Safonau Gwasanaeth ar gyfer Ymholiadau a Dderbynnir

Ein hymrwymiad i'r cyhoedd yw darparu gwybodaeth a chyngor o safon uchel mewn ffordd broffesiynol, gwrtais ac effeithlon.
Rydym yn ymdrechu i ymateb i ymholiadau'n gyflym ac yn drwyadl, ac i sicrhau hynny, rydym wedi ymrwymo i'r safonau gwasanaeth canlynol. Mae croeso i chi gysylltu â ni gydag ymholiadau drwy ein sianelau cyfryngau cymdeithasol. Ond, efallai y byddwn yn gofyn i chi gysylltu dros y ffôn neu'r e-bost os bydd eich ymholiad yn gofyn ateb mwy manwl, ac ni allwn ateb yn unigol bob amser i'r holl negeseuon a dderbyniwn drwy ein cyfrifon cyfryngau cymdeithasol.

Pan fyddwch chi'n ffonio ein gwasanaeth llais:

- rydym yn croesawu galwadau ffôn yn y Gymraeg a'r Saesneg
- byddwn yn cyfathrebu gyda chi gan ddefnyddio termau sy'n glir ac yn hawdd eu deall
- byddwn yn ateb unrhyw alwadau ffôn a dderbyniwn yn gwrtais, gan esbonio gyda phwy yr ydych yn siarad
- byddwn yn ymateb yn gwrtais i'ch ymholiad dros y ffôn, gan nodi â phwy rydych chi'n siarad
- rydym yn ceisio ateb ymholiadau cyffredinol erbyn 17.00 ar yr un diwrnod gwaith, a byddwn ond yn cyfeirio'ch ymholiad i rywun arall pan fo hynny'n gwbl angenrheidiol.

Pan fyddwch yn ysgrifennu llythyr neu e-bost atom:

- rydym yn croesawu gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg
- byddwn yn cyfathrebu gyda chi gan ddefnyddio termau sy'n glir ac yn hawdd eu deall
- ein nod yw ymateb i'ch gohebiaeth o fewn tri diwrnod gwaith. Fodd bynnag, efallai na fyddwn yn gallu ymateb o fewn yr amser yma os yw eich ymholiad yn arbennig o gymhleth neu yn ystod cyfnodau prysur. Os bydd eich ymholiad yn cymryd mwy o amser i'w ateb na thri diwrnod gwaith, ein nod yw anfon cydnabyddiaeth benodol bellach atoch yn esbonio pryd y byddwn yn gallu ymateb i'ch ymholiad.
- bydd pob cyfathrebiad ysgrifenedig yn cynnwys enw a rhif ffôn cyswllt yr unigolyn sy'n gyfrifol am eich ymholiad.

Ymwelwyr

Nid yw QAA yn delio ag ymholiadau swyddi wyneb yn wnyeb yn unig. Mae unrhyw ymwelwyr â swyddfa QAA trwy apwyntiad yn unig.

Cwynion am QAA

Mae QAA wedi ei hymrwymo i ddatrys unrhyw broblemau neu faterion yn gyflym ac yn effeithiol.

Os byddwch yn teimlo bod rhywbeth wedi mynd o'i le, rhowch wybod i ni amdano os gwelwch

yn dda drwy ddilyn ein Trefn Gwynion.

Os yw eich cwyn am gwrs neu ddarparydd addysg uwch, cyfeiriwch ar y dudalen sy’n ymwneud â Chwynion i’ch helpu i ddod o hyd i’r sefydliad/person cywir i siarad â nhw.

Gwelliant Parhaus

Rydym yn adolygu ein perfformiad yn rheolaidd yn erbyn y safonau hyn ac rydym wedi ymrwymo i welliant parhaus. Rydym yn croesawu eich adborth ar sut yr ymatebwyd i'ch ymholiad. Byddwn yn defnyddio'r holl adborth a dderbyniwn i wella'n perfformiad yn y dyfodol.

Eich cyfrifoldeb chi

Wrth wneud ymholiad, mae'n ddealladwy bod yr unigolyn yn rhan o'r broblem yn bersonol neu wedi ei effeithio'n bersonol gan y broblem y mae wedi tynnu sylw QAA ati. Er mwyn i ni allu ymdrin ag ymholiadau'n effeithiol, mae QAA yn disgwyl i chi drin ei gweithwyr gyda pharch bob amser.

Felly, rydym wedi rhestru yr hyn y mae QAA yn ei dderbyn fel ymddygiad annerbyniol ar ran yr ymholwr a'r camau gweithredu y bydd QAA yn eu cymryd dan amgylchiadau o'r fath.

- Ymholwyr sy'n ymosodol neu fygythiol yn ystod sgwrs ffôn. Ni fydd QAA yn goddef unrhyw sylwadau ymosodol neu iaith anweddus, ac ni fydd QAA yn goddef unrhyw fygythiad personol i unrhyw un o'i gweithwyr. Os bydd ymholwr yn mynd yn ymosodol, bydd y gweithiwr ar y ffôn yn cynghori'r ymholwr bod yr alwad ffôn yn mynd i ddod i ben. Bydd y gweithiwr ar y ffôn yn rhoi gwybod ar unwaith i'w r(h)eolwr llinell am y camau a gymerwyd, ac yn cofnodi'r digwyddiad mewn ysgrifen.
- Ymholwr sy'n bod yn fygythiol neu'n ymosodol mewn unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig. Bydd QAA yn anfon llythyr neu e-bost gyda chopi o'r polisi hwn at yr ymholwr, gan esbonio na fydd unrhyw ohebiaeth bellach o'r natur yma'n derbyn ateb.
- Ymholwyr sy'n cysylltu â QAA dro ar ôl tro ar y ffôn heb gynnig unrhyw dystiolaeth newydd neu wybodaeth newydd. Bydd QAA yn atgoffa'r galwr am eu cyfrifoldebau ac yn esbonio bod yr alwad ffôn yn mynd i ddod i ben. Yn dilyn hynny, bydd QAA yn anfon llythyr neu e-bost gyda chopi o'r polisi hwn at yr ymholwr, gan esbonio na fydd unrhyw ohebiaeth bellach o'r natur yma'n derbyn ateb.
- Ymholwyr sy'n cysylltu â QAA dro ar ôl tro drwy'r e-bost neu'r cyfryngau cymdeithasol heb gynnig unrhyw dystiolaeth newydd neu wybodaeth newydd. Bydd QAA yn anfon llythyr neu e-bost gyda chopi o'r polisi hwn at yr ymholwr, gan esbonio na fydd unrhyw ohebiaeth bellach o'r natur yma'n derbyn ateb.
- Ymholwyr yn gwneud sylwadau am QAA neu ei gweithwyr sy'n eu cyhuddo o rywbeth. Bydd y galwr yn cael ei gyfeirio/chyfeirio at aelod o Uwch Dîm Rheoli QAA a fydd yn cysylltu â'r ymholwr i esbonio y bydd pob cyfathrebiad yn dod i ben os bydd yr ymholwr yn parhau i gyfathrebu yn y fath fodd.

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

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