Polisi Sylwadau a Chwynion

Gorff 2026

Cyflwyniad

Ceisia Menter Iaith Sir Ddinbych roi'n cynulleidfa yn gyntaf, gan wella ansawdd ein gofal cwsmer a'r cynnig i'n cwsmeriaid a rhanddeiliaid.

Rydym yn croesawu unrhyw farn am ein gwasanaeth, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, a byddwn yn trin â chwynion yn deg yn dilyn y broses isod.

Cwynion

Mae Menter Iaith Sir Ddinbych wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gwynion gan ein cynulleidfa. Os oes unrhyw bryder neu gwyn yn cael ei godi, byddwn yn ymateb fel yr isod.

Noder bydd cwynion mewnol gan aelodau o staff y Fenter yn dilyn y broses a nodir yn y llawlyfr staff.

Er mwyn gwneud cwyn bydd angen anfon llythyr swyddogol at:

Menter Iaith Sir Ddinbych, Y Farchnad Fenyn, Llain y Capel, Dinbych LL16 3TU neu dros e bost at: menter@misirddinbych.cymru

Y Drefn Gwynion

1. Unwaith bydd llythyr gwyno (e bost neu bost) gan yr 'unigolyn' (y person a wnaeth y gwyn neu gynrychiolaeth o'r mudiad sydd wedi gwneud y gwyn) yn cael ei dderbyn byddwn yn anfon llythyr (e bost neu bost) at yr unigolyn yn cydnabod ein bod wedi derbyn y gwyn a'n nodi trefniadaeth. Bydd hyn yn cael ei brosesu o fewn 3 diwrnod gwaith o dderbyn y cwyn.

2. Byddwn yn ymchwilio i'r gŵyn. Bydd hyn fel arfer yn golygu trosglwyddo'r gwyn i'r Prif Swyddog a fydd yn delio gyda'r mater.

3. Bydd y Prif Swyddog, ac o bosib, aelod o'r Pwyllgor Rheoli yn gwahodd yr unigolyn i drafod a cheisio datrys y mater. Bydd hyn yn cael ei wneud o fewn 14 diwrnod gwaith o anfon y llythyr gydnabod.

4. Bydd llythyr yn cadarnhau'r hyn a drafodwyd yn y cyfarfod yn cael ei anfon at yr unigolyn o fewn 3 diwrnod gwaith i'r cyfarfod.

5 Os nad ydy'r unigolyn am gyfarfod, neu os nad yw'n bosib, bydd ymateb ysgrifenedig manwl yn cael ei anfon at yr unigolyn yn ymateb i'r gwyn gan gynnig datrysiadau o fewn 21 diwrnod gwaith o anfon y llythyr cydnabod.

6 Os nad yw'r unigolyn yn fodlon gyda'r datrysiadau a gynigir dylai'r unigolyn gysylltu unwaith eto er mwyn trefnu cyfarfod gyda rhywun o fewn y cwmni nad sy'n gysylltiedig â'r mater i adolygu'r penderfyniad.

7 Bydd llythyr yn nodi penderfyniad terfynol y cwmni yn ymwneud â'r gwyn ac yn nodi rhesymau yn cael ei anfon at yr unigolyn o fewn 14 diwrnod o dderbyn cais yr unigolyn am adolygiad.

Cymeradwywyd y polisi hwn gan Bwyllgor Rheoli Menter Iaith Sir Ddinbych yn eu cyfarfod ar y dyddiad canlynol: ___________________________

a llofnodwyd ar eu rhan gan:

Cadeirydd: Bethan Cartwright

Dyddiad: Hydref 2025

Prif Swyddog: Ruth Williams

Dyddiad: Hydref 2026

Dyddiad adolygu: Gorffennaf 2027

os nad oes unrhyw reswm i adolygu cyn hynny.