|  |  |
| --- | --- |
| A close up of a logo  Description automatically generated | **[Polisi a Gweithdrefn Gwyno]** |
| [Templed] |

**Mae’r enghraifft hon wedi’i bwriadu fel arweiniad yn unig a dylid ei haddasu ar gyfer anghenion eich mudiad chi.**

Mae’n bwysig bod gan gyflogwyr bolisïau a gweithdrefnau da i arwain rheolwyr yn y modd y maen nhw’n delio â phroblemau yn y gweithle ac i sicrhau bod pob cyflogai’n cael ei drin yn gyfartal. Bydd angen i bolisïau a gweithdrefnau fod yn seiliedig ar y fframwaith cyfreithiol. Mae deddfwriaeth y DU yn gwarchod cyflogeion, felly rhaid i fudiad weithredu’n deg ac yn unol ag arferion rheoli da.

**Polisi Cwyno**

Mae polisi da yn rhoi arweiniad i reolwyr pan fydd problem yn codi ac mae’n sicrhau bod cyflogeion a rheolwyr yn gweithredu’n deg. I gyflogeion, mae’n dangos pa lwybr i’w ddilyn os oes ganddynt broblem neu gŵyn. Mae gweithdrefn sylfaenol statudol y mae’n rhaid ei dilyn.

Paratowyd y ddogfen enghreifftiol hon fel arweiniad yn unig ac ni ddylid ei thrin fel datganiad awdurdodol o’r gyfraith.

Dylai cyflogwyr gyfeirio at ganllaw ACAS ar [Weithdrefnau Disgyblu a Chwyno](https://www.acas.org.uk/disciplinary-and-grievance-procedures)

**Cyflwyniad**

Mae [NAME OF ORGANISATION] wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel a bydd yn disgwyl safonau uchel gan bawb yn y mudiad. Mae’r mudiad wedi ymrwymo i greu amgylchedd cynhwysol sy’n seiliedig ar waith tîm a pharch.

Nod y Polisi Cwyno hwn yw galluogi’r mudiad i setlo cwynion neu anghydfodau’n deg a chyflym. Gwneir pob ymdrech i ddatrys problemau cyn gynted â phosibl, ac yn ystod pob cam gwneir ymdrech i osgoi gorfod symud ymlaen i’r cam nesaf ac i setlo’r broblem yn gyfeillgar.

**Cwmpas**

Mae’r mathau o anghydfodau sy’n codi yn y gweithle gan amlaf yn deillio o faterion rhyngbersonol fel gwahaniaethu, bwlio ac aflonyddu, yn ogystal ag anfodlonrwydd ynglŷn â chyflog a buddion, llwyth gwaith ac amodau gweithio. Mae’r weithdrefn hon yn gymwys i holl gyflogeion [NAME OF ORGANISATION] ac mae’n berthnasol i setlo anghydfodau sy’n ymwneud â’u cyflogaeth. Nid yw’n gymwys yn achos disgyblaeth neu berfformiad gwael, gan yr ymdrinnir â’r materion hynny o dan y polisi Disgyblu.

**Egwyddorion**

Mae’r polisi hwn yn gymwys i’r holl staff cyflogedig a’i nod yw sicrhau triniaeth gyson a theg wrth ddelio ag anghydfodau. Mae [NAME OF ORGANISATION] yn disgwyl ac yn annog cyflogeion i ddatrys anghydfodau mewn ffordd sy’n dderbyniol i’r ddwy ochr mor gyflym â phosibl ac ar y lefel isaf bosibl.

**Anghydfodau**

Nid oes dim yn y weithdrefn hon sy’n ceisio atal unrhyw gyflogeion rhag codi unrhyw fater yr hoffent dynnu sylw ato’n anffurfiol. Yn aml, mi all trafodaethau anffurfiol ddatrys problemau. Ar y cyfan disgwylir gallu datrys y rhan fwyaf o broblemau ar y lefel anffurfiol hon. Er mwyn sicrhau y bydd gan bawb y cyfle gorau i ddatrys gwahaniaethau yn ystod y cam anffurfiol hwn, rhaid gallu dangos tystiolaeth o ddatrysiad sy’n dderbyniol i’r ddwy ochr o fewn mis ar ôl i’r mater gael ei godi.

Os oes gan gyflogai broblem ag unrhyw aelod arall o’r staff neu wirfoddolwr na all ei datrys yn anffurfiol, dylid cyfeirio’r mater at ei reolwr a’i chodi fel anghydfod ffurfiol, ac yn ysgrifenedig.

Yn achos anghydfod sy’n cael ei godi fel gwrth-anghydfod, neu mewn ymateb i ddechrau camau disgyblu, mi all fod yn briodol i ddelio â’r ddau fater ar yr un pryd. Os yn briodol, gellir gohirio gweithdrefn ddisgyblu dros dro i ddelio â’r anghydfod.

**Y Weithdrefn**

Gwneud Cwyn

* Dylai’r cyflogai wneud cwyn i’w rheolwr llinell, yn ysgrifenedig. Dylid gwneud hyn heb oedi afresymol, fel arfer o fewn mis i’r digwyddiad (neu ddigwyddiad olaf) sydd wedi arwain at y gŵyn
* Os yw’r gŵyn yn erbyn ei reolwr llinell, dylid codi’r mater â’i reolwr llinell *ef.* Os yw’r gŵyn yn erbyn y Prif Swyddog, dylid codi’r mater â Chadeirydd yr Ymddiriedolwyr
* Rhaid i’r cyflogai gyflwyno manylion yn ysgrifenedig am yr amgylchiadau penodol sy’n sail i’r gŵyn, gan roi dyddiadau, amseroedd ac unrhyw dystion fel bydd yn briodol
* Cyn gynted â phosibl ar ôl cael y gŵyn, dylai’r rheolwr gynnal ymchwiliad. Mewn llawer o achosion, bydd hwn yn ymarferiad canfod ffeithiau digon syml. Bydd y broses ymchwilio’n dibynnu ar amgylchiadau penodol yr achos. Nod yr ymchwiliad yw canfod holl ffeithiau’r gŵyn cyn gwneud unrhyw benderfyniad
* Os yw’r gŵyn yn cynnwys aelodau eraill o’r staff, dylent gael eu hysbysu a rhoi cyfle iddynt gyflwyno’u tystiolaeth eu hunain
* Os bydd yr ymchwiliad yn canfod bod staff eraill wedi torri’r cod ymddygiad cyflogeion, dylid rhoi sylw i hyn ac ymchwilio iddo’n drylwyr o dan y polisi a’r weithdrefn ddisgyblu.

Gwahoddiad i Gyfarfod Anghydfod

* Ar ôl yr ymchwiliad, dylai’r cyflogwr gynnal cyfarfod â’r cyflogai er mwyn iddo ef neu hi gael cyfle i ymhelaethu ar y gŵyn
* Dylid cynnal y cyfarfod, heb oedi diangen ac yn ddelfrydol dylid ei drefnu o fewn saith diwrnod gwaith ar ôl cael y gŵyn ysgrifenedig
* Mae gan y cyflogai hawl statudol i ddod ag unigolyn arall gydag ef i gyfarfod anghydfod neu apêl. Bydd y rheolwr llinell yn hysbysu’r cyflogai bod ganddo’r hawl i ddod â chynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gydag ef i’r cyfarfod. Gall yr unigolyn hwn siarad ar ran y cyflogai yn y cyfarfod, ond ni chaiff ateb cwestiynau a ofynnir yn uniongyrchol i’r cyflogai

Cyfarfod Anghydfod

* Bydd y rheolwr llinell yn cyflwyno’r cyfarfod, yn darllen yr hyn sy’n sail i gŵyn y cyflogai, yn gofyn i’r cyflogai a yw hyn yn gywir ac yn gofyn i’r cyflogai ymhelaethu os yw manylion y gŵyn yn aneglur
* Bydd y rheolwr llinell yn rhoi cyfle i’r cyflogai gyflwyno ei achos ac i ddweud sut yr hoffai weld y mater yn cael ei ddatrys
* Gall y cyflogai alw tystion a chyfeirio at unrhyw ddogfennau a gyflwynwyd ymlaen llaw i’w rheolwr llinell
* Gall y rheolwr llinell ofyn cwestiynau i’r cyflogai ac i unrhyw rai o’u tystion
* Bydd y cyflogai neu ei gydymaith yn cael cyfle i grynhoi ond ni chaiff gyflwyno deunydd newydd
* Gall y rheolwr llinell ohirio’r cyfarfod anghydfod os bernir fod angen cynnal ymchwiliad arall. Bydd unrhyw ymchwiliadau pellach yn cael eu cynnal i ganfod ffeithiau’r achos
* Bydd y cyfarfod yn cael ailgynnull cyn gynted â phosibl. Fel arfer ni fydd yr unigolyn sy’n delio â’r gŵyn yn rhan o wrandawiad unrhyw apêl

Penderfyniad ar Gŵyn

* Ar ôl ystyried y gŵyn, rhaid i’r rheolwr llinell benderfynu a ddylid cadarnhau neu wrthod y gŵyn. Bydd yn rhoi ei benderfyniad yn ysgrifenedig i’r cyflogai cyn gynted â phosibl, ac fel arfer o fewn pum niwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod
* Pan yn briodol, bydd y penderfyniad yn datgan pa gamau mae’r mudiad yn bwriadu eu cymryd i ddatrys yr anghydfod neu os nad yw’r gŵyn wedi’i chadarnhau, bydd yn egluro’r rhesymau am y penderfyniad
* Dylai’r llythyr hefyd roi’r hawl i apelio i’r cyflogai gan ddisgrifio’r drefn iddo os yw’n dymuno apelio

Apêl

* Rhaid i gyflogai sy’n dymuno apelio yn erbyn penderfyniad ynghylch cwyn wneud hynny, yn ysgrifenedig, o fewn pum niwrnod gwaith ar ôl cael hysbysiad ysgrifenedig o’r penderfyniad, Rhaid iddo nodi ei resymau dros apelio ac amgáu unrhyw ddogfennau a gyflwynir i ategu ei apêl
* Dylai rheolwr diduedd ddelio a’r apêl a, phan yn bosibl, rheolwr ar lefel uwch na’r unigolyn a oedd wedi delio â’r gŵyn. Gall hyn olygu bod yr apêl yn cael ei chlywed gan ymddiriedolwr, yn ddibynnol ar ble yn y mudiad y deilliodd y gŵyn
* Rhaid cynnal y cyfarfod apelio heb oedi diangen
* Mae gan y cyflogai hawl i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithwyr gydag ef yng ngwrandawiad yr apêl
* Bydd y rhan fwyaf o gyfarfodydd apêl ar ffurf adolygiad ond gallant fod ar ffurf ail wrandawiad os oedd y cam cyntaf yn ddiffygiol o safbwynt gweithdrefnol
* Gall y cyfarfod gael ei ohirio gan y sawl sy’n clywed yr apêl, os bernir fod hynny’n angenrheidiol i gynnal ymchwiliad pellach. Bydd y cyfarfod yn ailymgynnull cyn gynted â phosibl
* Ar ôl yr apêl, dylai’r cyflogai gael ei hysbysu’n ysgrifenedig o’r canlyniad
* Bydd penderfyniad yr unigolyn sy’n clywed yr apêl yn derfynol

Er y bwriedir cadw at yr amserlenni a nodir yn y gweithdrefnau, os nad fydd hyn yn bosibl gall y ddwy ochr gytuno i ganiatáu estyniad.

Er mwyn cynnal cysylltiadau gweithio da lle mae cyflogeion a’u rheolwyr yn gweithio i ddatrys eu gwahaniaethau, disgwylir gan amlaf y bydd y ddwy ochr yn gweithio yn ôl yr arfer.

**Gwybodaeth bellach**

**ACAS**

Ffôn: 08457 474747

[www.acas.org.uk](http://www.hmrc.gov.uk/)

**TUC Cymru**

Ffôn: 029 20 347010

[wtuc@tuc.org.uk](mailto:wtuc@tuc.org.uk)

[www.wtuc.org.uk](http://www.wtuc.org.uk)

**This is a template document, please amend and use as appropriate,**

**we suggest that you set up with your own logo and branding.**

The information provided in this sheet is intended for guidance only. It is not a substitute for professional advice and we cannot accept any responsibility for loss occasioned as a result of any person acting or refraining from acting upon it.

**Disclaimer**



Third Sector Support Wales is a network of support organisations for the whole of the third sector in Wales.

It consists of the 19 local and regional support bodies across Wales, the County Voluntary Councils (CVCs) and the national support body, Wales Council for Voluntary Action (WCVA).

For further information contact

<https://thirdsectorsupport.wales/contact/>