

**Gweithdrefn gwyno**

Cwyno am wasanaeth y mae CWVYS wedi’i ddarparu – ein polisi a’n gweithdrefn

1. **Datganiad o fwriad**

Mae CWVYS wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon i’w aelod-sefydliadau yn ein gwaith ar y cyd gyda phobl ifanc yng Nghymru. Ein nod yw gweithio mewn ffordd agored ac atebol sy'n meithrin ymddiriedaeth a pharch gyda'n holl fudd-ddeiliaid.

Mae CWVYS wedi ymrwymo i roi’r gwasanaeth gorau y gallwn i chi ond mae'n bosib y bydd amser pan fydd angen i chi gwyno am y gwasanaeth neu’r gwaith a wnawn.

1. **Cwmpas y polisi hwn**

Mae'r weithdrefn gwyno hon ar gyfer budd-ddeiliaid sydd wedi defnyddio gwasanaethau CWVYS ac nad ydynt yn hapus, neu ar gyfer budd-ddeiliaid sy'n teimlo nad ydynt wedi derbyn gwasanaeth y dywedom y byddem yn ei ddarparu.

1. **Cwynion eraill** 
   1. Staff a gwirfoddolwyr yn gweithio i CWVYS yn uniongyrchol

Os ydych yn aelod o staff CWVYS neu'n wirfoddolwr ac eisiau gwneud cwyn defnyddiwch y weithdrefn gwyno fewnol neu, fel y bo'n briodol, y polisi chwythu'r chwiban, sydd ill dau i'w gweld yn y Llawlyfr Staff.

* 1. Aelod-sefydliadau CWVYS

Os fel budd-ddeiliad aelod-sefydliad CWVYS a’ch bod yn dymuno cwyno am ddatgeliad cymwys h.y., pan fo datgeliad o wybodaeth y mae’r budd-ddeiliad yn credu’n wirioneddol ac yn rhesymol ei fod er budd y cyhoedd ac yn dangos bod yr elusen honno wedi cyflawni ‘methiant perthnasol’ yn un o'r moddau canlynol:

* cyflawni trosedd
* methu â chydymffurfio â rhwymedigaeth gyfreithiol
* camweinyddiad cyfiawnder
* peryglu iechyd a diogelwch unigolyn
* difrod amgylcheddol neu
* cuddio unrhyw wybodaeth sy'n ymwneud â'r uchod.

Dylai'r budd-ddeiliad gysylltu'n ysgrifenedig â'r Prif Weithredwr perthnasol neu swyddog cyfatebol yr elusen honno.

1. **Diffiniad o gŵyn**

Mae CWVYS yn diffinio cwyn fel 'unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd (gyda gwaith CWVYS, gydag aelod o staff neu Ymddiriedolwr CWVYS)

1. **Gweithdrefn gwyno ffurfiol** 
   1. Cam 1

Dylai’r achwynydd ysgrifennu at Brif Weithredwr CWVYS yn amlinellu manylion eich cwyn, y canlyniadau i chi a’r rhwymedi yr ydych yn ei geisio o fewn 8 wythnos i’r mater godi. Bydd y Prif Weithredwr yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith mewn ymateb i'ch cwyn.

* 1. Cam 2

Os ydych yn anhapus gyda’r ymateb cychwynnol i’r gŵyn gallwch ysgrifennu at Gadeirydd y Bwrdd a gofyn i’ch cwyn a’r ymateb gael eu hadolygu. Gallwch ddisgwyl i'r Cadeirydd gydnabod eich cais o fewn 4 diwrnod gwaith o'i dderbyn gydag enw'r Ymddiriedolwr a fydd yn adolygu'r gŵyn ac ymateb gan yr Ymddiriedolwr hwnnw o fewn 15 diwrnod gwaith.

Y nod fydd datrys materion cyn gynted â phosibl. Fodd bynnag, gall rhai materion fod yn fwy cymhleth ac felly bydd angen mwy o amser i'w hymchwilio. O'r herwydd, mae'r amserlenni ar gyfer ymdrin â chwynion ac ymateb iddynt yn rhai dangosol. Os oes angen ymchwiliad manylach i fater, byddwch yn cael ymateb yn y cyfamser yn disgrifio’r hyn sy’n cael ei wneud i ymdrin â’r mater a phryd y gellir disgwyl ateb llawn a gan bwy.

* 1. Cam olaf

Os nad ydych yn fodlon ar ateb yr Ymddiriedolwr a enwebwyd, yna mae gennych yr opsiwn o ysgrifennu at Gadeirydd Bwrdd Ymddiriedolwyr CWVYS yn nodi'r rheswm pam eich bod yn anfodlon â'r canlyniad. Rhaid i chi wneud hyn o fewn 10 diwrnod i dderbyn ymateb ysgrifenedig yr Ymddiriedolwr enwebedig.

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 i’ch cwyn a phryd y gallwch ddisgwyl clywed canlyniad yr ymchwiliad. Ymateb y Cadeirydd fydd cam olaf y weithdrefn.

1. **Cyfrinachedd**

Gwneir pob ymdrech i sicrhau bod yr achwynydd a CWVYS yn cadw cyfrinachedd. Fodd bynnag, efallai y bydd yr amgylchiadau sy'n arwain at y gŵyn yn golygu na fydd yn bosibl cadw cyfrinachedd (gyda phob cwyn yn cael ei barnu yn ôl ei haeddiant ei hun). Os felly, bydd y sefyllfa'n cael ei hegluro i'r achwynydd.

Rhagfyr 2022