



## ANRHYDEDDUS GYMDEITHAS Y CYMMRODORION

### POLISI A GWEITHDREFN CWYNION

Ystyrir cwynion gan Anrhydeddus Gymdeithas y Cymmrodorion fel cyfle i ddysgu a gwella ar gyfer y dyfodol, yn ogystal â bod yn gyfle i unioni materion ar gyfer yr unigolyn neu'r sefydliad sydd wedi cyflwyno'r gwyn.

#### Polisi Cwynion

Polisi'r Gymdeithas, sydd ar gael yn gyhoeddus ar y wefan, yw:

- darparu gweithdrefn cwynion deg sy'n eglur ac yn hawdd ei defnyddio gan unrhywun sydd am wneud cwyn
- cyhoeddi bod gweithdrefn cwynion yn bodoli gennym fel y gall pobl gysylltu â ni i gyflwyno cwyn
- sicrhau yr ymchwilir i bob cwyn yn deg ac yn amserol
- sicrhau, ble bo hynny'n bosibl, bod y cwynion yn cael eu datrys a bod y berthynas â ni yn cael ei hatgyweirio
- casglu gwybodaeth sy'n ein cynorthwyo i wella'r hyn a wnawn

#### Diffiniad o Gwyn

Cwyn yw unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd, p'un ai â chyfiawnhad ai peidio, ynghylch unrhyw agwedd o weithgareddau'r Gymdeithas.

#### O Ble y Daw Cwynion

Gall cwynion ddod oddi wrth unrhyw unigolyn neu sefydliad sydd â diddordeb cyfiawn yng ngweithgareddau'r Gymdeithas.

Gellir derbyn cwyn yn llafar (yn uniongyrchol gan y person) neu'n ysgrifenedig (ar ebost, trwy lythyr neu ar dudalen Cyswllt gwefan y Gymdeithas – [www.cymmrodorion.org](http://www.cymmrodorion.org)).

#### Cyfrinachedd

Bydd holl wybodaeth cwyn yn cael ei thrin yn sensitif, gan ddweud wrth y rhai sydd angen gwybod yn unig a dilyn unrhyw ofynion diogelu data perthnasol.

#### Cyfrifoldeb

Mae cyfrifoldeb cyfansawdd y polisi hwn a'i weithredu yn nwylo Cyngor y Gymdeithas.

## **Gweithdrefn Cwynion**

### **Manylion Cyswllt Cyhoeddedig ar gyfer Cwynion:**

Gellir anfon cwynion ysgrifenedig at Anrhydeddus Gymdeithas y Cymmrodorion yn 157-163 Gray's Inn Road, Llundain WC1X 8UE, ar ebost at [secretary@cymmrodorion.org](mailto:secretary@cymmrodorion.org), neu drwy'r dudalen Cyswllt ar wefan y Gymdeithas– [www.cymmrodorion.org](http://www.cymmrodorion.org). Gellir cyflwyno cwynion llafar yn uniongyrchol i unrhyw un o Swyddogion y Gymdeithas neu Ymddiriedolwyr eraill yn ystod unrhyw ddiwyddiad neu weithgaredd.

### **Derbyn Cwynion**

Gall cwynion gyrraedd trwy'r sianeli a gyhoeddwyd at y diben hwnnw neu drwy unrhyw fanylion cyswllt neu gyfleoedd sydd gan yr achwynydd.

Cofnodir mewn ysgrifen unrhyw gwynion a dderbynnir yn uniongyrchol ac ar lafar.

Bydd yr unigolyn sy'n derbyn cwyn yn uniongyrchol gan berson yn:

- ysgrifennu ffeithiau'r gwyn
- cofnodi enw, cyfeiriad a rhif ffôn yr achwynydd
- nodi perthynas yr achwynydd â'r Gymdeithas
- dweud wrth yr achwynydd bod gan y Gymdeithas weithdrefn i ddelio â chwynion
- dweud wrth yr achwynydd beth fydd yn digwydd nesaf a faint o amser bydd hyn yn ei gymryd
- ble bo hynny'n briodol, gofyn i'r achwynydd anfon cofnod ysgrifenedig drwy'r post neu ar ebost er mwyn cofnodi'r gwyn yng ngeiriau'r achwynydd.

### **Datrys Cwynion**

#### **Cam Un**

Mewn llawer o achosion, y person gorau i ddatrys cwyn yw'r person sy'n gyfrifol am y mater y cwynir amdano. Pe derbynnir y gwyn gan yr unigolyn yna, efallai bydd ef/hi yn gallu datrys y broblem yn chwim a dylid gwneud hyn os yn bosibl ac yn briodol.

P'un ai ydy'r gwyn wedi ei datrys ai peidio, dylid cyfeirio gwybodaeth am y gwyn i'r Ysgrifennydd Mygedol o fewn wythnos o'i derbyn.

Wrth dderbyn y gwyn bydd yr Ysgrifennydd Mygedol, neu, os bydd y gwyn yn ymwneud â'r Ysgrifennydd Mygedol, bydd Cadeirydd y Cyngor yn ei chofnodi yn y cofnod cwynion. Os nad yw wedi ei datrys eisoes, dylent ddirprwyo unigolyn priodol i ymchwilio ac i weithredu'n briodol.

Os yw'r gwyn yn ymwneud ag unigolyn penodol, dylid rhoi gwybod iddo ef/iddi hi a rhoi cyfle teg iddo ef/iddi hi i ymateb.

Dylid cydnabod cwynion gan yr unigolyn sy'n delio â'r gwyn, o fewn wythnos. Dylai'r gydnabyddiaeth ddweud pwy sy'n delio â'r gwyn a phryd y gall yr achwynydd ddisgwyl ateb. Dylid atodi copi o'r weithdrefn cwynion yma.

Yn ddelfrydol dylai achwynwyr dderbyn ateb pendant o fewn deuddeg wythnos. Os nad yw hyn yn bosibl oherwydd, er enghraifft, nad yw'r ymchwiliad wedi ei gwblhau'n llwyr, dylid anfon adroddiad cynnydd gyda syniad o pryd y rhoddir ateb llawn.

P'un ai oes cyfiawnhad i'r gwyn ai peidio, dylai'r ateb i'r achwynydd ddisgrifio'r gweithrediadau a wnaed i archwilio'r gwyn, canlyniadau yr ymchwiliad ac unrhyw weithrediadau a wnaed o ganlyniad i'r gwyn.

### **Cam Dau**

Os teimla'r achwynydd nad yw'r broblem wedi ei datrys yn foddhaol yng Ngham Un, gallant ofyn am adolygu'r gwyn gan y Cyngor. Yn y cyfnod hwn, anfonir y gwyn at Gadeirydd y Cyngor (neu os yw'r gwyn yn ymwneud â Chadeirydd y Cyngor, at yr Ysgrifennydd Mygedol).

Dylid cydnabod y cais am adolygiad ar lefel y Cyngor o fewn un wythnos o'i dderbyn. Dylai'r gydnabyddiaeth ddweud pwy fydd yn delio â'r achos a phryd y gall yr achwynydd ddisgwyl ateb.

Gall y Swyddog sy'n derbyn cwyn Cam Dau archwilio'r ffeithiau ei hun neu ddirprwyo unigolyn priodol o radd uwch i wneud hyn. Gall hyn olygu adolygu gwaith papur yr achos a siarad gyda'r unigolyn a ddeliodd â'r gwyn yng Ngham Un.

Os yw'r gwyn yn erbyn unigolyn penodol, dylid rhoi gwybod i'r unigolyn yna a rhoi cyfle pellach iddynt i ymateb.

Dylid sicrhau bod yr unigolyn a ddeliodd â'r gwyn wreiddiol yng Ngham Un yn cael gwybod beth sy'n digwydd.

Yn ddelfrydol dylai achwynwyr dderbyn ateb pendant o fewn deuddeg wythnos. Os nad yw hyn yn bosibl oherwydd, er enghraifft, nad yw'r ymchwiliad wedi ei gwblhau'n llwyr, dylid anfon adroddiad cynnydd gyda syniad o pryd y rhoddir ateb llawn.

P'un ai y cefnogir y gwyn ai peidio, dylai'r ateb i'r achwynydd ddisgrifio'r gweithrediadau a wnaed i ymchwilio i'r gwyn, canlyniadau'r ymchwiliad ac unrhyw weithrediadau a wnaed o ganlyniad i'r gwyn.

Mae'r penderfyniad yn y cam hwn yn derfynol, os na fydd y Cyngor yn penderfynu ei fod yn briodol i geisio cymorth allanol i gael ateb.

### **Cam Allanol**

Gall yr achwynydd gymryd y gwyn i'r Comisiwn Elusennau unrhywbryd. Ceir gwybodaeth ynghylch y math o gwynion y gall y Comisiwn ddelio â hwy ar eu gwefan yn:

[www.charitycommission.gov.uk/publications/cc47.aspx](http://www.charitycommission.gov.uk/publications/cc47.aspx)

### **Amrywiad i'r Weithdrefn Gwynion**

Gall y Cyngor amrywio'r weithdrefn am reswm da.

### **Monitro a Dysgu oddi wrth Gwynion**

Adolygir cwynion yn flynyddol i nodi unrhyw dueddiadau a fydd yn dangos angen i weithredu ymhellach.

### **Adolygu**

Adolygir y polisi hwn yn rheolaidd a'i ddiweddarau yn ôl y gofyn.

Mabwysiadwyd gyntaf ar 24 Chwefror 2016

Adolygwyd ddiwethaf ar 24 Chwefror 2016

I'w adolygu nesaf yn Chwefror 2019