Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau Cwsmeriaid

Ymrwymiad

Mae Apprenticeship Learning Solutions (ALS) wedi ymrwymo i ddarparu profiadau dysgu o ansawdd uchel. Polisi ALS yw rhoi gwybod i'r holl unigolion a chwmnïau sy'n ymwneud â dysgu gydag ALS am eu gweithdrefnau cwyno, canmol a sylwadau.

Diben

Diben y polisi hwn yw sicrhau bod yr holl gwynion, canmoliaeth a sylwadau yn cael eu rheoli a'u prosesu yn y modd mwyaf priodol gan ddilyn gweithdrefn benodol. Mae'r polisi'n nodi'r holl weithdrefnau y dylid eu cwblhau, gan gynnwys pryd y dylid uwchgyfeirio cwynion yn fewnol neu'n allanol. Bydd pob cwyn, canmoliaeth a sylw yn cael eu trin gyda'r parch, sensitifrwydd a disgresiwn mwyaf.

Cwmpas

Gall cwyn, canmoliaeth neu sylw gael ei wneud gan y canlynol:

Dysgwyr - yn uniongyrchol i ALS
Unrhyw berson(au) sy'n gysylltiedig â'r addysgu a dderbynnir a lles y dysgwr tra'n mynychu hyfforddiant ALS, megis Rhieni, Gwarcheidwaid, Gofalwyr, Gweithwyr Cymdeithasol, Swyddogion Prawf, Swyddogion Gyrfaoedd, ond heb fod yn gyfyngedig i'r rhain.
Rhanddeiliaid megis Cyflogwyr, Gwasanaethau Atgyfeirio, Ysgolion, ond heb fod yn gyfyngedig i'r rhain.
Unigolion neu gyrff cymunedol lleol
Partneriaid

Canmoliaeth/Sylwadau

Byddwn yn ddiolchgar o dderbyn canmoliaeth a sylwadau. Pan ddaw i law byddwn yn cysylltu â'r unigolyn sydd wedi cyflwyno'r wybodaeth i ofyn caniatâd i'w ganmoliaeth neu ei sylwadau gael eu rhannu fel astudiaeth achos a/neu drwy ein llwyfannau cyfryngau cymdeithasol.

Y diffiniad o Ganmoliaeth:
"Mynegi clod am lefel uchel o ran gwasanaeth a/neu ofal cwsmer".

Y diffiniad o Sylw:
"Awgrymiadau i'n helpu ni i wella ein gwasanaethau a/neu agweddau ar ofal cwsmer".

Cwynion

Noder:
Dylai dysgwyr nad ydynt yn fodlon â phenderfyniadau asesu ddilyn Trefn Apelio'r Dysgwyr.
Gall rhieni a gwarcheidwaid wneud cwyn ar ran myfyriwr/dysgwr o dan 18 mlwydd oed, neu sy'n oedolyn agored i niwed. Ni fydd ymchwiliad yn cael ei gynnal i gŵyn sy'n cael ei gwneud ar ran myfyriwr/dysgwr heb gytundeb ysgrifenedig y myfyriwr/dysgwr hwnnw i'r pryderon a godwyd a chaniatâd ysgrifenedig i gynnal ymchwiliad.
Am resymau ymarferol, fel arfer ni fydd unrhyw gamau gweithredu'n cael eu cymryd os bydd cwyn yn cael ei gwneud yn ddienw. Fodd bynnag, efallai y bydd amgylchiadau eithriadol pan fydd ALS yn barnu ei bod yn briodol cymryd camau neu ymchwilio i fater ar sail cwyn ddienw e.e. yn ymwneud â Diogelu. Rhaid i'r Cyfarwyddwyr gytuno gydag unrhyw benderfyniad i wneud hynny.

Cyfrifoldebau

- Mae'r person 'Scope' yn cysylltu ag Adran Cymorth Cwsmeriaid ALS
- Yn achos Cleient a Reolir yn Gorfforaethol, dylid cyfeirio'r gŵyn yn y lle cyntaf at reolwr contract prentisiaeth mewnol y Cleient, a fydd yn trafod y gŵyn cyn ei hanfon yn ysgrifenedig ymlaen at ALS.
- Bydd yr Adran Cymorth Cwsmeriaid yn cysylltu â'r Rheolwr ALS o fewn 12 awr o dderbyn y gŵyn. Bydd yr Adran Cymorth Cwsmeriaid hefyd yn hysbysu Cyfarwyddwr bod cwyn wedi'i derbyn.
- Cam 1 Anffurfiol bydd y Rheolwr yn cydnabod ac yn delio â'r gŵyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith.
- Cam 2 Ffurfiol bydd y Rheolwr yn cydnabod bod y gŵyn wedi'i derbyn i'r unigolyn o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn dilyn y broses gwyno ffurfiol*
- *Bydd y Rheolwr yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn ceisio dod i ganlyniad boddhaol o fewn 10 diwrnod gwaith i gydnabod y gŵyn.
- *Bydd y Rheolwr yn hysbysu'r Cyfarwyddwr am ganlyniad y gŵyn.

Pan fo'r gŵyn yn cyfeirio at ein darpariaeth ar is-gontract, yna byddwn yn cysylltu â'r Pennaeth Contractau a Chydymffurfiaeth ac mae'r broses yn cael ei dilyn yr un fath.

Dylai pob cwyn sy'n effeithio ar Ddiogelu neu Iechyd a Diogelwch unrhyw Randdeiliad hefyd gael ei chyfeirio at y Pennaeth Ansawdd i gynnal ymchwiliad.

CAM 1 - Anffurfiol

Y gŵyn a dderbyniwyd yn cael ei riportio ar unwaith

Rheolwr yn trafod pryderon gydag Achwynydd ac yn datrys y gŵyn o

CAM 2 - Ffurfiol

Mae cwyn ysgrifenedig yn cael cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith.

Yr amserlen ar gyfer ymdrin â chwynion fel arfer yw o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn ysgrifenedig.

Apeliadau

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon ar y canlyniad neu unrhyw gamau a gymerwyd mewn perthynas â'i gŵyn, neu os bydd yr achwynydd yn teimlo nad yw wedi cael ei drin yn deg.

Rhaid i apeliadau gael eu derbyn o fewn 10 diwrnod gwaith i'r ymateb ysgrifenedig, a rhaid iddynt gael eu cydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith. Bydd ALS yn ceisio datrys yr apêl o fewn 10 diwrnod gwaith yn dilyn adolygiad/ymchwiliad

Os oes gan unrhyw unigolyn neu randdeiliad unrhyw gŵyn, ganmoliaeth neu sylw am ein darpariaeth ddysgu, gofynnwn iddynt gysylltu â'n Hadran Cymorth Cwsmeriaid yn:

ALS Training
Ocean Park House
East Tyndall Street
Caerdydd
CF24 5ET
E-bost: info@alstraining.org.uk
Ffôn: 02922 677020