

POLISI CANMOLIAETH A CHWYNION

Cyflwyniad

Mae Anabledd Dysgu Cymru yn gwerthfawrogi barn ein haelodau a'r gymuned ehangach ac yn croesawu adborth ar ein gwasanaethau, cadarnhaol a negyddol, er mwyn gwneud ein gwasanaethau'n well ar gyfer y dyfodol. Rydym ni wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel a chyflawni cysylltiadau gwaith rhagorol gyda'r rhai sy'n delio â ni. Ein nod yw bod yn deg ac yn ystyriol o'n haelodau ac unrhyw un sy'n defnyddio ein gwasanaethau. Rydym ni'n croesawu adborth, cadarnhaol a negyddol ar y gwasanaeth rydym ni'n ei ddarparu.

Mae'r polisi hwn yn rhoi canllawiau ar sut i ymdrin â chanmoliaeth neu gwynion mewn modd diduedd a thryloyw.

Gwerthfawrogi eich barn:

Bydd yr holl aelodau ac unrhyw un sy'n defnyddio ein gwasanaethau ac yn cynnig canmoliaeth neu gwynion:

- yn cael eu trin â chwarteisi a pharch
- yn cael eu trin fel unigolyn sydd â'r hawl i gael eu clywed
- yn cael yr un parch mewn perthynas â'u tarddiad ethnig, oedran, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol a chredoau crefyddol
- yn cael eu parchu o ran eu preifatrwydd a bydd eu materion yn cael eu trin yn gyfrinachol
- yn cael eu clywed ac yn cael ymateb ac atebion i'w sylwadau neu gwynion

1. **Sut allwch chi wneud canmoliaeth neu gwyn?**

Os yw aelod o'n staff wedi helpu mewn ffordd yr hoffai rhywun iddynt gael ei gydnabod neu os oes problem gydag unrhyw agwedd ar ein darpariaeth gwasanaeth yna byddwn ni' annog eraill i ddweud wrthym ni'n ffurfiol.

Os yw rhywun yn hapus neu'n anhapus gydag agwedd benodol ar y gwasanaeth a ddarperir gan Anabledd Dysgu Cymru — er enghraifft, effeithiolrwydd staff wrth gyflawni tasg y gofynnwyd iddi gael ei gwneud, faint o amser a gymerodd i dderbyn rhywbeth neu'r ffordd y siaradodd aelod o staff â nhw, yna gallant roi eu sylwadau i ni gan ddefnyddio'r weithdrefn ganlynol:

- Cysylltu â ni drwy ein gwefan
- Cysylltu â ni yn ysgrifenedig.
- Cysylltu â ni dros y ffôn a gellir cofnodi eich sylwadau ar eich rhan gan aelod o staff, a'u rhoi i'r rheolwr priodol.

2. **Sut byddwn ni'n prosesu Canmoliaeth neu Gŵyn**

2.1 **Bydd y ganmoliaeth a dderbynnir yn cael ei gweithredu drwy'r broses ganlynol:**

- Bydd y Prif Swyddog Gweithredol a'r Rheolwr priodol yn gweld yr holl ganmoliaeth gychwynnol pan fydd yn dod i mewn am y tro cyntaf.
- Yna bydd y Prif Swyddog Gweithredol a'r Rheolwr priodol yn anfon y ganmoliaeth i'r adran briodol i gydnabod a gweithredu.
- Ar ôl derbyn canmoliaeth, rhaid anfon llythyr cydnabod o fewn wythnos o'i dderbyn i'r person sy'n diolch iddynt am eu hadborth. Bydd hyn yn cael ei wneud gan Reolwr yr adran mae'r ganmoliaeth yn cyfeirio ati, neu'r Prif Swyddog Gweithredol os yw'r awgrym yn gyffredinol yn ei gynnwys.
- Bydd yr holl ganmoliaeth wedyn yn cael ei throsglwyddo i'r tîm staff i wneud sylwadau, ac yna byddant yn cael eu cofnodi'n ganolog i gofnodi tystiolaeth o arfer da yn y sefydliad.

2.2 **Bydd cwynion a dderbynnir yn cael eu gweithredu drwy'r broses ganlynol:**

- Bydd y Prif Swyddog Gweithredol a/neu'r Rheolwr priodol yn gweld yr holl gwynion cychwynnol pan fyddant yn dod i mewn am y tro cyntaf.
- Yna bydd y Prif Swyddog Gweithredol a/neu'r Rheolwr yn anfon y materion a godwyd at yr adran briodol i'w cydnabod a'u gweithredu.
- Unwaith y bydd cwyn wedi'i derbyn, rhaid anfon llythyr cydnabod o fewn wythnos o'i dderbyn i'r person a wnaeth yr awgrym, yn diolch iddynt am eu hadborth. Bydd hyn yn cael ei wneud gan Reolwr yr adran mae'r gŵyn yn cyfeirio ati, neu'r Prif Swyddog Gweithredol os yw'r awgrym yn gyffredinol yn ei gynnwys.
- Bydd y Prif Swyddog Gweithredol yn cwrdd â'r Rheolwr priodol o fewn pythefnos i dderbyn y gŵyn, i drafod y materion a godwyd a chytuno ar gamau gweithredu ymlaen. Dylai'r rhan fwyaf o broblemau, pryd bynnag y bo modd, gael eu datrys yn gyflym ac o fewn y cyfarfodydd hynny.
- Yn dilyn y cyfarfod i gytuno ar gamau gweithredu i ddatrys y materion a godwyd, bydd ail lythyr yn cael ei anfon at y person a gofnododd y pryder i ddechrau, yn manylu ar y camau i'w cymryd gan Anabledd Dysgu Cymru o ganlyniad i'w gŵyn. Bydd y llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi gan y Rheolwr priodol sy'n gyfrifol am yr ardal mae'r gŵyn yn cyfeirio ati, neu'r Prif Swyddog Gweithredol os yw'r awgrym yn gyffredinol o ran ei gynnwys.
- Yna bydd pob cwyn yn cael ei chofnodi yn ganolog ynghyd â chymau gweithredu y cytunwyd arnynt a chopïau o'r llythyrau ymateb fel tystiolaeth o arfer da wrth ddelio â phryderon.

2.3 Bydd cwynion yn benodol am y Prif Swyddog Gweithredol yn cael eu gweithredu trwy'r broses ganlynol:

- Bydd unrhyw gŵyn ynghylch y Prif Swyddog Gweithredol yn cael ei chyfeirio at Swyddog Anrhydeddus LDW, a bydd copi yn cael ei anfon at y Cadeirydd.
- Yna bydd y Swyddog Anrhydeddus dan sylw yn cysylltu â'r Prif Swyddog Gweithredol ac yn dweud wrthyn nhw am natur y gŵyn ac yn trefnu cyfarfod o fewn pythefnos i'w derbyn.
- Rhaid i lythyr cydnabod gael ei anfon o fewn wythnos i dderbyn y gŵyn gan y Swyddog Anrhydeddus, i'r person a wnaeth y gŵyn, yn diolch iddynt am eu hadborth.
- Yna bydd y Swyddog Anrhydeddus a'r Prif Swyddog Gweithredol yn cyfarfod o fewn pythefnos i dderbyn y gŵyn i'w thrafod yn fanylach ac i gytuno ar unrhyw gamau a gymerir gan LDW wrth fynd i'r afael â'r pryderon a godwyd.
- Bydd llythyr dilynol yn cael ei anfon at y person a anfonodd y gŵyn, yn cynnwys crynodeb o'r camau y cytunwyd arnynt, os o gwbl, ynghylch y gŵyn a wnaed.
- Yna bydd pob cwyn yn cael ei chofnodi yn ganolog ynghyd â champau gweithredu y cytunwyd arnynt a chopïau o'r llythyrau ymateb fel tystiolaeth o arfer da wrth ddelio â phryderon.

3. Beth fydd yn digwydd os nad ydym wedi delio â'ch cwyn yn briodol neu'n ddigonol?

Os ydych chi'n teimlo nad ydym ni wedi ymdrin yn deg neu'n foddhaol â'r gŵyn, o ganlyniad i'r camau y cytunwyd arnynt i'w cymryd yn y llythyr maen nhw'n ei dderbyn, yna caiff y gŵyn ei hanfon ymlaen at Gadeirydd y Pwyllgor Rheoli, ynghyd â manylion y camau gweithredu a awgrymwyd, a fydd yn trafod yr y camau gweithredu a gytunwyd arnynt i ddechrau a rhesymau drostynt gyda'r Prif Swyddog Gweithredol a'r Swyddog Anrhydeddus os yw'n berthnasol.

Yna bydd Cadeirydd y Pwyllgor Rheoli yn trafod y pryderon cychwynol gyda'r Swyddog Anrhydeddus, neu os oedd y gŵyn wreiddiol yn ymwneud â'r Prif Swyddog Gweithredol, gydag aelod arall o'r Pwyllgor Rheoli nad oedd yn gysylltiedig yn wreiddiol.

Bydd y Cadeirydd, ar ôl gweld yr ohebiaeth hyd yma a thrafod y mater gyda'r uwch aelod priodol o staff a chyd-weithwyr rheoli, yn gweithredu un o'r canlynol:

- Bydd llythyr terfynol yn cael ei anfon at y person sy'n gwneud y gŵyn gan y Cadeirydd, yn egluro barn aelod(au) y Pwyllgor Rheoli ar y mater ac yn cefnogi'r camau y cytunwyd arnynt a gafodd eu cario ymlaen. Yr ymateb ysgrifenedig hwn fydd penderfyniad terfynol y Pwyllgor.

Neu

- Bydd llythyr terfynol yn cael ei anfon at y person sy'n gwneud y gŵyn, yn manylu ar unrhyw gamau ychwanegol y mae'r Cadeirydd yn teimlo eu bod yn briodol yng nghyd-destun y sefyllfa, ac y cytunwyd arnynt gyda'r Swyddog Anrhydeddus. Yr ymateb ysgrifenedig hwn fydd penderfyniad terfynol y Pwyllgor.

Bydd unrhyw ohebiaeth ychwanegol ynghylch y gŵyn wreiddiol yn cael ei ffeilio o fewn ffeil sylwadau'r swyddfa ganolog fel tystiolaeth o arfer da wrth ddelio â materion a godwyd.