

Polisi Cwynion

Cwmni: Navigate Education Limited

Dyddiad cyhoeddi: 14/1/2026

Dyddiad adolygu: 14/1/2027

Cyswllt: gareth@letusnavigate.com

Mae'r polisi hwn yn rhan o ddogfennaeth llywodraethu a diwydrwydd dyladwy Navigate Education Limited ar gyfer partneriaid, ysgolion ac awdurdodau lleol.

1. Diben

Mae Navigate Education Limited ("Navigate") wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel. Rydym yn croesawu adborth ac yn anelu at ymdrin â chwynion yn deg, yn dryloyw ac yn brydlon.

2. Cwmpas

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion gan gleientiaid, partneriaid a rhanddeiliaid sy'n ymwneud â gwasanaethau, darpariaeth, cyfathrebiadau neu ymddygiad Navigate.

3. Egwyddorion

Byddwn yn:

- Cymryd cwynion o ddifrif
- Ymateb yn barchus a heb ragfarn
- Ymchwilio i bryderon yn deg ac yn gymesur
- Cadw cofnodion priodol
- Defnyddio'r hyn a ddysgw'n o gwynion i wella ein gwasanaethau

4. Sut i godi cwyn

Dylid codi cwynion yn ysgrifenedig lle bynnag y bo modd a'u hanfon at:

gareth@letusnavigate.com

Dylech gynnwys:

- Eich enw a'ch sefydliad
- Disgrifiad byr o'r gŵyn
- Dyddiadau perthnasol, sesiynau neu unigolion dan sylw (lle bo'n berthnasol)
- Y canlyniad yr ydych yn ei geisio

5. Y broses a'r amserlenni

Bydd Navigate yn:

- Cydnabod derbyn y gŵyn o fewn amserlen resymol
- Adolygu ac ymchwilio i'r mater yn briodol
- Darparu ymateb ysgrifenedig yn nodi'r canfyddiadau ac unrhyw gamau a gymerwyd

Gall yr amserlenni amrywio yn dibynnu ar gymhlethdod, ond ein nod yw datrys materion yn brydlon.

6. Uwchgyfeirio

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb, gallwch ofyn am uwchgyfeirio er mwyn cael adolygiad pellach. Bydd Navigate yn ystyried uwchgyfeirio yn deg ac yn darparu ymateb terfynol.

7. Cofnodion a chyfrinachedd

Rydym yn cadw cofnod o gwynion a chanlyniadau er mwyn atebolrwydd a gwella gwasanaethau. Caiff gwybodaeth ei thrin yn gyfrinachol a'i rhannu dim ond pan fo angen.

8. Adolygu

Caiff y polisi hwn ei adolygu o leiaf unwaith y flwyddyn.

9. Cyswllt

E-bost: gareth@letusnavigate.com