## Sgôp

Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i Grŵp Itec Training Solutions Holdings, gan gynnwys ei gweithwyr. Trwy gydol y polisi hwn, mae unrhyw gyfeiriadau at "y Cwmni" yn golygu Grŵp Itec Training Solutions Holdings a'i is-gwmnïau a chwmnïau cysylltiedig.

## Pwrpas

Pwrpas y ddogfen hon yw nodi ymrwymiad y Cwmni i reoli cwynion gan ddysgwyr, gyflogwyr, gwsmeriaid, neu unrhyw rhanddeiliaid eraill yn effeithiol. Cynlluniwyd y polisi a gweithdrefn i sicrhau dull cyson a chydlynol o ymdrin â chwynion a'u datrys, ac i nodi gwelliannau yn ein gwasanaethau a busnes fel y bo'n briodol.

Mae'r Cwmni'n ymrwymo i fod yn gyfrifol ac yn foesegol wrth reoli cwynion, gan geisio eu datrys o fewn modd amserol a phroffesiynol. Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein hymrwymiad a'r weithdrefn bydd y busnes yn wneud pe byddai trydydd parti yn cwyno, er enghraifft dysgwr, cwsmer, cyflogwr, aelod o'r cyhoedd neu unrhyw rhanddeiliaid eraill.

Mae'r Cwmni'n ystyried cwyn fel mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o unigolion mewn perthynas â cham gweithredu neu ddiffyg gweithredu'r Cwmni, neu ynghylch safon y gwasanaeth a ddarperir gan y Cwmni neu ar ei ran.

Fel prif gontractwr, bydd y Cwmni'n gweithio gyda chyflenwyr a chontractwyr mewn perthynas ag unrhyw gwynion a dderbynnir am eu gwasanaethau.

## Diffiniad

Mae Itec yn diffinio cwyn fel 'mynegiad ysgrifenedig o anfodlonrwydd'. Mae'n bosib ni fydd y person sy'n cwyno yn diffinio fo fel 'cwyn', ond bydd o'n cael ei drin fel un.

## Cyfrifoldebau

Mae'r Uwch Dîm Rheoli yn gyfrifol am sicrhau bod y polisi hwn yn cael ei weithredu'n llawn ac yn effeithiol. Uwch-reolwyr Dynodedig sy'n gyfrifol am reoli ac ymchwilio i gwynion yn unol â gweithdrefn y gŵyn. Pennaeth Ansawdd sydd â chyfrifoldeb cyffredinol i sicrhau bod y Cwmni'n rheoli cwynion yn effeithiol ac i fonitro a gwerthuso cwynion.

Mae'n ofynnol i bob cyflogai gydweithredu a chefnogi wrth ymchwilio i gŵyn.

## Datganiad polisi

Mae'r Cwmni wedi ymrwymo i reoli cwynion yn effeithiol a cheisio eu datrys ac fel egwyddor arweiniol i:

1. Roi datganiad ymrwymiad.
2. Darparu gweledεdd clir i'n gweithdrefn gwynion.
3. Darparu trefn gwyno eglur.
4. Monitro a dadansoddi cwynion gan ddefnyddio gwybodaeth i wella ein systemau a'n gwasanaethau yn y dyfodol.

Arwyddwyd: Dyddiad: Tachwedd 2025

Cyfarwyddwr AD

## Ein ymrwymiad

Ymrwymiad y Cwmni i chi a'r hyn yr ydym yn addo ei wneud ar ôl derbyn eich cwyn. Byddwn yn:

- Rhoi pwynt cyswllt i chi ar gyfer eich cwyn.
- Gwrando ac ymateb i'ch cwyn.
- Ymchwilio, os bernir bod hynny'n berthnasol, a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am eich cynnydd.
- Ymateb yn brydlon mewn ffordd gwrtais.
- Ystyried atebion a cheisio datrys eich cwyn.
- Ymdrin ag achosion o wahaniaethu a/neu aflonyddu wrth ddarparu gwasanaethau neu mewn cyflogaeth trwy weithdrefnau ffurfiol.

## Gwelededd

I sicrhau clirdeb ac eglurder ein trefn gwynion bydd y Cwmni yn:

- Rhoi gwybodaeth i'n dysgwyr, cwsmeriaid a'n rhanddeiliaid eraill am sut i ffeindio'r wybodaeth ar ein gweithdrefn cwynion.
- Rhoi gwybodaeth am ein gweithdrefn gwyno i'r rhai sy'n defnyddio ein gwasanaethau wrth iddynt gychwyn.

## Cyfrinachedd

Mae'r Cwmni wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel mewn ffordd nad yw'n gwahaniaethu. Mae'r holl gwynion a dderbynnir yn gyfrinachol oni bai:

- Mae'r person a chwynwyd wedi gofyn neu wedi cydsynio i drosglwyddo ei wybodaeth ymlaen.
- Mae gan staff pryder bod yna risg i les neu ddiogelwch plentyn neu oedolyn bregus.
- Mae gennym wybodaeth am weithredoedd terfysgaeth neu rybuddion bom.
- Mae staff yn cael ei bygwth neu ymosod at lafar gan alwyr.
- Mae person a chwynwyd yn ymyrryd â darpariaeth ein gwasanaeth.

## Gweithdrefn gwyno

### Cam 1

Trafodwch y mater yn anffurfiol gydag aelod o staff. Efallai y gallent ddatrys y mater i'ch boddhad yn anffurfiol. Os nad ydych yn siŵr pwy i siarad gyda, cysylltwch â'r Uwch Reolwr a fydd yn gallu eich cynghori.

### Cam 2

Os nad yw'r mater wedi cael ei ddatrys i'ch boddhad yn anffurfiol o dan gam 1, dylech anfon eich cwyn yn ysgrifenedig, naill ai drwy lythyr ar gyfer y brif swyddfa er sylw'r cyswllt perthnasol isod neu drwy e-bost (enquiries@itecskills.co.uk), i'w hanfon ymlaen at y cyswllt perthnasol isod. Nodwch y bydd cwynion a dderbynnir trwy wefan y Cwmni ac/neu blatfformau cyfryngau cymdeithasol, yn cael eu cyfeirio at y cyswllt perthnasol trwy'r Adran Farchnata.

- Darpariaeth TSC+: Rheolwr Gweithredol Twf Swyddi Cymru+
- Darpariaeth Prentisiaethau Cymru: Pennaeth Prentisiaethau Cymru
- Darpariaeth Gwasanaethu & Chwsmeriaid Cymru: Pennaeth Gweithredol
- Prentisiaethau Lloegr & Darpariaeth Bŵt camp: Cyfarwyddwr / Rheolwr Gweithredol
- Gwasanaethau Masnachol: Cyfarwyddwr / Rheolwr Gweithredol
- Cwynion sy'n ymwneud a'r ddarpariaethau a gwasanaethau eraill: Pennaeth Ansawdd

Bydd yr Uwch Reolwr yn gwneud cofnod o'ch cwyn a rhoi gwybod i chi am ein pwynt cyswllt ar gyfer eich cwyn. Os yw'r cwyn yn ymwneud a dysgwr ar gymhwyster achrededig, gelli'r hysbysu'r corff dyfarnu hefyd a chynnal ymchwiliadau pellach, lle bo hynny'n berthnasol. Mae'r corff dyfarnu'n cadw'r hawl i gynnal ei ymchwiliad ei hun.

Bydd eich cwyn yn cael ei chofnodi, a byddwn yn anfon cydnabyddiaeth atoch o fewn 5 diwrnod gwaith, yn amlinellu:

- Y pwynt cyswllt a enwir bydd yn delio â'ch adborth/cwyn.
- Pryd y gellir disgwyl ymateb llawn i'ch adborth/cwyn
- Rydym yn ymdrechu i gyflawni'r holl weithdrefnau sy'n ymwneud â'ch cwyn o fewn 28 diwrnod.

Os na allwn ymateb o fewn yr amser hwn, byddwn yn rhoi gwybod i chi'r rhesymau dros yr oedi ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl ymateb. Bydd ymateb yn cael ei wneud i chi'n ysgrifenedig.

Ein nod yw datrys unrhyw bryderon yn gyflym ac i'ch boddhad. Fodd bynnag, os nad ydych yn fodlon â chanlyniad cam 2 gallwch symud ymlaen i gam 3 (apelion), rhaid i hynny fod o fewn wythnos i dderbyn ein hymateb.

**Cam 3**

Os ydych dal yn anhapus gyda ganlyniad cam 2, gallech apelio yn ysgrifenedig i Gyfarwyddwr, ac mae'n rhaid iddo fod o fewn 5 diwrnod gwaith o ddyddiad ein hymateb. Dim ond os bodlonir unrhyw un o'r amodau canlynol y caiff ceisiadau am apêl eu hystyried:

- Gellir cyflwyno tystiolaeth newydd nad oedd ar gael i'r rheolwr yng ngham 2, a/neu
- Ni chynhaliwyd yr ymchwiliad yn deg nac yn drylwyr, a/neu ni chafodd y canfyddiadau eu hadfer gan y dystiolaeth.

Os bydd y Cyfarwyddwr yn fodlon bod y naill neu'r llall o'r amodau uchod yn berthnasol, cynhelir ymchwiliad pellach. Cewch eich hysbysu o ganlyniad yr ymchwiliad yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn eich apêl.

Os ydych yn dal i fod yn bryderus ar ôl trio'r gweithdrefnau cwynion ac apelio a restrir uchod, rhowch wybod i ni ac os oes unrhyw opsiynau pellach ar gael, byddwn yn eich cynghori. Os ydych yn ddysgwr sydd wedi'i gofrestru ar gymhwyster achrededig gyda chorff dyfarnu, mae gennych yr hawl i gyfeirio eich cwyn yn uniongyrchol at y corff dyfarnu os ydych yn dal yn anfodlon ar ôl trio'r drefn gwyno hon.

## Gwybodaeth ychwanegol

Rydym wedi ymrwymo i wneud ein gwasanaethau yn hygyrch i bawb. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, byddwn yn ystyried unrhyw addasiadau rhesymol y gallai fod eu hangen arnoch i'ch cefnogi i ddefnyddio'r weithdrefn hon yn llawn.

Os ydych chi'n cael trafferth cyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig, neu os oes angen y wybodaeth hon arnoch chi mewn iaith neu fformat arall, fel ffont mawr neu Gymraeg, cysylltwch â:

- Pennaeth Ansawdd, Itec Training Solutions Ltd, Ty Itec, Heol Penarth, Caerdydd, CF11 8TT Ffon:02920663900 neu drwy e-bost (enquiries@itecskills.co.uk) er sylw y Pennaeth Ansawdd.

Nid yw'r gweithdrefnau hyn yn cynnwys y canlynol, mae gweithdrefnau ar wahân ar gyfer rhain:

- Cynrychiolaeth gan ddysgwyr yn erbyn penderfyniadau a wneir mewn arholiadau ac asesiadau. (Polisi a Gweithdrefnau Apeliadau Dysgu)
- Honiadau o gamymddwyn gan ddysgwr. (Polisi Disgyblu Dysgu)
- Honiadau o gamymddwyn gan aelod staff. (Polisi a Gweithdrefn Disgyblu)
- Cwyno gan aelod o staff yn erbyn aelod arall o'r staff neu'r Cwmni. (Polisi a Gweithdrefn Cynaliadwyedd)

## Cwynion maleisus

Pan fydd y Cwmni wedi ymchwilio i gŵyn a'r canlyniad yw bod y gŵyn yn faleisus, mae'r Cwmni'n cadw'r hawl i ystyried a ddylai ddod ag achos yn erbyn y person a chwynwyd os oes datganiadau a/neu honiadau ffug wedi'u gwneud.

Os yw'n debygol bod dysgwr o'r Cwmni wedi gwneud datganiadau ffug a/neu honiadau yn erbyn y Cwmni neu ei aelodau o staff, yna gellir mynd ar drywydd y mater ymhellach o dan broses arall.

## Monitro a dadansoddi cwynion

Bydd yr holl gwynion yn cael eu cofnodi, eu tracio a'u rheoli gan y Pennaeth Ansawdd. Bydd nifer cyffredinol a natur cwynion yn cael eu cofnodi a'u monitro a'u defnyddio fel sail ar gyfer adroddiad adborth/cwynion, gan roi manylion am nifer a natur cwynion, a fydd yn cael eu cyflwyno i'r Uwch Dîm Rheoli. Cyn gynted â phosibl ar ôl cau'r gŵyn, bydd y rheolwr yn rhoi gwybod i chi a'r staff perthnasol am ganfyddiadau'r ymchwiliad.

Os yw'n briodol, bydd y Cwmni'n:

- Defnyddio data cwynion i nodi achos y cwynion.
- Cymryd camau i leihau'r risg o ddigwydd eto.
- Cofnodi manylion y camau cywiro yn y ffeil gwynion.
- Adolygu adroddiadau perfformiad cwynion yn systematig er mwyn gwella'r modd y darperir gwasanaethau.