

Gweithdrefn QAA ar gyfer Gwneud Cwynion

1 Rydym wedi ymrwymo i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl, ac i weithio mewn ffordd agored ac atebol. Un o'r ffyrdd yr ydym yn parhau i wella ein gwasanaeth yw trwy wrando ar farn ein haelodau, rhanddeiliaid a'n cwsmeriaid. Mae hyn yn cynnwys ymateb yn gadarnhaol i gwynion a chywiro camgymeriadau.

2 Os nad ydych chi'n fodlon â'r gwasanaeth a gawsoch gennym, rhowch wybod i ni.

Sut i wneud cwyn ynglŷn â QAA

3 Yn gyntaf, dylech gysylltu â'r person rydych chi wedi bod yn delio â nhw yn QAA, fel y gallant eich cynorthwyo a cheisio dod o hyd i ddatrysiad.

4 Os nad ydych chi'n fodlon â'r esboniad a gewch a'r datrysiad, gallwch gysylltu â thîm Llywodraethiant QAA yn un o'r ffyrdd canlynol:

- e-bost (sydd orau gennym) - anfonwch fanylion eich cwyn i Governance@qaa.ac.uk
- post - anfonwch eich cwyn yn ysgrifenedig i: Tîm Llywodraethiant, QAA, Tŷ Southgate House, Heol Southgate, Caerloyw, GL1 1UB
- ffôn - 01452 557000 i wneud cwyn dros y ffôn.

5 Rhowch eich enw llawn, cyfeiriad post, rhif ffôn a chyfeiriad e-bost. Byddwn fel arfer yn cysylltu â chi trwy e-bost, ond gadewch i ni wybod os nad yw hynny'n gyfleus.

6 Mae gan ein staff hawl i gael eu trin â pharch. Anaml y byddwn yn dod ar draws achwynwyr ymosodol, sarhaus neu flinderus, ond rydym yn cadw'r hawl i derfynu cysylltiad mewn achosion o'r fath.

Safonau ar gyfer ymdrin â chwynion

7 Byddwn yn gallu ymateb yn well i'ch cwyn os caiff ei chodi'n brydlon a bod gwybodaeth ategol ar gael yn ogystal. Nodwch y maes, ynghyd â dyddiad ac amser y digwyddiad y mae'ch cwyn yn perthyn iddo, a darparwch dystiolaeth ategol ac unrhyw wybodaeth berthnasol ynghylch cyfathrebiadau rydych chi wedi'u cael gyda ni ar y pwnc.

8 Byddwn yn:

- ymdrin â'ch cwyn â chwarteisi, parch a thegwch
- rhoi rhesymau llawn dros y canlyniad
- defnyddio unrhyw wybodaeth a phrofiad a enillwyd yn sgil cwynion i wella sut rydym yn gweithredu.

Gweithdrefn ffurfiol ar gyfer gwneud cwynion

9 Unwaith y bydd y tîm Llywodraethiant wedi derbyn eich cwyn, caiff ei chofnodi a'i chydabod, fel arfer cyn pen tri diwrnod gwaith o'i derbyn.

10 Bydd y Cyfarwyddwr Materion Corfforaethol yn ystyried y gŵyn ac yn penderfynu sut i fynd ati i ymdrin â hi. Ymdrinnir â phob cwynion gan swyddog sydd heb unrhyw wrthdaro o ran buddiannau yn ymwneud â thestun y gŵyn. Mae'n bosib y bydd y Cyfarwyddwr Materion Corfforaethol yn penderfynu ceisio barn cydweithwyr eraill wrth ystyried eich cwyn, gan gynnwys (ond heb fod yn gyfyngedig i) aelodau adrannau mewnol, adolygwyr annibynnol ac aelodau o Fwrdd QAA a'i is-bwyllgorau .

11 Pan fyddwn ni wedi gorffen ystyried eich cwyn, bydd y Cyfarwyddwr Materion Corfforaethol (neu gynrychiolydd enwebedig) yn cysylltu â chi i esbonio'r canlyniad. Ein nod yw ymateb i gwynion cyn pen pedair wythnos ar ôl eu derbyn, ond weithiau mae'n bosib y bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio. Os dyna yw'r achos, byddwn yn ysgrifennu atoch i egluro sut mae'ch cwyn yn cael ei thrin, a phryd y gallwch chi ddisgwyl ateb llawn.

12 Pan gyflwynir cwyn gydag apêl neu gyflwyniad, byddwn yn gohirio ystyried y gŵyn hyd nes bydd y weithdrefn apelio neu gyflwyniad wedi'u cwblhau (fel sy'n berthnasol), er mwyn sicrhau nad yw'r ymchwiliad i'r gŵyn yn rhagfarnu, neu'n ymddangos fel pe bai'n rhagfarnu, sut yr ymdrinnir â'r apêl neu'r cyflwyniad.

13 Gellir cyfeirio cwynion y mae'r Cyfarwyddwr Materion Corfforaethol yn eu hystyried fel rhai 'difrifol' at y Prif Weithredwr i ymchwilio iddynt. Gallai enghreifftiau o gwynion 'difrifol' gynnwys, ond nid ydynt yn gyfyngedig i'r rhai sy'n ymwneud â honiadau o ymddygiad amhriodol, twyll neu anonestrwydd. Mae'n bosib na fydd modd ymdrin â chwynion o'r natur yma o fewn yr amserlen a amlinellir uchod.

Beth i'w wneud os nad ydych yn fodlon â'n hymateb

14 Os nad ydych chi'n fodlon â'n hymateb i'ch cwyn, cysylltwch â'r Cyfarwyddwr Materion Corfforaethol cyn pen saith diwrnod ar ôl derbyn ein hymateb, gan esbonio'r rhesymau dros eich anfodlonrwydd.

15 Bydd y Cyfarwyddwr Materion Corfforaethol yn penderfynu a fydd adolygiad neu ail ymchwiliad yn cael ei gynnal, a bydd yn ymateb i chi cyn pen pythefnos ar ôl derbyn eich gohebiaeth. Os bydd ail ymchwiliad yn cael ei gynnal, byddwn yn rhoi gwybod i chi ynglŷn â'r amserlen ar gyfer derbyn ein hymateb.