

AGE CYMRU CEREDIGION

GWEITHDREFN GWYNO

Dylai'r Broses Gwyno fynd i'r afael ag anghenion yr achwynydd ac nid y sefydliad. Rhaid iddi fod yn syml i'w deall, a chanddi'r gallu i roi ymatebion o ansawdd yn gyflym, a chael ei hystyried yn deg ac yn effeithiol.

1. Proses Anffurfiol

- Gobeithir gan fwyaf y bydd modd delio â'r gŵyn ar lefel anffurfiol. Hwyrach mai'r cyfan sy'n ofynnol yw esboniad o pam ddigwyddodd y broblem ac ymddiheuriad a sicrwydd ein bod yn ymdrin â'r broblem.
- Bydd cwyn ar y ffôn, ble bynnag fo hynny'n bosibl, yn cael ei delio gan y person sy'n derbyn yr alwad. Os nad yw hyn yn briodol, bydd y gŵyn yn cael ei throsglwyddo i'r Prif Swyddog a fydd yn ceisio ei datrys cyn gynted â phosibl.
- Os gellir datrys y gŵyn ar y lefel anffurfiol hon, y cyfan sydd angen yw gwneud cofnod o'r gŵyn.
- Yn ystod y broses anffurfiol hon, hysbysir yr achwynydd o'r broses ffurfiol ac os bydd ef/hi yn gofyn anfonir copi o'r weithdrefn hon os oes angen.
- Bydd holl gwynion a manylion y gŵyn yn cael eu cofnodi.
- Os na ellir datrys y gŵyn yn anffurfiol, neu os bydd yr achwynydd yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol, yna bydd proses ffurfiol ar gael.

2. Proses Ffurfiol

- Rhaid i'r gŵyn ffurfiol fod yn ysgrifenedig at y Prif Swyddog ac wedi'i nodi gyda "Cyfrinachol". Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Swyddog, dylid anfon y gŵyn at Gadeirydd yr Ymddiriedolwyr.
- Bydd y Prif Swyddog yn hysbysu Cadeirydd yr Ymddiriedolwyr ynglŷn ag unrhyw gŵyn yn erbyn naill ai staff cyflogedig neu wirfoddol ac yna'n cynnal ymchwiliad i'r gŵyn.
- Os yw'r gŵyn yn erbyn y Prif Swyddog, Cadeirydd neu aelod o Fwrdd yr Ymddiriedolwyr, bydd y Prif Swyddog yn ymgynnull grŵp bach (3) o'r pwyllgor i edrych ar y gŵyn.
- Bydd cwyn ysgrifenedig ffurfiol yn cael ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn ac fe'i trosglwyddir i'r unigolyn mwyaf priodol - gan amlaf y Prif Swyddog. Bydd y Prif Swyddog yn ceisio datrys y broblem o fewn mis i'w derbyn.
- Dylai'r llythyr cydnabyddiaeth gynnwys gwybodaeth yn ymwneud â'r Weithdrefn Gwyno, gwybodaeth ar sut y mae'r

gŵyn yn cael ei thrin, gan bwy, a'r cyfnod amser i ddisgwyl ateb. Dylid rhoi gwybod wrth yr achwynydd os oes unrhyw oedi i'r weithdrefn. Dylid sicrhau'r achwynydd na fydd eu cwyn yn effeithio ar eu mynediad parhaus at wasanaethau Age Cymru Ceredigion.

- Ar ôl ymchwilio i'r gŵyn, bydd y Prif Swydddog yn adrodd wrth Fwrdd yr Ymddiriedolwyr. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Swydddog, bydd aelod o'r grŵp bach a ymgasglwyd i ymchwilio i'r gŵyn yn adrodd wrth Fwrdd yr Ymddiriedolwyr.

3. Adolygu

- Os nad yw'r gŵyn ffurfiol yn cael ei datrys er boddhad yr achwynydd, fe allent ofyn am adolygiad.
- Rhaid i hyn fod yn ysgrifenedig ac wedi'i gyfeirio at naill ai'r Prif Swydddog neu Gadeirydd yr Ymddiriedolwyr.
- Bydd cydnabyddiaeth o'r cais yn cael ei anfon o fewn 5 diwrnod gwaith i'w dderbyn.
- Bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan naill ai'r Prif Swydddog neu'r Cadeirydd gyda chefnogaeth dau Ymddiriedolwr sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr.
- Bydd y penderfyniad hwn yn cael ei gyfathrebu wrth yr achwynydd o fewn mis ac fe fydd yn derfynol.
- Bydd y weithdrefn hon yn cael ei hadolygu'n rheolaidd.