Polisi cwyno

Cyflwyniad
Mae Chwarae Cymru'n anelu i ddarparu gwasanaethau o safon i bob un o'u defnyddwyr; ond os ydych yn anfodlon gyda'r modd y cawsoch eich trin neu gydag ansawdd ein gwasanaeth, byddem yn eich annog i ddweud wrthym. Mae adborth ar yr hyn y byddwn yn ei wneud yn bwysig inni a byddwn yn ceisio ei ddefnyddio, ble bynnag y bo modd, i wella ein gwasanaeth.

Beth yw cwyn?
Mae Chwarae Cymru'n ystyried cwyn fel mynegiant o anfodlonrwydd, waeth sut y caiff ei wneud, am safonau gwasanaeth, camau gweithredu neu ddiffyg gweithredu gan y sefydliad neu ei staff sydd wedi effeithio arnoch chi fel unigolyn neu fel aelod o grŵp o bobl a dderbyniodd wasanaeth gan y sefydliad.

Mae'r polisi hwn yn cwmpasu cwynion am y sefydliad ac nid cwynion i'r sefydliad sy'n ymwneud â materion megis ceisiadau am wasanaeth. Os byddwch, fel aelod o'r cyhoedd neu sefydliad, yn cwyno nad oes gwasanaeth priodol ar gael yn eich ardal, mae hynny'n gais am wasanaeth oddi wrth Chwarae Cymru. Byddai'r mater hyn ond yn troi'n gŵyn pe bydden ni'n cynnal y gwasanaeth neu pe bydden ni wedi addo gwneud hynny a methu ei ddarparu.

Sut alla' i gwyno?
Bydd angen i gŵyn gael ei chyflwyno'n ysgrifenedig, mewn llythyr neu e-bost, a chynnwys y wybodaeth ganlynol:

- Enw'r achwynydd
- Gwybodaeth gyswllt, yn cynnwys cyfeiriad e-bost neu gyfeiriad post
- Manylion y gŵyn ynghyd â thystiolaeth i gefnogi'r gŵyn
- Awgrym yr achwynydd am ddatrysiad, neu ei ddewis o ddatrysiad, y mae'n ei ystyried yn ymarferol ac yn gyraeddadwy.

Os ydych am gyflwyno cwyn am y modd y darparwyd gwasanaeth neu'r modd y cawsoch eich trin dylech, yn y lle cyntaf, gyfeirio eich cwyn at yr aelod staff perthnasol. Os ydych yn ansicr pwy i gysylltu â nhw, dylech gyfeirio eich cwyn at y Cyfarwyddwr.

Os ydych yn anfodlon gyda'r modd y gwnaethom ymdrin â'ch cwyn neu â'r camau a gymerwyd, yna cyfeiriwch eich pryderon ysgrifenedig at Gadeirydd Bwrdd. Ymddiriedolwyr Chwarae Cymru'n uniongyrchol. Bydd y Cadeirydd yn archwilio eich achos ac, unwaith iddynt gwblhau eu hymchwiliad, byddant yn eich hysbysu am eu canfyddiadau.

Faint o amser gymerwch chi i ddatrys fy nghwyn?

Y weithdrefn
Byddwn yn ymdrechu i ymateb i neu unioni eich cwyn ar unwaith ond os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn ymateb trwy ddefnyddio eich dewis o ddull cysylltu o fewn 15 diwrnod gwaith. Os oes person arall wedi cyflwyno'r gŵyn ar eich rhan, byddwn yn ymateb iddynt hwythau hefyd o fewn 15 diwrnod gwaith. Os na fydd hyn, am ba bynnag reswm, yn bosibl, e.e. ble fo'r gŵyn yn un cymhleth, byddwn yn eich hysbysu y ceir oedi, y rheswm am yr oedi a'r amserlen ddiwygiedig yr ydym yn ei rhagweld ar gyfer delio â'ch cwyn.

Os byddwch yn mynegi eich anfodlonrwydd i'r Cyfarwyddwr ynghylch y modd y cafodd eich cwyn ei thrin neu'r canlyniad, byddant hwythau'n anelu i ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith. Ble na fydd hyn y bosibl, byddant yn eich hysbysu y ceir oedi, y rheswm am yr oedi a phryd y maent yn credu y gallant ymateb.

Ym mhob achos, byddwn yn ymateb i unrhyw gŵyn gydag eglurhad ysgrifenedig am ganlyniad y gŵyn.

Pa ganlyniad alla' i ei ddisgwyl?
Ble fo cwyn wedi ei hymchwilio a'i chael i fod yn un deg, bydd y Cyfarwyddwr yn cyflwyno ymddiheuriad ar ran Chwarae Cymru, ac os oedd eich cwyn yn ymwneud â chais am wasanaeth ddylai fod wedi ei ddarparu ac na chafodd ei ddarparu, bydd y staff dan sylw'n sicrhau y darperir y gwasanaeth.

Os byddwch wedi cwyno'n uniongyrchol i Gyfarwyddwr Chwarae Cymru a bod eich cwyn, yn dilyn ymchwiliad, wedi ei chael i fod yn un deg, yna byddant yn ymddiheuro ar ran Chwarae Cymru; os oedd eich cwyn yn ymwneud â chais am wasanaeth ddylai fod wedi ei ddarparu ac na chafodd ei ddarparu, bydd y Cyfarwyddwr yn sicrhau y darperir y gwasanaeth.

Ble fo cwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â pholisi Chwarae Cymru, nid oes gan unrhyw un o aelodau staff y sefydliad yr hawl i newid y polisi hwnnw, ond byddant yn cyfeirio eich achwyniad at Fwrdd Ymddiriedolwyr Chwarae Cymru all, efallai, ystyried adolygu'r polisi.

Beth os ydw i'n dal yn anfodlon?
Os byddwch, wedi cyflwyno eich cwyn trwy'r sianelau hyn, yn dal i fod yn anfodlon, efallai y byddwch am gyfeirio eich cwyn at asiantaeth allanol. Ariennir gwasanaethau Chwarae Cymru trwy nifer o ffynonellau; os yw eich cwyn yn ymwneud â gwasanaeth penodol, bydd gennych hawl i gael gwybod am y ffynhonnell ariannu ac enw a chyfeiriad person cyswllt priodol er mwyn mynd â'ch cwyn ymhellach.

Fersiwn polisi
Adolygwyd y polisi hwn ym mis Ionawr 2025