Gweithdrefn sylwadau, canmoliaeth a chwynion

Pwy all wneud sylwadau, canmol neu gwyno?

Gall unrhyw berson neu sefydliad ddefnyddio'r weithdrefn hon i wneud sylw, rhoi canmoliaeth neu wneud cwyn am Age Cymru, ei wasanaethau neu ei staff[i].

Beth all y sylw, canmoliaeth neu gŵyn fod amdano?

Gall sylwadau, canmoliaeth a chwynion ymdrin ag unrhyw agwedd ar waith Age Cymru, gan gynnwys:

- unrhyw weithgaredd a gynhelir gan Age Cymru
- unrhyw wasanaeth a ddarperir gan Age Cymru
- ymddygiad unrhyw staff a gyflogir gan neu sy'n gweithio ar ran Age Cymru.

Gwneud sylw neu rannu canmoliaeth

Os hoffai unrhyw un wneud sylw ar unrhyw agwedd ar waith Age Cymru neu ganmol Age Cymru yn gyffredinol neu unrhyw aelod penodol o staff Age Cymru, gallant wneud hynny yn syml drwy ofyn bod eu sylwadau neu'u canmoliaeth yn cael eu cofnodi a'u trosglwyddo at y Pennaeth Gweithrediadau fel rhan o'r weithdrefn hon. Bydd pob sylw a chanmoliaeth yn cael ei gydnabod yn ysgrifenedig o fewn pum diwrnod gwaith.

Gwneud cwyn

Er mai nod Age Cymru a'i staff yw darparu gwybodaeth, gwasanaethau a chymorth mewn ffordd gyfeillgar ac effeithiol, mae yna adegau pan fydd pethau'n mynd o'i le. Bydd ein gweithdrefn gwyno yn ein helpu i ddelio â phryderon ein defnyddwyr mewn ffordd gyson, i nodi meysydd lle gellid datblygu polisïau a mentrau newydd ac i wella ansawdd cyffredinol ein gwasanaeth a chefnogaeth. Mae hefyd yn rhoi cyfle i ni gofnodi canmoliaeth ac awgrymiadau am ein gwaith.

Bwriedir i'r weithdrefn fod yn hawdd i'w defnyddio, yn gyflym ac yn deg. Bydd y weithdrefn yn cael ei hadolygu'n rheolaidd gan Fwrdd Ymddiriedolwyr Age Cymru.

Proses Anffurfiol

Y gobaith yw y gellir ymdrin â'r gwyn mewn ffordd anffurfiol yn y rhan fwyaf o achosion. Bydd cwyn ysgrifenedig yn cael ei chydnabod o fewn pum diwrnod gwaith ar ôl ei derbyn a'i throsglwyddo i'r person mwyaf priodol, fel arfer y rheolwr sy'n gyfrifol am y maes gwaith hwnnw:

- Bydd cwyn dros y ffôn, pryd bynnag y bo'n bosibl, yn cael ei thrin gan berson sy'n derbyn yr alwad neu os yw'n fwy priodol bydd yn cael ei throsglwyddo i gydweithiwr
- Byddwn yn ceisio datrys pob cwyn anffurfiol o fewn 10 diwrnod gwaith wedi i ni ei dderbyn
- ym mhob achos, bydd manylion y gwyn a'r canlyniad yn cael eu cofnodi a'u hanfon ymlaen at y Pennaeth Gweithrediadau.

Proses Ffurfiol – Cam 1
Os na allwch ddatrys y mater yn anffurfiol, dylech ysgrifennu at y Pennaeth Gweithrediadau gan ddefnyddio'r cyfeiriad isod sydd wedi'i farcio fel **'Cyfrinachol'** (*ac eithrio pan fo'r gwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r Pennaeth Gweithrediadau, ac yn yr achos hwnnw dylech ysgrifennu at Brif Weithredwr Age Cymru gan ddefnyddio'r un cyfeiriad).* Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag ymddiriedolwr Age Cymru, yn hytrach nag aelod o staff Age Cymru, dylech ysgrifennu yn ffurfiol at Gadeirydd Age Cymru.

Yn eich llythyr dylech nodi manylion eich cwyn, y canlyniadau i chi o ganlyniad a'r ateb rydych chi'n ei geisio. Gallwch ddisgwyl i'ch cwyn gael ei chydnabod o fewn pum diwrnod gwaith ar ôl i ni ei dderbyn. Dylech dderbyn ymateb ac esboniad o fewn 25 diwrnod gwaith ar ôl i ni dderbyn y gwyn.

Proses ffurfiol – Cam 2

Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb cychwynnol i'r gŵyn, yna gallwch ysgrifennu at Brif Weithredwr Age Cymru a gofyn iddyn nhw ymateb ac adolygu eich cwyn. Gallwch ddisgwyl i'r Prif Weithredwr gydnabod eich cais o fewn pum diwrnod gwaith ar ôl iddyn nhw ei dderbyn ac ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl iddyn nhw dderbyn y gwyn.

Proses ffurfiol – Cam Terfynol (Adolygiad)
Os nad ydych yn fodlon â'r ateb dilynol gan y Prif Weithredwr, yna mae gennych yr opsiwn o ysgrifennu at Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn nodi'r rheswm pam rydych chi'n anfodlon â'r canlyniad. Rhaid i chi wneud hyn o fewn 10 diwrnod ar ôl derbyn yr ymateb ysgrifenedig gan y Prif Weithredwr.

Bydd y Cadeirydd yn ymateb fel arfer o fewn 10 diwrnod gwaith i'ch hysbysu o'r camau a gymerir i graffu ar eich cwyn a phryd y gallwch ddisgwyl clywed canlyniad yr ymchwiliad.

(Nod Age Cymru yw datrys pob mater cyn gynted â phosibl, ac mae'r amserlenni a roddir ar gyfer ymdrin ag ymateb i gwynion yn dangos hynny)

Age Cymru
Tŷ'r Morwyr, Llys Trident
Heol Dwyrain Moors, Caerdydd, CF24 5TD
Ffôn: 029 20431555
E-bost:enquiries@agecymru.org.uk
www.agecymru.org.uk

Mae Age Cymru yn elusen gofrestredig 1128436. Cwmni cyfyngedig trwy warant ac wedi'i gofrestru yng Nghymru a Lloegr 6837284. Cyfeiriad y swyddfa gofrestredig yw Tŷ'r Morwyr, Llys Trident, Ffordd Ddwyrain Moors, Caerdydd, CF24 5TD. © Age Cymru 2018

Hanes y Ddogfen

Fersiwn Dyddiad Perchennog Cymeradwy/Rheswm yr Awdur

Fersiwn 1	Pennaeth Gweithrediadau	Adolygwyd 23.3.22 - Diwygio teitlau swyddi. Adolygwyd 5.5.23 gan Bright HR Adolygwyd Rhagfyr 2025 gan bwyllgor mewnol

Rhif y Fersiwn	**Dyddiad**	**Camau a gymerwyd**	**Adolygiad nesaf**
Fersiwn 1	Mawrth 22 Mehefin 2023 Rhag 2025	Diwygio teitlau swyddi Adolygwyd gan Bright HR Adolygwyd gan bwyllgor Polisi Mewnol	Rhagfyr 2026

Ni chaiff y ddogfen ei rheoli ar ôl ei hargraffu. Ewch i wefan Fewnrwyd Age Cymru i gael y fersiwn ddiweddaraf

---

[i] At ddibenion y polisi hwn, mae pob cyfeiriad at 'staff' yn cynnwys holl staff, ymddiriedolwyr a gwirfoddolwyr Age Cymru.