Polisi a gweithdrefn cwyno (Templed)

Trosolwg

- Cyflwyniad
- Cwmpas
- Egwyddorion
- Cwynion
- Y weithdrefn
- Gwybodaeth bellach
- Ymwadiad

Cyflwyniad

Mae [ENW'R MUDIAD] 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 yn 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 gwynion sy'n codi yn y gweithle gan amlaf yn deillio o faterion rhyngbersonol fel gwahaniaethu, bwlio ac aflonyddu, yn ogystal ag anfodlonrwydd yngl n â chyflog a buddion, llwyth gwaith ac amodau gweithio. Mae'r weithdrefn hon yn gymwys i holl gyflogeion [ENW'R MUDIAD] ac mae'n berthnasol i setlo cwynion 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 â chwynion. Mae [ENW'R MUDIAD] 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.

Cwynion

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, gall trafodaethau anffurfiol ddatrys problemau. Y disgwyl yn gyffredinol yw y bydd y rhan fwyaf o broblemau yn gallu cael eu datrys 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 cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig.

Yn achos cwyn ffurfiol sy'n cael ei chodi mewn ymateb i g yn wreiddiol, neu mewn ymateb i ddechrau camau disgyblu, gall fod yn briodol delio â'r ddau fater ar yr un pryd. Os yw'n briodol, gellir gohirio gweithdrefn ddisgyblu dros dro i ddelio â'r g yn.

Y weithdrefn

Gwneud cwyn

- Dylai'r cyflogai wneud cwyn i'w reolwr llinell yn ysgrifenedig. Dylid gwneud hyn heb oedi afresymol, fel arfer o fewn mis i'r digwyddiad (neu'r digwyddiad olaf) sydd wedi arwain at y g yn
- Os yw'r g yn yn erbyn ei reolwr llinell, dylid codi'r mater â'i reolwr llinell *ef*. Os yw'r g yn 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 g yn, gan roi dyddiadau, amseroedd ac unrhyw dystion, fel y bo'n briodol
- Cyn gynted â phosibl ar ôl cael y g yn, 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 g yn cyn gwneud unrhyw benderfyniad
- Os yw'r g yn yn cynnwys aelodau eraill o'r staff, dylent gael eu hysbysu a dylid rhoi cyfle iddynt gyflwyno eu 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 disgyblu

Gwahoddiad i gyfarfod ynghylch cwyn

- Ar ôl yr ymchwiliad, dylai'r cyflogwr gynnal cyfarfod â'r cyflogai er mwyn iddo ef neu hi gael cyfle i egluro'r g yn
- Dylid cynnal y cyfarfod heb oedi diangen ac yn ddelfrydol dylid ei drefnu o fewn saith diwrnod gwaith ar ôl cael y g yn ysgrifenedig
- Mae gan y cyflogai hawl statudol i ddod ag unigolyn arall gydag ef i gyfarfod ynghylch cwyn 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 ynghylch cwyn

- Bydd y rheolwr llinell yn cyflwyno'r cyfarfod, yn darllen yr hyn sy'n sail i g yn y cyflogai, yn gofyn i'r cyflogai a yw hyn yn gywir ac yn gofyn i'r cyflogai roi eglurhad os yw manylion y g yn 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 reolwr 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 os bernir bod angen cynnal ymchwiliad pellach. Bydd unrhyw ymchwiliadau pellach yn cael eu cynnal i ganfod ffeithiau'r achos
- Bydd y cyfarfod yn cael ei ailymgynnull cyn gynted â phosibl. Fel arfer, ni fydd yr unigolyn sy'n delio â'r g yn yn rhan o wrandawiad unrhyw apêl

Penderfyniad ar g yn

- Ar ôl ystyried y g yn, rhaid i'r rheolwr llinell benderfynu a ddylid cadarnhau neu wrthod y g yn. Bydd yn rhoi ei benderfyniad yn ysgrifenedig i'r cyflogai cyn gynted â phosibl, ac fel arfer o fewn pum diwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod
- Lle y bo'n briodol, bydd y penderfyniad yn datgan pa gamau mae'r mudiad yn bwriadu eu cymryd i ddatrys y g yn neu os nad yw'r g yn yn cael ei 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 diwrnod gwaith ar ôl cael hysbysiad ysgrifenedig o'r penderfyniad ynghylch y g yn. Rhaid iddo nodi ei resymau dros apelio ac atodi unrhyw ddogfennau a gyflwynir i ategu ei apêl
- Dylai rheolwr diduedd ddelio a'r apêl a, lle y bo'n bosibl, rheolwr ar lefel uwch na'r unigolyn a ddeliodd â'r g yn. Gall hyn olygu bod yr apêl yn cael ei chlywed gan ymddiriedolwr, yn dibynnu ar ble yn y mudiad y deilliodd y g yn
- Rhaid cynnal y cyfarfod apelio heb oedi diangen
- Mae gan y cyflogai hawl i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithwyr gydag ef yn yr apêl

- Bydd y rhan fwyaf o gyfarfodydd apêl ar ffurf adolygiad ond gallant fod ar ffurf ail wrandawiad os oedd y cam cychwynnol yn ddiffygiol yn weithdrefnol
- Gall y cyfarfod gael ei ohirio gan y sawl sy'n gwrando'r apêl, os bernir bod 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 gwrando'r apêl yn derfynol

Er y bwriedir cadw at yr amserlenni a nodir yn y gweithdrefnau, lle nad yw 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 yn gyffredinol y bydd y ddwy ochr yn gweithio yn ôl yr arfer.

Gwybodaeth bellach

acas
working for everyone

ACAS

Ffôn: 08457 474747

www.acas.org.uk

Wales TUC Cymru

TUC Cymru

Ffôn: 029 20 347010

wtuc@tuc.org.uk

www.wtuc.org.uk

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/

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.