



# Polisi cwyno

## CYFLWYNIAD

Nod Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (CGGC) yw darparu gwasanaethau o safon i'n haelodau, partneriaid a rhanddeiliaid, gan gynnwys unigolion o fewn y sector.

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o safon uchel ac i wella ac ehangu'r hyn rydym yn ei gynnig yn barhaus. Fodd bynnag, rydym yn sylweddoli y gallai pethau fynd o chwith ar brydiau. Mae'n bwysig eich bod chi'n dweud wrthym pan fydd hyn yn digwydd, fel y gallwn fynd i'r afael â'r broblem a godwyd gennych yn gyflym. Mae adborth yn help mawr i ni wella ansawdd ein gwaith.

Gallwch gwyno o dan y weithdrefn hon os ydych yn teimlo:

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

## Hyfforddiant ar gyfer tîm staff CGGC

Byddwn yn sicrhau bod ein staff yn cael hyfforddiant ar ymdrin â chwynion yn effeithiol a'u bod yn derbyn hyfforddiant priodol ar ddefnyddio Polisi Cwynion CGGC, a fydd yn cynnwys hyfforddiant sy'n ymwneud â chwynion ynghylch ein cydymffurfiaeth â safonau'r Gymraeg.

Byddwn yn trefnu gweithgareddau yn Gymraeg neu yn Saesneg, yn dibynnu ar ofynion ein tîm staff.

## Ymdrin â'ch cwyn

Mae gennym broses dri cham o ymdrin â'ch cwyn.

### CAM 1

Os ydych yn anhapus ag unrhyw rai o'n gwasanaethau, rydym yn ymrwymo i fynd i'r afael â'r mater yn gyflym ac yn effeithiol. Fel cam cyntaf, awgrymwn eich bod yn cysylltu â'r aelod staff dan sylw i weld a oes modd datrys y broblem yn foddhaol i chi. Bydd staff CGGC yn gwneud popeth o fewn eu gallu i unioni'r sefyllfa, gan gynnwys adolygu gweithdrefnau i atal problemau rhag digwydd eto. Bydd y cysylltiad yn cael ei gydnabod o fewn saith diwrnod gwaith. Bydd yr aelod staff yn ceisio datrys y broblem o fewn 28 diwrnod gwaith, ac yn ystod yr amser hwn, bydd copi o'r Weithdrefn Gwyno yn cael ei roi i chi. Os na fydd y mater wedi'i ddatrys yn foddhaol i chi yn ystod y cam hwn, gallwch wneud cwyn ffurfiol ysgrifenedig at sylw'r Prif Weithredwr.

### CAM 2

Os nad ydych chi'n fodlon â'r ymateb a ddarparwyd o dan Gam 1, gallwch ysgrifennu at y Prif Weithredwr, Lindsay Cordery-Bruce [lindsay@wcva.cymru](mailto:lindsay@wcva.cymru), a fydd yn cydnabod ei bod wedi derbyn y neges o fewn tri diwrnod gwaith.

Bydd y Prif Weithredwr yn ymchwilio i'r materion a godwyd, ac yn cyflwyno ymateb CGGC i'r gŵyn o fewn deg diwrnod gwaith.

### CAM 3

Os nad ydych yn credu bod ymateb Cam 2 y Prif Weithredwr yn dderbyniol, mae gennych yr hawl i ofyn i'ch cwyn gael ei hatgyfeirio at banel cwynion CGGC. Os ydych yn dymuno atgyfeirio eich cwyn at y panel cwynion, rhowch wybod i'r Prif Weithredwr [lindsay@wcva.cymru](mailto:lindsay@wcva.cymru). Mae'r panel yn cynnwys tri aelod o fwrdd CGGC, ac un o'r rhain fydd Cadeirydd y panel. Gall y Prif Weithredwr hefyd atgyfeirio cwynion at y panel. Byddwch yn cael gwybod dyddiad y cyfarfod panel, a fydd yn cael ei drefnu fel arfer o fewn 28 diwrnod

i'r atgyfeiriad.

Byddwch yn cael gwybod penderfyniad y panel o fewn pum diwrnod gwaith i'r cyfarfod. **Penderfyniad y panel yng ngham 3 fydd y gair olaf.**

## **CWYNION YNGHYLCH AELODAU CGGC**

CGGC yw'r corff aelodaeth cenedlaethol ar gyfer mudiadau gwirfoddol yng Nghymru. Gellir gweld rhestr o'n haelodau [yma](#).

Os oes gennych gŵyn ynghylch aelod-fudiad, codwch y mater â'r aelod-fudiad yn uniongyrchol, gan ddilyn y gweithdrefnau a nodir ym mholisi cwyno'r aelod-fudiad.

Mae'r Comisiwn Elusennau yn rhoi cyngor ac arweiniad os oes gennych [gŵyn am elusen \(Saesneg yn unig\)](#). Gall rhai pryderon fod yn ddifrifol iawn ac efallai na fydd yn briodol cysylltu â'r elusen, er enghraifft, dylai gweithgarwch troseddol mewn elusen gael ei adrodd i'r heddlu a'r Comisiwn ar unwaith heb hysbysu'r elusen yn gyntaf.

Mae'r cwynion y bydd y Comisiwn yn ymdrin â nhw yn gyfyngedig i faterion sy'n cyflwyno risg ddifrifol o niwed sylweddol i fuddiolwyr, asedau, gwasanaethau neu enw da'r elusen.

## **CWYNION YNGLŶN Â'R SAWL SY'N DERBYN GRANTIAU CGGC**

Ni fydd y drefn gwyno tri cham a nodir uchod yn berthnasol. Pan fydd cwyn yn cael ei gwneud yn erbyn derbynyddion grantiau CGGC mewn perthynas â gwasanaeth neu weithgarwch penodol a gyllidwyd gan CGGC, bydd y sawl sy'n cwyno yn cael ei gynghori i godi'r mater yn uniongyrchol gyda'r derbynydd grant, gan ddilyn y gweithdrefnau a nodir ym mholisi cwyno'r derbynydd grant.

Gall CGGC ofyn i dderbynyddion grant am gopi o'r ohebiaeth berthnasol mewn perthynas â'r cwynion a wnaed, a cheidw'r hawl i gymryd pa bynnag gamau yr ystyrir yn briodol. Gallai'r camau hyn gynnwys, ymhlith pethau eraill,

- ymchwilio i sylwedd y gŵyn

- tynnu sylw cyllidwyr eraill at natur y gŵyn
- monitro'r mudiad yn ofalus
- Mewn achosion o honiadau difrifol iawn a allai fod yn beryglus (fel cam-drin oedolion sy'n agored i niwed neu afreoleidd-dra ariannol difrifol), bydd CGGC yn ymchwilio ar frys a/neu'n cyfeirio'r mater at awdurdodau priodol fel yr Heddlu. Gallai camau gweithredu eraill o dan yr amgylchiadau hyn gynnwys:
  - trafodaeth frys a throsglwyddo'r gwasanaeth ar unwaith i asiantaeth arall ei reoli yn y tymor byr/canolig os yn briodol
  - tynnu cyllid CGGC yn ôl

## **CYNLLUNIAU GRANT A RHAGLENNI A WEINYDDIR GAN CGGC**

Gyda phob cynllun grant, bydd penderfyniadau ynglŷn â chymeradwyo grant ai peidio, a swm y grant yn cael eu gwneud gan y panel cynghori ar grantiau perthnasol.

Fodd bynnag, mae gan y rheini sy'n gwneud cais i unrhyw gynllun grant yr hawl i gwyno ynghylch gweinyddiaeth y cynllun, gan ddilyn y weithdrefn a nodir uchod. Pan fydd CGGC yn gweithredu fel asiant dosbarthu grantiau ar ran mudiad arall, bydd y mudiad hwnnw yn cael ei hysbysu am sylwedd y gŵyn ac yn cael gwybod y canlyniad.

Bydd y panel cwynion yn hysbysu'r panel cynghori ar grantiau CGGC perthnasol o ganlyniad unrhyw gŵyn ynghylch gweinyddiaeth y cynllun grant hwnnw. Efallai y gofynnir i'r panel cynghori ar grantiau adolygu ei weithdrefnau a safon ei wasanaeth, os yw'n briodol. Byddwch chi'n cael gwybod canlyniad penderfyniad y panel o fewn pum diwrnod gwaith.

## **CWYNION AM Y GYMRAEG**

Bydd cwynion ynghylch materion sy'n ymwneud â'r Gymraeg yn cael sylw gan y Rheolwr Aelodaeth a'r Gymraeg, Kate Gobir [kgobir@wcva.cymru](mailto:kgobir@wcva.cymru) yn gyntaf. Bydd y cysylltiad yn cael ei gydnabod o fewn saith diwrnod gwaith, a bydd y Rheolwr yn ceisio datrys y mater o fewn 28 diwrnod gwaith.

Os na fydd y mater wedi ei ddatrys yn foddhaol i chi yn ystod y cam hwn, gallwch wneud cwyn ffurfiol ysgrifenedig i'r Prif Weithredwr [lindsay@wcva.cymru](mailto:lindsay@wcva.cymru) a mynd ymlaen i Gam 2, ac os oes angen, Cam 3.

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon â'r canlyniad ar ôl adolygiad y panel annibynnol, mae gennych yr hawl i fynd at Gomisiynydd y Gymraeg [post@cyg-wlc.wales](mailto:post@cyg-wlc.wales).

## **ADOLYGU**

**Mawrth 2023** (Dyddiad adolygu: Mawrth 2024)

Un Rhodfa'r Gamlas  
Heol Dumballs  
Caerdydd CF10  
5BF

**Ffôn: 0300 111 0124**

**E-bost: [help@wcva.cymru](mailto:help@wcva.cymru)**

**[www.wcva.cymru](http://www.wcva.cymru)**

Elusen gofrestredig 218093 | Cwmni Cyfyngedig drwy Warant  
425299 | Cofrestrwyd yng Nghymru