



Polisi Cyffredinol Cwynion ac adrodd ar bryderon Canolfan Nant Gwrtheyrn: Addysg

Nod Adran Addysg Nant Gwrtheyrn yw darparu gwasanaeth o'r safon uchaf i unigolion a grwpiau sy'n dymuno dysgu Cymraeg.

Mae'r ddarpariaeth yn seiliedig ar berthynas wirfoddol rhwng dysgwyr, tiwtoriaid a staff craidd y safle. Mae'r Nant yn parhau barn pob dysgwr ac yn ystyried eu hanghenion dysgu, eu nodau dysgu, eu diddordebau a'u dyheadau.

Mae'r Nant hefyd yn croesawu barn ymwelwyr a'r cyhoedd yn gyffredinol ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarperir, fel y gellir ei wella os oes angen.

Bydd gweithlu'r Nant yn ceisio datrys unrhyw gŵyn neu bryder mewn ffordd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol. Os wedi hynny mae dymuniad i gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig, dylid nodi yn glir eich bod yn dymuno gwneud cwyn o dan y drefn cwynion.

Bydd pryderon yn ymwneud â diogelu ein dysgwyr yn cael eu hymchwilio yn syth yn unol â'r Polisi Diogelu Oedolion sy'n Agored i Niwed.

O ganlyniad i ymchwiliad yn dilyn cwyn, bydd y Nant yn ystyried os oes angen diweddarau polisiau a/neu weithdrefnau.

Hysbysir y drefn cwynion yn y manau canlynol:- Llyfryn Croeso, Gwefan Nant Gwrtheyrn yn ystod y Cyfarfod Croeso ar fore cyntaf pob cwrs.

Os yw dysgwr, ymwelydd neu aelod o'r cyhoedd yn anfodlon gydag unrhyw agwedd o ddarpariaeth Nant Gwrtheyrn, bydd angen dilyn y drefn ganlynol.

Y Drefn Cyflwyno Cwyn neu Adrodd ar Bryderon

- Cysylltwch gyda'r staff i gyflwyno eich cwyn neu eich sylwadau beirniadol. Fel man cychwyn ceisir datrys pob cwyn mewn ffordd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol.
- Os na lwyddir i ddatrys y gwyn yn anffurfiol neu os am gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig cysylltwch gyda'r Rheolwr Addysg a Threftadaeth ar siwan.tomos@nantgwrtheyrn.org
- Os yw'r gwyn neu'r bryder am y Tiwtor, cysylltwch gyda'r Rheolwr Addysg a Threftadaeth ar siwan.tomos@nantgwrtheyrn.org
- Os yw'r gwyn neu'r bryder yn ymwneud â'r Rheolwr Addysg a Threftadaeth dylid cysylltu gyda'r Prif Weithredwr ar mair@nantgwrtheyrn.org
- Bydd y Nant yn cydnabod derbyn y cwyn o fewn 5 diwrnod ac yn cynnal ymchwiliad mewnol i'r mater.

- Cyflwynir canlyniad ysgrifendig yr ymchwiliad yn ôl i'r sawl sydd wedi cwyno o fewn 28 diwrnod gwaith. Mae'n bosibl yn dibynnol ar ddifrifoldeb y sefyllfa y bydd y mater yn cael ei gyfeirio at staff uwch y sefydliad neu at Fwrdd Cyfarwyddwyr y Nant.
- Os ydych yn teimlo nad yw'r gwyn wedi ei datrys yn foddhaol, gellir cyflwyno apêl i Gadeirydd y Bwrdd. Bydd penderfyniad Cadeirydd y Bwrdd yn dilyn apêl yn derfynol.



General Policy for Complaints and Reporting Concerns at Nant Gwrtheyrn: Education

The Education Department at Nant Gwrtheyrn aims to provide the highest quality service to individuals and groups who want to learn Welsh.

The provision is based on voluntary relationships between learners, tutors and core site staff. The Nant respects the views of all learners and considers their learning needs, learning aims, interests, and aspirations.

Nant Gwrtheyrn also welcomes the views of visitors and the public about the service provided, so that it can be improved if necessary.

The Nant Gwrtheyrn workforce will seek to resolve any complaint or concern in an informal way and in a collaborative spirit. If thereafter there is a wish to lodge a complaint in writing, it should be made clear that you wish to make a complaint under the complaints procedures.

Concerns relating to the safeguarding of our learners will be investigated immediately in accordance with the Safeguarding Vulnerable Adults Policy.

As a result of an investigation following a complaint, the team at Nant Gwrtheyrn will consider if policies and/or procedures need to be updated.

The complaints procedure is shared at the following places: Llyfryn Croeso, the Nant Gwrtheyrn Website and during the Welcome Meeting on the first morning of each course.

If a learner, visitor, or member of the public is dissatisfied with any aspect of Nant Gwrtheyrn's provision, the following procedure will need to be followed.

Complaint Submission or Reporting of Concerns

- Contact staff to submit your complaint or critical comments. As a starting point all complaints are sought to be resolved in an informal and collaborative way.
- If the complaint has not been resolved informally or you wish to submit your complaint in writing please contact the Education and Heritage Manager at siwan.tomos@nantgwrtheyrn.org
- If the complaint or concern is about the Tutor, please contact the Education and Heritage Manager on siwan.tomos@nantgwrtheyrn.org
- If the complaint or concern relates to the Education and Heritage Manager the Chief Executive should be contacted at mair@nantgwrtheyrn.org
- The Nant will acknowledge receipt of the complaint within 5 days and will conduct an internal investigation into the matter.
- The written result of the investigation will be submitted back to the person who has complained within 28 working days. It is possible, depending on the

seriousness of the situation that the matter will be referred to the organisation's senior staff or to the Nant Board of Directors.

- If you feel that the complaint has not been satisfactorily resolved, an appeal may be made to the Chairman of the Board. The decision of the Chairman of the Board following an appeal will be final.