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

Mae’r enghraifft hon wedi ei llunio i fod yn ganllaw a dylid ei haddasu i weddu eich mudiad penodol chi.

Rydym wrth ein boddau fod gwirfoddolwyr am gymryd rhan yn y mudiad hwn, ac rydym yn ceisio sicrhau bod y profiad gwirfoddoli yn un pleserus a gwerth chweil. Rydym yn ceisio gwneud pethau’n iawn, ond o bryd i’w gilydd, rydym yn cymryd cam gwag wrth gwrdd â disgwyliadau ein gwirfoddolwyr. Rydym felly’n croesawu sylwadau ar sut byddai modd gwella’r profiad o wirfoddoli gyda ni. Fodd bynnag, os nad yw mater yn cael ei ddatrys i’ch boddhad mae gennych chi hawl i wneud cwyn. Nid yw gwneud cwyn yn eich atal rhag parhau yn wirfoddolwr gyda’r mudiad hwn. Mae’r weithdrefn fel y nodir isod.

Bydd eich cwyn yn cael:

* Ei thrafod mor gyflym â phosibl
* Ei thrafod yn deg ac yn gwrtais
* Ei harchwilio’n llawn

**Sut Gall Gwirfoddolwr Gwyno?**

Rydym yn dymuno bod mor hyblyg â phosibl wrth dderbyn cwynion. Gall gwirfoddolwyr gwyno:

* Drwy lythyr
* Dros y ffôn
* Yn bersonol
* Drwy e-bost
* Ar ran rhywun arall

Mae tri cham i’n **GWEITHDREFN GWYNO**:

Cam Un: Cwyn Gwybodaeth Gyntaf

Yn gyntaf, dylech leisio eich pryderon gyda’ch Rheolwr Gwirfoddolwyr. Bydd ef yn ceisio datrys y mater ar unwaith ac yn anffurfiol, ond os nad yw hynny’n bosibl, bydd yn gofyn a hoffech chi wneud cwyn ffurfiol.

Cam Dau: Cwyn Ffurfiol

Os ydych yn dymuno bwrw rhagddi, bydd angen ichi gyfeirio eich cwyn yn ysgrifenedig i’r Rheolwr Gwirfoddolwyr. Byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth ysgrifenedig neu dros y ffôn o’ch cwyn o fewn 3 diwrnod gwaith, a byddwn yn anelu at ddatrys y gŵyn cyn pen 10 diwrnod gwaith. Os nad oes modd cyrraedd y targed hwn o 10 diwrnod, fe’ch hysbysir o’r oedi, y rheswm dros yr oedi, a’r targed newydd ar gyfer ymateb. Os yw’r gŵyn yn ymwneud â’r Rheolwr Gwirfoddolwyr, gallwch ei chyfeirio’n uniongyrchol at [NODWCH ENW'R UWCH-REOLWR]

Cam Tri: Ymchwiliwyd i fy nghwyn, ond rwy’n parhau i fod yn anfodlon

Ar y cam yma bydd [NODWCH ENW'R PRIF SWYDDOG] yn ymdrin â’r gŵyn ochr yn ochr ag aelod o’r pwyllgor rheoli a fydd yn cynnal ymchwiliad gan ymateb o fewn 28 diwrnod gwaith. Byddant yn cyflwyno eu canfyddiadau i is-grŵp y pwyllgor rheoli a bydd eu hymateb yn derfynol.

Mae’r wybodaeth yn y ddogfen hon er gwybodaeth yn unig. Nid yw’n cymryd lle cyngor proffesiynol ac ni fedrwn dderbyn unrhyw gyfrifoldeb am golled a achoswyd o ganlyniad i unrhyw un sy’n gweithredu neu’n gwrthod gweithredu arno.

Mae’r wybodaeth a ddarperir yn y daflen hon ar gyfer cyfarwyddyd yn unig. Nid yw’n amnewid am gyngor proffesiynol ac ni allwn dderbyn unrhyw gyfrifoldeb am golled o ganlyniad i unrhyw un sy’n gweithredu neu’n gwrthod gweithredu arno.

**Ymwadiad**



Rhwydwaith o fudiadau cymorth i’r trydydd sector cyfan yng Nghymru yw Cefnogi Trydydd Sector Cymru.

Ceir ynddo’r 19 corff cymorth lleol a rhanbarthol ledled Cymru, y Cynghorau Gwirfoddol Sirol, a’r corff cymorth cenedlaethol, Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (CGGC).

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â

https://thirdsectorsupport.wales/cy/cysylltu/

**Templed o ddogfen yw hon. Dylech ei diwygio a’i defnyddio fel y bo’n briodol,**

**ac awgrymir eich bod yn gosod eich logo a’ch brandio eich hun arni.**