



CYNGOR LLYFRAU CYMRU
BOOKS COUNCIL of WALES

Polisi Sylwadau, Canmoliaeth a Chwynion

Dyddiad ystyried: 07.2020

Dyddiad cadarnhau: 07.2020

1 POLISI SYLWADAU, CANMOLIAETH A CHWYNION

.1 Pwrpas

Mae Cyngor Llyfrau Cymru wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel, ac rydym yn awyddus i glywed eich sylwadau a'ch awgrymiadau ynghylch sut y gallwn wella ein gwasanaethau, a beth rydym yn ei wneud yn dda.

Gallwch ein canmol pan fyddwn wedi gwneud rhywbeth yn dda; gall hyn fod yng nghydestun rhyw wasanaeth a gawsoch, neu aelod o staff sydd wedi rhoi llawer o gymorth i chi.

Ambell dro, fodd bynnag, nid yw'r gwasanaethau yn cwrdd â'ch disgwyliadau, a phan fo hyn yn digwydd mae angen i ni glywed oddi wrthyh. Rydym yn ystyried cwyn fel mynegiant o anfonlonrwydd; gall hyn fod oherwydd rhywbeth rydym ni wedi ei wneud neu heb ei wneud, neu oherwydd rhywun a gyflogir ar ein rhan, megis contractwr.

Mae Cyngor Llyfrau Cymru'n gwerthfawrogi eich sylwadau a'ch adborth, ac yn awyddus i ddangos ein bod yn gwranddo, yn dysgu o'n camgymeriadau, ac yn gwneud pob ymdrech i wella ein gwasanaethau.

.2 Pwy all gysylltu â ni?

Gall sylw, canmoliaeth neu gŵyn gael eu cyflwyno gan unigolyn, gan grŵp o bobl, neu gan sefydliad sy'n cael ei effeithio gan weithred neu ddiffyg gweithredu ar ran y Cyngor Llyfrau.

Gall person sydd am gyflwyno sylw, canmoliaeth neu gŵyn hefyd ofyn i gynrychiolydd gysylltu â ni ar ei ran.

.3 Cyflwyno Canmoliaeth, Sylw neu Gŵyn

Os hoffech chi gyflwyno sylw, canmoliaeth neu gŵyn, gallwch wneud hynny trwy un o'r dulliau canlynol:

Trwy lythyr:

Cyngor Llyfrau Cymru
Castell Brychan
Aberystwyth
Ceredigion
SY23 2JB

Ar y ffôn: 01970 624151

Trwy e-bost: castell.brychan@llyfrau.cymru

2 SUT YR YMDRINNIR Â'CH CWYN DAN Y POLISI HWN?



[ME1]

.1 Cam 1 – Datrysiaid Anffurfiol

Ein nod yw datrys unrhyw broblemau ar unwaith yn hytrach na’u gadael. Os oes gennych unrhyw broblem, gofynnir i chi godi’r mater gyda’r aelod o staff rydych yn delio â hwy, a byddant yn ceisio ei datrys i chi ar y pryd. Os nad yw’r aelod o staff yn gallu helpu byddant yn esbonio pam, a gallwch ofyn iddynt symud ymlaen at Gam 2 o’r polisi – Ymchwiliad Ffurfiol.

2.1.1 Problem ynghylch aelod o staff neu gontractwyr

Os yw eich problem yn ymwneud â’r aelod o staff neu’r contractwr sy’n delio â’ch sefyllfa, gofynnir i chi gysylltu’n uniongyrchol â thîm Adnoddau Dynol Cyngor Llyfrau Cymru: adnoddadynol@ceredigion.gov.uk a fydd yn ymdrin â’r mater.

.2 Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Os nad yw eich problem wedi cael ei datrys ar y cam cyntaf, yna bydd yn cael ei hystyried gan Bennaeth Adran fel cwyn yn yr ail gam. Bydd cwynion yn yr ail gam yn cael eu hymchwilio gan y Pennaeth Adran sy’n gyfrifol am y maes gwasanaeth sy’n destun y gŵyn. Cydnabyddir eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith trwy lythyr neu e-bost.

Fel rhan o’r broses ymchwilio, mae’n bosibl y bydd angen i rywun siarad â chi ar y ffôn, neu gwrdd â chi ar unrhyw gam i drafod eich pryderon.

Byddwn yn parhau i geisio datrys eich cwyn tra bod y broses hon yn mynd yn ei blaen, a dylech dderbyn ymateb o fewn pymtheg diwrnod gwaith i’r dyddiad y gwnaed yr atgyfeiriad i’r Pennaeth Adran (dyddiad cydnabod).

Os nad yw’r Pennaeth Adran perthnasol yn gallu datrys eich cwyn o fewn y pymtheg diwrnod gwaith, byddwn yn cysylltu â chi i esbonio pa gamau a gymerir, a phryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn.

Os ydych yn anghytuno â’r ymateb a dderbyniwch oddi wrth y Pennaeth Adran, gallwch wneud cais i’ch cwyn gael ei hystyried gan y Prif Weithredwr o fewn pymtheg diwrnod i dderbyn yr ymateb. O ganlyniad, bydd hyn yn gyfystyr â Cham 3.

.3 Cam 3

Bydd y Prif Weithredwr yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn adolygu'r ymchwiliad a gynhaliwyd; mae'n bosibl y bydd yn gofyn am gwrdd â chi yn y cam hwn.

Pan fydd yr ymchwiliad ar ben, anfonir llythyr atoch yn dweud wrthyhych beth yw canfyddiadau'r Prif Weithredwr. Bydd hyn fel arfer yn digwydd o fewn ugain diwrnod gwaith; fodd bynnag, os bydd angen rhagor o amser i gwblhau'r ymchwiliad, bydd rhywun yn cysylltu â chi i gadarnhau amserlen ddiwygiedig.

.4 Cam 4

Os ydych yn dal i fod yn anfodlon â'r canlyniad, [ME2] mae gennych hawl i gysylltu â'r Comisiwn Elusennau. Cyn gwneud hynny, fodd bynnag, disgwylir i chi fod wedi dilyn ein gweithdrefn gwynion yn llawn yn gyntaf. Manylion cyswllt y Comisiwn Elusennau:

Cyfeiriad:

Blwch Post 211

Bootle

L20 7YX

Ffôn: 0300 066 9197

Gwefan: <https://www.gov.uk/complain-about-charity>

E-bost: post@charitycommission.gov.uk

Bydd canlyniad yr ymchwiliad yn cael ei adrodd yn ôl i Dîm Gweithredol Cyngor Llyfrau Cymru at ddibenion monitro.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â dosbarthu grantiau cyhoeddi, a'ch bod yn dal yn anfodlon â'r canlyniad, gallwch gysylltu â Cymru Greadigol (sydd o fewn portffolio'r Dirprwy Weinidog Diwylliant, Chwaraeon a Thwristiaeth), Llywodraeth Cymru.

Cyfeiriad:

Cymru Greadigol

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays | Caerdydd | CF10 3NQ

Ffôn: 0300 0615976

E-bost : cymrugreadigol@llyw.cymru

3 BETH FYDDWN NI'N EI WNEUD I DDATRYS UNRHYW GŴYN

Bydd Cyngor Llyfrau Cymru bob amser yn ceisio sicrhau bod eich cwyn yn cael ei datrys cyn gynted ag y bo modd, a hynny gan yr aelod o staff sydd fel arfer yn gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth hwnnw. Byddwn yn gwrando'n ofalus ar eich cwyn ac yn cynnal ymchwiliad trwyadl.

Pan fydd yr ymchwiliad ar ben, gall arwain at ymddiheuriad neu esboniad; mewn rhai achosion gall arwain at adolygu polisi neu weithdrefn sy'n bodoli eisoes, neu at ddarparu hyfforddiant staff.

Os ydych am i Gyngor Llyfrau Cymru ystyried eich pryderon, rhaid i chi eu cyflwyno o fewn cyfnod o chwe mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well i chi ac i ninnau os gallwn ymdrin â'r mater tra bod popeth yn ffres ym meddyliau pawb, a'r dystiolaeth yn dal ar gael. Mae'n bosibl y gallwn ystyried cwynion a ddaw i'n sylw y tu allan i'r cyfnod hwn; os felly, fodd bynnag, bydd raid i chi roi rhesymau da iawn pam nad ydych wedi eu dwyn i'n sylw cyn hyn. Ym mhob achos, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵyn ynghylch materion a ddigwyddodd dros flwyddyn yn ôl.

4 BETH YDYN NI'N EI DDISGWYL GENNYCH CHI?

Rydym yn deall fod pobl, ar adegau o bryder neu drallod, yn gallu ymddwyn mewn modd sy'n groes i'w natur.

Mae Cyngor Llyfrau Cymru'n ceisio cynorthwyo pob unigolyn, ac ni fydd yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod yr achwynydd yn ymddwyn yn rymus neu'n benderfynol. Fodd bynnag, mae gennym hefyd ddyletswydd gofal tuag at ein staff. Disgwylwn, felly, i chi fod yn foneddigaidd ac yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Ni fydd Cyngor Llyfrau Cymru yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.