

Polisi Cwynion Cwsmeriaid

Rhif Polisi	POL-015
Fersiwn	1
Crëwyd gan	Carys Guile
Dyddiad	12/04/2014

Polisi Cwynion Cwsmeriaid

1. NOD

Nod Menter Môn ac Annog yw darparu gwasanaeth dibynadwy a chyson bob amser. Os ydych yn anhapus â'r gwasanaeth rydych chi wedi'i dderbyn, bydd y polisi hwn yn rhoi manylion i chi, sut i gysylltu â ni a gwneud cwyn ffurfiol.

2. EIN HADDEWID CWSMERIAID

Mae Menter Môn ac Annog yn addo i:

- Cydnabod y gŵyn yn ffurfiol o fewn pum (5) diwrnod gwaith ar ôl ei dderbyn ac esbonio'r broses gwyno.
- Ymchwilio i'r gŵyn ac anelu at ddatrys o fewn ugain (20) diwrnod gwaith.
- Sefydlu cyfathrebu mewn dull sy'n addas i'r ddau barti.
- Delio â'r gŵyn mewn ffordd agored a gonest.
- Sicrhau nad yw cyfathrebu â Menter Môn ac Annog yn cael ei effeithio oherwydd bod perthynas wedi'i godi neu gŵyn ffurfiol wedi'i wneud.

3. SUT I WNEUD CWYN

Po gynharaf y bydd y cydymffurfio yn cael ei ddwyn i'n sylw, y cynharaf y gallwn ei ddatrys. Felly, rydym yn argymhell bod y gŵyn yn cael ei chodi gyda'r person rydych chi wedi bod yn delio ag ef.

Os ydych chi'n teimlo nad yw'r cydymffurfiaeth wedi'i ddatrys yn foddhaol ac yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol, gellir cyflawni hyn drwy'r dulliau canlynol:

3.1 Ffôn: 01248 725700

Wrth gysylltu â Menter Môn ac Annog dros y ffôn, gwnewch yn siŵr bod manylion y gŵyn ar gael.

3.2 Yn ysgrifenedig:

Dogfennwch y gŵyn yn llawn, cynhwyswch eich manylion cyswllt a'i hanfon atom l'r cyfeiriad e-bost isod:

E-bost: post@mentermon.com

Neu

Llythyr: Adran Cwynion Menter
Môn ac Annog
Neuadd y Dref
Sgwâr Bulkely
Llangefni
Ynys Môn
LL77 7LR

3.3 Ffurflen Gwyno Cwsmeriaid:

Mae'r Ffurflen Cwynion Cwsmeriaid ar gael ar gais drwy gysylltu â Menter Môn neu Annog drwy e-bost neu ffôn, manylion yn 3.2.

3.4 Gweithredu ar ran

Os ydych chi'n cysylltu â Menter Môn ac Annog ar ran person arall, gellir gofyn am brawf o gydsyniad i weithredu ar eu rhan.

4. PROSES YMDRIN Â CHWYNION

4.1 Derbyn y gŵyn

Ar ôl derbyn bydd y gŵyn yn cael ei hanfon ymlaen at y Rheolwr Cwynion a gofnodwyd yn y Gofrestr Cwynion ac yn cyhoeddi cyfeirnod cwynion.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn enwebu Cyngorydd Cwynion i ymchwilio i'r gŵyn a dilyn hyd at ei ddatrys.

4.2 Proses Ymchwilio i Gwynion

Amcan yr ymchwiliad yw dod o hyd i ddatrysiad cydfoddhaol i'r cydymffurfio. Nod Menter Môn ac Annog yw datrys cwynion cyn gynted â phosibl ac maent yn disgwyl dod i benderfyniad gydag ugain (20) diwrnod gwaith ar ôl ei dderbyn.

Yn ystod y broses, bydd yr Ymgynghorydd Cwynion:

- Sefydlu cyswllt o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn.
 - Rhowch y rhif cwynion fel cyfeirnod.
 - Sefydlu dull cyfathrebu a ffefrir yn ystod y broses.
 - Rhowch eu manylion cyswllt a chynnal cyswllt rheolaidd.

- Ymchwilio i'r gŵyn hyd at ei datrys drwy:
 - Sefydlu ffeithiau'r gŵyn i sicrhau bod y ddau barti yn deall natur y gŵyn.
 - Adolygu'r dystiolaeth gydymffurfio ac unrhyw dystiolaeth ategol a ddarperir.
 - Trafodwch y gŵyn gyda'r Rheolwr Cwynion neu weithwyr Menter Môn ac Annog lle bo hynny'n briodol.
 - Adolygu ffeiliau neu ddogfennaeth berthnasol a gedwir o fewn Menter Môn ac Annog sy'n ymwneud â'r gŵyn.
 - Dod i ben a chyfathrebu'r penderfyniad i'r holl bartïon dan sylw.
- Gall y Cynghorydd Cwsmeriaid drefnu cyfarfod i drafod y gŵyn gyda'r holl bartïon sy'n gysylltiedig i sefydlu ffeithiau a chytuno ar ddatrysiad boddhaol.
- Ystyriwch gyngor cyfreithiol lle bo hynny'n briodol.

Nodyn: Bydd Menter Môn ac Annog yn ymchwilio i gwynion sydd wedi digwydd yn ystod y chwe (6) mis diwethaf.

O dan amgylchiadau eithriadol, bydd Menter Môn ac Annog yn ymchwilio i gwynion sydd wedi digwydd yn hirach na chwe (6) mis. Yn yr achos hwn, rhaid derbyn rheswm dilys pam nad yw'r gŵyn wedi'i dwyn i'n sylw cyn yr amser hwn. Mae gwybodaeth ategol yn hanfodol i sicrhau bod ymchwiliad cyflawn a thrwy hynny yn cael ei gynnal.

Waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fydd Menter Môn ac Annog yn ystyried unrhyw gwynion sydd wedi digwydd mwy dair (3) blynedd yn ôl.

5. PROSES SY'N CYDYMFFURFIO Â THRYDYDD PARTI

Os bydd y cydymffurfio yn cynnwys trydydd parti, bydd Menter Môn ac Annog yn gweithio'n agos gyda'r trydydd parti dan sylw ac yn enwebu Cynghorydd Cwynion Arweiniol i ymchwilio i'r gŵyn fel yr amlinellir ym mhwynt 4.2.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â thrydydd parti sy'n gweithio ar ran Menter Môn ac Annog, rhaid codi'r gŵyn gyda'r trydydd parti yn y lle cyntaf. Os nad yw datrysiad boddhaol wedi'i gyflawni, yna gellir gwneud cwyn ffurfiol yn uniongyrchol i Fenter Môn ac Annog fel yr amlinellir ym mhwynt 3.

6. DATRYS MEWNFUDIAD

Nod Menter Môn ac Annog yw darparu datrasiad boddhaol i bob cwyn a lle bo angen darparu adroddiad i amlinellu sut y daethom i'n casgliadau.

Os derbyniwyd y gŵyn oherwydd nam o fewn Menter Môn ac Annog, bydd y Rheolwr Cwynion:

- Ymddiheuriadau'n ffurfiol am unrhyw anghyfleustra a achoswyd.
- Anelwch at unioni'r sefyllfa.
- Cynnal adolygiad mewnol o'n proses i sicrhau nad yw'r un sefyllfa yn codi yn y dyfodol.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion sy'n ymwneud â cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth neu dorri'r Ddeddf Diogelu Data.

Dogfennau cysylltiedig:

Ffurflen Cwynion Gwasanaeth Cwsmeriaid DOC-008