



## Cymdeithas Elusennol Ynys Môn

### Polisi a Gweithdrefn Cwynion

#### Crynodeb polisi

Rydym wedi ymrwymo i weithio mewn ffordd agored ac atebol sy'n meithrin ymddiriedaeth a pharch ein holl randdeiliaid. Rydym hefyd am sicrhau'r safonau uchaf o weithgareddau ar draws ein sefydliad. Un o'r ffyrdd y gallwn barhau i wella ein gwasanaethau yw drwy wrando ac ymateb i farn ein rhanddeiliaid, ac yn enwedig drwy ymateb yn gadarnhaol i gwynion ynghylch gweithwyr, ymddiriedolwyr ac aelodau a dod o hyd i benderfyniadau addas.

Rydym yn cymryd cwynion o ddifrif ac rydym yn eu trin fel cyfle i ddatblygu. Rydym yn ddiolchgar i glywed gan bobl sy'n barod i gymryd yr amser i'n helpu i wella.

Ein polisi yw:

- Darparu gweithdrefn gwyno deg sy'n glir ac yn hawdd ei defnyddio i unrhyw un sy'n dymuno gwneud cwyn.
- Rhoi cyhoeddusrwydd i fodolaeth ein gweithdrefn gwyno fel bod pobl yn gwybod sut i gysylltu â ni i wneud cwyn.
- Sicrhau bod pawb yn Y Gymdeithas yn gwybod beth i'w wneud os derbynnir cwyn a'u cefnogi drwy'r broses lle bo angen.
- Sicrhau bod pob cwyn yn cael ei hymchwilio'n deg ac mewn modd amserol.
- Sicrhau bod cwynion, lle bynnag y bo'n bosibl, yn cael eu datrys a bod perthynas yn cael ei hatgyweirio.
- Casglu gwybodaeth sy'n ein helpu i ddysgu a gwella'r hyn a wnawn.

#### Diffiniad o gŵyn

Mae Y Gymdeithas yn ystyried cwyn yn ddatganiad bod rhywbeth o'i le neu ddim yn ddigon da ym marn y person sy'n gwneud y gŵyn. Efallai na fydd bob amser yn glir pryd mae unigolyn yn gwneud cwyn ac efallai na fydd y gair byth yn cael ei ddefnyddio, ond lle mae rhywun yn codi pryder neu anfodlonrwydd am ein gwasanaeth neu rywun yr ydym wedi'i ariannu, byddwn yn ei drin fel cwyn.

Pan fo cwyn yn ymwneud â sefydliad yr ydym wedi'i ariannu, lle bo hynny'n briodol, rydym yn eich annog i wneud eich cwyn yn uniongyrchol i'r sefydliad dan sylw. Er bod Y Gymdeithas eisiau cefnogi'r sefydliadau rydym yn gweithio gyda nhw a sicrhau bod ein harian yn cael ei wario'n dda, nid ydym yn gyfrifol am eu llywodraethu nac am ymchwilio i droseddau honedig. Rydym yn credu mewn llawer o achosion bod cwynion gwasanaeth yn cael eu trin yn well gan y sefydliad eu hunain.

## **Gweithdrefn**

Anogir achwynwyr i ohebu yn ysgrifenedig (er nad yw hyn yn hanfodol) drwy e-bost i [post@elusenol.org](mailto:post@elusenol.org)

## **Cam Un**

Bydd cwynion yn cael eu cydnabod yn ysgrifenedig gan y person sy'n ymdrin â'r gŵyn o fewn pum diwrnod gwaith. Bydd y gydnabyddiaeth yn dweud pwy sy'n delio â'r gŵyn a phryd y gall y person sy'n cwyno ddisgwyl ateb.

Os gwneir cwyn mewn perthynas ag aelod o staff, bydd y Cadeirydd ac Ymddiriedolwr yr Is-bwyllgor Pobl a Thâl yn ymdrin â'r gŵyn.

Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd achwynwyr yn derbyn ymateb pendant o fewn pedair wythnos. Os nad yw hyn yn bosibl oherwydd, er enghraifft, nad yw ymchwiliad wedi'i gwblhau'n llawn, anfonir diweddariad cynnydd gyda syniad o bryd y rhoddir ateb llawn.

## **Cam Dau**

Os yw achwynwyr yn teimlo nad yw eu cwyn wedi cael ei datrys yn foddhaol yng Ngham Un, o fewn pedair wythnos i dderbyn ymateb gan yr elusen yng Ngham Un, dylech nodi'n ysgrifenedig pam eich bod yn credu bod hyn yn wir a gallwch ofyn i'r gŵyn gael ei hadolygu ar lefel y Bwrdd. Ar hyn o bryd, bydd y gŵyn yn cael ei throsglwyddo i'r Bwrdd Ymddiriedolwyr llawn sy'n cymryd cyfrifoldeb am adolygu'r gŵyn.

Gan ddibynnu a yw'r gŵyn yn ymwneud â gwaith uniongyrchol Y Gymdeithas neu am Ymddiriedolwr neu aelod o staff, bydd hyn yn hysbysu'r Cadeirydd pwy sydd orau i ymchwilio yng ngham dau. Gall y Cadeirydd ymchwilio i ffeithiau'r achos eu hunain, dirprwyo uwch berson addas i wneud hynny, neu gall benodi rhywun â chymwysterau addas sy'n allanol i'r Gymdeithas. Gall hyn olygu adolygu gwaith papur yr achos a siarad â'r person a ddeliodd â'r gŵyn yng Ngham Un.

Fel arfer, dylech gael ateb pendant o fewn chwe wythnos. Os nad yw hyn yn bosibl oherwydd, er enghraifft, nad yw ymchwiliad wedi'i gwblhau'n llawn, dylid anfon diweddariad cynnydd gyda syniad o bryd y rhoddir ateb llawn. P'un a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ai peidio, dylai'r ateb i chi, lle bo'n briodol, ddisgrifio'r camau a gymerwyd i ymchwilio i'r gŵyn, casgliadau'r ymchwiliad, ac unrhyw gamau a gymerwyd o ganlyniad i'r gŵyn.

Mae'r penderfyniad a wnaed ar y pwynt yma yn derfynol.

**Adolygwyd gan y Bwrdd Ymddiriedolwyr: Mehefin 2023**

**Adolygiad nesaf: Mai 2024**