



Dogfen Reoleiddio
POLISIÄU A GWEITHDREFNAU RHEOLEIDDIO

Polisi Cwynion am Gyrff Dyfarnu

Cymeradwywyd fersiwn (2) o Bolisi Cwynion am Gyrff Dyfarnu Cymwysterau Cymru ar 26 Mehefin 2018. Mae hon yn disodli fersiwn (1), a gymeradwywyd ym mis Medi 2015.

Bydd Cymwysterau Cymru yn anelu at adolygu'r ddogfen hon bob tair blynedd. Croesewir adborth ar y polisi hwn ar unrhyw adeg. Anfonwch eich sylwadau i polisi@cymwysteraucymru.org.

Egwyddorion Cyffredinol y polisi Cwynion am Gyrff Dyfarnu

Mae'r polisi hwn wedi'i anelu at unrhyw un sy'n awyddus i gwyno am gorff dyfarnu a gydnabyddir gan Cymwysterau Cymru ("ni") neu am un neu fwy o'r cymwysterau rheoleiddiedig a gynigir gan gorff dyfarnu o'r fath. Nod y polisi yw:

- darparu eglurder o ran y math o gwynion y gallwn eu hystyried ac na allwn eu hystyried;
- amlinellu pryd y gallwn ymdrin â chwynion sydd o fewn ein cwmpas; a
- disgrifio ein proses ar gyfer ymdrin â chwynion o'r fath.

Cymwysterau Cymru yw rheoleiddiwr cyrff dyfarnu cydnabyddedig a chymwysterau nad ydynt yn raddau yng Nghymru. Rydym yn rheoleiddio cymwysterau sy'n cael eu datblygu a'u cyflwyno gan y cyrff dyfarnu a gydnabyddir gennym. Pan fydd corff dyfarnu yn un a gydnabyddir, rhaid iddo gydymffurfio â'n gofynion rheoleiddiol.

Mae'r polisi hwn yn galluogi unrhyw un sy'n anfodlon ag agweddau perthnasol ar gorff dyfarnu, neu ar y cymwysterau rheoleiddiedig a gynigir ganddo, i gwyno i ni. Fel arfer, byddwn yn disgwyl bod yr achwynydd wedi cysylltu â'r corff dyfarnu yn gyntaf i drafod y gŵyn a byddem fel arfer yn disgwyl bod eu polisi cwynion nhw wedi'i ddilyn hyd at ei derfyn cyn i unrhyw un gysylltu â ni a/neu cyn i ni gytuno i ymchwilio i'r gŵyn fel rheoleiddiwr.

Mathau o gwynion

1. O ran cwynion am gyrff dyfarnu, dim ond o dan yr amgylchiadau canlynol y byddwn yn ymdrin â chwyn:
 - i. lle bo'n ymwneud â dylunio, asesu neu ardystio cymhwyster a reoleiddir gan gorff dyfarnu cydnabyddedig;
 - ii. lle y bo'n ymwneud â methiant corff dyfarnu i gydymffurfio â'n gofynion rheoleiddiol;
 - iii. os yw'n berthnasol i gymhwyster sy'n cael ei asesu yng Nghymru, neu, os yw'r cymhwyster hwnnw'n cael ei asesu mewn man arall ond y gallai canlyniad hyn gael effaith andwyol ar ddysgwyr yng Nghymru;
 - iv. os cânt eu derbyn yn ysgrifenedig gennym o fewn 12 mis ar ôl y dyddiad y digwyddodd y digwyddiad;
 - v. os nad ydym eisoes wedi ymdrin â chwyn flaenorol gan yr un achwynydd ynglŷn â'r un mater a/neu wedi gwrthod cwyn flaenorol o'r fath;
 - vi. lle bydd yr achwynydd wedi dilyn proses gwyno'r corff dyfarnu hyd y terfyn, oni fydd amgylchiadau eithriadol sy'n golygu nad yw hyn yn briodol¹; ac
 - vii. lle byddwn o'r farn bod y gwyn yn deilwng a ddim yn flinderus.
2. Ni fyddwn fel arfer yn ymdrin â chwyn sy'n destun achos cyfreithiol ffurfiol, neu a fu'n destun achos o'r fath, neu gan gorff rheoleiddio arall, y mae'n dod o dan ei gwmpas.
3. Pan fyddwn yn ymdrin â chwyn am gorff dyfarnu, ni fyddwn yn barnu gwaith yr ymgeisydd, yn ail-farcio gwaith yr ymgeisydd, nac yn newid unrhyw ddyfarniadau o dan unrhyw amgylchiadau.
4. Ni allwn roi iawndal i achwynwyr ac ni allwn orfodi cyrff dyfarnu cydnabyddedig i roi iawndal i achwynwyr.
5. Mae'r polisi hwn yn ymwneud â chwynion am gyrff dyfarnu o ran gweithgareddau sy'n berthnasol i'n cylch gorchwyl fel rheoleiddiwr cymwysterau yng Nghymru. Nid yw'r polisi

¹ Ni allwn roi rhestr benodol o amgylchiadau, ond gallwn roi disgrifiad o'r mathau o sefyllfaoedd posibl, sy'n cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i'r canlynol: achosion lle mae'r corff dyfarnu wedi gwrthod neu wedi cau'r gwyn, lle mae gan yr achwynydd dystiolaeth neu achos rhesymol i ddangos na fyddai'r corff dyfarnu yn ymdrin â'r gwyn yn briodol, lle mae gwrthdaro buddiannau na ellir ei reoli yn y ffordd arferol, neu lle mae'n well i ni edrych ar y gwyn er mwyn diogelu buddiannau dysgwyr.

hwn yn ymdrin â chwyn amdanom ni, rhywun sy'n gweithio i ni neu sy'n gweithredu ar ein rhan. Os bydd gennych gwyn o'r fath, cyfeiriwch at ein [Polisi Cwynion Corfforaethol](#).

6. Mae gan gyrff dyfarnu ddyletswydd i gydymffurfio â'n gofynion rheoleiddio. Bydd y gofynion y mae'n rhaid iddynt gydymffurfio â hwy yn dibynnu ar eu cydnabyddiaeth a'r math o gymwysterau maent yn eu cynnig. Mae rhestr lawn o'n dogfennau rheoleiddio ar gael yn ein [Rhestr o Ddogfennau Rheoleiddio](#).

Pwy all wneud cwyn am gorff dyfarnu

7. Gall unrhyw un wneud cwyn, gan gynnwys dysgwyr, ymgeiswyr, cynrychiolwyr ymgeiswyr (gan gynnwys rhieni neu ofalwyr), darparwyr, cyflogeion, cyflogwyr, athrawon/darlithwyr, cymdeithasau athrawon neu aelodau'r cyhoedd. Gall cwynion gael eu gwneud gan unigolion neu grŵp, ar yr amod y nodir un unigolyn fel y prif gyswllt at ddibenion cyfathrebu â'r grŵp.

Cyfrinachedd ac anhysbysrwydd

8. Byddwn yn parchu eich cyfrinachedd o ran unrhyw wybodaeth bersonol rydych yn ei rhoi i ni. Pan fydd angen trosglwyddo unrhyw fanylion personol i drydydd parti megis rheoleiddwyr eraill, byddwn yn cysylltu â chi i gael eich caniatâd cyn gwneud hynny. Fel corff cyhoeddus, bydd unrhyw wybodaeth ysgrifenedig a ddelir gennym yn destun ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth, fodd bynnag byddwn yn ystyried y Ddeddf Diogelu Data a Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol yr UE cyn datgelu unrhyw wybodaeth bersonol. Gweler ein [Hysbysiad Preifatrwydd ar gyfer Ymholiadau Cyffredinol](#) am wybodaeth am sut y byddwn yn prosesu eich data personol a'ch hawliau fel gwrthrych data.
9. Gydag achos achwynydd nad yw'n hysbys byddwn yn ceisio ymdrin â'r gwyn; fodd bynnag, mewn achlysuron o'r fath, gall ein hymchwiliadau, gweithredoedd a'n gallu i ymateb i achwynwyr gael eu cyfyngu am nad yw'n hysbys pwy sydd wedi gwneud y datgeliad.

Camau cyntaf

10. Os bydd gennych gwyn am gorff dyfarnu, neu am gymhwyster a reoleiddir gennym, dylech gyflwyno cwyn ffurfiol i ddechrau i'r corff dyfarnu perthnasol neu, lle y bo'n berthnasol, y darparwr dysgu. Rhaid bod gan gyrff dyfarnu weithdrefn gwyno.
11. Os nad ydych yn fodlon â chanlyniad y gwyn neu'r broses a ddefnyddir gan y corff dyfarnu i ymdrin â'r gwyn, gallwch gwyno i ni. Os ydych yn awyddus i wneud cwyn,

anfonwch e-bost i ymholiadau@cymwysteraucymru.org gan nodi'r teitl "Cwyn am gorff dyfarnu" ar eich neges, neu ysgrifennwch atom yn:

Cymwysterau Cymru
Adeilad Q2
Lôn Pencarn
Parc Imperial
Coedcernyw
Casnewydd
NP10 8AR

12. Dylech gynnwys cymaint o wybodaeth â phosibl yn eich cwyn er mwyn ein helpu i weithredu'n effeithiol. Mae'r wybodaeth y byddem yn ei chroesawu yn cynnwys:

- beth rydych yn cwyno yn ei gylch;
- ble y digwyddodd;
- pryd y digwyddodd;
- pwy oedd dan sylw / y rhai yr effeithiwyd arnynt;
- unrhyw ddeilliannau yr hoffech eu gweld o ganlyniad i'ch cwyn; a
- thystiolaeth ategol.

Dim ond cwynion lle gallwn adnabod y corff dyfarnu perthnasol a/neu'r cymhwyster rheoleiddiedig sy'n destun i'r gŵyn a lle y bo digon o dystiolaeth i ni ymchwilio iddi yn iawn y gallwn eu hystyried.

13. Gallwch anfon cwyn atom yn Gymraeg neu'n Saesneg, a byddwch yn derbyn ymateb yn yr iaith a ddefnyddir yn eich gohebiaeth â ni oni bai eich bod yn rhoi gwybod pa un yw'ch dewis iaith.

14. Rydym yn croesawu cwynion gan ddysgwyr, ond yn gofyn bod unrhyw achwynydd sydd o dan 18 oed yn rhoi gwybod i ni am hyn yn eu cŵyn. Mae hyn am resymau'n ymwneud â diogelu pobl ifanc.

Y broses ar gyfer ymdrin â chwynion

15. Pan gawn gŵyn a lle bydd achwynydd wedi rhoi manylion cyswllt i ni, byddwn yn anfon cydnabyddiaeth, fel arfer o fewn pum diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

16. Mae gan ein proses ymdrin â chwynion ddau gam: yn cychwyn gydag asesiad cychwynnol ac yn dilyn hyn, ymchwiliad llawn, lle y bo angen.

Asesu

17. Byddwn yn cwblhau asesiad cychwynnol i gadarnhau p'un a yw'r gŵyn yn un y gallwn ymdrin â hi a p'un a yw gweithdrefnau cwyno'r corff dyfarnu wedi'u dilyn hyd y terfyn. Er mwyn penderfynu hyn, mae'n bosibl y byddwn yn ystyried polisiau a gweithdrefnau'r corff dyfarnu perthnasol, yn gwneud ymholiadau gyda'r corff perthnasol neu'n gwneud cais am ragor o wybodaeth gan bobl berthnasol (gan gynnwys yr achwynydd, y corff dyfarnu perthnasol a, lle bo'n briodol, cyrff eraill).
18. Pan fyddwn yn penderfynu nad yw'r gŵyn yn addas i ni ymdrin â hi, byddwn yn hysbysu'r achwynydd o'r penderfyniad i beidio ag ystyried y gŵyn, fel arfer ar ôl deg diwrnod gwaith o dderbyn y llythyr/e-bost cydnabod.

Ymchwiliad llawn

19. Pan fyddwn yn penderfynu bod y gŵyn yn un y byddwn yn ymdrin â hi, byddwn yn ysgrifennu at yr achwynydd yn cadarnhau hyn ac yna byddwn yn cynnal ymchwiliad llawn.
20. Mae ymchwilio i gŵyn yn golygu ein bod yn ymchwilio'n uniongyrchol i'r materion a godwyd a chasglu tystiolaeth berthnasol, yn cynnwys holi'r corff dyfarnu. Gall ein hymchwiliadau gynnwys ymchwilio desg, cyfweiliadau, dadansoddi data, ymweliadau â chanolfannau a/neu gyrff dyfarnu a chasglu tystiolaeth gan bartïon perthnasol. Prif ddiben ymchwiliad o'r fath fyddai sefydlu p'un a yw corff dyfarnu wedi cydymffurfio â'n gofynion rheoleiddio.
21. Ein nod yw cwblhau ein hymchwiliad o fewn 30 diwrnod gwaith. Os na allwn fodloni'r terfyn amser hwn, byddwn, yn ystod y cyfnod hwnnw, yn rhoi ein rhesymau am hyn ac amserlen ddisgwyliedig i'r achwynydd ar gyfer ceisio rhoi ymateb sylweddol iddo.
22. Gallwn ddatrys neu ddod ag unrhyw faterion sydd heb eu datrys i ben drwy fynd i'r afael â'r gŵyn neu ymchwilio iddo neu, gallwn gymryd camau rheoleiddio os bydd ein hymchwiliad yn dod i'r casgliad nad yw'r corff dyfarnu wedi cydymffurfio ag unrhyw ofynion rheoleiddio perthnasol. I gael rhagor o wybodaeth am hyn, cyfeiriwch at [Cymryd Camau Pan Aiff Pethau o Chwith](#).
23. Pan fydd gennym fanylion cyswllt ar gyfer yr achwynydd, byddwn yn rhoi gwybod iddynt am ganlyniad y gŵyn, yn cynnwys unrhyw gamau gweithredu rydym wedi'u cymryd mewn perthynas â'r corff dyfarnu.

24. Os daethpwyd i'r casgliad y gallai corff dyfarnu fod wedi methu â chydymffurfio â deddfwriaeth a phan fo'n briodol gwneud hynny, byddem yn cyfeirio'r mater i'r cyrff priodol, megis yr heddlu a/neu Gwasanaeth Erlyn y Goron.

Gweithio gydag eraill

25. Efallai y byddwn yn darganfod bod y gŵyn yn rhan o gylch gorchwyl corff arall, a allai gynnwys, ond nid yn gyfyngedig i;
- Estyn, Arolygiaeth Ei Mawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru;
 - Ofqual a/neu'r Cyngor Cwricwlwm, Arholiadau ac Asesu;
 - Cyngor y Gweithlu Addysg;
 - Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch Cymru;
 - Comisiwn Elusennau Cymru a Lloegr;
 - Comisiynydd y Gymraeg; neu
 - Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol.

Yn yr achosion hyn, efallai y byddwn yn cysylltu â'r corff priodol a/neu byddwn yn rhoi manylion cyswllt cyrff o'r fath i'r achwynydd.

Camau gweithredu yn dilyn adolygiad / ymchwiliad

26. Os bydd achwynydd yn anfodlon ar ganlyniad ein hymchwiliad ffurfiol i'w cwyn gallant ofyn am adolygiad mewnol o'n penderfyniad. Nid yw anghytuno â phenderfyniad a wnaed gan Cymwysterau Cymru yn awtomatig yn rhoi hawl i uwchgyfeirio i'r cam adolygu annibynnol. Rhaid gwneud ceisiadau ar sail un o'r canlynol:
- i. ni chafodd y penderfyniad ei wneud yn unol â'r polisi perthnasol, rheoliadau, deddfwriaeth neu wybodaeth arall a gafodd ei chyhoeddi neu ei chyfleu gan Cymwysterau Cymru;
 - ii. bod y penderfyniad yn seiliedig ar dystiolaeth anghyflawn neu anghywir, i'r graddau ei bod yn rhesymol dod i'r casgliad y gall y penderfyniad fod wedi bod yn wahanol; neu
 - iii. roedd rhagfarn neu duedd gan un neu fwy o wneuthurwyr penderfyniadau.
27. Caiff yr adolygiad mewnol o'n penderfyniad ei gynnal gan adolygwr/adolygwyr na fu'n rhan o'r penderfyniad ar gyfer ein hymchwiliad. Bydd yr adolygiad mewnol fel arfer yn cael ei gwblhau o fewn 30 diwrnod o dderbyn cais, a bydd yr adolygwr/adolygwyr mewnol yn rhoi datganiad i'r achwynydd neu'r corff dyfarnu sy'n nodi'r casgliad. Bydd y datganiad yn cynnwys argymhelliad i naill ai gadarnhau neu adolygu'r penderfyniad.

28. Os bydd achwynydd yn anfodlon ar yr adolygiad mewnol o'n penderfyniad gallant gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. I gael gwybodaeth am sut i wneud cwyn, defnyddiwch y manylion cyswllt canlynol:

- Ar-lein yn <http://www.ombudsman-wales.org.uk/cy-GB/Making%20a%20complaint.aspx>

- Dros y ffôn ar 0300 790 0203

Mae gan yr Ombwdsmon bwerau cyfreithiol i ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac mae'n annibynnol ar bob un o gyrff y llywodraeth.