



Polisi cwyno

CYFLWYNIAD

Nod Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (CGGC) 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 CGGC wedi cyrraedd ein safon gwasanaeth
- Nad ydych wedi cael eich trin yn ôl ein polisïau a'n gweithdrefnau
- Yn anhapus gydag ymddygiad aelod o staff CGGC

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 CGGC 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 CGGC 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 CGGC. Aelodau'r panel yw 3 o aelodau o fwrdd CGGC, 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 YNGLŶN Â'R SAWL SY'N DERBYN GRANTIAU CGGC

Ni fydd y drefn gwyno tri cham a nodir uchod yn berthnasol. Pan wneir cwyn yn erbyn derbynyddion grantiau CGGC mewn perthynas â gwasanaeth neu weithgarwch penodol a ariannwyd gan CGGC, cynghorir yr achwynydd i godi'r mater gyda'r sawl a dderbyniodd y grant, gan ddilyn y drefn a nodir ym mholisi cwyno'r derbynydd grant.

Mae'n bosib y bydd CGGC yn gofyn i dderbynyddion grant am gopi o'r ohebiaeth berthnasol mewn perthynas â chwynion yn eu herbyn, ac mae

CGGC 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 CGGC 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/canolog os yn berthnasol
- tynnu cyllid CGGC yn ôl

CYNLLUNIAU GRANT A RHAGLENNI A WEINYDDIR GAN CGGC

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 CGGC 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 CGGC o ganlyniad unrhyw gŵyn ynglŷn â gweinyddiad y cynllun grant hwnnw. Fe ellir gofyn i'r pwyllgor cyngori 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 cwyn 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

Awst 2021 (Dyddiad adolygu: Awst 2022)

CGGC – Prif Swyddfa

Tŷ Baltig

Sgwâr Mount Stuart

Caerdydd CF10 5FH

Ffôn: 0300 111 0124

E-bost: help@wcva.cymru

www.wcva.cymru

Registered charity 218093 | Company Limited by Guarantee 425299 |
Registered in Wales