Gweithdrefn Cwynion

Mae Ymddiriedolaeth Natur Gwent wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i unrhyw un sy'n ymgysylltu â'n gwaith. Rydym yn credu mai'r ffordd orau o wella ein gwasanaeth yw drwy ddysgu oddi wrth y bobl sy'n eu defnyddio.

Rydym yn croesawu sylwadau, canmoliaeth a chwynion gan y bobl sy'n ymgysylltu â ni, staff, aelodau, cyllidwyr, gwirfoddolwyr ac unrhyw un arall y byddwn yn dod i gysylltiad â hwy yn ein gwaith. Mae'r rhain yn ein helpu i weld beth rydym yn ei wneud yn dda a lle gallwn wneud gwelliannau.

Ein nod yw hyrwyddo amgylchedd lle mae pobl yn cael eu hannog i godi a thrafod materion yn anffurfiol a, lle bo angen, ceisio atebion i'w hatal rhag datblygu'n broblemau neu'n gwynion. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall fod sefyllfaoedd lle nad yw pobl yn hapus â chanlyniad trafodaeth anffurfiol neu'n teimlo bod angen mynd â'r mater ymhellach. Yn yr achosion hyn, mae gan Ymddiriedolaeth Natur Gwent weithdrefn cwynion fel ein bod yn gallu gweithio tuag at ddatrysiad mewn ffordd deg a thryloyw.

Ein haddewid a'n hymrwymiad

Rydym yn cydnabod y gall fod adegau pan na fydd ein gwasanaethau a'n gweithgareddau yn bodloni eich disgwyliadau. Os bydd hyn yn digwydd, mae'n bwysig ein bod yn cael gwybod am hyn cyn gynted â phosibl fel ein bod yn gallu ymdrin â'r sefyllfa'n effeithiol er mwyn ceisio ei hatal rhag digwydd eto ac i ddysgu o'n camgymeriadau. Rydym yn addo cymryd pob adborth a chwyn o ddifrif ac ymdrin â hwy mewn modd amserol.

Sut i gofrestru cwyn neu roi adborth

Os oes gennych gŵyn, neu os hoffech rannu pryder, canmoliaeth neu sylw ar unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth, gallwch gysylltu â ni mewn un o'r ffyrdd canlynol:

- Wyneb yn wyneb gyda'r staff
- Dros y ffôn: 01600 740600
- Ar e-bost: info@gwentwildlife.org
- Ysgrifennu i'r cyfeiriad canlynol:
  Ymddiriedolaeth Natur Gwent
  Tŷ Mamheilad
  Bloc A,
  Ystad Parc Mamheilad
  Pont-y-pŵl
  NP4 0HZ

Dywedwch wrthym beth yw eich cwyn neu adborth a beth yr hoffech ei weld yn digwydd o ganlyniad. Dywedwch wrthym hefyd sut gallwn gysylltu â chi.

Beth fydd yn digwydd ar ôl i mi gwyno?

1. Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith o'i derbyn ac yn rhoi gwybod i chi beth yw enw'r person sy'n gyfrifol am ymchwilio i'r mater ar eich rhan.
2. Bydd y person sy'n gyfrifol am yr ymchwiliad yn ysgrifennu atoch gyda'i ganfyddiadau a'i ddatrysiad arfaethedig o fewn wyth diwrnod ar hugain i dderbyn y gŵyn*.

3. Os ydych chi'n anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad, gallwch apelio neu uwchgyfeirio eich pryderon i Gadeirydd yr Ymddiriedolwyr, rhaid derbyn llythyrau o fewn un diwrnod gwaith ar hugain i ddyddiad yr ohebiaeth yn eich hysbysu o ganlyniad yr ymchwiliad cyntaf.
4. Bydd y gŵyn yn cael ei hailymchwilio a byddwch yn cael gwybod am y canlyniad o fewn 10 diwrnod gwaith*.

* oni bai fod y gŵyn yn arbennig o gymhleth neu'n cymryd llawer o amser, ac os felly byddwch yn cael gwybod am gynnydd yr ymchwiliad ac yn cael gwybod am y dyddiad cwblhau disgwyliedig.

Lle bo modd, bydd Ymddiriedolaeth Natur Gwent yn parchu eich cyfrinachedd ac yn cadw eich cwyn yn gyfrinachol cyn belled ag y bo modd. Dim ond gyda'r rhai sydd angen gwybod er mwyn helpu i'w datrys fydd unrhyw wybodaeth am y gŵyn yn cael ei rhannu fel rheol. Fodd bynnag, efallai y bydd adegau pan na allwn sicrhau cyfrinachedd llwyr, er enghraifft, o dan amgylchiadau lle gallai plentyn neu oedolyn agored i niwed fod mewn perygl o niwed.

Datganiad Preifatrwydd Data

Mae Ymddiriedolaeth Natur Gwent wedi'i chofrestru fel rheolydd data gyda Swyddfa Comisiynydd Gwybodaeth y DU (ICO).

Rydym yn defnyddio'r wybodaeth bersonol rydych yn ei rhannu yn unol â Deddf Diogelu Data 2018 i brosesu eich cwyn. Mae gennym ddiddordeb cyfreithlon mewn cadw'r wybodaeth hon er mwyn gallu monitro a gwella ein gwasanaethau.

Byddwn yn casglu gwybodaeth bersonol, gan gynnwys eich enw a'ch manylion cyswllt, gan gynnwys cyfeiriad post, rhif ffôn, cyfeiriad e-bost a gwybodaeth gyswllt cyfryngau cymdeithasol, er mwyn i ni allu ymchwilio i'ch cwyn a chyfathrebu â chi yn ei chylch. Byddwn hefyd yn casglu digon o wybodaeth am y sefyllfa rydych yn cysylltu â ni yn ei chylch i allu deall beth sydd wedi digwydd a'ch helpu i gael datrysiad i'ch cwyn.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â gwasanaethau sy'n cynnwys ein partneriaid, er enghraifft cyllidwr, efallai y bydd angen i ni rannu eich gwybodaeth gyda thrydydd parti.

Rydym yn cadw'r wybodaeth hon am flwyddyn ar ôl i'ch cwyn gael ei chau, oni bai fod gofyniad i mi ei chadw'n hirach ac, os felly, byddwn yn eich hysbysu o hyn. Ar ôl yr amser hwn bydd y data'n cael eu cydgrynhoi a'u gwneud yn ddienw.