



# LLYFRGELL GENEDLAETHOL CYMRU

## POLISI AR DDELIO GYDA 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 chyrrff a sefydliadau eraill. Mae'r polisi hefyd yn berthnasol i ymgymmerwyr, 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 ddiduedd, 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 gwyn**

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](mailto:adborth@llgc.org.uk), neu drwy ysgrifennu atom:

Swyddfa'r Llyfrgellydd, 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 Rheoli Hŷn. 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 cwyn 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 Defnyddwyr a'r Tim Rheoli Hŷn, ac yn flynyddol i'r Bwrdd, yn tynnu sylw at unrhyw dueddiadau arwyddocaol ac unrhyw weithredoedd perthnasol.**

**Bydd y Llyfrgell yn cyhoeddi ymateb i gwynion sy'n codi dro ar ôl tro am ein gwasanaethau, a sut yr aethom ati i ddelio â nhw yn ein blog, <http://www.llgc.org.uk/blog/?lang=cy>**

## **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 Isadrannau neu Benaethiaid Adrannau: dylid cyfeirio cwynion na ellir delio â nhw gan y rheolwr llinell perthnasol at Benaethiaid Isadrannau neu Benaethiaid Adrannau perthnasol, 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 Rheoli Hÿn: 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 Rheoli Hÿn, 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 Rheoli Hÿn, yna dylsent gysylltu â swyddfa'r Llyfrgellydd.**