



**Cystadleuaeth Sgiliau Cymru**  
**Skills Competition Wales**

## **COMPLAINTS PROCEDURE**

We take all complaints seriously, particularly if we are alerted to a claim of abuse or neglect. We will follow the procedures as outlined below, which will determine how to investigate and monitor outcomes.

The Inspiring Skills Excellence project has overall responsibility for managing the complaints procedure with externally selected representatives and staff across the organisation who will lead the investigation.

### **Making a suggestion**

Often people feel more comfortable about suggesting improvements rather than complaining formally. Anyone taking part in competitions and their friends and family, training provider or employer, may make a suggestion.

First you should speak to the Competition Lead, Lead Judge, Sector Champion or your Skills Ambassador. Equally, if you feel that the suggestion is something that Skills Competitions Wales, as an organisation needs to consider please send this to [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk)

### **Raising a complaint**

We aim to handle complaints quickly, effectively and in a fair and honest way. We take all complaints seriously and use valuable information from investigating to help us improve the service we provide. We treat all complaints in confidence.

ISEiW assures competitors and their representatives that by making a complaint, the competitor would not be disadvantaged in any way, due to a complaint being made in good faith.

### **Who can raise a complaint?**

A participant or their representative affected by the way Skills Competition Wales provides its services can make a complaint. A representative may raise a complaint for the affected person if they:

- a. Cannot or do not wish to make a complaint themselves, or;
- b. Have given consent for the representative to act on their behalf, (which must be evidenced as part of the submission).

If you are not happy about raising a complaint yourself and you do not know someone who can talk or write on your behalf, we will be happy to find someone from an independent organisation to act as an advocate for you. Please contact us by emailing: [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk)

### **Why raise a complaint?**

We pursue excellence in everything we do. We have a responsibility for all competitors and their representatives and want to ensure we provide the best possible service and experience to all who engage in what we do.

### **Complaints Process**

#### **Stage one**

In the first instance, we encourage you to seek an early resolution at the competition or training activity with the relevant personnel i.e. Competition Lead, Lead Judge or ISEiW Sector Champion.

This could mean an on-the-spot acknowledgment and explanation if something has gone wrong and immediate action to resolve the problem.

#### **Stage two**

A complaint is defined as an expression of dissatisfaction about matters that affect the quality of the competitors' experience, or about a standard of service provided by or on behalf of ISEiW.

A complaint can be made against the conduct of those implementing the competition or training activity, or against the processes involved if any of the following are present:

- a. Evidence of unfair practice negatively or positively impacting a competitor and their performance
- b. Evidence of prejudice or of bias on the part of the Competition Lead/Judge.
- c. Evidence of breach of the Competition Rules and Code of Ethics

Time limits: The complaint must be sent within five working days after the competition day, in writing, addressing the issue with sufficient evidence to [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk). SCW will acknowledge, by email, receipt of your communication within two working days and aim to resolve within 10 working days, unless agreed otherwise.

If you notify us of your complaint more than one month after the date of the incident, we may not be able to investigate properly. We shall, however, consider whether you had good reason for not raising the complaint sooner and whether, despite the delay, it is still possible to investigate the complaint effectively and fairly.

### **Stage three**

If a competitor or their representative considers any of the following, then the competitor or their representative can request a review of the outcome of the Stage two investigation.

- a. There has been a procedural irregularity in the conduct of Stage two investigation
- b. New information has come to light, which the competitor or their representative was unable to disclose previously and which would have had a material impact upon the investigation previously undertaken
- c. The decision reached was unreasonable based on the information that had been available when the case was considered

Time limits: A competitor or their representative wishing to request a review must do so within 5 working days of the written response to Stage two, addressing the issue with sufficient evidence and information to Paul Evans, Project Director for the Inspiring Skills Excellence by email [paul2.evans@colegsirgar.ac.uk](mailto:paul2.evans@colegsirgar.ac.uk)

- This is not a reopening of the original complaint. Dissatisfaction with the outcome of the initial complaint alone is not a valid reason for requesting a review
- The review will consider whether the outcome of Stage two was reasonable, or should be re-considered in light of the new information, rather than reconsider the original case and its evidence
- At this stage all decisions are final



**Cystadleuaeth Sgiliau Cymru**  
**Skills Competition Wales**

## **GWEITHDREFN CWYNION**

Rydym yn cymryd pob cwyn o ddifrif, yn enwedig os cawn ein rhybuddio am honiad o gam-drin neu esgeulustod. Byddwn yn dilyn y gweithdrefnau fel yr amlinellir isod, a fydd yn penderfynu sut i ymchwilio a monitro canlyniadau.

Mae gan y prosiect Ysbrydoli Rhagoriaeth Sgiliau gyfrifoldeb cyffredinol am reoli'r weithdrefn gwynion gyda chynrychiolwyr a staff a ddewisir yn allanol ar draws y sefydliad a fydd yn arwain yr ymchwiliad.

## **Gwneud awgrym**

Yn aml, mae pobl yn teimlo'n fwy cyfforddus ynghylch awgrymu gwelliannau yn hytrach na chwyno'n ffurfiol. Gall unrhyw un sy'n cymryd rhan mewn cystadlaethau a'u ffrindiau a'u teulu, darparwr hyfforddiant neu gyflogwr wneud awgrym.

Yn gyntaf dylech siarad ag Arweinydd y Gystadleuaeth, Prif Farnwr, Hyrwyddwr Sector neu'ch Llysgennad Sgiliau. Yn yr un modd, os ydych chi'n teimlo bod yr awgrym yn rhywbeth y mae Sgiliau Cystadlaethau Cymru, fel sefydliad y mae angen iddo ei ystyried, anfonwch hwn i - [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk)

## **Codi cwyn**

Ein nod yw delio â chwynion yn gyflym, yn effeithiol ac mewn ffordd deg a gonest. Rydyn ni'n cymryd pob cwyn o ddifrif ac yn defnyddio gwybodaeth werthfawr wrth ymchwilio i'n helpu ni i wella'r gwasanaeth rydyn ni'n ei ddarparu. Rydym yn trin pob cwyn yn gyfrinachol.

Mae ISEiW yn sicrhau cystadleuwyr a'u cynrychiolwyr na fyddai'r cystadleuydd dan anfantais mewn unrhyw ffordd, trwy wneud cwyn, oherwydd bod cwyn yn cael ei gwneud yn ddiwyll.

## **Pwy all godi cwyn?**

Gall cyfranogwr neu ei gynrychiolydd yr effeithir arno gan y ffordd y mae Cystadleuaeth Sgiliau Cymru yn darparu ei wasanaethau wneud cwyn. Gall cynrychiolydd godi cwyn i'r unigolyn yr effeithir arno:

- a. Methu neu ddim eisiau gwneud cwyn eu hunain, neu;
- b. Wedi rhoi caniatâd i'r cynrychiolydd weithredu ar ei ran, (y mae'n rhaid ei weld fel rhan o'r cyflwyniad).

Os nad ydych yn hapus am godi cwyn eich hun ac nad ydych yn adnabod rhywun a all siarad neu ysgrifennu ar eich rhan, byddwn yn hapus i ddod o hyd i rywun o sefydliad annibynnol i weithredu fel eiriolwr ar eich rhan. Cysylltwch â ni trwy e-bostio: [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk)

### **Pam codi cwyn?**

Rydym yn dilyn rhagoriaeth ym mhopeth a wnawn. Mae gennym gyfrifoldeb dros yr holl gystadleuwyr a'u cynrychiolwyr ac rydym am sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth a'r profiad gorau posibl i bawb sy'n cymryd rhan yn yr hyn a wnawn.

### **Proses Cwynion**

#### **Cam un**

Yn y lle cyntaf, rydym yn eich annog i geisio datrysiaid cynnar yn y gystadleuaeth neu weithgaredd hyfforddi gyda'r personél perthnasol, hy Arweinydd y Gystadleuaeth, Prif Farnwr neu Hyrwyddwr Sector ISEiW.

Gallai hyn olygu cydnabyddiaeth ac esboniad yn y fan a'r lle os yw rhywbeth wedi mynd o'i le a gweithredu ar unwaith i ddatrys y broblem.

#### **Cam dau**

Diffinnir cwyn fel mynegiant o anfodlonrwydd ynghylch materion sy'n effeithio ar ansawdd profiad y cystadleuwyr, neu ynghylch safon gwasanaeth a ddarperir gan neu ar ran ISEiW.

Gellir gwneud cwyn yn erbyn ymddygiad y rhai sy'n gweithredu'r gystadleuaeth neu'r gweithgaredd hyfforddi, neu yn erbyn y prosesau dan sylw os oes unrhyw un o'r canlynol yn bresennol:

- a. Tystiolaeth o arfer annheg yn cael effaith negyddol neu gadarnhaol ar gystadleuydd a'i berfformiad
- b. Tystiolaeth o ragfarn neu ragfarn ar ran Arweinydd / Barnwr y Gystadleuaeth.
- c. Tystiolaeth o dorri'r Rheolau Cystadleuaeth a'r Cod Moseg

Terfynau amser: Rhaid anfon y gŵyn cyn pen pum diwrnod gwaith ar ôl diwrnod y gystadleuaeth, yn ysgrifenedig, gan fynd i'r afael â'r mater gyda digon o dystiolaeth i [info@skillscompetitionwales.ac.uk](mailto:info@skillscompetitionwales.ac.uk). Bydd CChC yn cydnabod, trwy e-bost, derbyn eich cyfathrebiad cyn pen dau ddiwrnod gwaith ac yn ceisio datrys cyn pen 10 diwrnod gwaith, oni chytunir yn wahanol.

Os byddwch yn ein hysbysu o'ch cwyn fwy na mis ar ôl dyddiad y digwyddiad, efallai na fyddwn yn gallu ymchwilio yn iawn. Fodd bynnag, byddwn yn ystyried a oedd

gennych reswm da dros beidio â chodi'r gŵyn yn gynt ac a yw'n bosibl, er gwaethaf yr oedi, ymchwilio i'r gŵyn yn effeithiol ac yn deg.

### **Cam tri**

Os yw cystadleuydd neu ei gynrychiolydd yn ystyried unrhyw un o'r canlynol, yna gall y cystadleuydd neu ei gynrychiolydd ofyn am adolygiad o ganlyniad yr ymchwiliad Cam dau.

- a. Bu afreoleidd-dra gweithdrefnol wrth gynnal ymchwiliad Cam dau
- b. Mae gwybodaeth newydd wedi dod i'r amlwg, nad oedd y cystadleuydd na'i gynrychiolydd yn gallu ei datgelu o'r blaen ac a fyddai wedi cael effaith sylweddol ar yr ymchwiliad a gynhaliwyd yn flaenorol
- c. Roedd y penderfyniad y daethpwyd iddo yn afresymol yn seiliedig ar y wybodaeth a oedd ar gael pan ystyriwyd yr achos

Terfynau amser: Rhaid i gystadleuydd neu ei gynrychiolydd sy'n dymuno gofyn am adolygiad wneud hynny cyn pen 5 diwrnod gwaith ar ôl yr ymateb ysgrifenedig i Gam dau, gan fynd i'r afael â'r mater gyda digon o dystiolaeth a gwybodaeth i Paul Evans, Cyfarwyddwr Prosiect y Rhagoriaeth Sgiliau Ysbrydoli trwy e-bost. [paul2.evans@colegsirgar.ac.uk](mailto:paul2.evans@colegsirgar.ac.uk)

- Nid ailagor y gŵyn wreiddiol mo hon. Nid yw anfonlonrwydd â chanlyniad y gŵyn gychwynnol yn unig yn rheswm dilys dros ofyn am adolygiad
- Bydd yr adolygiad yn ystyried a oedd canlyniad Cam dau yn rhesymol, neu a ddylid ei ail-ystyried yng ngoleuni'r wybodaeth newydd, yn hytrach nag ailystyried yr achos gwreiddiol a'i dystiolaeth
- Ar hyn o bryd mae pob penderfyniad yn derfynol