



Teitl:	Trefn Gweithredu Cwynion a Phryderon Cwsmeriaid		Rhif y Ddogfen :	Q-PRO-003
Awdur:	C Barley		Cyfeirnod:	4
Perchennog :	C Barley	Cymeradwyd:	Matthew Roberts	Dyddiad: 01/08/2018

1.0 Cwmpas

- 1.1 Mae'r drefn hon yn amlinellu'r broses y dylid ei dilyn i brosesu Cwynion Cwsmeriaid. Bydd PRP Training yn rhoi'r sylw priodol i bob pryder o'r natur hwn a chaiff y pryderon hynny eu hadolygu'n rheolaidd i sicrhau y caiff bodlonrwydd cwsmeriaid ei gynnal bob amser.

2.0 Cyfrifoldeb

- 2.1 Cyfrifoldeb yr adran Sicrhau Ansawdd yw sicrhau fod y gwaith beunyddiol o redeg y system gweithredu cwynion yn cael ei reoli'n effeithiol. Mae ymchwilyr yn gyfrifol am sicrhau fod ymchwilio, adolygu a gweithredu trylwyr yn digwydd er mwyn datrys unrhyw anawsterau a'u hatal rhag digwydd eto.

3.0 Trefn

- 3.1 Beth yw pryder?

Gall pryder fod yn ofid neu'n boendod, pa un ai a ellir cyfiawnhau neu beidio, sy'n gofyn am sylw gan unigolyn sy'n uwch yn yr hierarchaeth nag asesydd/tiwtor/pwynt cyswllt cyntaf unigolyn. Gall unigolyn ddewis troi ei bryder yn gŵyn ar sail y cyswllt cychwynnol â'r unigolyn uwch.

Beth yw cwyn?

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd, pa un ai a ellir cyfiawnhau hynny neu beidio, a sut bynnag y caiff ei mynegi, ynghylch safon y gwasanaeth neu'r dull o'i ddarparu, gweithredoedd neu ddiffyg gweithredu PRP Training, sy'n effeithio ar y dysgwr, y cyflogwr neu unrhyw barti arall sydd â buddiant.

DS – Caiff Apêl yn erbyn asesydd neu benderfyniad Asesu Ansawdd Mewnol neu Asesu Ansawdd Allanol ei gofrestru'n awtomatig fel cwyn yn PRP Training.

- 3.2 Sut gellir mynegi pryderon a chwynion?

Gellir mynegi pryder naill ai trwy ffonio, datgan hynny wyneb yn wyneb, neu trwy ysgrifennu at unrhyw reolwr yn PRP Training Ltd.

Rhaid mynegi cwyn yn ysgrifenedig o fewn deg diwrnod gwaith ar ôl nodi'r mater/yr asesiad/penderfyniad Asesu Ansawdd Mewnol neu Asesu Ansawdd Allanol. Dylid cyfeirio pob cwyn at y Cyfarwyddwyr.



Teitl:	Trefn Gweithredu Cwynion a Phryderon Cwsmeriaid		Rhif y Ddogfen :	Q-PRO-003
Awdur:	C Barley		Cyfeirnod:	4
Perchennog :	C Barley	Cymeradwyd:	Matthew Roberts	Dyddiad: 01/08/2018

Mae'r siart llif hwn yn amlinellu'r broses gweithredu cwynion, ac mae'n cynnwys 4 cam allweddol -

Cam 1 - Derbyn y gŵyn (rhaid gwneud hynny o fewn 10 diwrnod ar ôl nodi'r mater)

Cam 2 - Ymchwilio (Ymchwilydd Enwebedig – y Tîm Ansawdd fel arfer)

Cam 3 - Camau Unioni (Ymchwilydd / Ansawdd / Uwch Reolwr / Cyfarwyddwr)

Cam 4 - Adborth ac Adolygu (Cyfarwyddwr)

Bydd PRP yn ceisio cwblhau cam 4 o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl cael y gŵyn (cam 1).

DS Os na ellir osgoi oedi, fe wnaiff y Cyfarwyddwyr hysbysu'r achwynydd a chytunir ar ddyddiad i gynnal adolygiad.

3.3 Caiff pob cwyn eu cofnodi ar y gofrestr cwynion. Hysbysir rheolwyr am gwynion yn ystod cyfarfodydd y rheolwyr, a hysbysir y Consortiwm amdanynt yn ystod Cyfarfodydd Ansawdd misol.

Caiff pob pryder ei nodi fel cofnod o "bryder" yn ymwneud â'r dysgwr perthnasol ar Maytas a chânt eu tracio trwy gyfrwng adroddiadau wythnosol. Mae'n rhaid cofnodi bob cam yn llawn yn yr Adroddiad am Gwynion a dylid cofnodi'r manylion ar y Gofrestr Cwynion. Caiff cwynion eu hadolygu'n fisol yn y cyfarfodydd Ansawdd ac fel rhan o Adolygiad y Cyfarwyddwyr.



PRP TRAINING

Teitl:	Trefn Gweithredu Cwynion a Phryderon Cwsmeriaid	Rhif y Ddogfen :	Q-PRO-003
Awdur:	C Barley	Cyfeirnod:	4
Perchennog :	C Barley	Cymeradwyd:	Matthew Roberts
		Dyddiad:	01/08/2018

