



## POLISI CWYNIION 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 ddisgwyllir 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 chwarteisi.

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 2025

Swyddog cyfrifol: Dean Christy