



**Cystadleuaeth Sgiliau Cymru**  
**Skills Competition Wales**

## **GWEITHDREFN CWYNION**

Rydym yn cymryd pob cwyn o ddifrif, yn enwedig os cawn ein rhybuddio am honiad o gam-drin neu esgeulustod. Byddwn yn dilyn y gweithdrefnau fel yr amlinellir isod, a fydd yn penderfynu sut i ymchwilio a monitro canlyniadau.

Mae gan y prosiect Ysbrydoli Rhagoriaeth Sgiliau gyfrifoldeb cyffredinol am reoli'r weithdrefn gwynion gyda chynrychiolwyr a staff a ddewisir yn allanol ar draws y sefydliad a fydd yn arwain yr ymchwiliad.

## **Gwneud awgrym**

Yn aml, mae pobl yn teimlo'n fwy cyfforddus ynghylch awgrymu gwelliannau yn hytrach na chwyno'n ffurfiol. Gall unrhyw un sy'n cymryd rhan mewn cystadlaethau a'u ffrindiau a'u teulu, darparwr hyfforddiant neu gyflogwr wneud awgrym.

Yn gyntaf dylech siarad ag Arweinydd y Gystadleuaeth, Prif Farnwr, Hyrwyddwr Sector neu'ch Llysgennad Sgiliau. Yn yr un modd, os ydych chi'n teimlo bod yr awgrym yn rhywbeth y mae Sgiliau Cystadlaethau Cymru, fel sefydliad y mae angen iddo ei ystyried, anfonwch hwn i - [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk)

## **Codi cwyn**

Ein nod yw delio â chwynion yn gyflym, yn effeithiol ac mewn ffordd deg a gonest. Rydyn ni'n cymryd pob cwyn o ddifrif ac yn defnyddio gwybodaeth werthfawr wrth ymchwilio i'n helpu ni i wella'r gwasanaeth rydyn ni'n ei ddarparu. Rydym yn trin pob cwyn yn gyfrinachol.

Mae ISEiW yn sicrhau cystadleuwyr a'u cynrychiolwyr na fyddai'r cystadleuydd dan anfantais mewn unrhyw ffordd, trwy wneud cwyn, oherwydd bod cwyn yn cael ei gwneud yn ddiwyll.

## **Pwy all godi cwyn?**

Gall cyfranogwr neu ei gynrychiolydd yr effeithir arno gan y ffordd y mae Cystadleuaeth Sgiliau Cymru yn darparu ei wasanaethau wneud cwyn. Gall cynrychiolydd godi cwyn i'r unigolyn yr effeithir arno:

- a. Methu neu ddim eisiau gwneud cwyn eu hunain, neu;
- b. Wedi rhoi caniatâd i'r cynrychiolydd weithredu ar ei ran, (y mae'n rhaid ei weld fel rhan o'r cyflwyniad).

Os nad ydych yn hapus am godi cwyn eich hun ac nad ydych yn adnabod rhywun a all siarad neu ysgrifennu ar eich rhan, byddwn yn hapus i ddod o hyd i rywun o sefydliad annibynnol i weithredu fel eiriolwr ar eich rhan. Cysylltwch â ni trwy e-bostio: [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk)

### **Pam codi cwyn?**

Rydym yn dilyn rhagoriaeth ym mhopeth a wnawn. Mae gennym gyfrifoldeb dros yr holl gystadleuwyr a'u cynrychiolwyr ac rydym am sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth a'r profiad gorau posibl i bawb sy'n cymryd rhan yn yr hyn a wnawn.

### **Proses Cwynion**

#### **Cam un**

Yn y lle cyntaf, rydym yn eich annog i geisio datrysiaid cynnar yn y gystadleuaeth neu weithgaredd hyfforddi gyda'r personél perthnasol, hy Arweinydd y Gystadleuaeth, Prif Farnwr neu Hyrwyddwr Sector ISEiW.

Gallai hyn olygu cydnabyddiaeth ac esboniad yn y fan a'r lle os yw rhywbeth wedi mynd o'i le a gweithredu ar unwaith i ddatrys y broblem.

#### **Cam dau**

Diffinnir cwyn fel mynegiant o anfodlonrwydd ynghylch materion sy'n effeithio ar ansawdd profiad y cystadleuwyr, neu ynghylch safon gwasanaeth a ddarperir gan neu ar ran ISEiW.

Gellir gwneud cwyn yn erbyn ymddygiad y rhai sy'n gweithredu'r gystadleuaeth neu'r gweithgaredd hyfforddi, neu yn erbyn y prosesau dan sylw os oes unrhyw un o'r canlynol yn bresennol:

- a. Tystiolaeth o arfer annheg yn cael effaith negyddol neu gadarnhaol ar gystadleuydd a'i berfformiad
- b. Tystiolaeth o ragfarn neu ragfarn ar ran Arweinydd / Barnwr y Gystadleuaeth.
- c. Tystiolaeth o dorri'r Rheolau Cystadleuaeth a'r Cod Moseg

Terfynau amser: Rhaid anfon y gŵyn cyn pen pum diwrnod gwaith ar ôl diwrnod y gystadleuaeth, yn ysgrifenedig, gan fynd i'r afael â'r mater gyda digon o dystiolaeth i [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk). Bydd CChC yn cydnabod, trwy e-bost, derbyn eich cyfathrebiad cyn pen dau ddiwrnod gwaith ac yn ceisio datrys cyn pen 10 diwrnod gwaith, oni chytunir yn wahanol.

Os byddwch yn ein hysbysu o'ch cwyn fwy na mis ar ôl dyddiad y digwyddiad, efallai na fyddwn yn gallu ymchwilio yn iawn. Fodd bynnag, byddwn yn ystyried a oedd gennych reswm da dros beidio â chodi'r gŵyn yn gynt ac a yw'n bosibl, er gwaethaf yr oedi, ymchwilio i'r gŵyn yn effeithiol ac yn deg.

#### **Cam tri**

Os yw cystadleuydd neu ei gynrychiolydd yn ystyried unrhyw un o'r canlynol, yna gall y cystadleuydd neu ei gynrychiolydd ofyn am adolygiad o ganlyniad yr ymchwiliad Cam dau.

- a. Bu afreoleidd-dra gweithdrefnol wrth gynnal ymchwiliad Cam dau
- b. Mae gwybodaeth newydd wedi dod i'r amlwg, nad oedd y cystadleuydd na'i gynrychiolydd yn gallu ei datgelu o'r blaen ac a fyddai wedi cael effaith sylweddol ar yr ymchwiliad a gynhaliwyd yn flaenorol
- c. Roedd y penderfyniad y daethpwyd iddo yn afresymol yn seiliedig ar y wybodaeth a oedd ar gael pan ystyriwyd yr achos

Terfynau amser: Rhaid i gystadleuydd neu ei gynrychiolydd sy'n dymuno gofyn am adolygiad wneud hynny cyn pen 5 diwrnod gwaith ar ôl yr ymateb ysgrifenedig i Gam dau, gan fynd i'r afael â'r mater gyda digon o dystiolaeth a gwybodaeth i Paul Evans, Cyfarwyddwr Prosiect y Rhagoriaeth Sgiliau Ysbrydoli trwy e-bost. [paul2.evans@colegsirgar.ac.uk](mailto:paul2.evans@colegsirgar.ac.uk)

- Nid ailagor y gŵyn wreiddiol mo hon. Nid yw anfodlonrwydd â chanlyniad y gŵyn gychwynnol yn unig yn rheswm dilys dros ofyn am adolygiad
- Bydd yr adolygiad yn ystyried a oedd canlyniad Cam dau yn rhesymol, neu a ddylid ei ail-ystyried yng ngoleuni'r wybodaeth newydd, yn hytrach nag ailystyried yr achos gwreiddiol a'i dystiolaeth
- Ar hyn o bryd mae pob penderfyniad yn derfynol