

## DATGANIAD GWASANAETH I GWSMERIAID

Mae City & Guilds ac EAL yn sefydliadau dyfarnu blaenllaw sy'n darparu gwasanaethau asesu, datblygu sgiliau, hyfforddiant ac addysg i ganolfannau yng Nghymru. Rydym wedi dod at ein gilydd fel consortiwm i gydweithio ar ddatblygu cyfres o gymwysterau adeiladu a pheirianeg gwasanaethau adeiladu ar gyfer Cymru. Mae'r datganiad hwn yn amlinellu ein hymrwymiad i ddarparu ar gyfer ein cwsmeriaid yng nghyswllt y cymwysterau hyn.

Ein nod yw darparu cymwysterau, adnoddau a gwasanaethau o ansawdd uchel a fydd yn helpu canolfannau i alluogi eu dysgwyr i gyflawni eu potensial ac i ddiwallu anghenion gweithle heddiw ac yfory.

Dyma ein nodau o ran gwasanaeth i gwsmeriaid:

- Darparu gwybodaeth gywir ac amserol ar wefan Sgiliau i Gymru er mwyn galluogi canolfannau a rhanddeiliaid eraill i gael gafael ar yr wybodaeth sydd ei hangen arnynt yn hawdd
- Ymateb i ymholiadau yn gywir ac yn brydlon
- Gwneud penderfyniadau cymeradwyo a'u cyflwyno o fewn yr amserlen a gyhoeddir gennym
- Darparu gwasanaeth dwyieithog i asesu a dyfarnu cymwysterau

Byddwn yn cyflawni'r nodau hyn ac yn mesur canlyniadau yn ôl y safonau gwasanaeth a nodir isod.

### 1. Cyfathrebu a Gwasanaeth i Gwsmeriaid

- Darparu gwybodaeth gywir a chyfredol ar ein gwefan
- Sicrhau bod cynrychiolydd cymorth i gwsmeriaid ar gael i ddarparu gwybodaeth yn ystod oriau swyddfa
- Datrys ymholiadau ar unwaith lle bo hynny'n bosibl
- Anelu at ymateb i ymholiadau ysgrifenedig (e-bost a llythyrau) cyn pen 3 diwrnod gwaith i'w derbyn
- Defnyddio Cymraeg neu Saesneg clir yn yr holl gyfarwyddiadau a chanllawiau

### 2. Cymeradwyo a Sicrhau Ansawdd Allanol

- Anelu at roi penderfyniad ynghylch cymeradwyo canolfannau a/neu gymwysterau cyn pen 30 diwrnod gwaith i dderbyn cais wedi'i gwblhau
- Anelu at brosesu a gweithredu adroddiadau sicrhau ansawdd allanol cyn pen 10 diwrnod gwaith i'r gweithgaredd

### 3. Arholiadau, Cofrestrïadau a Thystysgrifau

- Cyhoeddi manylebau ar ein gwefan pan fyddant wedi'u cymeradwyo ac o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt gyda'r rheoleiddiwr
- Ar gyfer pob manyleb newydd, darparu enghreifftiau o bapurau/asesiadau, cynlluniau marcio a hyfforddiant priodol ar gyfer canolfannau
- Prosesu a chadarnhau pob cofrestrïad a chyflwyniad ymgeisydd o fewn amserlen resymol
- Cyflwyno gwybodaeth glir i staff canolfannau mewn perthynas â gweinyddu arholiadau ac asemiadau
- Cyhoeddi canlyniadau a thystysgrifau yn dilyn gweithgareddau dilysu o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt gyda'r Ganolfan

### 4. Gwasanaethau Ôl-ganlyniadau/Apeliadau

- Prosesu gwasanaethau ôl-ganlyniadau o fewn yr amserlenni a bennir ar gyfer y gwahanol wasanaethau a gynigir
- Cynnal prosesau apelio sydd, lle bo hynny'n bosibl, yn gyson â gofynion y Cyd-bwyllgor Cymwysterau (JCQ)
- Darparu canllawiau ar wasanaethau ôl-ganlyniadau ac apelïadau

### 5. Cwynion

- Byddwn yn delio â chwynion yn unol â pholisïau cyhoeddedig City & Guilds neu EAL. Byddwn yn ymateb i bob cwyn cyn pen 10 diwrnod gwaith. Os na allwn ymateb yn llawn i'r gŵyn o fewn yr amserlen hon, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd am y dyddiad cau diwygiedig. Mae'r polisïau hyn ar gael ar y gwefannau perthnasol.

### 6. Gwasanaethau Cyfrwng Cymraeg

- Darparu deunyddiau cymwysterau yn Gymraeg ac yn Saesneg
- Darparu papurau cwestiynau ac asemiadau yn Gymraeg ar gyfer ymgeiswyr sydd wedi cofrestru drwy gyfrwng y Gymraeg
- Llunio ffurflenni cais ar gyfer canolfannau / cymwysterau a chanllaw gweinyddol yn Gymraeg ac yn Saesneg
- Cynhyrchu tystysgrifau dwyieithog
- Darparu gwefan gwbl ddwyieithog.