

ewmpas

Polisi a gweithdrefn gwyno

Fersiwn: 4.4

Diweddarwyd Ddiwethaf: 3 Gorffennaf 2020

Awduron:

Ann Elliot, Swyddog Llywodraethu

Angela Overment, Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol



Cynnwys

1.0	Datganiad o Bwrpas	3
2.0	Cwmpas	3
3.0	Gweithdrefn	3
	Datrysiad Anffurfiol	3
	Datrysiad Ffurfiol	4
	Cofnodi ac Ymdrin Cychwynnol	4
	Ymchwiliad	5
	Penderfyniad a Datrysiad	5
	Adolygiad	5
	Cyfryngu	6
	Cwynion Parhaus neu Flinderus	6
4.0	Adolygiad Polisi	6
	Atodiad 1	8

Fersiwn Rhif	Statws	Rheswm	Dyddiad
1.0	Cymeradwywyd	Cymeradwywyd gan y Pwyllgor Gweithredol	Tachwedd 2012
2.0	Cymeradwywyd	Adolygwyd gan y Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol ar y cyd â'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol	Awst 2015
3.1	Drafft	Adolygwyd gan y Swyddog Llywodraethu gyda'r Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol	21 Medi 2017
3.2	Drafft	Cynnwys sylwadau gan yr Uwch Dîm Rheoli	11 Ionawr 2018
3.3	Drafft	Cynnwys sylwadau gan y Pwyllgor Risg ac Archwilio	9 Ebrill 2018
3.4	Cymeradwywyd	Cymeradwyaeth derfynol gan y Bwrdd	27 Ebrill 2018
4.1	Adolygiad	Adolygwyd gan y Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol	21 Ebrill 2020
4.2	Adolygiad	Adolygwyd gan yr Uwch Dîm Arwain	7 Mai 2020
4.3	Adolygiad	Adolygwyd gan y Bwrdd	15 Mai 2020
4.4	Cymeradwywyd	Cymeradwyaeth derfynol gan y Bwrdd	3 Gorffennaf 2020

Mae Cwmpas yn gymdeithas gofrestredig o dan Ddeddf Cymdeithasau Cydweithredol a Budd-daliadau Cymunedol 2014, rhif 24287R.

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael yn Saesneg. Ein nod yw darparu'r un safon o wasanaeth yn y ddwy iaith.

1.0 Datganiad o Bwrpas

- 1.1 Mae Cwmpas yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i'n cleientiaid a'n cwsmeriaid. Ein cwsmeriaid yw ein haelodau, y sefydliadau a gefnogwn a'r asiantaethau a'r unigolion sy'n rhanddeiliaid yn y gwasanaethau a ddarparwn. Mae Cwmpas yn cydnabod bod adborth yn bwysig i wella gwasanaethau.
- 1.2 Er ein bod ni'n ymdrechu i gael pethau'n iawn y tro cyntaf, bob amser, rydym yn cydnabod bod pethau'n gallu mynd o chwith weithiau, ac mae angen cael gweithdrefn gwyno glir yn yr achosion hyn. Os nad yw cwsmeriaid yn hapus, mae angen i ni wybod, fel y gallwn naill ai unioni'r sefyllfa neu wneud newidiadau i'w atal rhag digwydd eto.
- 1.3 Pan fyddwn yn derbyn cwyn byddwn yn ceisio ymdrin â hi yn gyflym ac effeithiol.
- 1.4 Mae'r ddogfen hon yn rhoi manylion y broses a'r trefniadau gweinyddol ar gyfer derbyn, ymchwilio i ac ymdrin â chwynion.
- 1.5 Pwrpas y weithdrefn hon yw sicrhau:
- Bod cwynion yn cael eu cofnodi
 - Bod achwynwyr yn cael gwybodaeth gydol y broses
 - Bod cwynion yn cael eu hymchwilio'n fuan, yn drylwyr a theg, ac yn gyfrinachol lle bo'n briodol; a bod yna ddarpariaeth ar gyfer adolygu
 - Bod modd unioni'r sefyllfa a dysgu gwersi pan fydd y gwasanaeth wedi gostwng yn is na safon dderbyniol
 - Bod unrhyw batrymau'n cael eu nodi a chymryd i'w afael â pherfformiad yn y meysydd hynny.

2.0 Cwmpas

- 2.1 Mae'r ddogfen hon yn ymwneud â chwynion am wasanaeth gan Cwmpas, boed mewn prosiect neu fan arall, ac mae'n cwmpasu cwynion a wnaed am gynghorwyr/ymgyngorwyr a benodwyd gan ac a dalwyd amdanynt o dan gontractau Cwmpas. Mae hefyd yn berthnasol i gwynion sy'n cael eu cyflwyno i Cwmpas drwy drydydd partion.
- 2.2 Byddai angen delio â rhai materion y tu allan i'r weithdrefn gwyno, megis materion yn ymwneud â diogelu data, cwynion cyflogaeth staff, chwythu'r chwiban neu faterion cyfreithiol.

3.0 Gweithdrefn

Datrysiaid Anffurfiol

- 3.1 Mae Cwmpas yn ceisio datrys cwynion yn syml a chyflym lle bo'n bosibl.
- 3.2 Pan fo unigolyn neu sefydliad yn anhapus â'r gwasanaeth mae wedi'i dderbyn, yn y lle cyntaf dylai gysylltu â'r aelod staff y mae wedi ymwneud ag ef. Dylid gwneud hyn o fewn chwe mis i'r adeg y digwyddodd y mater. Byddai'n ddefnyddiol pe gallai'r achwynydd ddarparu crynodeb o beth sydd wedi digwydd a pha ganlyniad maent yn ei ddymuno er mwyn datrys y mater.
- 3.3 Pan fo angen mewnbwn gan aelodau eraill o'r staff er mwyn datrys mater byddwn yn gofyn am hyn cyn gynted â phosibl.
- 3.4 Ar ôl i'r camau angenrheidiol gael eu cymryd i ddatrys y mater bydd cynrychiolydd o Cwmpas yn cysylltu â'r person sy'n gwneud y gŵyn i sicrhau ei fod yn fodlon â hyn.
- 3.5 Os na ellir datrys y mater yn anffurfiol, neu os yw'r mater yn rhy ddifrifol i ymdrin ag ef yn anffurfiol, bydd y weithdrefn ddatrys ffurfiol yn cael ei chychwyn.

Datrysiad Ffurfiol
Cofnodi ac Ymdrin Cychwynnol
- 3.6 Gellir cyflwyno cwynion ffurfiol dros y ffôn (0300 111 5050) neu'n yn ysgrifenedig mewn e-bost i info@cwmpas.coop neu drwy'r post i Cwmpas, Y Borth, 13 Ffordd Beddau, Caerffili, CF83 2AX. Gellir defnyddio'r ffurflen gwyno enghreifftiol yn Atodiad 1, er nad yw hyn yn orfodol.
- 3.7 Er mwyn gallu cynnal yr ymchwiliadau perthnasol, rhaid cyflwyno cwynion ffurfiol o fewn chwe mis i'r adeg y digwyddodd y mater.
- 3.8 Yn y lle cyntaf, bydd unrhyw gwynion a dderbynnir yn cael eu trosglwyddo i'r Cydgysylltydd Cwynion, a fydd yn ei chofnodi'n ganolog. Bydd y Cydgysylltydd Cwynion yn nodi'r maes gwasanaeth a enwyd yn y gŵyn ac yn rhoi gwybod i'r Cyfarwyddwr perthnasol am y gŵyn.
- 3.9 Bydd y Cydgysylltydd Cwynion yn cydnabod y gŵyn yn ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) o fewn pum niwrnod gwaith o'i derbyn. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn hysbysu'r achwynydd fod y gŵyn wedi'i derbyn, pwy fydd yn ymdrin â hi a beth fydd yn digwydd nesaf.
- 3.10 Bydd y Cyfarwyddwr perthnasol yn gyfrifol am enwebu person i arwain ac ymchwilio i'r broses gwyno. Gelwir y person hwn yn "Ymchwilydd Cwyn".
- 3.11 Ni fydd yr Ymchwilydd Cwyn yn cael ei enwi neu ei gynnwys fel arall yn y gŵyn. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, y Prif Weithredwr fydd yr Ymchwilydd Cwyn. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd Cadeirydd y Bwrdd yn enwebu un neu fwy o aelodau'r Bwrdd i fod yn Ymchwilydd(wyr) Cwyn.

3.12 Dylai'r Ymchwilydd Cwyn fod â'r capasiti i ymchwilio'n fuan a thrylwyr. Gall y Cyfarwyddwr gyflawni rôl yr Ymchwilydd Cwyn ei hun os yw hyn yn briodol.

Ymchwiliad

3.13 Dylai'r Ymchwilydd Cwyn ymchwilio i'r gŵyn cyn gynted â phosibl. O dan amgylchiadau arferol, bydd hyn yn golygu o leiaf siarad â'r achwynydd a'r gweithiwr(wyr) dan sylw ac adolygu unrhyw waith papur perthnasol.

3.14 Fel arfer, bydd disgwyl i'r achwynydd gael gwybod y canlyniad o fewn ugain diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

3.15 Os yw camau cynnar yr ymchwiliad yn awgrymu y bydd hi'n cymryd mwy nag ugain diwrnod gwaith dylai'r Ymchwilydd Cwyn anfon ymateb dros dro yn nodi amserlen ddiwygiedig.

3.16 Pan fo'r gŵyn yn awgrymu camymddygiad (yn hytrach na pherfformiad gwael) gan weithiwr dylid gofyn am gyngor AD cyn gynted â phosibl. Bydd gweithdrefnau AD yn cael blaenoriaeth dros ofynion amser y weithdrefn Gwyno yn yr amgylchiadau hyn.

Penderfyniad a Datrysiaid

3.17 Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad dylai'r Ymchwilydd Cwyn adolygu'r canfyddiadau a dod i benderfyniad am y gŵyn.

3.18 Yna, dylai'r Ymchwilydd Cwyn ysgrifennu at yr achwynydd yn nodi ei ganfyddiadau.

3.19 Pan fo cwynion yn cael eu cadarnhau, yn gyfan gwbl neu'n rhannol, mae'n rhaid i'r llythyr gan yr Ymchwilydd Cwyn gynnwys ymddiheuriad hefyd, a nodi beth fydd Cwmpas yn ei wneud i unioni'r sefyllfa, a/neu sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto.

3.20 Mae'n rhaid cadw'r holl ddogfennau electronig yn ymwneud â'r gŵyn yn ffeil "Complaints" ar Sharepoint "(Management > SLT > SLT > Governance > Complaints)" a chadw copi caled yn y bocs ffeilio "Complaints".

Adolygiad

3.21 Os yw'r achwynydd yn anhapus â'r ymateb hwn mae'n rhaid iddo hysbysu'r Cydgysylltydd Cwynion ei fod yn dymuno cael adolygiad o'r canlyniad o fewn deng niwrnod i dderbyn yr ymateb.

3.22 Bydd y Cydgysylltydd Cwynion yn cydnabod y cais am adolygiad o fewn pum niwrnod gwaith o'i dderbyn.

3.23 Bydd y Prif Weithredwr yn adolygu'r holl gamau gweithredu a gymerwyd hyd yn hyn, yna gallai:-

- gadarnhau'r canfyddiadau gwreiddiol a'r camau gweithredu a gynigiwyd

- cadarnhau'r canfyddiadau gwreiddiol, ond cynnig ymateb gwahanol
- gofyn am ymchwiliad pellach

- 3.24 Bydd y Prif Weithredwr yn ysgrifennu at yr achwynydd o fewn ugain diwrnod gwaith o dderbyn cais am adolygiad, gan nodi canlyniad yr adolygiad.
- 3.25 Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan un neu fwy o aelodau'r Bwrdd, neu Gadeirydd y Bwrdd. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan un neu fwy o aelodau'r Bwrdd neu'r Cadeirydd.
- 3.26 Os oes angen ymchwiliad pellach mae'r broses yn dychwelyd i ddechrau'r weithdrefn Datrysiaid Ffurfiol a'r un amserlenni'n berthnasol ar gyfer gohebu â'r achwynydd.
- 3.27 Mae'n rhaid cadw'r holl ddogfennau electronig yn ymwneud â'r gŵyn yn ffeil "Complaints" ar Sharepoint "(Management > SLT > SLT > Governance > Complaints)" a chadw copi caled yn y bocs ffeilio "Complaints".
- 3.28 Ar ôl i'r gŵyn gael ei datrys bydd yr Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn adolygu'r achos yn llawn er mwyn ystyried unrhyw wersi posibl ar gyfer y dyfodol.
- 3.29 Bydd y Prif Weithredwr yn hysbysu'r Bwrdd am yr holl gwynion a'u datrysiaid drwy adroddiad y Prif Weithredwr.

Cyfyngu

- 3.30 Mewn rhai amgylchiadau gall trydydd parti neu gyfyngwr annibynnol helpu i ddatrys materion yn fwy cyfeillgar mewn cam cynnar.
- 3.31 Proses wirfoddol yw cyfyngu. Os yw'r ddwy ochr yn cytuno i gyfyngu gellir atal y weithdrefn gwyno (boed yn y cam anffurfiol neu ffurfiol) mewn ymgais i ddatrys y mater drwy'r llwybr hwnnw. Os nad yw cyfyngu'n llwyddiannus gall yr achwynydd barhau yn unol â'r weithdrefn hon.

Cwynion Parhaus neu Flinderus

- 3.32 Gall ychydig o unigolion gyflwyno cwynion "parhaus" neu "flinderus". Enghreifftiau o'r rhain fyddai cyflwyno'r un gŵyn drosodd a throsodd, neu gwynion â mân wahaniaethau; ceisio canlyniad afrealistig yn barhaus i'r mater a godwyd; neu fethu â derbyn canlyniad ymchwiliad i gŵyn. Nid yw Cwmpas o dan unrhyw rwymedigaeth i fynd i'r afael â chwynion parhaus neu flinderus.

4.0 Adolygiad Polisi

- 4.1 Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu bob dwy flynedd gan y Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol.
- 4.2 Y dyddiad adolygu nesaf yw Gorffennaf 2022.

Eich Manylion

Eich enw	
Eich cyfeiriad	
Eich rhif ffôn	
Eich cyfeiriad e-bost	

Manylion eich cwyn

Enw'r unigolyn (os ydych yn gwybod)	
Dyddiad y digwyddiad (lle bo'n briodol)	
Lleoliad y digwyddiad (lle bo'n briodol)	

Rhowch grynodedb o'ch cwyn isod:

Pa ganlyniad fyddech chi'n hoffi ei weld yn dilyn eich cwyn?

Datganiad

Drwy lofnodi a dyddio'r ffurflen hon rwy'n deall fy mod:

- a) yn datgan bod cynnwys y ffurflen hon yn wir ac;
- b) yn rhoi caniatâd i Cwmpas gysylltu â'r person sy'n destun y gŵyn a dangos cynnwys y ffurflen hon iddo ac unrhyw dystiolaeth ategol ac;
- c) yn rhoi caniatâd i Cwmpas gysylltu ag unrhyw un arall angenrheidiol er mwyn ystyried fy nghwyn.

Llofnod:**Dyddiad:**

Anfonwch y ffurflen hon at sylw'r Cydgysylltydd Cwynion drwy e-bost i info@cwmpas.coop neu drwy'r post i Cwmpas, Y Borth, 13 Ffordd Beddau, Caerffili, CF83 2AX.