

<b>Polisi a Gweithdrefn Gwyno</b>
-----------------------------------

**Adolygiad**

<b>Dyddiad yr adolygiad diwethaf:</b>	Chwefror 2022
<b>Adolygiad diwethaf gan:</b>	Lindsay Cordery-Bruce - CEO
<b>Adolygiad pob:</b>	2 flynedd
<b>Dyddiad yr adolygiad nesaf:</b>	Chwefror 2024
<b>Person wedi ei ddynodi i wneud yr adolygiad nesaf:</b>	Gareth Corbin – Cyfarwyddwr Risg a Chydymffurfio
<b>Prif Gyfarwyddiaeth sy'n gyfrifol am y ddogfen:</b>	Risg a Chydymffurfio

**1. Rhagarweiniad**

- 1.1. Mae The Wallich yn gweithio'n barhaus i gyrraedd y safonau gwasanaeth uchaf er mwyn darparu gwasanaethau perthnasol o ansawdd uchel i bobl ddigartref, pobl a allai fynd yn ddigartref a phobl sydd angen cyngor a / neu gymorth arnynt yn ôl y meini prawf ar gyfer pob prosiect / gwasanaeth penodol.
- 1.2. I'n helpu i gyrraedd y nod hwn, rydym yn croesawu unrhyw adborth gan rai sy'n comisiynu, defnyddio neu'n bartneriaid mewn unrhyw ran o'r gwasanaethau a ddarparwn, ac yn barod i wrando ar ac ymateb i unrhyw sylwadau, canmoliaeth neu gwynion am y gwasanaeth.
- 1.3. Rydym yn cydnabod bod lle o hyd i ni ddysgu mwy am ein gwasanaethau drwy wrando ar eraill a cheisiwn ddefnyddio unrhyw sylwadau i barhau i wella'r hyn a wnawn.
- 1.4. Mae pob sylw ac awgrym yn cael eu gwerthfawrogi a'u cofnodi i'n helpu i wella.

**2. Ein hymrwymiad**

- 2.1. Ymrwymwn i wneud y canlynol:
  - 2.1.1. Y gall unigolion wneud sylwadau / rhoi adborth ar ein gwasanaethau'n hawdd.
  - 2.1.2. Ymateb yn gyflym, teg a chwrtais a chymryd pob sylw perthnasol o ddifrif.
  - 2.1.3. Ymateb yn briodol, e.e. drwy ymddiheuro pan fydd pethau wedi mynd o'i le, neu i roi'r wybodaeth neu esboniad angenrheidiol.
  - 2.1.4. Monitro pob cwyn er mwyn gwerthuso a gwella ein gwasanaethau.
  - 2.1.5. Trin pob cwyn yn gyfrinachol, lle gallwn wneud hynny.
  - 2.1.6. Ymchwilio i bob cwyn yn llawn, gwrthrychol ac o fewn terfynau amser.
  - 2.1.7. Rhoi gwybod i'r achwynydd (person sy'n cwyno) am ein canfyddiadau ac unrhyw hawl i apelio.
  - 2.1.8. Rheoli, storio a chofnodi pob cwyn yn gywir ac yn unol â'r GDPR.
  - 2.1.9. Cofnodi ac adrodd ar nifer y cwynion a dderbyniwyd, canlyniad unrhyw ymchwiliad, a'r camau a gymerwyd.

### 3. Diffiniad o gŵyn

3.1. Cwyn yw pan fydd unigolyn, comisiynydd neu sefydliad partner yn anfodlon â'r gwasanaeth a gawsant gan The Wallich, p'un ai oes cyfiawnhad dros yr anfodlonrwydd hwnnw neu beidio.

3.2. Gallai'r anfodlonrwydd hwn fod wedi codi o:

- 3.2.1. The Wallich yn methu â darparu gwasanaeth
- 3.2.2. Darparu gwasanaeth o safon anfoddfaol
- 3.2.3. Oedi annerbyniol gyda darparu'r gwasanaeth
- 3.2.4. Darparu gwasanaeth annheg
- 3.2.5. Gwneud camgymeriad yn darparu'r gwasanaeth.

### 4. Cwynion di-enw

4.1. Er y bydd pob cwyn sy'n cael ei dderbyn yn ddi-enw'n cael ei gofnodi a'i ystyried, efallai na ellir gwneud llawer am y cwyn, gan gynnwys rhoi ymateb, os oes angen mwy o fanylion i sicrhau ymchwiliad llawn a theg.

### 5. Gwybodaeth i gleientiaid am y weithdrefn gwyno

5.1. Dylid rhoi gwybodaeth gryno a mwy hygyrch (Atodiad 1) am y broses gwyno i gleientiaid yn ystod y broses gynefino gyda phrosiectau preswyl, yn yr apwyntiad cychwynnol ar gyfer gwasanaethau cymorth hyblyg, neu ar y cyfle cyntaf posib.

5.2. Dylai achwynwyr sydd eisiau cwyno am weithgareddau cysylltiedig neu am y ffordd y mae'r sefydliad yn cael ei lywodraethu, fel recriwtio neu gynnal a chadw, hefyd dderbyn copi cyflawn o'r Polisi a'r Weithdrefn hon.

### 6. Gwneud cwyn

6.1.1. Cam 1:

- Dylid trafod y cwyn gyda'r aelod o staff y mae'r achwynydd mewn cysylltiad â nhw, e.e. gweithiwr cymorth.
- Dylai achwynwyr hefyd gael copi o'r Polisi a'r Weithdrefn hon, gan gynnwys manylion am y gwasanaeth neu'r rheolwr llinell priodol, os ydynt am symud y cwyn at Gam 2.
- Y nod yw datrys y cwyn fel bo'r achwynydd yn fodlon, drwy drafod a chymryd unrhyw gamau angenrheidiol o fewn 24 awr.

6.1.2. Cam 2:

- Os nad yw'r achwynydd yn hapus â'r ymateb cyntaf, maen nhw'n gallu mynd â'r cwyn i'r Rheolwr a enwir yng Ngham 1, fydd yn dechrau ymchwiliad ar y lefel briodol.
- Dylai'r cwyn cael ei ysgrifennu a'i gyflwyno o fewn 5 diwrnod gwaith i'r digwyddiad neu'r ymateb o'r cam cychwynnol uchod.
- Bydd ymateb i'r achwynydd yn cael ei wneud o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Os penderfynir bod angen mwy o amser i ymchwilio ac ymateb yn llawn, byddwn yn diweddarau'r achwynydd yn rheolaidd ar gynnydd y cwyn.

6.1.3. Cam 3:

- Os yw'r achwynydd yn barnu bod yr ymateb yn anfoddhaol, medrant wneud cais i adolygu'r cwyn, i'r Rheolwr Ardal neu'r Pennaeth Adran, o fewn 5 diwrnod i dderbyn yr ymateb o Gam 2.
- Bydd y Rheolwr Ardal neu'r Pennaeth Adran yn adolygu'r holl ddogfennau a'r ymatebion ac anfonir ymateb ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith.

6.1.4. Cam 4:

- Os yw'r achwynydd yn barnu bod yr ymateb yn anfoddhaol, medrant wneud cais i adolygu'r cwyn, i'r Swyddog Strategol Arweiniol neu Gyfarwyddwr priodol, o fewn 5 diwrnod i dderbyn yr ymateb o Gam 3.
- Bydd y Swyddog Strategol Arweiniol neu'r Cyfarwyddwr yn adolygu'r holl ddogfennau a'r ymatebion ac anfonir ymateb ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith.

6.1.5. Cam 5: Y Broses Apêl

- Os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon, medrant wneud apêl ysgrifenedig i'r Prif Weithredwr o fewn 5 diwrnod gwaith i'r ymateb i Gam 4.
- Bydd y Prif Weithredwr yn trefnu Panel Adolygu Annibynnol yn cynnwys pobl na fuont yn rhan o gamau blaenorol y cwyn.
- Efallai y gwahoddir yr achwynydd i gyflwyno eu cwyn wyneb yn wyneb i'r Panel.
- Bydd y Panel yn rhoi ymateb ysgrifenedig terfynol o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Bydd penderfyniad y Panel Adolygu Annibynnol yn derfynol.

6.1.6. Os gwneir cwyn yn erbyn y Prif Weithredwr, gall yr achwynydd wneud cais i Ymddiriedolwyr The Wallich i adolygu'r cwyn, fydd yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

## **7. Cwynion am wasanaethau wedi eu hariannu drwy'r Grant Cymorth Tai**

**7.1.** Os yw'r achwynydd yn derbyn gwasanaeth gan wasanaeth Grant Cymorth Tai, medrant wneud eu cwyn i Reolwr Grant Cymorth Tai yr awdurdod lleol ar unrhyw adeg.

**7.2.** Mae manylion cyswllt y Rheolwr Grant Cymorth Tai ar gael gan weithwyr cymorth, neu yng nghyfeiriadur gwasanaethau'r awdurdod lleol perthnasol o dan Grant Cymorth Tai.

7.1. Os yw'r achwynydd yn derbyn cymorth gan brosiect wedi'i ariannu gan awdurdod lleol, neu dan contract i awdurdod lleol, gan gynnwys gwasanaethau Grant Cymorth Tai, medrant hefyd fynd â'u cwyn i Ombwdsmon Llywodraeth Cynulliad Cymru.

**8. Math o gwynion**

- 8.1.** Os yw'r cwyn am The Wallich, neu am y ffordd y mae adran neu brosiect wedi darparu gwasanaeth, p'un ai gan yr unigolyn sy'n derbyn y gwasanaeth neu gan rywun arall, ymdrinnir â'r cwyn o dan y polisi a'r weithdrefn hon.
- 8.2.** Os credir nad yw cwyn yn ymwneud â'r gwasanaeth a ddarperir gan The Wallich ond yn ymddangos i fod yn unigolyn arall sy'n derbyn gwasanaeth gennym, bydd yn cael ei weld fel mater rheoli tenantiaeth ac yn cael sylw o dan y weithdrefn Rheoli Tai sy'n berthnasol i'r prosiect hwnnw.
- 8.3.** Os yw'r achwynydd yn gofyn am ryw fath o iawndal, gallai fod yn fater sydd angen cymorth neu ymyrraeth gyfreithiol a rhaid ei anfon ymlaen at y Prif Weithredwr drwy'r Swyddog Strategol Arweiniol neu'r Cyfarwyddwr perthnasol. Y Swyddog Strategol Arweiniol neu'r Cyfarwyddwr fydd yn gyfrifol am sicrhau bod ymchwiliad llawn yn cael ei wneud a'i adrodd i'r Prif Weithredwr.
- 8.4.** Os yw'r cwyn yn ddifrifol, neu gyda goblygiadau cyfreithiol, e.e. ymchwiliad diogelu, rhaid rhoi gwybod i'r Prif Weithredwr drwy'r Swyddog Strategol Arweiniol neu Gyfarwyddwr perthnasol. Y Swyddog Strategol Arweiniol neu'r Cyfarwyddwr fydd yn gyfrifol am sicrhau bod ymchwiliad llawn yn cael ei wneud a'i adrodd i'r Prif Weithredwr.

**9. Diogelu data**

- 9.1.** Er mwyn prosesu cwyn, bydd angen i ni gasglu gwybodaeth bersonol gan yr achwynydd a gan unrhyw un arall sy'n ymateb yn ystod ymchwilio i'r cwyn.
- 9.2.** Bydd The Wallich yn cadw'r wybodaeth yma'n ddiogel a sicrhau ei bod ond yn cael ei defnyddio i'r pwrpas o gwblhau'r ymchwiliad a bydd enw'r achwynydd ond yn cael ei (d)datgelu i'r bobl sy'n rhan o brosesu'r cwyn.
- 9.3.** Fodd bynnag, efallai na fydd yn bosib cadw pethau'n gyfrinachol os oes materion cyfreithiol perthnasol i'w hystyried, neu honiadau'n ymwneud ag ymddygiad trydydd partion. Bydd yr achwynydd yn cael eu diweddarau ar bopeth sy'n digwydd, ym mhob cam o'r broses gwyno.

**10. Defnyddio gwybodaeth ar gyfer cyhoeddusrwydd neu hyfforddiant**

- 10.1.** Mae defnyddio enghreifftiau 'byw' o brofiadau, gan gynnwys cwynion, yn cynorthwyo ein gwaith ac yn helpu i hyfforddi ein staff i ddeall eu rôl yn well a sut i ddelio ag unrhyw beth annisgwyl sy'n digwydd.
- 10.2.** Gan amlaf, rydym yn cadw pob data'n ddi-enw i sicrhau cyfrinachedd ond os dymunwn ddyfynnu neu gyfeirio at achos go iawn, byddwn yn cysylltu â'r bobl berthnasol i ofyn am eu caniatâd i ddefnyddio gwybodaeth bersonol.

**11. Cofnodi**

- 11.1.** Rhaid cofnodi pob cwyn mor gywir â phosib ar In-Form, yn unol â gofynion y system.
- 11.2.** Mae'r cwynion a gofnodir ar In-Form yn creu log o bob cwyn sy'n cael ei dderbyn, yn cadw copi o fanylion y cwyn, ac yn helpu i fonitro a wnaeth y weithdrefn arwain at gasgliad / penderfyniad.

**12. Adrodd a monitro**

- 12.1.** Dylai timau prosiect a thimau sefydliadol eraill drafod unrhyw gwynion yn eu cyfarfodydd tîm misol, o leiaf pob chwarter.
- 12.2.** Dylai'r Rheolwyr Gwasanaeth drafod manylion y cwynion a dderbynnir â'u Rheolwyr Ardal, bob chwarter o leiaf.
- 12.3.** Dylai'r Rheolwyr Ardal neu'r Pennaeth Adran drafod cwynion a dderbynnir â'u Swyddog Strategol Arweiniol neu Gyfarwyddwr, pob chwe mis o leiaf.
- 12.4.** Dylai'r Prif Weithredwr gasglu data ar y cwynion a'i gyflwyno i gyfarfod yr Ymddiriedolwyr yn flynyddol.
- 12.5.** Mae angen i bob prosiect Grant Cymorth Tai gasglu data ar gwynion, yn flynyddol o leiaf.

**Atodiad 1 – Gwybodaeth gwyno a mwy hygyrch i gleientiaid ar y weithdrefn gwyno****Gwneud cwyn**

Os teimlwch yn anhapus ag unrhyw benderfyniad a wneir gan The Wallich, neu am wasanaeth a dderbyniwch gennym, dylech ddilyn y weithdrefn isod i geisio datrys y mater. Os oes angen cymorth arnoch, peidiwch ag oedi i ofyn i ni am help.

Mae gennych hawl ar unrhyw adeg i gael ffrind neu gynrychiolydd gyda chi os byddwch yn mynychu cyfarfod i drafod eich cwyn. Gallech hefyd fod eisiau derbyn cyngor annibynnol gan y Cyngor ar Bopeth ([www.citizenadvice.org.uk](http://www.citizenadvice.org.uk)), canolfan gynghori leol, cyfreithiwr, Cynghorydd lleol, Aelod o'r Senedd neu Aelod Seneddol.

**Y weithdrefn gwyno****Cam 1**

Os teimlwch y gallwch wneud hynny, dylech drafod eich cwyn ag aelod o staff The Wallich.

**Cam 2**

Os teimlwch yn anghyfyrdus am wneud hyn, neu os ydych yn anfodlon â'u hymateb, cysylltwch â'r Rheolwr Gwasanaeth fydd yna'n ymateb i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith.

**Cam 3**

Os byddwch yn parhau i fod yn anhapus â'r ymateb, gallwch gysylltu â'r Rheolwr Ardal. Lle bo angen, gall aelod o staff eich helpu i gysylltu â'r Rheolwr Ardal.

**(dylech gwblhau hwn gyda manylion cyswllt cyn ei roi i'r achwynydd)**

Enw:

Cyfeiriad:

Rhif ffôn:

**Cam 4**

Os byddwch yn parhau i fod yn anhapus â'r ymateb, gallwch ofyn i'r Rheolwr Ardal fynd â'r mater i'r Swyddog Strategol Arweiniol neu'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau a Chymorth, fydd yn ymateb i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith.

**(dylech gwblhau hwn gyda manylion cyswllt cyn ei roi i'r achwynydd)**

Enw:

Cyfeiriad:

Rhif ffôn:

**Cam 5**

Os byddwch yn parhau i fod yn anhapus â'r penderfyniad, gallwch apelio yn erbyn y penderfyniad o fewn 5 diwrnod gwaith i ganlyniad Cam 4 drwy ofyn i'r Swyddog Strategol Arweiniol fynd â'r mater o flaen Prif Weithredwr The Wallich.

Bydd y Prif Weithredwr yn trefnu Panel Adolygu Annibynnol i adolygu eich apêl, yn cynnwys pobl na chawsant ddim i'w wneud â'ch cwyn hyd yn hyn. Bydd y Prif Weithredwr yn ymateb i'ch cwyn o fewn deg diwrnod gwaith i ddyddiad cyfarfod y Panel. Bydd penderfyniad y Panel Adolygu Annibynnol yn derfynol.

**Mynd â'ch cwyn ymhellach** – os byddwch yn parhau i fod yn anhapus â'n hymateb, gallwch fynd â'ch cwyn i Reolwr Grant Cymorth Tai eich awdurdod lleol neu i Ombwdsmon Llywodraeth Cynulliad Cymru.