Gweithdrefn sylwadau, canmoliaeth a chwynion Age Cymru

Pwy all wneud sylw, canmol neu gwyno?

Gall y weithdrefn hon gael ei defnyddio gan unrhyw berson neu sefydliad i wneud sylw, i ganmol neu gwyno am Age Cymru, ei gwasanaethau neu staff.

Beth all y sylw, y ganmoliaeth neu'r gŵyn fod amdano?

Gall sylwadau, canmoliaeth a chwynion gwmpasu unrhyw agwedd ar waith Age Cymru,

Gan gynnwys:

- unrhyw weithgaredd a wneir gan Age Cymru
- unrhyw wasanaeth a ddarperir gan Age Cymru
- ymddygiad unrhyw staff a gyflogir gan Age Cymru neu sy'n gweithio ar ran Age Cymru

Gwneud sylw neu ddarparu canmoliaeth

Os dymuna unrhyw un wneud sylw ar unrhyw agwedd o waith Age Cymru neu i ganmol Age Cymru yn gyffredinol neu unrhyw aelod penodol o staff Age Cymru, gallant wneud hynny. Yr holl sydd angen iddynt wneud yw gofyn i Age Cymru i nodi eu sylw neu ganmoliaeth a'u trosglwyddo i'r Pennaeth Gweithrediadau fel rhan o'r drefn hon. Cydnabyddir pob sylw a chanmoliaeth yn ysgrifenedig o fewn pum diwrnod gwaith.

Gwneud cwyn

Er bod Age Cymru a'i staff yn anelu at ddarparu gwybodaeth, gwasanaethau a chymorth mewn

ffordd gyfeillgar ac effeithiol, mae adegau pan mae pethau'n mynd o chwith. Mae ein gweithdrefn gwyno yn ein helpu ni i ddelio â phryderon ein defnyddwyr mewn ffordd gyson. Mae'r weithdrefn hefyd yn ein helpu i weld ym mha feysydd mae angen i ni ddatblygu polisïau a mentrau newydd, ac yn ein helpu i wella ansawdd cyffredinol ein gwasanaeth a'n cefnogaeth. Mae hefyd yn rhoi cyfle i ni gofnodi canmoliaeth ac awgrymiadau am ein gwaith.

Y bwriad yw i'r weithdrefn fod yn hawdd i'w defnyddio, yn gyflym ac yn deg ac fe'i hadolygir yn rheolaidd gan Fwrdd Ymddiriedolwyr Age Cymru.

Proses Anffurfiol

Y gobaith yw y gellir delio â'r gŵyn mewn ffordd anffurfiol yn y rhan fwyaf o achosion. Cydnabyddir cwyn ysgrifenedig o fewn pum diwrnod gwaith o'i derbyn. Caiff ei drosglwyddo i'r person mwyaf priodol, fel arfer y rheolwr sy'n gyfrifol am y maes gwaith hwnnw:

- atebir cwyn dros y ffôn, pryd bynnag y bo modd, gan y person sy'n derbyn yr alwad. Os yw'n fwy priodol fe'i trosglwyddir i gydweithiwr
- byddwn ni'n ceisio datrys pob cwyn anffurfiol o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn
- ym mhob achos, bydd manylion y gŵyn a'r canlyniad yn cael eu cofnodi a'u hanfon ymlaen at y Rheolwr Gwasanaethau Canolog.

Proses Ffurfiol – Cam 1

Os na allwch ddatrys y mater yn anffurfiol, dylech ysgrifennu at y Pennaeth Gweithrediadau gan ddefnyddio'r cyfeiriad isod. Dylech nodi bod y cyfathrebiad yn **'Gyfrinachol'** (ac eithrio pan mae'r gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r Pennaeth Gweithrediadau, os felly dylech ysgrifennu at Brif Weithredwr Age Cymru gan ddefnyddio'r un cyfeiriad). Os ydy eich cwyn am ymddiriedolwr Age Cymru, yn hytrach nag aelod o staff Age Cymru, dylech ysgrifennu'n ffurfiol at Gadeirydd Age Cymru.

Yn eich llythyr dylech nodi manylion eich cwyn, yr effaith arnoch o ganlyniad i'r materion a nodir yn eich cwyn, a'r canlyniad rydych yn ei geisio. Gallwch ddisgwyl i'ch cwyn gael ei chydnabod o fewn pum diwrnod gwaith o'i dderbyn. Dylech dderbyn ymateb ac esboniad o fewn 25 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

Proses ffurfiol – Cam 2

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ymateb cychwynnol i'r gŵyn yna gallwch ysgrifennu at Brif Weithredwr Age Cymru a gofyn iddynt adolygu eich cwyn a'r ymateb. Gallwch ddisgwyl i'r Prif Weithredwr gydnabod eich cais o fewn pum diwrnod gwaith o'i dderbyn ac ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith.

Proses ffurfiol – Cam Olaf (Adolygiad)

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ateb dilynol gan y Prif Weithredwr, yna mae gennych yr opsiwn o ysgrifennu at Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn nodi'r rheswm pam eich bod yn anfodlon gyda'r canlyniad. Rhaid i chi wneud hyn o fewn 10 diwrnod o dderbyn yr ymateb ysgrifenedig gan y Prif Weithredwr.

Bydd y Cadeirydd yn ymateb fel arfer o fewn 10 diwrnod gwaith i roi gwybod i chi am y camau a fydd yn cael eu cymryd i ymchwilio'ch cwyn a phryd y gallwch ddisgwyl clywed canlyniad yr ymchwiliad.

(Nod Age Cymru yw datrys pob mater cyn gynted â phosibl ac mae'r amserlenni a roddir ar gyfer trin ac ymateb i gwynion yn dangos hyn)

Age Cymru
Tŷ Mariners
Llys Trident
Ffordd Ddwyrain Moors,
Caerdydd, CF24 5TD
Rhif Ffôn: 029 2043155
E-bost: enquiries@agecymru.org.uk
www.agecymru.org.uk

Mae Age Cymru yn elusen gofrestredig 1128436. Cwmni cyfyngedig gan warant ac wedi'i gofrestru yng Nghymru a Lloegr 6837284. Swyddfa gofrestredig Tŷ'r Mariners, Llys Trident, Ffordd Ddwyrain Moors, Caerdydd, CF24 5TD. © Age Cymru 2018

Hanes y ddogfen

Fersiwn Dyddiad Perchennog a gymeradwywyd/Rheswm Awdur

Fersiwn 1	Pennaeth Gweithrediadau	Adolygwyd 23.3.22 - Diwygio teitlau swyddi. Mae'r ddogfen hon heb ei rheoli ar ôl ei hargraffu. Gwiriwch safle Mewnrwyd Age Cymru am y fersiwn ddiweddaraf

At ddibenion y polisi hwn mae pob cyfeiriad at 'staff' yn cynnwys holl staff, ymddiriedolwyr a gwirfoddolwyr Age Cymru.