Polisi Cwynion

Trefniadau gweithredu ynglŷn â Sylwadau, Canmoliaeth & Chwynion

Mae'r trefniadau hyn yn ymwneud yn unig â defnyddwyr ein gwasanaeth ac nid ag aelodau staff, gwirfoddolwyr ac aelodau o'r Pwyllgor Ymddiriedolwyr sydd â dulliau eraill o weithredu'n agored iddynt.

Rhagymadrodd

Fel sefydliad, mae Menter Iaith Sir Caerffili (MISC) yn anelu at ddarparu gwasanaeth o safon uchel i defnyddwyr gwasanaethau a chymunedau yn Sir Caerffili.

Mae MISC wedi ymroi'n llwyr i ymgynghori â, a gwrando ar y bobl maent yn eu gwasanaethu. Fel prawf gweladwy o'r ymroddiad hwn 'rydym yn annog holl ddefnyddwyr ein gwasanaeth i fynegi eu sylwadau ar amrywiaeth ac ansawdd y gwasanaethau sy'n cael eu darparu. Yn eu tro, mae MISC yn croesawu sylwadau o'r fath gan eu bod yn rhoi darlun gwerthfawr o berfformiad y sefydliad.

Rhaid rhoi ar ddeall yn glir y bydd pob sylw yn cael ei gymryd o ddifrif, a lle bo hynny'n addas, bydd yn cael ei archwilio a gweithredir ynglŷn ag ef.

Fel rheol gyffredinol, mae gan MISC agwedd "dechrau o'r gwaelod". Mae hyn yn golygu, mewn achos o gwyn cymharol fychan, dylai'r cysylltiad cyntaf fod efo'r aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sy'n uniongyrchol gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth. Dim ond os bydd yr anfodlonrwydd yn parhau y bydd yn mynd ymlaen i'r cam nesaf. Mae agwedd o'r fath yn ceisio annog datrys y broblem yn gyflym ac osgoi parhad neu gynnydd yn yr anghydfod.

Cedwir cofnod o'r holl sylwadau, canmoliaeth a chwynion, a bydd yna adroddiadau rheolaidd i Fwrdd yr Ymddiriedolwyr.

Diffiniadau

- Sylw: Nid yw hyn yn golygu canmoliaeth na chwyn, ond beirniadaeth adeiladol o'r modd y mae'r gwasanaeth yn cael ei drefnu, yn cael ei ddarparu neu sut y gellir ei wella. Fe all, er enghraifft, gynnwys awgrymiadau ynglŷn â chyfarfod ag angen arbennig neu am berthynas â mudiadau/grwpiau allanol.

- Canmoliaeth: Mae hyn yn golygu canmoliaeth hael heb ofyn amdano ynglŷn ag ymddygiad aelod o'r staff neu wirfoddolwr/wraig neu am ansawdd gwasanaeth a ddarparwyd, neu am y mudiad yn gyffredinol. Os yw i olygu rhywbeth, mae'n rhaid iddo fod yn benodol.

- Cwŷn: Mae hyn yn golygu mynegiant o anfodlonrwydd am un neu fwy o'r canlynol:

- Ansawdd a natur gwasanaeth a ddarparwyd
- Y gallu i ddarparu gwasanaeth
- Diffyg bodolaeth gwasanaeth arbennig
- Ymddygiad neu agwedd aelod o'r staff
- Lefel effeithiolrwydd a ganfyddir o'r sefydliad
- Priodoldeb ymateb o Cywirdeb gwybodaeth
- Polisïau a/neu threfniadau Menter Caerffili

Sylwer: rhaid i gwyn fod yn benodol, yn gyfredol/yn ddiweddar iawn a rhaid iddo gynnwys rhywfaint o leiaf o dystiolaeth.

Y Drefn

- Sylwadau: Dylai'r rhain gael eu gwneud un ai ar lafar neu'n ysgrifenedig a dylent, yn y lle cyntaf gael eu hystyried gan yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sydd mewn cysylltiad uniongyrchol â'r unigolyn. Yn unol â'r cyfarwyddyd a roddwyd iddynt ar y trefniadau hyn, bydd yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig yn barnu a ddylid pasio'r sylwadau ymlaen i'r Prif Swyddog. Sut bynnag, mae gan yr unigolyn yr hawl i gysylltu'n uniongyrchol â'r Prif Swyddog. Cydnabyddir sylwadau un ai ar lafar neu, lle bo'n addas, yn ysgrifenedig. Lle bydd sylwadau'n arwain at newid – er enghraifft, yn y ffordd y darperir gwasanaeth – hysbysir yr unigolyn o'r canlyniad.

- Canmoliaeth: Derbynnir hyn un ai ar lafar neu'n ysgrifenedig, ac fel arfer yn y lle cyntaf gan yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sydd mewn cysylltiad uniongyrchol â'r unigolyn. Yn unol â'r cyfarwyddyd a roddwyd iddynt ar y trefniadau

hyn, bydd yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig yn barnu a ddylid pasio'r ganmoliaeth ymlaen i'r Prif Swyddog. Sut bynnag, mae gan yr unigolyn yr hawl i gysylltu'n uniongyrchol â'r Prif Swyddog. Cydnabyddir canmoliaeth un ai ar lafar neu, lle bo'n addas, yn ysgrifenedig.

- Cwynion:
  - Yn yr holl achosion lle mae yna gwyn, oni bai fod y gwyn yn un ddifrifol iawn, dylai'r aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sydd â'r cysylltiad cyntaf â'r achwynydd wneud pob ymdrech i ddelio â'r mater yn gyflym ac yn anffurfiol. Os na fydd ateb buan i'r gwyn, dylid gwneud pob ymdrech i gadw mewn cysylltiad â'r achwynydd a'i hysbysu o'r canlyniad. Yn achos cwyn a wneir yn erbyn aelod o'r staff neu wirfoddolwr/wraig, dylent roi gwybod i'r person sy'n uwch na nhw fod cwyn wedi'i wneud yn eu herbyn. Dylai'r aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig wneud a chadw cofnodion ysgrifenedig i gynnwys dyddiad, amser, natur y gwyn a'r ymdrechion i ddelio â'r broblem.

Yn yr holl achosion eraill, gweithredir y drefn ganlynol:

o Lle na fu ateb boddhaol i'r gwyn ar y lefel yma, dylid cyfeirio'r mater i'r Prif Swyddog. Bydd y Prif Swyddog yn dilyn y camau uchod mewn ymdrech i gyrraedd ateb anffurfiol a boddhaol. Bydd y Prif Swyddog yn cofnodi manylion y gwyn; bydd hyn yn cynnwys crynodeb byr o'r hyn a wnaed a sut y deliwyd â'r mater. Lle bo angen, bydd y Prif Swyddog yn gweithredu fel canolwr gan geisio sylwadau'r partïon perthnasol mewn ymdrech i sicrhau canlyniad boddhaol.

o Lle mae'r gwyn yn ymwneud â'r Prif Swyddog, bydd yn cael ei gyfeirio i Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr. Bydd y Cadeirydd yn dilyn y camau a amlinellwyd uchod.

Sylwer: mae'r uchod yn cynrychioli'r camau "anffurfiol". Oni bai fod yna reswm da pam na ellid delio â'r mater o fewn yr amser penodedig, rhaid delio â'r holl gwynion o'r fath o fewn 10 diwrnod gwaith.

Lle na chafwyd ateb boddhaol i'r gwyn, rhaid delio â'r mater yn "ffurfiol". Bydd y drefn wedyn fel a ganlyn:

- Gofynnir i'r achwynydd a'i/neu ei ch/gynrychiolydd ysgrifennu at y Prif Swyddog (neu at y Cadeirydd os mai'r Prif Swyddog yw testun y gwyn) o fewn 28 niwrnod, yn amlinellu manylion y gwyn.

- O fewn 28 niwrnod o dderbyniad y manylion ysgrifenedig, bydd y Prif Swyddog yn galw cyfarfod o’r Panel Cwynion. Os mai’r Prif Swyddog fydd testun y gwyn, gelwir y Panel gan Gadeirydd Menter Iaith Sir Caerffili.

- Bydd y Panel Cwynion yn cynnwys: 3 aelod o Fwrdd Ymddiriedolwyr Menter Iaith Sir Caerffili

- Hysbysir yr achwynydd o gyfansoddiad y Panel Cwynion, ynghyd ag ychydig fanylion am yr aelodau; bydd y cyfryw fanylion yn cynnwys profiad personol, sgiliau, gwybodaeth arbenigol a rheswm dros fod yn rhan ohono.

- Lle mae’r mater yn gymhleth neu’n dechnegol iawn, cydnabyddir y gallai fod angen i’r Panel Cwynion gael cyngor arbenigol annibynnol. Efallai y bydd angen felly, dan y fath amgylchiadau, i ofyn i unigolion sy’n meddu ar y wybodaeth arbenigol berthnasol i helpu neu roi cyngor ar y mater.

- Bydd Menter Iaith Sir Caerffili yn cydnabod yn ysgrifenedig eu bod wedi derbyn y gwyn o fewn 5 diwrnod gwaith.

- Rhoddir o leiaf 10 diwrnod gwaith o rybudd o gyfarfod y Panel Cwynion (dyddiad, amser, man cyfarfod, ayyb) yn ysgrifenedig i’r achwynydd.

- Fe all y Panel Cwynion dderbyn tystiolaeth yn ysgrifenedig neu yn bersonol gan y partïon dan sylw a’u/neu eu cynrychiolwyr.

- Cofnodir trafodaethau a phenderfyniadau’r Panel Cwynion.

- Bydd y Panel Cwynion yn ymddwyn yn ddi-duedd a bydd yn ystyried holl agweddau’r gwyn ac yn rhoi gwybod i’r achwynydd yn ysgrifenedig ac o fewn 28 niwrnod o’r cyfarfod, o unrhyw benderfyniadau a wnaed ac am unrhyw weithrediad priodol y dylid ei gyflawni.

- Bydd penderfyniad y Panel Cwynion yn derfynol.

Dyddiad Adolygu: Gorffennaf 12 2023