

Polisi cwyno



Cyflwyniad

Nod Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (WCVA) yw darparu gwasanaethau o safon i'n haelodau ac i asiantaethau ac unigolion eraill yn y sector gwirfoddol yng Nghymru.

Rydym yn ymroddedig i ddarparu gwasanaethau o safon gan wella'n barhaus ac ehangu yr hyn rydym yn ei gynnig. Fodd bynnag, rydym yn sylweddoli bod adegau pan fydd pethau yn mynd o chwith. Mae'n bwysig eich bod chi yn dweud wrthym pan fydd hyn yn digwydd, er mwyn i ni allu delio'n brydlon gyda'r broblem a nodwyd gennych. Mae eich ymateb yn ein helpu ni i wella ansawdd ein gwaith.

Cewch gwyno gan ddefnyddio'r polisi hwn os ydych yn teimlo:

- Nad yw'r gwasanaeth yr ydych wedi ei gael gan WCVA wedi cyrraedd ein safon gwasanaeth
- Nad ydych wedi cael eich trin yn ôl ein polisiau a'n gweithdrefnau
- Yn anhapus gydag ymddygiad aelod o staff WCVA

Cam 1

Os ydych chi'n anfodlon gydag unrhyw rai o'n gwasanaethau, rydym yn addo delio'n gyflym ac effeithiol gyda'r mater. Fel cam cyntaf, rydym yn awgrymu eich bod yn cysylltu â'r aelod o staff perthnasol i weld a oes modd datrys problem yn foddhaol i chi. Bydd staff WCVA yn gwneud popeth o fewn eu gallu i wneud iawn, gan gynnwys adolygu gweithdrefnau i sicrhau na ddigwyddith yr un peth eto. Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 7 diwrnod gwaith. Bydd yr aelod o staff yn ceisio datrys y broblem o fewn 28 diwrnod gwaith, tra byddwch chi yn cael copi o'r Weithdrefn Gwyno. Os nad yw'r mater wedi'i ddatrys i'ch boddhad erbyn hyn, cewch wneud cwyn ffurfiol ysgrifenedig at sylw'r Prif Weithredwr.

Cam 2

Os nad ydych chi'n fodlon gyda'r ymateb a gafwyd ar ôl [Cam 1](#), cewch ysgrifennu at y Prif Weithredwr, a fydd yn cydnabod eich neges o fewn 3 diwrnod gwaith.

Bydd y Prif Weithredwr yn archwilio'r materion a godwyd, ac yn cyflwyno ymateb WCVA i'r gŵyn o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cam 3

Os nad yw ymateb [Cam 2](#) y Prif Weithredwr yn dderbyniol gennych, mae gennych hawl i ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio at banel cwynion WCVA. Aelodau'r panel yw 3 o aelodau o fwrdd WCVA, y bydd un ohonynt yn Cadeirio'r panel. Gall y Prif Weithredwr hefyd gyfeirio cwynion at y panel. Fe'ch hysbysir o ddyddiad cyfarfod y panel, a fydd yn cael ei drefnu cyn pen 28 diwrnod gwaith ers i'r gŵyn cael ei chyfeirio.

Fe'ch hysbysir o benderfyniad y panel o fewn 5 diwrnod gwaith iddo gyfarfod. **Mae penderfyniad y panel yng ngham 3 yn derfynol.**

Cwynion yn erbyn y sawl sy'n derbyn grantiau WCVA

Ni fydd y drefn gwyno tri cham a nodir uchod yn berthnasol. Pan wneir cwyn yn erbyn derbynyddion grantiau WCVA mewn perthynas â gwasanaeth neu weithgarwch penodol a

ariannwyd gan WCVA, cynghorir yr achwynydd i godi'r mater gyda'r sawl a dderbyniodd y grant, gan ddilyn y drefn a nodir ym mholisi cwyno'r derbynnydd grant.

Mae'n bosib y bydd WCVA yn gofyn i dderbynnyddion grant am gopi o'r ohebiaeth berthnasol mewn perthynas â chwynion yn eu herbyn, ac mae WCVA yn cadw'r hawl i gymryd camau fel y barno'n briodol - gallai hyn gynnwys, er enghraifft,

- archwilio sail y gŵyn
- tynnu sylw cyllidwyr eraill at natur y gŵyn
- monitro'r mudiad yn ofalus

Mewn achosion gyda honiadau difrifol iawn y gallent fod yn beryglus (er enghraifft cam-drin oedolion bregus neu afreoleidd-dra ariannol difrifol), bydd WCVA yn cynnal archwiliad ar fyrder a/neu gyfeirio'r mater at yr awdurdodau perthnasol. Dan yr amgylchiadau hyn, gallai camau eraill gynnwys:

- trafodaeth frys a throsglwyddo'r gwasanaeth ar fyrder i asiantaeth arall er mwyn ei reoli yn y tymor byr/canolig os yn berthnasol
- tynnu cyllid WCVA yn ôl

Cynlluniau grant a rhaglenni a weinyddir gan WCVA

Gyda phob cynllun grant, mae penderfyniadau ynglŷn ag argymell grant ai peidio, a maint y grant yn fater i'r Bwrdd Prosiect/Panel perthnasol.

Fodd bynnag, mae gan ymgeiswyr ar gyfer unrhyw gynllun grant yr hawl i gwyno ynghylch gweinyddiad y cynllun, gan ddilyn y drefn a nodir uchod. Pan fydd WCVA yn gweithredu fel asiant ar ran mudiad arall i ddsbarthu grantiau, yna hysbysir y mudiad hwnnw o natur y gŵyn, a'u hysbysu am y canlyniad.

Bydd y panel cwynion yn hysbysu Bwrdd Prosiect/Panel perthnasol WCVA o ganlyniad unrhyw gŵyn ynglŷn â gweinyddiad y cynllun grant hwnnw. Fe ellir gofyn i'r pwyllgor cynghori ar grantiau adolygu ei drefniadau a safon ei wasanaeth, os yn berthnasol. Fe'ch hysbysir o ganlyniad penderfyniad y panel o fewn 5 diwrnod gwaith.

Cwynion am y Gymraeg

Bydd y Cyfarwyddwr Strategaeth a Datblygu'r Sector yn delio gyda chwynion am faterion yn ymwneud â'r Gymraeg yn y lle cyntaf. Bydd y cysylltiad yn cael ei gydnabod o fewn 7 diwrnod gwaith, a bydd y Cyfarwyddwr yn ceisio datrys y mater o fewn 28 diwrnod gwaith. Os nad yw'r mater wedi'i ddatrys i'ch boddhad erbyn hyn, cewch wneud cynwys ffurfiol ysgrifenedig at sylw'r Prif Weithredwr a mynd ar drywydd Cam 2, ac os oes angen, Cam 3.

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon â'r canlyniad ar ôl adolygiad y panel annibynnol, mae gennych yr hawl i fynd at Gomisiynydd y Gymraeg.

Adolygu

Medi 2016 (Dyddiad adolygu: Medi 2018)

WCVA - Prif Swyddfa

Tŷ Baltig

Sgwâr Mount Stuart

Caerdydd CF10 5FH

☎ 0800 2888 329

☎ 029 2043 1701

✉ help@wcva.org.uk

🌐 www.wcva.org.uk



INVESTORS | BUDDSODDWYR
IN PEOPLE | MEWN POBL