



## POLISI CWYNIION CORFFORAETHOL

Perchennog y ddogfen	Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol
Fersiwn	2.0
Dyddiad cymeradwyo	16 Mai 2017
Corff cymeradwyo	Bwrdd Cymwysterau Cymru
Dyddiad adolygu'r polisi	Mai 2019
Cynulleidfa'r ddogfen	Unrhyw un y tu allan i Cymwysterau Cymru
Cyhoeddwyd yn Fewnol/Allanol	Mewnol ac allanol

## Polisi Cwynion Corfforaethol Cymwysterau Cymru

1. Mae Cymwysterau Cymru yn ymrwymedig i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a all fod gennych am y ffordd rydym wedi delio â mater. Anelwn at egluro unrhyw fater nad ydych yn siŵr amdano. Os gwnaethom rywbeth o'i le, gwnawn ymddiheuro a, lle bo modd, geisio unioni'r sefyllfa. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein prosesau.

### Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

2. Nid dyma'r ffordd i gwyno am benderfyniad rheoleiddiol, ond mae'n eich galluogi i gwyno os credwch ein bod wedi perfformio neu ymddwyn yn wael neu'n amhriodol.
3. Nid yw'r polisi hwn yn gymwys i'r canlynol:
  - Cwynion yn ymwneud â phenderfyniadau rheoleiddiol Cymwysterau Cymru. Dylai cwynion o'r fath gael eu gwneud yn unol â'n Polisi Apeliadau Rheoleiddiol y gellir ei weld yma – <http://qualificationswales.org/regulation/complaints/?lang=cy>
  - Apeliadau o dan Atodlen 3 o Ddeddf Cymwysterau Cymru (e.e. adolygiad o benderfyniad i dynnu cydnabyddiaeth yn ôl oddi wrth gorff dyfarnu). Dylai cwynion o'r fath gael eu gwneud yn unol â'n Polisi Apeliadau Rheoleiddiol. Gallwch weld y polisi hwn yma - <http://qualificationswales.org/regulation/complaints/?lang=cy>
  - Cwynion am Gyrrff Dyfarnu. Dylai cwynion o'r fath gael eu gwneud yn unol â'n Polisi Cwynion am Gyrrff Dyfarnu. Gallwch weld y polisi hwn yma - <http://qualificationswales.org/regulation/complaints/?lang=cy>.
  - Achosion cyfreithiol neu ddyfarniadau. Dylai'r rhain gael eu hanfon ymlaen i'r Cyfarwyddwr Gweithredol, Gwasanaethau Cyllid a Chorfforaethol yn <http://qualificationswales.org/about-us/contact-us/?lang=cy>
  - Dylid cyfeirio cwynion yn ymwneud â chynnig neu ddyfarnu contract ar gyfer nwyddau, gwaith neu wasanaethau i'r Pennaeth Caffael yn <http://qualificationswales.org/about-us/contact-us/?lang=cy>
  - Cwynion a wneir gan gyflogeion. Byddwn yn delio â'r rhain drwy ein polisiau adnoddau dynol mewnol.
4. Weithiau, efallai y byddwch yn poeni am faterion nad ydym yn gyfrifol amdanynt, er enghraifft un o bolisiau Llywodraeth Cymru. Lle y bo'n bosibl byddwn yn eich cyngori ar sut i godi'r pryderon hynny.

## Cwynion Blinderus ac Ailadroddus

- Byddwn yn gwrthod delio â chwynion afresymol o gyson neu flinderus. Diffiniwn gwynion afresymol o gyson neu flinderus fel yr achwynwyr hynny sydd, oherwydd amllder neu natur y cwynion, yn rhwystro gwaith y sefydliad. Os byddwn o'r farn bod mater yn afresymol o gyson neu flinderus byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i nodi hyn ac egluro pam.

## A ydych wedi rhoi cyfle i ni ymateb?

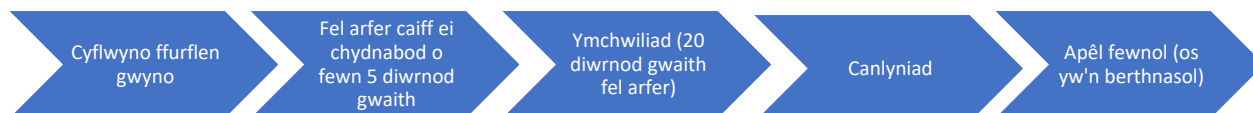
- Os oes gennych bryderon, yna mae'n well ein gwneud yn ymwybodol ohonynt cyn gynted â phosibl fel y gallwn geisio mynd i'r afael â'r materion dan sylw. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch ymholiad yn gyntaf. Os nad ydych yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu codi eich pryder fel y disgrifiwn isod.

## Cam 1: Datrysiaid anffurfiol



- Os yw'n bosibl, credwn mai'r peth gorau yw delio â phethau'n syth yn hytrach na cheisio eu datrys yn hwyrach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych yn delio ag ef yn gyntaf. Bydd yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu yn sgil ymdrin â'ch pryder, yna bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam, yn atgyfeirio'r mater lle bo'n briodol ac, os byddwch yn dal yn anfodlon ar y canlyniad, yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## Cam 2: Cwyn Ffurfiol



## Pwy all gwyno?

- Gall unrhyw un gwyno, boed yn unigolion neu'n grŵp, ar yr amod y nodir un unigolyn fel y prif gyswllt at ddibenion cyfathrebu â'r grŵp.

- Rhaid i gwynion a gyflwynir ar ran unigolyn arall gael caniatâd ysgrifenedig yr unigolyn hwnnw er mwyn i chi weithredu ar ei ran.
- Ni wnawn ystyried cwynion a wneir yn ddiennw.

## Sut mae cwyno'n ffurfiol?

8. Gallwch fynegi eich cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Gallwch lenwi copi o'n **ffurflen gwyno**. Os byddwch yn dewis peidio â defnyddio ein ffurflen, gwnewch yn siŵr eich bod yn cynnwys yr holl wybodaeth sy'n ofynnol yn y ffurflen yn eich dogfen.
- Gallwch gysylltu â ni drwy ffonio 0333 077 2701 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch anfon e-bost atom yn [enquiries@qualificationswales.org](mailto:enquiries@qualificationswales.org)
- Gallwch ysgrifennu llythyr at y Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol yn y cyfeiriad canlynol:

Cymwysterau Cymru  
Q2 Building, Pencarn Lane  
Parc Imperial  
Coedcernyw  
Casnewydd. NP10 8AR

## Delio â'ch cwyn

9. Caiff cwynion eu hystyried mewn ffordd deg a thryloyw. Fel y cyfryw, bydd y bobl sy'n adolygu'r gŵyn yn sicrhau y cewch eich hysbysu am y canlynol yn gyson:

- Enwau'r bobl sy'n adolygu eich cwyn.
- Pryd rydym yn disgwyl cwblhau'r adolygiad ac, os oes oedi neu ohiriadau annisgwyl, unrhyw amserlenni diwygiedig.
- Y dystiolaeth neu ddogfennau allweddol sy'n dylanwadu ar y penderfyniad terfynol a'r hawl i ofyn am gopi a gwrthbrofi neu wadu gonestrwydd neu gywirdeb y dystiolaeth honno.
- Y penderfyniad terfynol ar ffurf adroddiad neu ddatganiad ysgrifenedig.
- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol, o fewn pum diwrnod gwaith fel arfer. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd eich cwyn y tu hwnt i gwmpas y polisi hwn a gwnawn eich cynghori ar y camau y gallech fod am eu cymryd.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut y byddech yn hoffi i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol.
- Byddwn yn sicrhau nad yw'r ffaith eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn yn effeithio ar unrhyw achos o gysylltu â ni yn y dyfodol.
- Fel rheol, dim ond os byddwch yn ein hysbysu o ddigwyddiad o fewn chwe mis y byddwn yn gallu edrych ar eich cwyn. Y rheswm dros hyn yw ei bod hi'n well ymchwilio i'ch pryderon tra bod unrhyw faterion yn dal yn fyw yn y cof.

10. Efallai y byddwn, yn eithriadol, yn gallu edrych ar gwynion a gaiff eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn y mater i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth amdano i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Waeth beth fo'r amgylchiadau, ni wnawn ystyried cwynion ynghylch materion a ddigwyddodd dros flwyddyn yn ôl.
11. Wrth ystyried edrych ar gwynion a gaiff eu dwyn i'n sylw ar ôl chwe mis, byddwn yn ystyried ffactorau sy'n cynnwys y canlynol:
  - Y rheswm dros wneud y gŵyn yn hwyr a thystiolaeth ategol o ran pam na allai'r achwynydd wneud cwyn o fewn yr amser gofynnol.
  - Y wybodaeth sydd ar gael i Cymwysterau Cymru i'w alluogi i gwblhau ymchwiliad.

### Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?

12. Gallwch hefyd wneud cwyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr). Cysylltwch â ni'n uniongyrchol i gwyno am unrhyw un sy'n gweithio ar ran Cymwysterau Cymru.

### Ymchwiliad mewnol cychwynnol

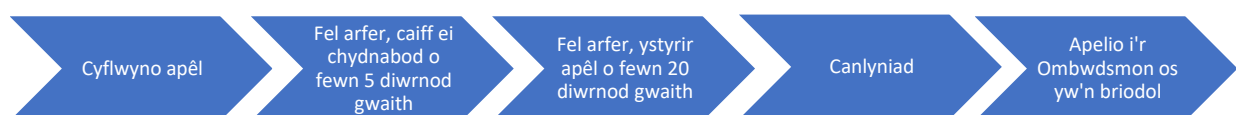
13. Byddwn yn dweud wrthyfch pwy rydym wedi gofyn iddynt ystyried eich cwyn neu'ch pryder. Bydd hyn bob amser yn cael ei arwain gan rywun nad yw wedi bod ynghlwm wrth y mater. Lle bo'n briodol, cadwn yr hawl i ofyn i unigolyn annibynnol arwain yr ymchwiliad neu unrhyw apêl, neu gyfrannu ato neu ati. Os bydd hyn yn digwydd byddwn yn gwneud hynny'n glir wrth gyfathrebu â chi.
14. Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau bod popeth yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych yn gobeithio ei gael.
15. Fel rheol, bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld unrhyw ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Efallai y bydd angen iddo hefyd siarad ag unrhyw dystion neu unrhyw un a all helpu gyda'r ymchwiliad. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ac yn egluro'r rheswm dros hyn. Os na fyddwch am i ni wneud hyn mae'n bosibl na allwn ymchwilio i'ch cwyn, ond gwnawn drafod hyn gyda chi.
16. Lle y bo'n bosibl caiff eich problem ei datrys mewn ffordd syml.
17. Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a disgwyliwn ddelio â'r rhan fwyaf o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn gwneud y canlynol:

- eich hysbysu, o fewn yr amser hwn, pam ein bod yn credu y gall gymryd mwy o amser i gynnal ymchwiliad a pha mor hir y disgwyliwn iddo gymryd.
  - rhoi gwybod i chi am hynt yr ymchwiliad, a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi, gan gynnwys nodi a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.
18. Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd graddau'r ymchwiliad hwn yn dibynnu ar gymhlethdod a difrifoldeb y materion rydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ar gyfer yr ymchwiliad.
  19. Mewn rhai achosion, gallwn ofyn am gael cwrdd â chi er mwyn trafod eich pryderon. Weithiau, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfod.
  20. Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgrysiâu, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a all fod yn berthnasol. Os oes angen, gwnawn siarad â'r staff neu eraill ac edrych ar ein polisiau ac unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

## Canlyniad

21. Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi am yr hyn rydym wedi dod o hyd iddo, yn y ffordd rydych wedi gofyn i ni wneud. Gallai hyn fod ar ffurf llythyr neu e-bost er enghraifft. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad hirach. Gwnawn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.
22. Os down i'r casgliad ein bod ar fai, cewch wybod beth a ddigwyddodd a pham y digwyddodd. Dangoswn sut y gwnaeth y camgymeriad effeithio arnoch.
23. Os nodwn fod problem gyda'n systemau neu'r ffordd rydym yn gweithredu, cewch wybod beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn atal hyn rhag digwydd eto. Os oeddem ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro. Byddwn hefyd yn dweud wrthy'ch sut y gallwch apelio yn erbyn ein penderfyniad.

## Cam 3: Apêl Fewnol



24. Os na fyddwch o'r farn y deliwyd â'ch cwyn yn briodol, gallwch apelio i Cymwysterau Cymru i'w hystyried yn fewnol.

25. I ofyn i Cymwysterau Cymru gynnal apêl fewnol, ysgrifennwch at ein Prif Weithredwr yn y cyfeiriad uchod, gan anfon copi at y Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol, oni bai y nodir fel arall pan ysgrifennwn atoch gyda'r canlyniad.
26. Wrth gyflwyno eich apêl, dylech gynnwys y wybodaeth ganlynol:
  - pam eich bod o'r farn na ddeliwyd â'ch cwyn yn briodol
  - yr ateb rydych yn ei geisio
  - eich enw llawn
  - gwybodaeth gyswllt
27. Wrth gyflwyno apêl, mae disgwyl i chi gyflwyno datgeliad llawn a gonest o'r holl ffeithiau perthnasol.
28. Dylech gyflwyno eich apêl o fewn 20 diwrnod gwaith i gael ein hymateb i gam dau.
29. Os na allwch wneud eich apêl yn ysgrifenedig, ffoniwch ni ar 0333 077 2701.

## Delio â'ch apêl fewnol

30. Byddwn fel arfer yn cydnabod eich apêl o fewn pum diwrnod gwaith. Caiff eich apêl fewnol ei hadolygu gan ein Prif Swyddog Gweithredol, o fewn 20 diwrnod gwaith fel arfer. Cewch wybod beth yw canlyniad yr apêl. Os yw'r Prif Swyddog Gweithredol ynghlwm wrth y mater dan sylw yn bersonol neu os oedd yn gysylltiedig ag ymchwiliad cynharach, caiff yr apêl ei hadolygu gan rywun annibynnol, sef Cadeirydd y Bwrdd neu Gadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg fel arfer.

## Ombwdsmon

31. Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ystyried eich cwyn os credwch eich bod chi, neu'r unigolyn rydych yn cwyno ar ei ran, wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael eich rhoi dan anfantais bersonol oherwydd y ffordd y mae Cymwysterau Cymru wedi gweithredu.
32. Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi godi eich pryderon gyda ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon yn y ffyrdd canlynol:
  - ffôn: 0845 601 0987
  - e-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
  - y wefan: <http://www.ombudsman-wales.org.uk/>
  - ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

33. Mae sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg ynglŷn â gwasanaethau yn Gymraeg. Byddwn yn rhoi arweiniad i chi ar sefydliadau o'r fath fel sy'n briodol.

## Dysgu gwersi

34. Cymerwn eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a cheisiwn ddysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Hefyd, mae ein Bwrdd yn ystyried ein hymateb i gwynion unwaith y flwyddyn.
35. Lle bo angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n amlinellu'r hyn a wnawn, pwy sy'n gyfrifol ac erbyn pryd. Cewch wybod pan fydd newidiadau rydym wedi eu haddo wedi cael eu gwneud.

## Beth os oes angen help arnaf?

36. Ein nod yw sicrhau ein bod yn deall eich cwyn a byddwn yn sicrhau mai dyma'r achos.
37. Croesawn gwynion gan bobl o dan 18 oed, o dan y polisi hwn. Os bydd angen help arnoch i wneud cwyn, neu wrth i'ch cwyn gael ei hystyried, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)) neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Manylion cyswllt:

01792 765600 (De Cymru) 01492 523333 (Gogledd Cymru)  
post@childcomwales.org.uk  
[www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

<b>Swyddfa De Cymru:</b> Tŷ Ystumllwynarth Ffordd Phoenix Llansamlet Abertawe SA7 9FS	<b>Swyddfa Gogledd Cymru:</b> Plas Penrhos Oak Drive Bae Colwyn Conwy LL29 7YW
--	---

## Beth a ddisgwyliwn gennych chi

38. Disgwyliwn i chi roi'r cyfle i ni ystyried eich pryderon neu'ch cwyn yn unol â'r polisi hwn cyn i chi gymryd unrhyw gamau eraill. Ar adegau anodd, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'r arfer. Gallai pryder neu gŵyn ddeillio o brofiad sydd wedi eich cynhyrfu neu beri gofid i chi. Nid ystyriwn fod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod rhywun yn benderfynol neu'n rymus.



39. Credwn fod gan bob achwynnydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, ystyriwn fod gan ein staff yr hawliau hynny hefyd. Felly, disgwylwn i chi fod yn gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na difriol, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi gwahanol i reoli sefyllfaoedd lle mae ymddygiad rhywun yn annerbyniol.

## Preifatrwydd

40. Cadwn eich manylion personol ynghyd â'ch cwyn mewn cronfa ddata at ddiben cofnodi cynnydd a monitro ein perfformiad. Dim ond yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 y defnyddiwn y data personol hyn i ddelio â'ch cais ac unrhyw faterion sy'n deillio ohono.

Atodiad A (o'r polisi)  
Ffurflen Enghreifftiol ynglŷn â Phryder/Cwyn

**A: Eich manylion**

Cyfenw	Enw(au) cyntaf:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/os yw'n rhywbeth arall, nodwch:
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn yn ystod y dydd:		
Rhif ffôn symudol:		

Nodwch ym mha un o'r ffyrdd uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

**Eich gofynion:** os yw ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n 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, rhowch wybod i ni fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Y sawl a brofodd y broblem a ddylai llenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch adran B. Noder, cyn y gallwn ddelio â'ch cwyn, bydd angen i ni fodloni ein hunain fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

**B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Manylion yr unigolyn**

Ei enw llawn:
Cyfeiriad a chod post:
Beth yw eich cydberthynas ag ef neu hi?
Pam rydych yn gwneud cwyn ar ran yr unigolyn hwn?

**C: Ynglŷn â'ch pryder/cwyn (Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(ni) ar wahân os oes angen)**

C.1 Enw'r adran neu'r unigolyn rydych yn cwyno amdani neu amdano:

C.2 Yn eich barn chi, beth a wnaeth yn anghywir, neu beth a fethodd ei wneud?

C.3 Disgrifiwch sut rydych wedi dioddef yn bersonol neu sut mae hyn wedi effeithio arnoch.

C.4 Yn eich barn chi, beth y dylid ei wneud i unioni pethau?

C.5 Pryd a sut y daethoch i wybod am y broblem gyntaf?

C.6 A ydych eisoed wedi hysbysu'r staff cyfrifol am eich pryder? Os felly, nodwch yn fras sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C.7 Os oes mwy na chwe mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, nodwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

C.8 Tystiolaeth briodol o'r digwyddiad.

C.9 Beth fydddech yn hoffi ei weld yn digwydd?

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon. Rhestrwch nhw yma:

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:  
[Enw (cwynion canolog)]