Polisi Cwynion
Menter Caerdydd

Cyflwyniad

Ceisia Menter Caerdydd (MC) roi'n cynulleidfa yn gyntaf, gan wella ansawdd ein gofal cwsmer a'r cynnig i'n cwsmeriaid.

Rydym yn croesawu unrhyw farn am wasanaeth MC, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, a byddwn yn trin â chwynion yn deg yn dilyn y broses isod.

Mae modd rhoi barn drwy gysylltu gyda'r Prif Weithredwr Heulyn Rees:
Heulyn@mentercaerdydd.cymru

Cwynion

Mae MC wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gwynion gan ein cynulleidfa. Mae MC yn sicrhau bod pob cwyn yn cael ei drin mewn modd sensitif a chyfrinachol, yn unol â'r Weithrefn Gwyno isod:

Noder bydd cwynion mewnol gan aelodau o staff MC yn dilyn y broses a nodir yn y Llawlyfr Staff.

Ni fydd MC yn rhoi ystyriaeth i gwynion dienw, na chwynion y dyfernir iddynt fod yn flinderus neu faleisus. Lle bo posibilrwydd bod y cwyn yn dod o fewn y term "Cwyn Blinderus neu Faleisus", fe fydd yn cael ei gyfeirio am benderfyniad yng nghyfarfod arbennig o'r Is-bwyllgor Cwynion. Hysbysir yr achwynydd o'r oedi, a phryd y bydd yn derbyn gwybodaeth am benderfyniad yr Is-bwyllgor.

Cam 1 (Llafar Anffurfiol)

Siaradwch yn gyntaf gyda'r aelod o staff sydd â chyfrifoldeb. Os yw'n well gennych wneud hyn y tu allan i oriau arferol swyddfa, neu oriau arferol y cynllun/clwb/gweithgaredd, gofynnir i chi drefnu amser cyfleus. Bydd yr aelod o staff sydd â chyfrifoldeb yn gwneud pob ymdrech i ddatrys y mwyafrif o faterion yn y cam anffurfiol hwn. Mewn achos o'r fath bydd y gwyn yn cael ei nodi ar 'Ffurflen Gwynion' swyddogol gan yr aelod o staff â chyfrifoldeb. Rhaid derbyn unrhyw gwyn o fewn saith diwrnod gwaith i'r digwyddiad.

Polisi Cwynion
Menter Caerdydd

Cam 2 (Ysgrifenedig)

Os nad oes modd datrys y gwyn yng Ngham 1, rhaid i'r achwynydd ysgrifennu at Menter Caerdydd gan amlinellu natur y gwyn. Fe fydd y Fenter yn ceisio datrys y gwyn ymhen 10 diwrnod gwaith drwy gynnal ymchwiliad mewnol, a cyflwynir canlyniad ysgrifenedig yr ymchwiliad yn ol i'r sawl sydd wedi cwyno.

Mae'n bosibl, yn ddibynnol ar ddifrifoldeb y gwyn, y gall y mater gael ei gyfeirio at Îs Bwyllgor Cwynion Menter Caerdydd (hyd at dri o Aelodau o Fwrdd Rheoli Menter Caerdydd) a fydd yn ymchwilio i'r mater yn llawn ac yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn y gwyn, gan nodi'r canlyniad gyda rhesymau. Os oes unrhyw oedi, byddwn yn eich hysbysu am y rhesymau ac yn rhoi diweddariad i chi o beth sy'n digwydd. Bydd y rhai sydd ynghlwm a'r ymchwiliad yn derbyn copi o'r ymateb a roddir i chi, gydag argymhellion am unrhyw weithredu, ac adroddir ar y mater i gyfarfod nesaf y Bwrdd Rheoli. Os nad ydych yn fodlon gyda'r canlyniad, gallwch ofyn iddo gael ei gyfeirio i Gam 3.

Cam 3 (Bwrdd Rheoli)

Os nad oes modd datrys y mater yng Ngham 1 a 2, bydd Bwrdd Rheoli Menter Caerdydd (heb yr Aeloddau o'r Bwrdd Rheoli oedd yn rhan o Gam 1 a 2) yn ymchwilio i'r gwyn a'r ymateb, mewn cyfarfod wedi ei drefnu yn arbennig. Bydd Cadeirydd y Bwrdd Rheoli yn anfon ymateb o fewn 28 diwrnod gwaith i dderbyn y mater o Gam 2, gan amlinellu sut yr ymchwiliwyd i'r gwyn a rhoi manylion y canlyniad. Gall y cam hwn gynnwys cyfweld â'r achwynydd, unrhyw aelod o staff, neu unrhyw unigolyn arall a fu'n rhan o Gam 1 a 2. Mae penderfyniad y Bwrdd Rheoli yn derfynol a bydd cyfrinachedd yn cael ei sicrhau bob amser yn unol â'r Polisi Cyfrinachedd.

Mehefin 2026