Polisi Grŵp NPTC Ar Ymdrin â Chwynion

(yn unol â Safonau'r Gymraeg 164, 170 a 176)

Mae'r Atodiad hwn i Bolisi Cwynion cyffredinol y Coleg hefyd yn ffurfio Atodiad iv o 'Bolisi Iaith Gymraeg Grŵp NPTC' diwygiedig ac mae'n ymwneud â chwynion ynghylch Safonau'r Gymraeg a osodwyd ar y Coleg o dan Hysbysiad Cydymffurfio Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Ymdrin â Chwynion

Ymdrinnir â chwynion sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg, y mae'n rhaid i'r Coleg gydymffurfio â hwy, yn yr un modd ag unrhyw gŵyn arall trwy ddefnyddio gweithdrefn gwynion y Coleg. Yn y lle cyntaf, dylid cyfeirio unrhyw gŵyn at yr Uwch Swyddog Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth, complaints@nptcgroup.ac.uk.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud yn benodol â'r Gymraeg, bydd y Cyfarwyddwr Dwyieithrwydd yn cael ei hysbysu a'i chynnwys ar yr adeg hon i sicrhau cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg 155, 156, 164, 170 a 176.

Safonau'r Gymraeg y mae'n rhaid i'r Coleg gydymffurfio â hwy:

1. Safon 155: rhaid inni gadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig a gawn sy'n ymwneud â'n cydymffurfiad â'r safonau yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy.
2. Safon 156: rhaid inni gadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig a gawn sy'n ymwneud â'r Gymraeg (boed a yw'r gŵyn honno yn ymwneud â'r safonau yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy ai peidio).
3. Safon 164: rhaid inni;
   (a) sicrhau bod gennym weithdrefn gwyno sy'n ymdrin â'r materion a ganlyn—

   (i) sut rydym yn bwriadu ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'n cydymffurfiad

   â'r safonau cyflenwi gwasanaethau yr ydym o dan ddyletswydd i

   gydymffurfio â hwy, a

   (ii) sut y byddwn yn darparu hyfforddiant i'n staff mewn perthynas ag

   ymdrin â'r cwynion hynny.

   (b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar ein gwefan, a

   (c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'n swyddfeydd sy'n

   agored i'r cyhoedd.

4. Safon 170: rhaid inni;
   (a) sicrhau bod gennym weithdrefn gwyno sy'n ymdrin â'r materion a ganlyn—
   (i) sut rydym yn bwriadu ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'n cydymffurfiad â'r safonau llunio polisi yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
   (ii) sut y byddwn yn darparu hyfforddiant i'n staff mewn perthynas ag ymdrin â'r cwynion hynny.
   (b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar ein gwefan, a
   (c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'n swyddfeydd sy'n agored i'r cyhoedd.

5. Safon 176: rhaid inni;

(a) sicrhau bod gennym weithdrefn gwyno sy'n ymdrin â'r materion

canlynol—

(i) sut yr ydym yn bwriadu ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'n cydymffurfiaeth â'r safonau gweithredu yr ydym o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a

(ii) sut y byddwn yn darparu hyfforddiant i'n staff mewn perthynas ag ymdrin â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r trefniadau hynny ar eich mewnrwyd.

Hyfforddiant i Staff ar ymdrin â Chwynion yn ymwneud â'r Iaith Gymraeg

O 2021-22, bydd y Coleg yn cyflwyno hyfforddiant ar-lein gorfodol ar ffurf cwrs e-ddysgu ar-lein rhyngweithiol 60 munud ymarferol wedi'i gynllunio i alluogi staff i ddeall eu hawliau a'u cyfrifoldebau allweddol o dan Mesur y Gymraeg, 2011, yn cynnwys ymdrin â chwynion.

Bydd yr hyfforddiant yn ganolog i broses gynefino pob aelod newydd o staff ac yn orfodol i'r holl staff presennol bob tair blynedd.

Safonau'r Gymraeg y mae'n rhaid i'r Cyngor gydymffurfio â hwy.

Penodir person priodol i adolygu cwyn a thrafod y materion gyda'r partïon priodol o dan Gam 1 y Weithdrefn Gwyno (Datrysiad Rheng Flaen) neu'r Uwch Swyddog: Gwasanaeth Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth i ymchwilio o dan Gam 2 y Weithdrefn Gwyno (Ymchwiliad).

Bydd personau priodol yn derbyn hyfforddiant diweddaru blynyddol ar ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â Safonau'r Gymraeg y mae'n rhaid i'r Coleg gydymffurfio â hwy.