Polisi Cwynion Menter Iaith Castell-nedd Port Talbot

Cyflwyniad

Ceisia Menter Iaith Castell-nedd Port Talbot (MICNPT) roi'n cynulleidfa yn gyntaf, gan wella ansawdd ein gofal cwsmer a'r cynnig i'n haelodau.

Rydyn yn croesawu unrhyw farn am wasanaeth MIC, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, a byddwn yn trin â chwynion yn deg yn dilyn y broses isod.

Cwynion

Mae MICNPT 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 MICNPT yn dilyn y broses a nodir yn y llawlyfr staff.

Er mwyn gwneud cwyn bydd angen anfon llythyr swyddogol unai ar ebost at:

menter@micnpt.cymru

neu ei bostio at:

Menter Iaith Castell-nedd Port Talbot, Tŷ'r Gwrhyd, Stryd Holly, Pontardawe SA8 4ET

Y Drefn Gwynion

1. Unwaith bydd llythyr gwyno (ebost 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 (ebost 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 gwyn. Bydd hyn fel arfer yn golygu trosglwyddo'r gwyn i Brif Swyddog MICNPT a fydd yn delio gyda'r mater.

3. Bydd aelod o Bwyllgor MICNPT 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 gydabod.

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 diwnrod gwaith o anfon y llythyr gydnabod.

6. Os nad yw'r unigolyn yn fodlon gyda'r datrysiadau a gynigwyd 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.

Ebrill 2021