POLISI CWYNION

Adolygwyd y Polisi Ddiwethaf: Ionawr 2025

Adolygiad Nesaf: Ionawr 2026

Cynnwys

Deddfwriaeth a pholisïau perthnasol eraill	2
Cyflwyniad	2
Polisi	2-3
Diffiniad o gŵyn	3
Pwy all gwyno?	3
Cyfrinachedd	3
Cyflwyno cwyn anffurfiol	3-4
Cyflwyno cwyn ffurfiol	4
Beth sy'n digwydd nesaf	4-5
Tegwch a bod yn ddiduedd	5
Uwchgyfeirio eich cwyn ffurfiol	5
Mynd â'ch cwyn i rywle arall	6
Gofynion hygyrchedd	6
Monitro cwynion	6
Cwynion blinderus	6

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion gan: Actorion Hijinx (ac aelodau o'u teuluoedd), cyfranogwyr, cynulleidfaoedd, partneriaid, rhoddwyr, cyllidwyr, contractwyr a chyflenwyr.

***Sylwer:** Dylai aelodau o'r staff, gweithwyr llawrydd ar gontract a gweithwyr creadigol sy'n dymuno cwyno ddilyn y weithdrefn gwynion a amlinellir yn y Llawlyfr Staff neu'r Llawlyfr Llawrydd.

Deddfwriaeth a pholisïau a dogfennau perthnasol eraill

Mewnol: Polisi Urddas yn y Gwaith, Cynllun Cydraddoldeb Strategol, Polisi Diogelu, Gweithdrefn a Pholisi Cwynion Hijinx

Allanol: Cod Ymddygiad y Comisiwn Elusennau, Deddf Cydraddoldeb 2010, Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol 2016 (GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018.

Cyflwyniad

Mae'r Polisi Cwynion yn esbonio sut i gyflwyno cwyn i Theatr Hijinx a'r weithdrefn y byddwn yn ei dilyn. Trwy gydol y polisi hwn cyfeirir at Theatr Hijinx, Canolfan Mileniwm Cymru, Bute Place, Caerdydd, CF10 5AL fel "ni" neu "ein".

Er ein bod yn gofalu ein bod yn rhoi profiad cadarnhaol i bawb, rydym yn cydnabod y gall cwynion gael eu gwneud, a byddwn yn ceisio datrys y rhain. Rydym yn derbyn cwynion yn ddidwyll a byddwn yn eu defnyddio i'n helpu i ddysgu a gwella'r hyn yr ydym yn ei wneud a sut yr ydym yn ei wneud.

Polisi

Byddwn yn:

- Darparu gweithdrefn gwynion deg sy'n glir a hygyrch i bawb sydd eisiau cyflwyno cwyn,
- Rhannu ein gweithdrefn gwynion ar ein gwefan a'i gwneud yn glir sut y gall pobl gyflwyno cwyn,
- Sicrhau bod y weithdrefn fewnol ar gyfer ymdrin â chwynion yn cael ei deall yn llawn gan ein staff,
- Ymchwilio i bob cwyn yn drylwyr mewn modd teg ac amserol,
- Gweithio i ddatrys cwynion pryd bynnag y mae'n bosibl,
- Ystyried unrhyw newidiadau a all fod angen digwydd wrth ymateb i gwynion,
- Casglu gwybodaeth a'i rhannu gyda'n staff i'n helpu i wella'r hyn yr ydym yn ei wneud yn barhaus.

Diffiniad o gŵyn

Mynegiant o anfodlonrwydd a wneir gan ddefnyddiwr gwasanaeth yw cwyn. Gall y defnyddiwr gwasanaeth fod yn unigolyn neu yn gynrychiolydd cwmni arall.

Gall cwynion fod yn ffurfiol neu anffurfiol. Rydym yn ceisio datrys cwynion yn anffurfiol pan fydd hynny'n bosibl. Os nad ydych am i'ch cwyn gael ei thrin yn anffurfiol, dywedwch wrthym eich bod am ddilyn y weithdrefn gwynion ffurfiol pan fyddwch yn cyflwyno eich cwyn.

Bydd unrhyw gŵyn yn ymwneud â phryderon neu honiadau difrifol (fel diogelu, iechyd a diogelwch neu fwlio ac aflonyddu) yn cael eu trin yn awtomatig fel cwyn ffurfiol.

Pwy all gwyno

Unrhyw un sy'n ymwneud â Hijinx a/neu yn cymryd rhan yn ein gweithgareddau. Mae hyn yn cynnwys Actorion Hijinx (ac aelodau o'u teuluoedd), cyfranogwyr, cynulleidfaoedd, partneriaid, rhoddwyr, cyllidwyr, contractwyr a chyflenwyr.

Eithriadau: Dylai aelodau o'r staff, gweithwyr llawrydd ar gontract a gweithwyr creadigol sy'n dymuno cwyno ddilyn y weithdrefn gwynion a amlinellir yn y Llawlyfr Staff neu'r Llawlyfr Llawrydd.

Cyfrinachedd

Bydd pob gwybodaeth mewn cwyn yn cael ei thrin yn sensitif yn unol â Deddf Diogelu Data 2018. Dim ond y rhai fydd yn ymwneud yn uniongyrchol ag ymchwilio a datrys cwyn fydd yn ymdrin â gwybodaeth gyfrinachol yn unol â rheoliadau GDPR.

Cyflwyno cwyn anffurfiol

Ein nod yw ymdrin ag unrhyw gŵyn yn brydlon.

Gall llawer o gwynion gael eu datrys yn anffurfiol ac yn aml ar yr adeg y bydd y sefyllfa yn codi. Os ydych ar y safle ac yn teimlo eich bod yn gallu gwneud hynny, codwch eich cwyn gydag aelod o staff Hijinx a fydd yn ceisio datrys eich cwyn yn uniongyrchol. Os bydd eich cwyn yn ymwneud â gweithiwr llawrydd, ewch at aelod o staff Hijinx â'ch cwyn yn gyntaf.

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb y byddwch yn ei dderbyn, neu os na fyddwch am ddatrysiad anffurfiol, gallwch gyflwyno cwyn ffurfiol.

Gall cwynion gael eu derbyn trwy e-bost yn uniongyrchol at aelod o staff, i'r mewnflwch e-bost cwynion, trwy lythyr, dros y ffôn neu yn bersonol. Gofynnir i ddefnyddwyr gwasanaeth a ddilysir sy'n cwyno trwy gyfryngau cymdeithasol anfon eu cwyn trwy un o'r dulliau cyfathrebu uchod. Os dymunwch gwyno trwy lythyr neu e-bost, defnyddiwch y cyfeiriad isod.

Llythyr: Gweinyddwr, Theatr Hijinx, Canolfan Mileniwm Cymru, Bute Place, Caerdydd, CF10 5AL
E-bost: complaints@hijinx.org.uk

Byddwn yn ymchwilio i gwynion a wneir yn y modd hwn a byddwn yn ymateb yn ysgrifenedig (neu ar lafar pan fydd angen hynny) i bob cwyn a dderbynnir.

Eithriadau: Gallwn beidio ag ymateb i adborth cyffredinol a roddir ar gyfryngau cymdeithasol. Dylai unrhyw un sy'n dymuno cyflwyno cwyn ddefnyddio'r dulliau a ddisgrifir uchod. Nodir cwynion a wneir trwy arolygon ond ni ellir ymateb iddynt yn uniongyrchol gan eu bod yn cael eu llenwi gan ein defnyddwyr gwasanaeth yn ddienw.

Cyflwyno cwyn ffurfiol

Dylid cyflwyno cwyn ffurfiol pan fydd gennych bryderon difrifol. Os oes gennych bryderon am ddiogelu, iechyd a diogelwch, bwlio ac aflonyddu neu unrhyw bryder lles difrifol arall, codwch hynny cyn gynted ag y gallwch fel ein bod yn gallu cymryd unrhyw gamau angenrheidiol.

Pan fyddwch yn cyflwyno cwyn ffurfiol, cynhwyswch y wybodaeth ganlynol:

- Dyddiad, amser a lleoliad unrhyw ddigwyddiad os yn berthnasol
- Disgrifiad o'r hyn a ddigwyddodd a / neu eich cwyn
- Pan fydd yn briodol cynhwyswch unrhyw enwau staff ac unrhyw wybodaeth berthnasol arall
- Unrhyw dystiolaeth arall i gefnogi eich cwyn
- Disgrifiad byr o sut y byddech yn hoffi i ni ddatrys y gŵyn

Rhowch eich enw llawn, cyfeiriad e-bost a'ch rhif ffôn cyswllt. Oni bai eich bod yn dweud yn wahanol wrthym, byddwn yn tybio bod eich dull cysylltu dewisol yr un fath â'r un a ddefnyddiwyd gennych i ddweud wrthym am eich cwyn.

Beth sy'n digwydd nesaf?

- Bydd pob cwyn ffurfiol yn cael ei thrin i gychwyn gan ein Gweinyddwr a fydd yn cydnabod derbyn eich cwyn cyn pen 5 diwrnod gwaith.
- Fe all y Gweinyddwr (neu aelod o staff y mae'n ystyried ei fod yn y sefyllfa orau i ymateb) gysylltu â chi i gasglu unrhyw wybodaeth ychwanegol gennych a fydd yn ein helpu i ddatrys y gŵyn.
- Fel arfer byddwch yn derbyn ymateb llawn i'ch cwyn cyn pen 30 diwrnod gwaith o'i derbyn. Mewn achosion pan fydd angen ymchwilio ymhellach neu bod arnom angen cyngor allanol neu gefnogaeth, gallwn ymestyn hyn i 45 diwrnod a byddwn yn eich hysbysu am hyn yn ysgrifenedig.
- Os bydd eich cwyn yn honni bod trosedd wedi digwydd, yna bydd yr heddlu'n cael gwybod, a bydd eu gweithdrefnau hwy yn cael blaenoriaeth dros bolisi cwynion Hijinx.
- Pe byddai, o ganlyniad uniongyrchol i'ch cwyn, camau disgyblu yn cael eu cymryd yn erbyn aelod o staff neu weithiwr ar gontract, bydd gweithdrefn ddisgyblu fewnol yn berthnasol. Byddwch yn cael eich hysbysu bod camau disgyblu wedi digwydd, ond nid y canlyniad gan fod y gweithdrefnau hynny yn gyfrinachol.

Tegwch a bod yn ddiduedd

Wrth dderbyn cwyn, bydd Hijinx yn sicrhau bod y bobl sy'n ymchwilio ac yn gwneud unrhyw benderfyniadau am y canlyniad yn ddiduedd. Pe byddai'n codi, yn ystod yr ymchwiliad, bod gwrthdaro buddiannau rhwng y rhai sy'n ymchwilio i'r gŵyn a phwnc y gŵyn a/neu'r person sy'n cyflwyno'r gŵyn, bydd y Prif Weithredwr neu Gadeirydd y Bwrdd, fel bydd yn briodol yn tynnu'r person neu bersonau hynny o'r broses ac yn penodi person neu bersonau diduedd i ymchwilio a dod i benderfyniad.

Uwchgyfeirio eich cwyn ffurfiol

Pe byddech yn anfodlon ar yr ymateb yr ydych wedi ei dderbyn gennym ni i'ch cwyn ffurfiol, gallwch ei huwchgyfeirio at Fwrdd Ymddiriedolwyr Hijinx trwy:

Lythyr: Bwrdd Ymddiriedolwyr, Theatr Hijinx, Canolfan Mileniwm Cymru, Bute Place, Caerdydd, CF10 5AL
E-bost: complaints@hijinx.org.uk

Bydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr yn cydnabod derbyn eich cyfathrebiad cyn pen 10 diwrnod gwaith. Byddant yn adolygu eich cwyn a'n hymateb ac yn pennu a oes angen unrhyw gamau pellach gan Hijinx. Byddwch yn derbyn ymateb terfynol cyn pen 30 diwrnod gwaith o'i derbyn.

Mynd â’ch cwyn i rywle arall
Er ein bod yn eich annog i gysylltu â ni yn uniongyrchol i ddatrys eich cwyn yn gyntaf, gallwch gysylltu â’r Comisiwn Elusennau a chyflwyno cwyn ar unrhyw adeg. Gallwch weld manylion sut i gyflwyno cwyn iddynt hwy yma.

A oes arnoch angen unrhyw beth penodol i’ch galluogi i gyflwyno cwyn?
Rhowch wybod i ni os hoffech chi weld y polisi hwn mewn fformat gwahanol.

Monitro cwynion
Caiff cofnod o’r holl gwynion a dderbyniwyd ei fonitro a’i adolygu gan y Tîm Arwain yn barhaus.

Cwynion blinderus
Ar yr achlysuron annhebygol pan fydd cwynion yn cael eu cyflwyno a’u dilyn gyda’r bwriad o niweidio enw da'r elusen neu unrhyw weithiwr, gweithiwr llawrydd neu wirfoddolwr yn fwriadol, rydym yn cadw’r hawl i geisio cyngor cyfreithiol a chymryd camau cyfreithiol i ddiogelu’r elusen a’r rhai sy’n gweithio iddi.

Ni oddefir iaith nac ymddygiad ymosodol nac amhriodol tuag at ein staff a gwirfoddolwyr a dylid cyflwyno cwyn mewn modd adeiladol a pharchus.

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu yn flynyddol.