

Gweithdrefn Gwyno

Awdur: Sharon Haynes
Adolygiad: 9
Dyddiad Adolygu: Hydref 2020

Dyddiad: 01 Hydref 2012
Adolygwyd: Hydref 2019

Gweithdrefn Gwyno Grŵp TTC

Rhagarweiniad

Mae Grŵp TTC yn anelu at gynnig i chi y gwasanaeth cwsmer gorau posibl. Os ydych chi'n teimlo nad ydym wedi cyrraedd y nod hwn gadewch i ni wybod. Rydym am geisio datrys eich cwyn ac byddwn yn gweithio gyda chi i wneud hyn cyn gynted â phosibl.

Ein Safonau ar gyfer Ymdrin â Chwynion

- Rydym yn trin pob cwyn o ddifrif, boed hynny trwy lythyr, drwy e-bost, ar-lein neu drwy'r cyfryngau cymdeithasol
- Byddwch bob amser yn cael eich trin â chwarteisi a thegwch. Gofynnwn i chi hefyd fod yn gwrtais a theg wrth ddelio â'n staff wrth i ni weithio i ddatrys eich cwyn
- Byddwn yn trin eich cwyn yn gyfrinachol
- Ymdrinnir â phob cwyn yn unol â'n System Rheoli Ansawdd Sefydliad Safonau Prydeinig ISO: 9001
- Byddwn bob amser yn gweithio i gyflawni ein hamserlenni cwynion a nodir yn y polisi hwn, gyda'r nod o ddelio â'ch cwyn yn brydlon
- Byddwn yn llunio ac yn rhannu adroddiad cryno o'n data cwynion yn chwarterol gyda phob sefydliad / awdurdod contractio, gan nodi nifer y cwynion a dderbyniwyd a nifer y cwynion a gadarnhawyd

Beth sydd heb ei gynnwys gan ein gweithdrefn gwyno

Er mwyn sicrhau bod pob cwyn yn cael ei thrin mor effeithiol â phosibl, nid yw'r canlynol yn dod o dan ein Gweithdrefn Gwyno:

- Materion sydd eisoes wedi'u hymchwilio'n llawn drwy'r Weithdrefn Gwyno hon
- Cwynion dienw
- Sylwadau /iaith fygythiol, sarhaus neu ddifriol
- Cwynion parhaus a / neu flinderus
- Datrys Anghydfod (a gwmpesir gan Weithdrefn TTC ar wahân)
- Ceisiadau am Fynediad i Wybodaeth ac ymholiadau Preifatrwydd Data (a gwmpesir gan Weithdrefn TTC ar wahân)
- Cwynion am fynediad i wybodaeth lle gosodir gweithdrefnau a rhwymedïau mewn deddfwriaeth, er enghraifft, y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol 2018

Sut i wneud cwyn

Os oes gennych reswm dros wneud cwyn mae yna tair ffordd i gysylltu â ni.

1. Drwy E-bost- cwynion@ttc-uk.com

Cwblhewch y **Ffurflen Gwyno Atodiad 01** sydd i'w gweld yn adran olaf y ddogfen hon, gan gasglu cymaint o fanylion â phosibl i gefnogi'ch cwyn, gan gynnwys:

- Enw Llawn
- Cyfeiriad post , gan gynnwys côd post
- Rhif ffôn cyswllt a ffefrir
- Cyfeiriad e-bost
- Nodwch eich dull dewisol i ni gyfathrebu â chi ynglŷn â'ch cwyn

Caiff eich e-bost ei gydnabod o fewn 24 awr* o'i dderbyn, a'i ateb o fewn 7 diwrnod gwaith

* (ac eithrio Dydd Sul a Gwyliau Banc)

2. Drwy'r post

Gallwch ysgrifennu atom yn:

Freepost RRAY-YEEE-XHZJ
Complaints/ Cwynion
TTC Group
Hadley Park East
Shropshire
TF1 6QJ

Caiff eich llythyr ei gydnabod o fewn un diwrnod gwaith o'i dderbyn, a gwnawn ni ateb o fewn 7 diwrnod.

Cwblhewch y **Ffurflen Gwyno Atodiad 01** sydd i'w gweld yn adran olaf y ddogfen hon, gan gasglu cymaint o fanylion â phosibl i gefnogi'ch cwyn, gan gynnwys:

- Enw Llawn
- Cyfeiriad post , gan gynnwys côd post
- Rhif ffôn cyswllt a ffefrir
- Cyfeiriad e-bost
- Nodwch eich dull dewisol i ni gyfathrebu â chi ynglŷn â'ch cwyn

Caiff eich llythyr ei gydnabod o fewn 24 awr* o'i dderbyn, a'i ateb o fewn 7 diwrnod gwaith

* (ac eithrio Dydd Sul a Gwyliau Banc)

3. Cyfryngau ar-lein a Chymdeithasol

Gan gydnabod bod TTC yn gweithredu nifer o sianeli cyfryngau cymdeithasol gwahanol yn ogystal â dulliau ar-lein i gyfathrebu â TTC megis ein gwasanaeth Sgwrs Fyw ar y We, byddwn bob amser yn ceisio ymateb i gwynion ar-lein mewn modd amserol. Mewn achosion lle y cyflwynir achosion pryder neu gwyn trwy unrhyw un o'n sianelau ar-lein, er mwyn gallu trin pob cwyn yn gyfrinachol mewn modd priodol, byddwn yn cysylltu â'r cleient i ddechrau gan ddefnyddio'r gwasanaeth negeseua preifat priodol ar gyfer pob llwyfan, tra'n casglu manylion cyswllt y cleient ynghyd ag unrhyw wybodaeth berthnasol arall. Nod TTC yw cydnabod y gwyn o fewn 24 awr * o'i dderbyn, gan ddynodi y dylid dilyn ein Gweithdrefn Gwyno, sef ffurfioli'r gwyn drwy e-bost neu drwy'r post.

* (ac eithrio Dydd Sul a Gwyliau Banc)

Sylwer, oherwydd natur gyfrinachol unrhyw gwyn, ar ôl i ni ymateb i'r gwyn ar-lein, ac yn dibynnu ar natur y wybodaeth sydd yn y gwyn ar-lein, efallai y bydd TTC yn penderfynu tynnu'r gwyn ar-lein o olwg y cyhoedd.

Camau'r Drefn Gwyno

Cam 1 - Sut allwn ni helpu?

Efallai y bydd gennych ryw bryder neu gwestiwn ynglŷn ag archebu cwrs gyda TTC, neu ynglŷn â chwrs yr ydych eisoos wedi ei archebu. Efallai na fydd hon yn gwyn o reidrwydd ond rhywbeth y bydd TTC yn gallu cynnig cymorth gydag ef ar unwaith.

Byddwn bob amser yn ceisio helpu i ateb unrhyw gwestiynau a delio ag unrhyw bryderon sydd gennych. Er mwyn ein galluogi i'ch helpu mewn unrhyw ffordd, mae croeso i chi gysylltu â TTC:

- Ar-lein a thrwy Sgwrs Fyw ar y We yn <https://thettcgroup.com>
- Ffoniwch 0330 024 1805
- Ffurlen ar-lein 'Cysylltu â Ni' yn <https://thettcgroup.com/contact-us/>
- Trwy sianelau cyfryngau cymdeithasol fel Twitter a Facebook

Cam 2 - Cofrestru Cwyn

Os nad ydym wedi gallu'ch helpu chi, neu os ydych am gwyno am agwedd gwasanaeth TTC nad oeddech yn fodlon â hi, mae manylion llawn ein Gweithdrefn Gwyno ar gael trwy fynd i:

<https://thettcgroup.com/about/complaints-procedure/>

Mae pob cwyn yn cael ei chymryd o ddirif ac yn cael ei thrin yn unol â'n System Rheoli Ansawdd Sefydliad Safonau Prydeinig ISO: 9001

Os byddwch yn dewis cyflwyno cwyn i TTC, byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o fewn 24 awr * o dderbyn eich cwyn, a honno'n rhoi gwybod pwy fydd yn delio â'ch achos pryder

* (ac eithrio Dydd Sul a Gwyliau Banc)

Cam 3 - Herio'r Ymateb i'ch Cwyn

Ar ôl ymchwilio'n llawn i'ch cwyn, mae TTC yn ceisio sicrhau eich bod yn fodlon ar ein canfyddiadau ac unrhyw gamau adferol i'w cymryd. Fodd bynnag, os nad ydych yn gwbl fodlon â sut yr ymdriniwyd â'ch cwyn, mae gennych hawl i herio'r ymateb i'ch cwyn trwy ddilyn ein Gweithdrefn Gwyno y gellir ei gweld trwy fynd i: <https://thettcgroup.com/about/complaints-procedure/>

Rhaid herio cwyn o fewn 28 diwrnod o dderbyn yr ymateb i'ch cwyn.

Os byddwch yn dewis herio'r ymateb i'ch cwyn, byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o fewn 7 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn, a honno'n cadarnhau y bydd adolygiad o'ch cwyn yn cymryd lle.

Ein nod yw ymchwilio i'ch achos pryder ac ymateb i'ch cwyn o fewn 14 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn. Gellir cymryd mwy o amser i ymchwilio i rai cwynion yn llawn. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn cysylltu â chi i roi gwybod felly, gan gadarnhau dyddiad priodol lle byddwn yn ymateb i chi.

Cam 4 - Uwchgyfeirio Cwynion

Os, ar ôl cwblhau Cam 1, 2 a 3 o'n Gweithdrefn Gwyno, ydych chi'n dal yn anfodlon ar sut mae TTC wedi ymdrin â'ch achos pryder, byddem yn gwerthfawrogi eich meddyliau ac yn gofyn i chi rannu eich pryderon drwy gyfeirio'ch cwyn atom.

Gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei huwchgyfeirio trwy ddilyn ein Gweithdrefn Gwyno y gellir ei gweld trwy fynd i:

<https://thettcgroup.com/about/complaints-procedure/>

Ein nod yw ymchwilio i'ch achos pryder ac ymateb i uwchgyfeiriad eich cwyn o fewn 14 diwrnod gwaith o dderbyn yr uwchgyfeiriad. Gellir cymryd mwy o amser i ymchwilio'n llawn i rai cwynion a uwchgyfeiriwyd. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn cysylltu â chi i roi gwybod felly, gan gadarnhau dyddiad priodol lle byddwn yn ymateb i chi.

Sylwadau

Mae ansawdd y gwasanaeth yn fesur pwysig o effeithiolrwydd ein gwasanaeth i aelodau'r cyhoedd yn y DU, yn ogystal â sut rydym yn gwasanaethu gofynion ein hawdurdodau contractio yn effeithiol. Felly, mae dysgu o gwynion yn ffordd dda o helpu i wella a datblygu'r ffordd y mae Grŵp TTC yn gweithio. Yn ogystal â dysgu o'ch cwynion mae gennym ddiddordeb hefyd mewn syniadau eraill sydd gennych ar sut y gallem wneud pethau'n well.

Gallwch wneud eich sylwadau drwy anfon e-bost neu ysgrifennu atom. Byddwn yn defnyddio'ch sylwadau i helpu i wella ein gwasanaeth a'r ffordd yr ydym yn

gwneud pethau. Fodd bynnag, nid yw'r weithdrefn Cam 4 a amlinellir uchod yn berthnasol i sylwadau.

Ymddygiad Afresymol

Caiff pob cwyn ei phrosesu yn unol â'r polisi hwn. Fodd bynnag, yn ystod y broses hon, gall staff ddod mewn cysylltiad ag ymddygiad afresymol oddi wrth achwynydd ac ag achwynwyr parhaus afresymol.

Diffinnir achwynwyr parhaus afresymol fel:

Y rhai sydd, oherwydd amlder neu natur eu cyswllt ag awdurdod / sefydliad, yn llesteirio ystyriaeth yr awdurdod / sefydliad o'u cwynion, neu gwynion pobl eraill.

Cofnodi cwynion

Byddwn yn cofnodi pob cwyn a dderbyniwn yn electronig fel y gallwn fonitro'r mathau o broblemau, y ffordd orau o'u datrys a'r amser / adnoddau a gymerir i reoli pob cwyn. Mae'r wybodaeth hon yn ein helpu i adolygu a nodi sut y gallwn wella darpariaeth ein gwasanaeth ein hunain.

Byddwn yn trin eich gwybodaeth yn unol â holl ddeddfwriaeth diogelu data'r DU a'r UE, er enghraifft y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol 2018. Mae'r holl ddata electronig yn cael ei reoli, ei brosesu a'i storio'n ddiogel yn unol â'n Systemau Rheoli Answadd Sefydliad Safonau Prydeinig ISO:9001 a Systemau Rheoli Diogelwch Gwybodaeth ISO:27001.



Atodiad 01- Ffurflen Gwyno

I gofrestru cwyn yn ffurfiol gyda TTC, rhowch y wybodaeth ganlynol yn y tabl isod:

Enw llawn:

Cyfeiriad:

Rhif Cyfeirnod TTC:

N							
---	--	--	--	--	--	--	--

Rhif Trwydded Yrru:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rhif Ffôn:

Cyfeiriad E-bost:

Dyddiad Cwyn:

Ydych chi'n gleient TTC neu'n Drydydd Parti?

Manylion Cwrs:

Oes gennych gwrs wedi'i archebu?	OES / NAC OES
Ydych eisioes wedi mynychu'r cwrs?	DO / NADDO
Enwau/ Math y Cwrs:	

Manylion y Gwyn:



Atodiad 01- Ffurflen Gwyno

Sut i gyflwyno'ch cwyn

E-bost

Mae fersiwn y gellir ei golygu o Ffurflen Gwyno Atodiad 1 ar gael i'w lawrlwytho a'i llenwi trwy adran Cwynion gwefan TTC <https://thettcgroup.com/about/complaints-procedure/>

Unwaith y bydd y templed wedi'i gwblhau gyda chymaint o fanylion â phosibl, anfonwch ef i cwynion@ttc-uk.com drwy atodi dogfen Atodiad 1 wedi'i llenwi i e-bost.

Drwy'r Post

Argraffwch gopi o Ffurflen Gwyno Atodiad 1 a'i llenwi gan ddefnyddio naill ai pin ysgrifennu inc du neu las, gan ddefnyddio'r gofod a ddarparwyd i amlinellu eich cwyn mewn llawysgrifen digon clir iddi gael ei deall.

Unwaith y bydd y templed wedi'i gwblhau gyda chymaint o fanylion â phosibl, dychwelwch y ffurflen drwy bostio'r ddogfen Atodiad 1 wedi'i chwblhau i:

Freepost RRAY-YEEE-XHZJ
Complaints/Cwynion
TTC Group
Hadley Park East
Hadley
Telford
Shropshire
TF1 6QJ