



Education Achievement Service
Gwasanaeth Cyflawni Addysg

Polisi Pryderon a Chwynion (Gofal Cwsmeriaid)

Y Gwasanaeth Cyflawni Addysg (GCA)

Rhyddhau: **DRAFFT**
Dyddiad: **Ionawr 2023**
Cyfeirnod: **Fersiwn 2 GCA**

Awdur: Edward Pryce, Cyfarwyddwr Cynorthwyol (Polisi a Strategaeth) GCA
Ymgynghorwyr: Debbie Harteveld, Rheolwr-gyfarwyddwr, GCA
Geraint Willington, Ysgrifennydd y Cwmni, GCA
Sarah Jones, Arweinydd Maes Gwasanaeth (Deallusrwydd Busnes a Llywodraethu), GCA
Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg y GCA

Tabl Cynnwys		Tudalen
1	Cyflwyniad	2
2	Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn	2
3	Penderfyniad anffurfiol	2
4	Sut i fynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol	3
5	Mynd i'r afael â'ch pryder	3
6	Pryd i godi eich pryderon neu gwynion	3
7	Beth os oes mwy nag un corff yn rhan o'r broses?	4
8	Ymchwiliad	5
9	Canlyniad	5
10	Apeliadau	5
11	Dysgu gwersi	5
12	Beth os oes angen cymorth arnaf?	5
13	Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi	6
Atodiadau		
A	Ffurflen Mynegi Pryder/Cwyn (Opsynol)	7

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r GCA yn ymrwymedig i fynd i'r afael yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosib, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae'r hawl gennych iddo yr ydym wedi methu â'i gyflwyno i chi. Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro a, lle bynnag y bo'n bosib, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth rydym yn ei hennill i wella'n gwasanaethau.

2. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

- 2.1 Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cyflwyno cwyn i ni am y gwasanaethau rydym yn eu darparu i chi, fel arfer byddwn yn ymateb yn y ffordd rydym yn esbonio isod. Weithiau efallai y byddwch yn poeni am faterion nad ydym ni'n penderfynu arnynt. Yn yr achos hwn, byddwn yn eich cynghori am sut i fynegi eich pryderon.
- 2.2 Lle mae'n fwy priodol i'ch awdurdod lleol neu ysgol fynd i'r afael â'ch cwyn, byddwn yn gwneud y canlynol:
- Rhoi gwybod i chi y byddwn yn cyfeirio eich cwyn i'r swyddog cwynion yn yr awdurdod lleol hwnnw, neu os yw'n ymwneud ag ysgol, y pennaeth/cadeirydd y llywodraethwyr (fel y bo'n briodol);
 - Anfon eich cwyn i'r awdurdod lleol, neu'r pennaeth/cadeirydd y llywodraethwyr (fel sy'n briodol). Byddwn yn rhoi cyfeiriad e-bost a/neu'r cyfeiriad i ble i anfon y gŵyn.
- 2.3 Yna bydd eich cwyn yn dilyn gweithdrefn gwyno yr awdurdod lleol/ysgol.

Rhyddid Gwybodaeth (RhG) – Cais Mynediad i Bwnc (CMP)

- 2.4 Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth, Cais Mynediad i Bwnc neu fater Diogelu Data. Yn yr achos hwn, dylech gysylltu â'r Arweinydd Maes Gwasanaeth (Deallusrwydd Busnes a Llywodraethu), y GCA (learning.intelligence@sewaleseas.org.uk <<mailto:learning.intelligence@sewaleseas.org.uk>>, Canolfan Porth Tredomen, Ystrad Mynach, Hengoed CF82 7EH. Yna bydd ein gweithdrefnau perthnasol ar gyfer mynd i'r afael â materion o'r fath, wrth gydymffurfio â'r holl ddeddfwriaeth berthnasol, yn gymwys.

3. Datrysiaid anffurfiol

- 3.1 Os yw'n bosib, rydym yn credu mai'r peth gorau fyddai mynd i'r afael â phethau'n syth. Os oes gennych breder, dylech ei godi gyda'r unigolyn rydych yn delio ag

ef. Bydd yn ceisio ei ddatrys i chi cyn gynted â phosib. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam ac yna os nad ydych yn fodlon gyda'i ymateb, gallwch ofyn iddo am archwiliad ffurfiol, gan ddilyn y polisi hwn.

4. Sut i fynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol

4.1 Gallwch fynegi eich pryder yn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ein ffonio ar 01443 864963
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen (Atodiad A) yn y polisi hwn, y mae modd ei gweld yn www.sewaleseas.org.uk
- Gallwch e-bostio corporatecomplaints@sewaleseas.org.uk
- Gallwch ysgrifennu atom yn:

Cwynion Corfforaethol
Y GCA
Porth Tredomen
Ystrad Mynach
Hengoed
CF82 7EH

4.2 Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac fel fersiwn glywedol neu fersiwn print bras.

5. Mynd i'r afael â'ch pryder

5.1 Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn pum niwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu mynd i'r afael ag ef.

5.2 Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut hoffech i ni gyfathrebu â chi a phennu os oes gennych unrhyw ofynion – er enghraifft, os oes gennych anabledd.

5.3 Byddwn yn mynd i'r afael â'ch pryder mewn ffordd agored ac onest.

5.4 Byddwn yn sicrhau nad yw eich trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

5.5 Lle'r ydym yn credu y gall eich cwyn gael ei drin yn fwy effeithiol drwy ei drafod gyda'n partneriaid (megis awdurdodau lleol ac ysgolion) byddwn yn gofyn i chi os ydych yn hapus i ni rannu gwybodaeth gyda nhw.

6. Pryd i godi eich pryderon neu gwynion

6.1 Er mwyn i ni allu ystyried os oes angen i ni gymryd unrhyw gamau i wneud pethau'n iawn, mae'n well dweud wrthym am unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych cyn gynted ag y bo'n rhesymol bosib.

- 6.2 Felly, fel arfer byddwn ond yn gallu ystyried eich pryderon os ydych yn dweud wrthym amdanynt o fewn 12 mis. Y rheswm dros hyn yw ei fod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn ffres ym meddyliau pobl.
- 6.3 Efallai, mewn amgylchiadau eithriadol, y gallwn ystyried pryderon sy'n cael eu cyflwyno i ni yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i chi rhoi rhesymau da dros pam nad ydych wedi codi'r pryder yn gynt a bydd angen gwybodaeth ddigonol arnom am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn.
- 6.4 Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen ei gytundeb i chi weithredu ar ei ran.

7. Beth os oes mwy nag un corff yn rhan o'r mater?

- 7.1 Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff e.e. ysgol neu awdurdod lleol, fel arfer byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Yna byddwn yn derbyn enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

8. Ymchwiliad

- 8.1 Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o adran ar wahân o'r GCA neu mewn achosion penodol, efallai y gallwn benodi ymchwiliwr annibynnol.
- 8.2 Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi cael pethau'n gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym y canlyniad rydych yn chwilio amdano. Fel arfer bydd angen i'r unigolyn sy'n ystyried eich cwyn weld yr wybodaeth sydd gennym mewn perthynas â'ch cwyn. Byddant hefyd fel arfer am gwrdd â chi er mwyn clywed gennych am eich pryderon yn uniongyrchol.
- 8.3 Os oes datrysiad syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi os ydych yn hapus i'w dderbyn. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth ac rydym yn gweld yn syth y dylai eich bod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nac ymchwilio a llunio adroddiad.
- 8.4 Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosib a disgwyl mynd i'r afael â'r rhan fwyaf o fewn 20 niwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn gwneud y canlynol:
 - Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser pam rydym yn meddwl y gallai gymryd yn hwy i ymchwilio iddo
 - Dweud wrthy ch ba mor hir rydym yn disgwyl iddo gymryd

- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi ar gynnydd neu unrhyw oedi.

- 8.5 Yn gyntaf bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio pennu'r ffeithiau a phenderfynu ar gwmpas unrhyw ymchwiliad. Bydd y graddau'n dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol y mae'r materion rydych wedi'u codi gyda ni. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.
- 8.6 Byddwn yn ystyried tystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysrsiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag sy'n berthnasol i'ch pryder penodol. Os oes angen, byddwn yn siarad â staff neu bobl eraill sy'n rhan o'r broses ac yn ystyried unrhyw bolisiâu ac unrhyw hawliad ac arweiniad cyfreithiol.

9. Canlyniadau

- 9.1 Os ydym yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi yr hyn rydym wedi'i ddarganfod gan gad war eich dull cyfathrebu dewisol. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom at ein casgliadau.
- 9.2 Os ydych yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn esbonio i chi beth ydynt, pam y gwnaethant ddigwydd a'n camau gweithredu cynlluniedig er mwyn atal iddo ddigwydd eto.
- 9.3 Lle'r ydym wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ymddiheuro bob tro.

10. Apeliadau

- 10.1 Os na fyddwch yn fodlon gyda chanlyniad eich cwyn neu sut rydym wedi mynd i'r afael ag ef, caiff y mater ei gyfeirio at y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg i adolygu'r gŵyn gyda'r swyddog ymchwilio.

11. Dysgu gwersi

- 11.1 Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu gan unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud.
- 11.2 Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu er mwyn gweithredu gwelliannau.

12. Beth os oes angen cymorth arnaf?

- 12.1 Bydd ein staff yn ceisio helpu i'n hysbysu o'ch pryderon. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch chi, byddwn yn ceisio eich cysylltu â rhywun a all eich helpu chi.
- 12.2 Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os ydych dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch, gallwch:

- Siarad â rhywun ar y Llinell Gymorth Meic:

Ffôn: 08088 023456
Gwefan: www.meiccymru.org

- Cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

Ffôn: 01792 765600
Gwefan: www.childcomwales.org.uk

13. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

- 13.1 Ar adegau trafferthus neu drallodus, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'w cymeriad arferol. Efallai y cafwyd amgylchiadau trist neu drallodus sy'n arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn nerthol neu'n benderfynol yn unig.

Atodiad A: Ffurflen Bryderon/Gwynion**A: Eich manylion:**

Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/os arall nodwch	
Enw(au) cyntaf:	
Cyfenw:	
Cyfeiriad a chod post:	
Cyfeiriad e-bost:	
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:	
Rhif ffôn symudol:	

Nodwch pa un o'r dulliau uchod yr hoffech i ni ei ddefnyddio wrth gysylltu â chi:

--

Eich gofynion: os yw eich ffordd arferol o fynd i'r afael â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod sut gallwn eich helpu.

Dylai'r unigolyn a wnaeth brofi'r broblem lenwi'r ffurflen hon fel arfer. **Os ydych yn llenwi hon ar ran rhywun arall, dylech lenwi adran B.** Sylwer cyn uwchgyfeirio'r gŵyn, bydd angen i ni fod yn fodlon fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: ei fanylion

Enw Llawn:	
Cyfeiriad a Chod Post:	
Beth yw eich perthynas ag ef?	
Pam eich bod yn gwneud cwyn ar ei ran?	

C: Gwybodaeth am eich pryder/cwyn:

(Parhewch gyda'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen/dalennau ar wahân os oes angen)

C.1: Enw'r adran/isadran/gwasanaeth rydych yn cwyno amdani/amdano:

C.2: Beth rydych yn meddwl y gwnaethant yn anghywir, neu y gwnaethant fethu â'i wneud?

C.3: Disgrifiwch sut rydych wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch yn bersonol:

C.4: Beth rydych yn meddwl y dylai gael ei wneud er mwyn gwneud yn iawn am bethau?

C.5: Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem yn y lle cyntaf?

C.6: Ydych chi eisoes wedi cyflwyno eich cwyn i staff rheng flaen sy'n gyfrifol am gyflwyno'r gwasanaeth? Os felly, nodwch fanylion cryno o sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C.7: Os yw'n fwy na 12 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, nodwch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn nawr.

(Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, dylech eu hatodi wrth y ddogfen hon.)

Llofnod: _____

Dyddiad: _____

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, dylech ei hanfon at y cyfeiriad canlynol:

Cwynion Corfforaethol
Y GCA
Porth Tredomen
Ystrad Mynach
Hengoed
CF82 7EH

Neu drwy e-bostio: corporatecomplaints@sewaleseas.org.uk