



LLYFRGELL GENEDLAETHOL CYMRU

**POLISI DELIO Â SYLWADAU A
CHWYNION**

Cyflwyniad

Mae'r ddogfen hon yn gosod polisi Llyfrgell Genedlaethol Cymru ar ddelio â sylwadau a chwynion a wneir am ein gwasanaethau a'n cyfleusterau.

Mae hi'n hanfodol ein bod ni'n gwrando ar ein defnyddwyr a'n hymwelwyr er mwyn medru gwella safon ein gwasanaethau a'n cyfleusterau. Yn ogystal â gwerthfawrogi'r sylwadau pan fyddwn yn gwneud yn dda, rydym hefyd eisiau gwybod pan fydd ein defnyddwyr yn anfodlon, neu pan fyddan nhw'n teimlo bod lle i wella ar ein gwasanaethau. Bydd hyn yn sicrhau ein bod yn:

- Medru rhoi clod i'n staff pan fyddwn ni wedi gwneud yn dda
- Gwybod os yw pethau wedi mynd o le, a'n bod yn medru unioni'r cam
- Medru gwella'n gwasanaethau a'n cyfleusterau

I bwy mae'r polisi hwn yn berthnasol?

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bawb yr ydym yn delio â nhw, pa mor aml bynnag, gan gynnwys ymwelwyr, defnyddwyr cofrestredig, cwmnïau masnachol, a chyrff a sefydliadau eraill. Mae'r polisi hefyd yn berthnasol i ymgymerwyr, cyflenwyr ac unrhyw unigolyn neu gorff sydd â busnes gyda Llyfrgell Genedlaethol Cymru, ac mae'n berthnasol pa ffordd bynnag y defnyddir ein gwasanaethau – yn bersonol, dros y ffôn, drwy lythyr, drwy ebost, drwy ffacs, neu drwy gyfrwng ein gwasanaethau ar-lein.

Beth yw cwyn?

Rydym yn diffinio cwyn fel mynegiad o anfodlonrwydd gyda'n gwasanaeth lle mae angen ymateb neu weithredu ar ran Llyfrgell Genedlaethol Cymru. Nid oes gwahaniaeth sut y mynegir y gwyn nac a oes sail i'r gwyn ai peidio.

Ein haddewid i chi

Pan fyddwn yn ymateb i'ch cwyn, gallwch ddisgwyl i ni:

- gymryd eich pryder o ddifrif
- rhoi enw'r aelod staff sy'n gyfrifol am ddelio â'r gwyn ar bob cam o'r broses
- delio gyda'ch cwyn yn brydlon ac o fewn 5 niwrnod gwaith ym mhob achos
- ateb pob un o'r pwyntiau rydych yn ei godi
- bod yn ddiuedd, gan osgoi ochri gyda'r naill ochr na'r llall
- bod yn drylwyr, trwy ddod o hyd i'r holl ffeithiau perthnasol, trwy wrando ar farn pobl ar y ddwy ochr a gwirio esboniadau lle bo hynny'n bosib
- bod yn hyblyg yn y ffordd y cyfathrebwn â chi
- rhoi'r rhesymau am y penderfyniad a wnaed mewn unrhyw achos

- esbonio'r camau pellach y gallwch eu cymryd os ydych chi'n anfodlon, a darparu'r manylion cyswllt angenrheidiol

Sut i wneud sylw neu gŵyn

Rydym yn croesawu sylwadau a chwynion, sut bynnag y'u cyflwynir hwy, boed yn bersonol, ar bapur, dros y ffôn, drwy ebost, drwy ffacs neu drwy lythyr.

Rydym yn darparu holiaduron, a gellir cael gafael ar ffurflenni sylwadau a chwynion ym mhob pwynt gwasanaeth cyhoeddus, a gellir gadael y rhain yn y blychau arolwg, eu dychwelyd drwy'r post, neu eu rhoi i aelod o staff.

Gallwch hefyd gysylltu â ni dros y ffôn ar 01970 632800, drwy ffacs ar 01970 615709, drwy'r cyfeiriad ebost sydd wedi'i neilltuo ar gyfer cwynion ac adborth, adborth@llgc.org.uk, neu drwy ysgrifennu atom:

Yr Ysgrifennydd a Phennaeth Llywodraethiant, Llyfrgell Genedlaethol Cymru, Aberystwyth, SY23 3BU

Sut y byddwn ni'n ymateb i sylwadau a chwynion

Byddwn yn anelu at ddatrys cwynion cyn gynted ag y byddwn yn dod yn ymwybodol ohonynt, a golyga hyn fod yr aelodau staff cyntaf i ddelio â'r gwyn yn gyfrifol am:

- ddatrys y broblem eu hunain, os yw hyn yn rhan o'u cyfrifoldebau
- neu, lle nad yw hyn yn rhan o'u cyfrifoldebau, i roi gwybod i'w rheolwr llinell am y gwyn

Yna bydd y rheolwr llinell naill ai'n datrys y gwyn, neu os nad yw hyn yn rhan o'u cyfrifoldebau, neu os yw'r achwynwr yn anfodlon gyda'r esboniad a gynigir, yna caiff ei phasio ymlaen i'r Pennaeth Adran perthnasol. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, caiff y gwyn ei phasio ymlaen i aelod o'r Tim Gweithredol. Rydym yn anelu at ymateb i bob cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith.

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r modd y deliwyd â'ch cwyn gallwch gysylltu â swyddfa'r Llyfrgellydd drwy'r cyfeiriad uchod.

Monitro cwynion

Rydym yn cadw cofnod o bob cŵyn sy'n cael ei derbyn, ac mae hyn yn cynnwys y dyddiad pan dderbyniwyd y gwyn, enw a manylion cyswllt yr achwynwr, manylion llawn am y gwyn ac unrhyw gamau a gymerwyd ac ymateb a anfonwyd, ynghyd ag enw(au)'r person(au) sy'n ymchwilio i'r mater.

Mae gweithdrefn cwynion y Llyfrgell yn ymwneud â delio â chwynion yn unig ac nid ymchwilio i faterion disgyblu. Fodd bynnag, gellir darparu gwybodaeth a gesglir yn ystod achos cwyn i ymchwiliad disgyblaethol, os bernir bod hyn yn angenrheidiol.

Caiff gweithdrefn cwynion y Llyfrgell ei adolygu'n flynyddol. Yn ogystal, fe wneir newidiadau yn y cyfamser pe bai elfennau o effeithiolrwydd y polisi yn cael eu canfod yn annigonol o ganlyniad i fonitro parhaus, neu pe bai diffygion yn y broses o'u gweithredu yn cael eu hadnabod ar unrhyw adeg.

Cynhyrchir adroddiadau chwarterol i'r Grŵp Cyflawni a'r Tim Gweithredol, ac yn flynyddol i'r Bwrdd, yn tynnu sylw at unrhyw dueddiadau arwyddocaol ac unrhyw weithredoedd perthnasol.

CYNLLUN GWEITHREDU

Mae pob aelod staff yn atebol am unrhyw sylw neu gwyn a dderbynnir lle bod angen camau pellach i ddelio â hwy. Mae'r aelod unigol o staff sy'n derbyn y gwyn yn wreiddiol yn gyfrifol am sicrhau fod yr holl fanylion perthnasol yn cael eu cofnodi a'u trosglwyddo ganddyn nhw i QuestionPoint neu am eu trosglwyddo i Gynorthwydd Ymholiadau i'w gosod ar QuestionPoint.

1. Cyswllt cyntaf: dylai'r person sy'n derbyn y gwyn geisio mynd i'r afael â'r materion a godwyd, os yw hi'n rhan o'u cyfrifoldeb i wneud hynny, a dylid hysbysu'r rheolwr llinell hefyd ynglŷn â'r broblem, ac o unrhyw gamau a gymerwyd i ddatrys y mater. Dylai'r holl fanylion perthnasol gael eu cofnodi yn cynnwys dyddiad ac amser, enw'r achwynwr, natur y gwyn ac unrhyw gamau a gymerwyd i ddatrys y gwyn neu'r cwynion a wnaed.
2. Cyfeirio at y rheolwr llinell: os nad yw'r gwyn yn rhan o gyfrifoldebau unigolyn neu os nad ydyn nhw'n medru datrys unrhyw faterion a godir, yna dylent gyfeirio'r mater at eu rheolwr llinell cyn gynted ac y bo modd, a chofnodi manylion cyswllt yr achwynwr.
3. Cyfeirio at Benaethiaid Adrannau: dylid cyfeirio cwynion na ellir delio â nhw gan y rheolwr llinell perthnasol at Benaethiaid Adrannauperthnasol, a dylent hwy ddarparu naill ai ymateb llafar ar unwaith, a/neu ymateb ysgrifenedig o fewn 5 niwrnod gwaith, gan nodi'r materion a godwyd a'r camau a gymerwyd i ddatrys y materion hynny.
4. Cyfeirio at y Tîm Gweithredol: dylid cyfeirio pob cwyn ddifrifol, a'r achosion hynny lle mae'r achwynwr yn anhapus gyda'r esboniadau a gynigir gan staff, at aelod priodol

o'r Tîm Gweithredol, a fydd yn darparu ymateb ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith, gan nodi'r materion a godwyd a'r camau a gymerwyd i'w datrys.

5. Swyddfa'r Llyfrgellydd: os yw'r achwynwr yn parhau i fod yn anfodlon ar ôl derbyn ymateb oddi wrth aelod o'r Tîm Gweithredol, yna dylsent gysylltu â swyddfa'r Llyfrgellydd.