Polisi Canmol a Chwynion
Menter Iaith Fflint a Wrecsam

Cyflwyniad
Ceisia Menter Iaith Fflint a Wrecsam (MIFFAW) roi defnyddwyr ein gwasanaethau yn gyntaf, gan wella ansawdd ein gofal cwsmer yn barhaol. Rydym yn croesawu unrhyw farn am wasanaeth MIFFAW, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, a byddwn yn ymdrin â chwynion yn deg gan ddilyn y broses isod.

Cwynion
Mae MIFFAW wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gwynion gan ddefnyddwyr ein gwasanaethau. Os caiff unrhyw bryder neu gwyn ei godi, byddwn yn ymateb fel yr isod. (Noder bydd cwynion mewnol gan aelodau o staff MIFFAW yn dilyn y broses a nodir yn y Llawlyfr y Cwmni.) Er mwyn gwneud cwyn mae angen anfon llythyr swyddogol unai ar ebost at:
gwybod@menterfflintwrecsam.cymru
neu drwy'r post at:
Corlan, Uned 3, Parc Busnes Yr Wyddgrug, Yr Wyddgrug, CH7 1XP

Y Drefn Gwynion
1. Unwaith bydd llythyr (neu e-bost) o gwyn gan '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 neu e-bost at yr unigolyn yn cydnabod ein bod wedi derbyn y gwyn a'u hysbysu o'n trefn cwyno. Bydd hyn yn cael ei brosesu o fewn 5 diwrnod gwaith o dderbyn y gwyn.
2. Byddwn yn ymchwilio i'r gwyn. Bydd hyn fel arfer yn golygu trosglwyddo'r gwyn i'r Prif Swyddog neu Gadeirydd a fydd yn ystyried y mater.
3. Bydd y Prif Swyddog neu Gadeirydd/aelod o Bwyllgor Rheoli MIFFAW yn cysylltu â'r unigolyn i drafod a cheisio datrys y mater. Bydd hyn yn cael ei wneud o fewn 15 diwrnod gwaith o anfon y llythyr gydnabod.
4. Bydd llythyr yn cadarnhau'r hyn a drafodwyd yn cael ei anfon at yr unigolyn o fewn 5 diwrnod gwaith.
5. Os oes angen ymholiadau pellach a/neu gyfarfodydd ag eraill bydd ymateb ysgrifenedig yn cynnwys datrysiad yn cael ei anfon at yr unigolyn o fewn 20 diwrnod gwaith.
6. Os nad yw'r unigolyn yn fodlon gyda'r datrysiadau a gyniwyd dylent gysylltu ar unwaith â'r cwmni. Mewn achos o'r fath bydd adolygiad o'r penderfyniad gwreiddiol gan aelod o'r Bwrdd Rheoli nad oedd yn gysylltiedig â'r mater o'r blaen.
7. Anfonir llythyr yn nodi penderfyniad terfynol y cwmni yn ymwneud â'r gwyn ac yn nodi'r rhesymau at yr unigolyn o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y cais am adolygiad.