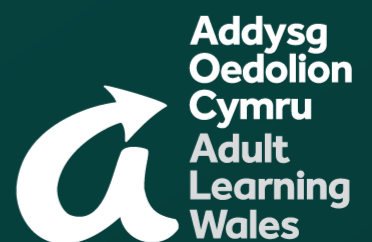


# Gweithdrefn Cwyno

Awdur: Cath Hicks  
Dyddiad: Diweddariad Gorffennaf 2020  
Fersiwn: 5



## GWEITHDREFN GWYNIION

### 1.0 CYFLWYNIAD

Mae Addysg Oedolion Cymru I Adult Learning Wales yn amcanu i ddarparu gwasanaethau o safon uchel i'n dysgwyr a'n haelodau ac i'r sefydliadau yr ydym yn gweithio mewn partneriaeth â hwy.

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o safon uchel ac i wella ac ymestyn yr hyn a gynigiwn yn barhaus. Fodd bynnag, cydnabyddwn efallai y bydd adegau pan fydd pethau yn mynd o'i le. Weithiau mae'n bosib y byddwch yn anfodlon gyda'r ffordd yr ydym wedi gweithredu ein polisiau neu gyda'r gwasanaethau yr ydych wedi eu derbyn. Mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym pan fydd hyn yn digwydd fel y gallwn ymdrînâ'r broblem a godwyd gennych ar fyrder. Mae adborth yn ein helpu'n wirioneddol i wella ansawdd ein gwaith.

Mae'r weithdrefn hon wedi ei bwriadu ar gyfer dysgwyr, aelodau a phartneriaid. Caiff achwynion staff eu delio o dan y weithdrefn Achwynion. Dylai cwynion yn ymwneud a diogelu cael eu codi gyda Polisi Diogelu y sefydliad.

Gallwch gwyno dan y weithdrefn yma os ydych yn teimlo:

- Bod y gwasanaeth rydych chi wedi ei dderbyn gan Addysg Oedolion Cymru I Adult Learning Wales wedi methu bodloni ein safonau gwasanaeth
- Nad ydych wedi cael eich trin yn unol â'n polisiau a gweithdrefnau
- Eich bod yn anhapus gydag ymddygiad ein staff
- Rydych yn dymuno rhoi cwyn am benderfyniad asesu.

Bydd cwynion yn cael eu trin yn unol â Chanllawiau Arfer Da Llywodraeth Cymru ar gyfer Darparwyr Addysg Bellach a Darparwyr yn y Gweithle, a bydd copi ohono yn cael ei ddarparu gyda'r Weithdrefn fel sy'n briodol.

Rydym yn adolygu natur a nifer holl gwynion yn gyson. Mae monitro ac adolygu cwynion yn cyfrannu at ein proses hunanasesu sy'n arwain at wasanaeth o ansawdd well.

### 2.0 GWEITHDREFN

#### 2.1 CAM 1 (cam anffurfiol)

Os ydych yn anhapus ynghylch unrhyw un o'n gwasanaethau, rydym yn ymrwmo i ddelio â'r mater yn gyflym ac yn effeithiol. Fel cam cyntaf, rydym yn cynnig eich bod yn cysylltu gyda'r aelod o staff dan sylw i weld os gellir datrys y broblem yn foddhaol i chi. Bydd staff Addysg Oedolion Cymru I Adult Learning Wales yn gwneud popeth o fewn eu gallu i

unioni'r cam, gan gynnwys adolygu gweithdrefnau i rwystro problemau rhag digwydd eto. Cydnabyddir y cysylltiad o fewn 5 diwrnod gwaith. Bydd yr aelod o staff yn ceisio datrys y mater o fewn 10 diwrnod gwaith ac yn ystod y cyfnod hwnnw bydd copi o'r Weithdrefn Gwynion ar gael i chi. Os na fydd y mater wedi ei ddatrys yn foddhaol i chi erbyn hynny, gallwch wneud cwyn swyddogol ysgrifenedig i'r Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ac Adnoddau (y Swyddog Cwynion Dynodedig).

## 2.2 CAM 2 ( cam ffurfiol)

Bydd cwynion o natur ddifrifol neu gymhleth, lle mae angen mwy o ystyriaeth ac ymchwiliad cyn cyrraedd datrysiad, yn cael eu trin dan gam ffurfiol y weithdrefn.

Yn ychwanegol, os nad ydych wedi eich bodloni gyda'r ymateb a ddarparwyd yng Ngham 2, gallwch ysgrifennu at Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ac Adnoddau yn 7 lard y Cowper, Ffordd Curran, Caerdydd CF10 5NB. Cydnabyddir derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith gan y Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ac Adnoddau.

Bydd y Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ac Adnoddau yn trefnu ymchwiliad i'r mater a godwyd ac yn darparu ymateb i chi am eich cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith.

## 2.3 CAM APÊL

Os nad ydych yn teimlo bod ymateb yng Ngham 2 yn dderbyniol, mae gennych yr hawl i ofyn am gyfeirio eich cwyn i'r panel apêl. Dylech anfon eich apêl at y Prif Weithredwr o fewn 15 diwrnod o dderbyn yr ymateb i'r ymchwiliad yng ngham 2.

Bydd y panel yn cynnwys y Prif Weithredwr ac aelodau penodedig o Gorff Llywodraethu Addysg Oedolion Cymru I Adult Learning Wales. Os yw'r Prif Weithredwr yn gysylltiedig a'r cwyn, bydd y panel apêl yn cynnwys y Cadeirydd ynghyd â aelodau penodedig o'r Corff Llywodraethu. Cewch eich hysbysu am ddyddiad cyfarfod y panel, a fydd fel arfer yn ymgynnull o fewn 15 diwrnod gwaith o'r atgyfeiriad.

Cewch eich hysbysu o benderfyniad y panel o fewn 5 diwrnod gwaith, o ddyddiad y cyfarfod.

Os yw'ch apêl yn ymwneud â chymhwyster achrededig, gallwch drosglwyddo'r mater i'r Sefydliad Dyfarnu perthnasol pe baech yn parhau i fod yn anfodlon. Os yw'ch apêl yn parhau i fod heb ei ddatrys yn dilyn apêl i'r Sefydliad Dyfarnu, gallwch drosglwyddo'r mater ymhellach i'r rheolydd cymwysterau sef Cymwysterau Cymru.

Ar gyfer apeliadau nad ydynt yn gysylltiedig â chymhwyster achrededig, mae penderfyniad y panel apeliadau yn derfynol.

## 3.0 DEFNYDD O'R IAITH GYMRAEG

Byddwn yn ymdrin â cwynion am yr iaith Gymraeg ac ein cydymffurfiaeth â safonau cyflenwi gwasanaethau a safonau gweithredu sydd wedi eu cymhwyso i ni yn unol â hysbysiad cydymffurfio â'r iaith Gymraeg yn unol â'n gweithdrefn cwynion sefydliadol (neu weithdrefn cwyno os yw'r achwynydd yn gyflogai)

Mae gan ddysgwyr, aelodau a phartneriaid yr hawl i godi cwyn o dan y weithdrefn hon yn Gymraeg os dymunant. Bydd y sefydliad yn ymateb i unrhyw gwynion a gyflwynir yn Gymraeg yn yr un iaith, ac fel rhan o'r ymateb hwn byddwn yn hysbysu'r cyflogai o'u hawl i ddefnyddio'r Gymraeg yn ystod y broses gwyno.

Byddwn yn gofyn a hoffem ddefnyddio'r Gymraeg mewn unrhyw gyfarfod ymchwilio sy'n ymwneud â chwyn. At y diben hwn, efallai y bydd angen i ni ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu ar y pryd o'r Gymraeg i'r Saesneg yn y cyfarfod hwnnw.

Byddwn yn hysbysu unigolion yn y Gymraeg am unrhyw benderfyniadau a wnaed gennym mewn perthynas â chwyn a wneir ganddynt, os yw'r aelod hwnnw o staff wedi gwneud y cŵyn yn Gymraeg; wedi ymateb yn Gymraeg i gwyn a wneir amdanynt, neu wedi gofyn i ddefnyddio'r Gymraeg mewn cyfarfod ynghylch y gwyn.

Byddwn yn darparu hyfforddiant i bobl ble mae'n ofynnol iddynt gymryd rhan mewn cyfarfodydd yn ymwneud â chwynion ar sut i ddefnyddio'r Gymraeg yn effeithiol yn y cyfarfodydd hyn.

Mewn absenoldeb rheolwr ar gael yn gallu siarad Cymraeg i ymchwilio i gŵyn, byddwn yn ymgysylltu â pherson cymwys sy'n gallu hwyluso'r weithdrefn trwy gyfrwng y Gymraeg ac yn gweithredu i fodloni gofynion y weithdrefn.

#### **4. GWYBODAETH PELLACH**

Nid oes unrhyw beth yn atal hawl aelod i ddod â materion i sylw'r CCB. Cysylltwch ag Ysgrifennydd y Cwmni o leiaf 8 wythnos cyn dyddiad y cyfarfod a hysbysebhir a fydd yn eich cynghori ar y camau i'w cymryd.