



CBAC Polisi Cwynion

Cwynion

Mae CBAC wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaethau a chynnyrch o ansawdd uchel sy'n cwrdd ag anghenion ein cwsmeriaid a gofynion y rheoleiddwyr. Mae gwasanaeth cwsmeriaid ac ansawdd wrth wraidd yr hyn rydym yn ei wneud ac rydym yn ymdrechu i gael hyn yn iawn, y tro cyntaf, bob tro. Fodd bynnag weithiau nid yw pethau'n digwydd yn ôl y bwriad ac rydym yn gwerthfawrogi eich adborth gan y gallwn ei ddefnyddio i wella ansawdd ein gwaith.

Beth i'w wneud os oes gennych ymholiad, pryder neu gŵyn

Gellir datrys y rhan fwyaf o ymholiadau neu bryderon yn gyflym drwy gysylltu â'n tîm pwnc perthnasol a staff gweinyddol. Byddant yn gwneud eu gorau i ddatrys y mater yn gyflym at eich boddhad. Os oes gennych gŵyn ffurfiol, fodd bynnag, anfonwch eich cwyn atom yn ysgrifenedig drwy e-bostio cwynion@cbac.co.uk, neu drwy ysgrifennu atom gan ddefnyddio'r cyfeiriad ganlynol:

Tîm Cydymffurfiaeth, CBAC, 245 Rhodfa'r Gorllewin, Caerdydd, CF5 2YX

Dylid cyflwyno cwynion cyn gynted ag y bo modd. Y terfyn amser arferol ar gyfer gwneud cwyn yw:

- O fewn 3 mis i'r digwyddiad
- O fewn 3 mis i ddod yn ymwybodol bod achos i gwyno, ar yr amod nad yw'n fwy na 6 mis ar ôl y digwyddiad ei hun.

Cyflwyno cwyn ffurfiol

Pan gyflwynir cwyn ffurfiol, dylid darparu'r manylion canlynol:

- Eich enw llawn a manylion cyswllt (gan gynnwys rhif ffôn y gallwn ei ddefnyddio yn ystod y dydd a chyfeiriad e-bost)
- Enw a rhif y ganolfan (os ydych yn dod o ganolfan arholi CBAC/Eduqas a gymeradwywyd)

- Disgrifiad llawn o'r gŵyn (gan gynnwys y pwnc dan sylw a dyddiadau perthnasol ac amserau os yw'n hysbys)
- Enwau'r bobl yn CBAC sydd wedi ymwneud â'r mater hyd yma, os ydynt yn hysbys
- Copïau o unrhyw ddogfennau perthnasol a chyfeiriad at unrhyw ohebiaeth gynharach.

Byddwn yn prosesu eich data personol yn unol â [Hysbydiad Preifatrwydd](#) CBAC.

Beth sy'n digwydd nesaf – Ymchwiliad Cam 1

Bydd y tîm cwynion yn cydnabod eich cwyn o fewn 3 diwrnod gwaith i'r gŵyn gyrraedd. Pan fydd adran wahanol yn derbyn cwyn, caiff ei hanfon ymlaen at y tîm cwynion a fydd yn ei chydabod o fewn 3 diwrnod gwaith i'r tîm cwynion ei derbyn. Ar ôl derbyn cwyn ffurfiol, caiff ei chyfeirio at swyddog arweiniol i ymchwilio ac ymateb iddi.

Bydd y swyddog arweiniol yn ymateb i'ch cwyn fel arfer o fewn 10 diwrnod gwaith i'r gŵyn ein cyrraedd gan y tîm cwynion. Os bydd cwyn yn fwy cymhleth neu os nad yw'r staff sy'n rhan ohoni ar gael, gall gymryd mwy o amser i ymchwilio . O dan yr amgylchiadau hyn, bydd y swyddog arweiniol yn rhoi gwybod i chi beth yw'r amserlen ar gyfer ymateb. Efallai y bydd hefyd yn cysylltu â chi o fewn y cyfnod amser hwn i ofyn am wybodaeth neu eglurhad pellach.

Beth os na fydd CBAC wedi mynd i'r afael â'm cwyn yn llawn – Ymchwiliad Cam 2

Os na fydd canlyniad yr ymchwiliad cam 1 wedi mynd i'r afael â'ch pryderon yn llawn gallwch gyflwyno cwyn bellach yn ysgrifenedig i cwynion@cbac.co.uk. Rhaid i'r gŵyn cam 2 gael ei gwneud yn ysgrifenedig o fewn 2 wythnos galendr i gyhoeddi canlyniad yr ymchwiliad Cam 1 gan CBAC gan nodi yn glir pam yr ydych yn anfodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad Cam 1. Caiff eich cwyn ei chydabod o fewn 3 diwrnod gwaith iddi ein cyrraedd. Bydd rheolwr arweiniol heb unrhyw gysylltiad blaenorol â'r gŵyn nag unrhyw wrthdaro buddiannau yn arwain yr ymchwiliad cam 2.

Rydym yn anelu at gwblhau'r ymchwiliad cam 2 o fewn 10 diwrnod gwaith a byddwn yn cyfathrebu'r canlyniad i chi. Os bydd cwyn yn fwy cymhleth neu nad yw'r staff sy'n rhan ohoni ar gael, gall gymryd mwy o amser i ymchwilio . Mewn amgylchiadau o'r fath, bydd y rheolwr arweiniol yn rhoi gwybod i chi beth yw'r amserlen ar gyfer ymateb. Efallai y bydd hefyd yn cysylltu â chi o fewn y cyfnod amser hwn i ofyn am wybodaeth neu eglurhad pellach.

Llwybrau Pellach

Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad cam 2, ni cheir camau mewnol pellach. Os na fydd canlyniad yr ymchwiliad cam 2 wedi mynd i'r afael â'ch pryderon yn llawn gallwch gyfeirio eich cwyn at y rheoleiddiwr perthnasol.

[Ofqual](#)

[Cymwysterau Cymru](#)

[CCEA \(Gogledd Iwerddon\)](#)

Cwmpas

Nid yw cwmpas y weithdrefn gwyno hon yn cynnwys nifer o weithdrefnau lle ceir trefniadau gwahanol, sef Gwasanaethau ar ôl y Canlyniadau ac apeliadau yn erbyn adolygiadau o ganlyniadau (marcio a chymedroli), camymddwyn, ystyriaeth arbennig, trefniadau mynediad neu drefniadau gweinyddu arholiadau eraill megis unigolion yn cyrraedd yn hwyr iawn, sgriptiau coll neu ddefnydd o dystysgrif yn datgan bod myfyriwr yn rhy sâl i sefyll arholiad. Cyfeiriwch at y dudalen gartref Swyddogion Arholiadau ar ein gwefan i gael gwybodaeth bellach am Wasanaethau ar ôl y Canlyniadau ac Apeliadau.

Ni ellir cynnal adolygiad o radd neu farc drwy'r weithdrefn gwyno, dim ond cais am adolygiad o radd neu farc gan ganolfan neu ymgeisydd preifat y gall CBAC/Eduqas ei dderbyn drwy'r weithdrefn berthnasol Gwasanaeth ar ôl y Ganlyniadau.

Byddwn yn ystyried sylwadau yn erbyn cynnwys manylebau cymwysterau sydd wedi'u hachredu neu eu cymeradwyo gan y rheoleiddwyr a sylwadau ynghylch cynnwys y papurau cwestiynau yn rhan o ddull adolygu CBAC/Eduqas wrth ddatblygu, darparu a dyfarnu cymwysterau.

Rhaid cyfeirio cwynion yn erbyn penderfyniad neu weithred gan ganolfan yn darparu cymwysterau CBAC/Eduqas at y ganolfan honno i gael ei phrosesu drwy weithdrefnau mewnol y ganolfan.

Ni fydd CBAC/Eduqas yn ymchwilio i gwynion ynghylch canolfannau o ran ansawdd addysgu neu hyfforddi a ddarparwyd gan y ganolfan. Dylid codi cwynion o'r fath yn uniongyrchol gyda'r ganolfan.

Mae ceisiadau a chwynion Rhyddid Gwybodaeth mewn perthynas â GDPR, gan gynnwys Ceisiadau Mynediad i Ddata gan Bynciau, wedi'u cynnwys o dan weithdrefn ar wahân. Gweler ein Hysbysiad Preifatrwydd.

Ymholiadau pellach

Gellir cyfeirio unrhyw ymholiadau ynghylch y polisi hwn i sylw:

Cwynion@cbac.co.uk