Mae'r ddogfen hon ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Gweithdrefn QAA ar gyfer ymdrin â Chanmoliaeth, Sylwadau a Chwynion

Cyflwyniad

1 Rydym wedi ymrwymo i ddarparu'r gwasanaeth gorau posib, ac i weithio mewn ffordd agored ac atebol. Un o'r ffyrdd yr ydym yn parhau i wella ein gwasanaeth yw drwy wrando ar farn ein haelodau, ein rhanddeiliaid a defnyddwyr ein gwasanaethau. Mae hyn yn cynnwys ymateb yn gadarnhaol i gwynion a chywiro camgymeriadau. Os nad ydych chi'n fodlon â'r gwasanaeth a gawsoch gennym, rhowch wybod i ni.

2 Mae'r polisi hwn yn nodi canllawiau i sicrhau bod canmoliaeth, sylwadau a chwynion a dderbynnir gan QAA yn cael eu trin gyda chwrteisi, parch a thegwch.

3 Mae QAA yn diffinio cwynion fel mynegiant gan unigolion o'u hanfodlonrwydd â'r profiad a gawsent wrth ymwneud ag QAA. Gallent wneud cwynion ar ran eu sefydliad. Mae cwynion yn wahanol i apeliadau a gosodiadau, lle bydd sefydliad yn herio canlyniad adolygiad QAA neu benderfyniad arall a wnaed gan QAA.

4 Mae cwynion sy'n cael eu cadarnhau'n helpu QAA i ddysgu o brofiad, a gallant beri i QAA ymddiheuro i'r achwynydd ac adolygu eu polisïau a'u gweithdrefnau.

Canmoliaeth a sylwadau

5 Mewn amgylchiadau lle byddwch efallai am gofrestru canmoliaeth neu sylwadau, gallwch wneud hynny drwy anfon e-bost at y tîm perthnasol. Bydd manylion canmoliaeth a sylwadau'n cael eu rhannu ag aelodau perthnasol o staff i fynd i'r afael â safbwyntiau ac awgrymiadau.

Sut i gwyno am QAA

6 Yn y lle cyntaf, dylech gysylltu â'r unigolyn rydych wedi bod yn ymwneud ag o/â hi yn QAA, fel bod cyfle ganddo/ganddi i'ch helpu a cheisio datrys y mater.

7 7 Os nad ydych yn fodlon â'r esboniad a'r penderfyniad a gewch, mae modd i chi gysylltu â Thîm Llywodraethiant QAA i gyflwyno cwyn ffurfiol trwy e-bostio manylion eich cwyn i governance@qaa.ac.uk

8 Mae gan ein staff hawl i gael eu trin gyda 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

9 Byddwn mewn sefyllfa well i ymateb i'ch cwyn os byddwch yn ei gwneud yn brydlon, gan gyflwyno tystiolaeth ategol ochr yn ochr â hi. Nodwch y maes, ynghyd â dyddiad ac amser y digwyddiad y mae eich cwyn yn ymwneud ag o, a rhowch dystiolaeth ategol ac unrhyw wybodaeth berthnasol am gyfathrebiadau a gafwyd rhyngoch chi â ni yn ymwneud â'r mater.

10 Byddwn yn:

- gweithredu ein Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â Chanmoliaeth, Sylwadau a Chwynion mewn ffordd agored, eglur ac atebol
- ymdrin â'ch cwyn gyda chwrteisi, parch a thegwch
- cyfleu'r rhesymau dros y canlyniad
- defnyddio unrhyw wybodaeth a phrofiad a geir yn sgil cwynion i wella'r ffordd yr ydym yn gweithredu.

11 Mae QAA yn darparu hyfforddiant mewnol i'w staff ar sut i ymdrin â chwynion yn unol â'r weithdrefn hon ac ynghylch gofynion yr Hysbysiad Cydymffurfio a roddwyd i ni mewn perthynas â Mesur y Gymraeg. Mae ein Tîm Cyfleusterau a Chydymffurfiad yn darparu hyfforddiant mewn ymdrin â chwynion. Mae ein Swyddog y Gymraeg yn darparu hyfforddiant mewn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

Cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg

12 Ein hegwyddor wrth wneud ein gwaith yng Nghymru yw y byddwn yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal ac yn bodloni'r Hysbysiad Cydymffurfio a roddwyd i ni mewn perthynas â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

13 Felly, byddwn yn ymdrin ag unrhyw gwynion a dderbyniwn am y ffordd yr ydym yn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg yn y meysydd cyflenwi gwasanaethau, gweithredu a llunio polisi yr ydym wedi ein hymrwymo iddynt, fel y maent wedi eu nodi yn y weithdrefn hon, p'un a ydym wedi derbyn y gŵyn yn y Gymraeg neu'r Saesneg, a byddwn yn ateb yn yr iaith y cyflwynwyd y gŵyn ynddi, oni bai bod yr achwynydd yn nodi y byddai'n hoffi derbyn ateb yn yr iaith arall.

14 Mae staff QAA yn derbyn hyfforddiant yn rheolaidd i sicrhau y gellir cyflawni ein hymrwymiad i'r Gymraeg.

15 Ymdrinnir â chwynion am y ffordd y mae QAA yn cydymffurfio ag Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn yr un modd â chwynion ffurfiol eraill, a gellir gwneud cwynion o'r fath, ac ymateb iddynt, yn y Gymraeg a'r Saesneg fel ei gilydd.

16 Yn y lle cyntaf, dylech anfon eich cwyn at yr unigolyn rydych wedi bod yn ymwneud ag o/â hi yn QAA. Os ydych yn dal yn anfodlon â'r canlyniad, gallwch ddilyn y drefn gwyno ffurfiol isod.

Ein trefn gwyno

17 Unwaith y bydd eich cwyn wedi ei derbyn gan y Tîm Llywodraethu, caiff y gŵyn ei chofnodi a'i chydnabod, fel arfer o fewn tri diwrnod gwaith o'i derbyn.

18 Bydd y Cyfarwyddwr Gweithredol Materion Corfforaethol yn ystyried y gŵyn ac yn penderfynu sut i fynd ati i ymdrin â hi. Ymdrinnir â phob cwyn gan swyddog nad oes ganddo unrhyw wrthdaro buddiannau mewn perthynas â'r mater y cwynir amdano. Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r ffordd y mae QAA yn cydymffurfio â Mesur y Gymraeg (Cymru), penodir swyddog sydd wedi ei hyfforddi mewn ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio â'r Mesur. Mae'n bosib y bydd y Cyfarwyddwr Gweithredol Materion Corfforaethol yn penderfynu cynnwys cydweithwyr eraill wrth ystyried eich cwyn, gan gynnwys (ond nid yn unig) aelodau o adrannau mewnol, adolygwyr annibynnol, ac aelodau o Fwrdd QAA a'i is-bwyllgorau.

19 Pan fyddwn ni wedi cwblhau'r broses o ystyried eich cwyn, bydd y Cyfarwyddwr Gweithredol 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. Yn y sefyllfa honno, byddwn yn ysgrifennu atoch i egluro sut mae'ch cwyn yn cael ei thrin, a phryd y gallwch chi ddisgwyl ateb llawn.

20 Pan gyflwynir cwyn ynghyd ag apêl neu osodiad, bydd y broses o ystyried y gŵyn yn cael ei gohirio fel arfer nes bydd y weithdrefn ar gyfer ymdrin â'r apêl neu'r gosodiad wedi ei chwblhau, fel nad yw'r broses o ymchwilio'r gŵyn yn rhagfarnu'r broses o ymdrin â'r apêl neu'r gosodiad, ac fel na cheir yr argraff bod hyn yn digwydd. Fodd bynnag, mewn achosion eithriadol gall y Cyfarwyddwr Gweithredol Materion Corfforaethol benderfynu bod angen ystyried y gŵyn ochr yn ochr â'r apêl neu'r gosodiad.

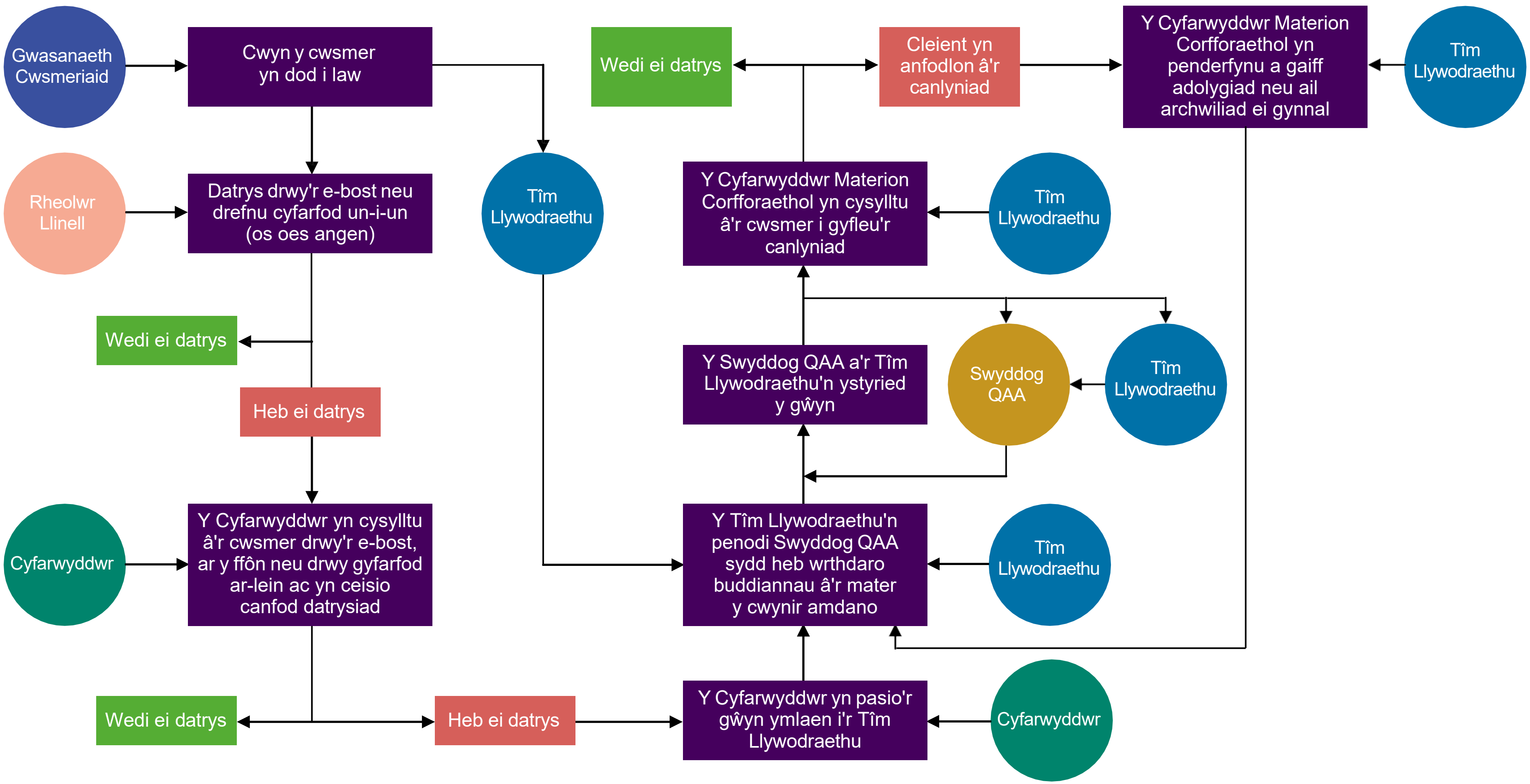
21 Gellir cyfeirio cwynion y mae'r Cyfarwyddwr Gweithredol Materion Corfforaethol yn eu hystyried yn rhai 'difrifol' at y Prif Weithredwr i'w hymchwilio. Gallai enghreifftiau o gwynion 'difrifol' gynnwys (ond nid yn unig) y rheiny sy'n ymwneud â honiadau o ymddygiad amhriodol, twyll neu anonestrwydd. Mae'n bosib na fydd modd ymdrin â chwynion o'r fath o fewn yr amseriadau sydd wedi eu hamlinellu uchod fel canllaw.

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

22 Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb i'ch cwyn, cysylltwch â'r Cyfarwyddwr Gweithredol Materion Corfforaethol o fewn saith diwrnod i dderbyn ein hymateb, gan esbonio'r rhesymau dros eich anfodlonrwydd.

23 Bydd y Cyfarwyddwr Gweithredol 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 amseriad arfaethedig ar gyfer derbyn ein hymateb.

Diagram llif o'r broses gwyno



Cyhoeddwyd – Hydref 2025

© Asiantaeth Sicrhau Ansawdd Addysg Uwch 2025
Rhifau elusen gofrestredig 1062746 ac SC037786
Gwefan: www.qaa.ac.uk