

CYMWYSTERAU CYMRU

POLISIAU A GWEITHDREFNAU

CWYNIION AM GYRFF DYFARNU

Fersiwn rheoli

Cymeradwywyd y fersiwn (1) hon o bolisi Cwynion am Gyrrff Dyfarnu Cymwysterau Cymru ar 25 Medi 2015 gan Fwrdd Cymwysterau Cymru.

Caiff y ddogfen hon ei hadolygu'n ffurfiol o leiaf unwaith bob dwy flynedd, a bydd y broses yn cynnwys adolygu effeithiolrwydd y polisi, a pha mor gyfredol ydyw. Disgwylir iddi gael ei hadolygu nesaf erbyn 30 Medi 2017 fan bellaf. Croesewir adborth gan y cyhoedd ar y polisi hwn yn y cyfamser. Dylech anfon eich sylwadau i contact@cymwysteraucymru.org.

Egwyddorion Cyffredinol y polisi Cwynion am Gyrrff Dyfarnu

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

- eglurder o ran y math o gwynion y gallwn eu hystyried ac na allwn eu hystyried
- proses dryloyw ar gyfer ymdrin â chwynion
- tryloywder o ran yr hyn y gallwn glywed cwynion yn ei gylch a'r hyn na allwn glywed cwynion yn ei gylch.

Mae'r polisi hwn yn galluogi unrhyw un sy'n anfodlon ag agweddau perthnasol ar gorff dyfarnu, neu â'r cymwysterau a reoleiddir a gynigir ganddo, i gwyno i Cymwysterau Cymru. Dim ond y meysydd lle mae gennym rôl ddilys y mae'r polisi hwn yn berthnasol iddynt. Nid yw'n ymdrin â chwynion lle nad oes gennym rôl ddilys.

CYNNWYS

CAMAU CYNTAF

MATHAU O GWYNIION

PWY ALL WNEUD CWYN

SUT I WNEUD CWYN

AMSEROEDD YMATEB

Y BROSES AR GYFER YMDRIN Â CHWYNIION

CAMAU GWEITHREDU YN DILYN ADOLYGIAD/YMCHWILIAD

GWEITHDREFNAU UWCHGYFEIRIO

CAMAU CYNTAF

1. Os bydd gennych gŵyn 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 gyrrff dyfarnu weithdrefn gwynion. Ar ôl i chi ddilyn gweithdrefn gwynion y corff dyfarnu perthnasol, gallwch hefyd gyflwyno cwyn i Cymwysterau Cymru. Byddwn yn ymdrin â chwyn os bydd yn ymwneud â chorff dyfarnu a gydnabyddir gennym neu gymhwyster a reoleiddir gennym. Ni fyddwn yn ymdrin â chwyn am gorff dyfarnu nas cydnabyddir gennym neu gymhwyster nas rheoleiddir gennym. Dim ond lle bo'r gŵyn honno yn ymwneud â ddysgwyr yng Nghymru neu'n debygol o effeithio ar ddysgwyr yng Nghymru y byddwn yn ymdrin â chwyn.

MATHAU O GWYNION

2. O ran cwynion am gymwysterau, dim ond o dan yr amgylchiadau canlynol y byddwn yn ymdrin â chwyn:
 - lle bo'n ymwneud â dylunio, asesu neu ardystio cymhwyster a reoleiddir gan gorff dyfarnu cydnabyddedig a'i bod yn ymwneud â methiant corff dyfarnu i gydymffurfio â gofynion a
 - lle bo'r cymhwyster hwnnw yn cael ei asesu yng Nghymru neu'n debygol o effeithio ar ddysgwyr yng Nghymru, a
 - lle caiff y gŵyn ei derbyn ar bapur gennym heb fod yn hwyrach na 6 mis ar ôl:
 - dyddiad y digwyddiad y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef neu a achosodd y gŵyn;
 - NEU y dyddiad y cafodd y corff dyfarnu perthnasol wybod gan yr achwynydd am y digwyddiad;
 - NEU y dyddiad y cafodd yr achwynydd wybod gan y corff dyfarnu na all ymdrin â'r gŵyn ymhellach.
3. Ni fyddwn fel arfer yn ymdrin â chwynion o dan yr amgylchiadau canlynol:
 - lle byddwn eisoes wedi ymdrin â chwyn flaenorol gan yr un achwynydd ynglŷn â'r un mater a/neu wedi gwrthod cwyn flaenorol o'r fath
 - lle byddwn eisoes wedi cael cwyn am yr un mater ac wedi penderfynu nad yw'r gŵyn yn bodloni'r meini prawf uchod

- lle nad yw'r achwynydd wedi dilyn proses gwynion y corff dyfarnu
 - lle byddwn o'r farn nad yw'r gŵyn yn deilwng, neu'n drallodus.
4. At hynny, ni fyddwn fel arfer yn ymdrin â chwyn sy'n destun achos cyfreithiol ffurfiol, neu a fu'n destun achos o'r fath. Fodd bynnag, gallwn ymdrin â chwyn unwaith y daw achos cyfreithiol i ben.
 5. Nid yw'r polisi hwn yn ymdrin â chwyn amdanom ni, rhywun sy'n gweithio i ni neu sy'n gweithredu ar ein rhan.

PWY ALL WNEUD CWYN

6. Gall unrhyw un wneud cwyn, gan gynnwys dysgwyr, ymgeiswyr, cynrychiolwyr ymgeiswyr (gan gynnwys rhieni neu ofalwyr), darparwyr, cyflogeion, cyflogwyr, cymdeithasau athrawon neu aelodau'r cyhoedd. Mae'n bosibl i gwynion gael eu gwneud gan unigolion neu grŵp, ar yr amod bod un unigolyn yn cael ei adnabod fel y prif gyswllt at ddibenion cyfathrebu â'r grŵp.
7. Dim ond lle y gallwn nodi'r corff dyfarnu a/neu'r cymhwyster a reoleiddir perthnasol y mae'r gŵyn yn ei gylch, a lle bo'r dystiolaeth a ddarparwyd gyda'r gŵyn yn ddigonol i olygu bod y gŵyn yn haeddu ystyriaeth bellach y byddwn yn ymdrin â chwyn ddiennw.

SUT I WNEUD CWYN

8. Os ydych yn awyddus i wneud cwyn, anfonwch e-bost i contact@cymwysteraucymru.org gan nodi'r teitl "Cwyn" ar eich neges, neu ysgrifennwch atom yn

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

9. Dylech gynnwys cymaint o'r wybodaeth ganlynol â phosibl. Mae'r wybodaeth y byddem yn ei chrosawu yn cynnwys:
 - beth rydych yn cwyno yn ei gylch

- ble y digwyddodd
- pryd y digwyddodd
- tystiolaeth ategol.

10. Dylech hefyd ddarparu unrhyw rifau cyfeirnod hysbys a allai fod yn berthnasol, er enghraifft, rhifau ymgeiswyr, cymwysterau neu ganolfannau.

AMSEROEDD YMATEB

11. Byddwn yn:

- anfon cydnabyddiaeth i'r achwynnydd o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn i'r cyfeiriad neu'r cyfeiriad e-bost a ddarparwyd;
- pan fyddwn yn penderfynu nad yw'r gŵyn yn addas i ni ymdrin â hi, hysbysu'r achwynnydd o'r penderfyniad i beidio ag ystyried y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith i'r llythyr/e-bost cydnabod a, lle y bo'n briodol, hysbysu'r achwynnydd am sefydliadau eraill y gallai fod yn ddefnyddiol iddo gysylltu â hwy;
- anelu at ddarparu ymateb sylweddol o fewn 30 diwrnod gwaith i'r llythyr/e-bost cydnabod. Os na allwn fodloni'r terfyn amser hwn, byddwn, yn ystod y cyfnod hwnnw, yn hysbysu'r achwynnydd o'r dyddiad y byddwn yn anelu at ddarparu ymateb sylweddol iddo.

12. Pan fyddwch yn cwyno am ddyfarniad a wnaed i chi, neu os ydych yn ofalwr neu'n ddarparwr ymgeisydd, a bod y dyfarniad hwnnw yn holl bwysig o ran ennill lle mewn prifysgol, anelu at ddarparu ymateb sylweddol o fewn 15 diwrnod gwaith neu'n gynharach os yw'n bosibl gwneud hynny.

13. Byddwn yn darparu ymateb yn yr iaith (Cymraeg/Saesneg) y cafwyd y gŵyn ynddi.

Y BROSES AR GYFER YMDRIN Â CHWYNION

14. Fel arfer, byddwn yn ymdrin â chwyn drwy gynnal adolygiad cychwynnol o'r materion a godwyd gan yr achwynnydd a/neu drwy gynnal ymchwiliad mwy ffurfiol.

15. Byddwn yn cynnal adolygiad cychwynnol o natur y gŵyn, gan gynnwys, lle y bo'n berthnasol, ymateb y corff dyfarnu i'r gŵyn. Er mwyn penderfynu p'un a oes angen ymchwiliad ffurfiol i'r gŵyn, mae'n bosibl y byddwn yn adolygu

polisiau a gweithdrefnau'r corff dyfarnu perthnasol, yn gwneud ymholiadau gyda'r corff perthnasol a/neu'n gwneud cais am ragor o wybodaeth gan bobl berthnasol (gan gynnwys yr achwynnydd, y corff dyfarnu perthnasol, a, lle y bo'n briodol, gyrrff eraill). Yn dilyn ein hadolygiad, mae'n bosibl yr atgyfeirir yr achwynnydd i'r corff dyfarnu, y darparwr neu unrhyw sefydliad arall, gan gynnwys rheoleiddwyr cymwysterau eraill, i gael cymorth pellach.

16. Pan fydd cwyn yn codi pryderon sylweddol o ran p'un a yw corff dyfarnu neu gymwysterau a reoleiddir a gynigir ganddo yn bodloni'r gofynion a osodir gennym arno, mae'n bosibl y byddwn yn cynnal ymchwiliad mwy ffurfiol. Fel rhan o ymchwiliad ffurfiol i gŵyn, byddwn yn ymchwilio i'r materion a godwyd yn y gŵyn drwy gasglu tystiolaeth berthnasol a hysbysu'r achwynnydd am ganlyniad yr ymchwiliad. Diben ymchwiliad yw cadarnhau p'un a yw'r corff dyfarnu wedi cydymffurfio â rheoliadau perthnasol o'r fath fel sy'n berthnasol iddo mewn perthynas â'r gŵyn. Ni fyddwn yn llunio barn am waith ymgeiswyr, yn ailfarcio gwaith ymgeiswyr nac yn newid dyfarniadau a gyhoeddwyd gan gorff dyfarnu.
17. Gallwn ohirio neu atal ymchwiliad lle bo posibilrwydd y cynhelir achos cyfreithiol, troseddol neu sifil, os bydd unrhyw berson yn gwneud unrhyw ddatganiad cyhoeddus yn ystod yr ymchwiliad a allai effeithio ar y canlyniad neu unrhyw achos troseddol neu sifil yn y dyfodol. Mae hyn yn cynnwys os byddwch yn trafod yr ymchwiliad gydag unrhyw bartion perthnasol.

CYFRINACHEDD

18. Mae'n bosibl y bydd angen i ni ddatgelu pwy ydych i'r unigolyn neu'r sefydliad rydych yn cwyno yn ei gylch. Ni fyddwn yn gwneud hyn os byddwn o'r farn bod rhesymau eithriadol pam y dylid cynnal cyfrinachedd neu os byddwch yn gofyn yn benodol i ni beidio â gwneud hyn. Fodd bynnag, gall gyfyngu ar yr hyn y gallwn ei wneud os byddwch yn gofyn i ni beidio â datgelu pwy ydych.
19. Fel arfer, ni fyddwn yn caniatáu i unrhyw gorff arall weld gwybodaeth am gŵyn os nad ydynt yn rhan o'r broses. Mae'n bosibl y byddwn yn rhannu gwybodaeth am gwynion, adolygiadau ac ymchwiliadau gydag adrannau eraill o'r llywodraeth neu sefydliadau eraill lle y bydd angen i ni gyflawni ein dyletswyddau cyfreithiol.
20. Byddwn yn cadw gwybodaeth am achosion unigol yn gyfrinachol oni fydd angen i ni ryddhau gwybodaeth o dan gyfreithiau perthnasol gan gynnwys Deddf Diogelu Data 1998 neu Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.

CAMAU GWEITHREDU YN DILYN ADOLYGIAD/YMCHWILIAD

21. Efallai y byddwn yn cymryd camau rheoliadol lle y bydd ein hymchwiliad yn dod i'r casgliad bod y corff dyfarnu wedi methu â chydymffurfio ag unrhyw reoliad perthnasol. Fel arall, mae'n bosibl y byddwn yn dod i'r casgliad bod ein hymchwiliad wedi nodi materion nad ydynt yn rhan o'n cylch gwaith ond y gall corff arall ymchwilio iddynt.

GWEITHDREFNAU UWCHGYFEIRIO

22. Gall unrhyw berson yr effeithir arno gan gasgliad ymchwiliad wneud cais am adolygiad mewnol o'r ffordd y cynhaliwyd yr ymchwiliad o fewn 20 diwrnod gwaith i gael gwybod am y penderfyniad. Byddwn yn cynnal adolygiad mewnol yn unol â'n Polisi Apeliadau Rheoliadol. Ni fyddwn yn cynnal adolygiad mewnol lle y byddwn wedi penderfynu nad yw'r gŵyn yn un y byddem yn ymdrin â hi fel arfer.

23. Os byddwch yn anfodlon â'r ffordd y byddwn wedi ymdrin â'ch cwyn, gallwch ysgrifennu at [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#) (Dolen allanol). 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.