POLISI CWYNION CLARENCE HALL
Diweddarwyd ddiwethaf Ionawr 2023

DATGANIAD POLISI

Bwrdd Rheoli Clarence Hall (y Bwrdd Rheoli) yw'r corff rheoli ar gyfer Clarence Hall, Crickhowell, sy'n elusen gofrestredig (1187701) ac yn gwmni cyfyngedig trwy warant (11971202).

Nod y Bwrdd Rheoli yw cyflawni ei holl weithgareddau mewn ffordd broffesiynol ac agored, a fydd yn lleihau cwynion gan logwyr, contractwyr ac ymwelwyr. Pan dderbynnir cwynion, bydd y Bwrdd Rheoli yn eu trin â pharch, yn ymdrechu i'w datrys er boddhad i bawb ac yn cymryd unrhyw gamau angenrheidiol i atal y mater sy'n achosi'r gwyn rhag codi eto.

Dylid darllen y polisi hwn ar y cyd â Pholisi Chwythu'r Chwiban y Neuadd, sydd ar gael ar wefan y Neuadd yn https://www.clarencehallcrickhowell.org.uk.

NODAU

Yn ei holl weithgareddau, bydd y Bwrdd Rheoli yn anelu at:

- Weithredu mewn modd proffesiynol ac effeithlon, a fydd yn lleihau achos cwynion gan sefydliadau, cymdeithasau, aelodau'r gymuned a chontractwyr.
- Ymdrin ag unrhyw gwynion yn brydlon ac yn effeithlon mewn modd cymeradwy.
- Chwilio am benderfyniadau sy'n dderbyniol i bob parti.
- Dysgu oddi wrth gwynion a'u datrys i wella trefnau gweithredu ac atyniad y Neuadd a'r cyfleusterau y mae'n eu cynnig.
- Annog adborth gan ddefnyddwyr ac aelodau eraill y gymuned ynghylch sut mae'r Neuadd yn bodloni gofynion y gymuned.
- Sicrhau gwelliant cyson mewn prosesau gweithredu a gweithdrefnau i wneud Clarence Hall yn gyfleuster sy'n bleser i'w ddefnyddio.

EGWYDDORION

Bydd y Bwrdd Rheoli yn ymdrechu i:

- Annog ei aelodau a'i weithwyr i gymryd cyfrifoldeb am ddatrys cwynion yn brydlon ac yn unol â'r weithdrefn gwyno sydd wedi'i chyhoeddi.
- Trin pob defnyddiwr mewn modd teg a chyfartal ac yn unol â pholisi cyfle cyfartal Clarence Hall.
- Cynnal trefnau archebu a gweithredu addas, fel bod defnyddwyr yn gwybod beth a ddisgwylir ganddynt.

- Sicrhau bod pob defnyddiwr yn ymwybodol o'r gweithdrefnau hyn ac yn cadw at eu gofynion.
- Osgoi achos i gwyno am ddiffyg cydymffurfio drwy fodloni'r holl ddeddfwriaethau a rheoliadau perthnasol sy'n ymwneud â gweithredu adeiladau cyhoeddus mewn modd diogel ac effeithlon.
- Cynnal a chadw'r adeilad a'r offer i safon uchel.
- Ymgymryd â phroses o welliant cyson yn y trefnau gweithredu a safon y cyfleusterau sydd ar gael.
- Mynd ati i ofyn barn defnyddwyr am safon y gwasanaeth a gynigir gan y Neuadd a defnyddio'r wybodaeth hon yn y broses wella.
- Pwysleisio wrth ddefnyddwyr bod angen parchu anghenion defnyddwyr eraill.
- Dysgu o unrhyw gwynion sy'n codi a'r camau gweithredu sy'n angenrheidiol i'w datrys.

TREFN GWYNO

Cam Un: Cwynion Anffurfiol

Dylid codi cwynion anffurfiol gyda'r Cadeirydd, naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig/drwy e-bost. Mae'r manylion cyswllt perthnasol i'w gweld ar yr hysbysfwrdd yng Nghyntedd Clarence Hall.

Bydd cwynwyr sy'n parhau i fod yn anfodlon yn cael eu hysbysu bod ganddynt gyfle i wneud cwyn ffurfiol.

Cam Dau: Cwynion Ffurfiol

Dylid gwneud cwynion ffurfiol yn ysgrifenedig/drwy e-bost ac fel arfer bydd y Cadeirydd yn ymchwilio iddynt yn y lle cyntaf.

Os yw'r gwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r Cadeirydd, dylai'r rhai sy'n cwyno gysylltu â'r Ysgrifennydd, a fydd yn ymgynghori â gweddill y Bwrdd Rheoli.

Rhoddir ymateb ysgrifenedig gan y Cadeirydd, neu'r Ysgrifennydd, i bob cwyn ffurfiol.

Amserlen ar gyfer ymateb

Bydd y Bwrdd Rheoli yn cymryd pob cwyn o ddifrif ac yn trin pawb sy'n cwyno gyda pharch a chwrteisi.

Mae'r Bwrdd Rheoli o'r farn y gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yn foddhaol drwy drafodaeth anffurfiol naill ai dros y ffôn neu drwy gyfarfod â'r bobl allweddol sy'n ymwneud â'r gwyn.

Nod y Bwrdd Rheoli yw cydnabod cwynion o fewn pum diwrnod gwaith a rhoi ymateb llawn i bobl sy'n cwyno o fewn pythefnos. Os bernir bod y gwyn yn ymwneud â materion cymhleth, bydd y rhai sy'n cwyno yn cael gwybod o fewn pythefnos pryd y gallant ddisgwyl

ymateb llawn. Y prif nod drwy gydol y broses yw datrys y mater mor gyflym ac effeithiol â phosibl, er boddhad pawb.

Ymdrinnir â phob pryder sy'n ymwneud â diogelwch a fyddai'n peryglu un o ddefnyddwyr Clarence Hall, aelod staff neu gontractwr, cyn gynted ag y rhoddir rhybudd gan y Cadeirydd neu yn ei (h)absenoldeb ef/hi gan yr Ysgrifennydd.

Monitro, Gwerthuso ac Adolygu

Lle bo gan gwyn oblygiadau penodol i weithdrefnau gweithredu'r Neuadd, caiff y rhain eu hadolygu cyn gynted â phosibl a chymeradwyir unrhyw newidiadau yr ystyrir eu bod yn angenrheidiol yng nghyfarfod nesaf y Bwrdd Rheoli. Bydd y newidiadau hyn wedyn yn cael eu cyfleu i holl ddefnyddwyr y Neuadd a gofalwr y Neuadd.

Bydd pob cwyn yn cael ei chofnodi gan y Cadeirydd mewn Cofrestr Cwynion a bydd "cwynion" yn eitem reolaidd ar yr agenda yng nghyfarfodydd y Bwrdd Rheoli.

Bydd y Bwrdd Rheoli yn cynnal adolygiad blynyddol o ganlyniad pob cwyn cyn y cyfarfod cyffredinol blynyddol fel rhan o'i bolisi o wella prosesau'n barhaus.

Dyddiad y diweddariad diwethaf a chymeradwyaeth y Bwrdd Rheoli: Ionawr 2023

Dyddiad yr adolygiad nesaf: Ionawr 2024

Swyddog cyfrifol: Dean Christy