Urdd

Urdd Gobaith Cymru

POLISI CWYNION

Fersiwn 7

Cyhoeddwyd: Tachwedd 2020

Polisi Cyffredinol Cwynion Urdd Gobaith Cymru

Nod yr Urdd yw darparu gwasanaeth i blant a phobl ifanc o'r safon uchaf.

Mae darpariaeth yr Urdd yn seiliedig ar berthynas wirfoddol rhwng pobl ifanc a gwirfoddolwyr a staff yr Urdd.

Mae'r Urdd yn parchu barn pobl ifanc gan ystyried eu gofynion, eu dymuniadau, eu diddordebau a'u dyheadau.

Mae Urdd Gobaith Cymru yn croesawu barn, aelodau, rheini/gwarchodwyr a'r cyhoedd ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarperir, fel y gellir ei wella os oes angen.

Bydd yr Urdd yn ceisio datrys unrhyw gŵyn mewn ffordd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol. Os wedi hynny mae dymuniad i gyflwyno cwyn yn ysgrifenedig, dylid nodi yn glir '*eich bod yn dymuno gwneud cwyn o dan y drefn cwynion'*.

O ganlyniad i ymchwiliad cwyn, bydd yr Urdd yn ystyried os oes angen diweddaru polisïau a/neu weithdrefnau.

Noder bod trefn cwynion ar wahân ar gyfer materion cystadleuol Eisteddfod yr Urdd a dylid cyfeirio at reolau'r Eisteddfod sydd yn y rhestr testunau cyfredol.

Hysbysir y drefn cwynion yn y mannau canlynol:- Llawlyfr arweinyddion, Gwefan Urdd Gobaith Cymru.

Os yw aelod, rhiant/gofalwr(wyr)neu aelod o'r cyhoedd yn anfodlon gydag unrhyw agwedd o ddarpariaeth Urdd Gobaith Cymru, bydd angen dilyn y drefn ganlynol.

Polisi cwynion

Fersiwn 7

Tachwedd 2020

Arwyddwyd

Sian Lewis

Prif Weithredwr

Y DREFN CWYNION

Cysylltwch â'r staff/arweinydd adran/aelwyd/clwb i gyflwyno eich cwyn neu sylwadau beirniadol. Fel man cychwyn, ceisir datrys unrhyw gŵyn mewn ffordd anffurfiol ac mewn ysbryd cydweithredol.

Os yw'r gŵyn neu'r sylw beirniadol yn erbyn aelod o staff, cysyllter a'r cyfarwyddwr perthnasol gweler yma

Os yw'r gŵyn neu'r sylw beirniadol yn erbyn arweinydd adran/aelwyd/clwb chwaraeon cysylltwch gyda'ch swyddog yr Urdd rhanbarthol neu gyfarwyddwr yr adran (manylion yma)

Os na lwyddir i ddatrys y gwyn yn anffurfiol , neu os am gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig, cysylltwch â'ch swyddog yr Urdd rhanbarthol neu'r aelod o staff yr Urdd sydd yn gyfrifol am y ddarpariaeth (manylion yma).

Bydd yr Urdd yn cydnabod derbyn y gŵyn o fewn 5 diwrnod ac yn cynnal ymchwiliad mewnol i'r mater.

Cyflwynir canlyniad ysgrifenedig yr ymchwiliad yn ôl i'r sawl sydd wedi cwyno o fewn 28 diwrnod gwaith. Mae'n bosibl, yn ddibynnol ar difrifoldeb cynnwys y gwyn, gall y mater gael ei gyfeirio at staff uwch y Mudiad, megis cyfarwyddwr adrannol neu'r Prif Weithredwr.

Os ydych yn barnu **nad** yw'r gŵyn wedi ei datrys yn foddhaol, gellir cyflwynol apêl i gadeirydd yr Urdd. Bydd penderfyniad Cadeirydd yr Urdd yn dilyn apêl yn derfynol

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chyhuddiad o gam-drin plentyn, bydd yr Urdd yn gweithredu ar unwaith trwy ddilyn Polisi Diogelu Plant Urdd Gobaith Cymru