



CVSC Comments, Compliments and Complaints Policy

Community and Voluntary Support Conwy

Comments, Compliments & Complaints Procedure

These procedures apply only to users of our service and not to staff members, volunteers and members of the Trustee Committee who have other channels of communication open to them.

Introduction

As an organisation, Community and Voluntary Support Conwy (CVSC) aims to provide a quality service to local communities and groups in the County Borough of Conwy.

CVSC is fully committed to consulting with and listening to, the people that it serves. As a tangible demonstration of this commitment we encourage all users of our service to comment on the range and quality of the services provided. In turn, CVSC positively welcomes the receipt of such comments, as they provide an invaluable guide to the performance of the organisation.

It must be clearly stated and understood that every comment will be taken seriously and, where appropriate, investigated and acted upon.

As a general rule, CVSC has a “bottom up” approach. This means that in the case of a relatively minor complaint, the first contact should be with the staff member or volunteer responsible for the direct provision of the service. Only in the event of continued dissatisfaction would it proceed to the next stage. Such an approach seeks to encourage speedy resolution and to avoid ongoing, or escalating, conflict.

A log will be maintained of all comments, compliments and complaints, and there will be regular reports to the Board of Trustees.

CEFNOGAETH GYMUNEDOL A GWIRFODDOL CONWY

Trefnau gweithredu ynglyn â Sylwadau, Canmoliaeth & Chwynion

Mae'r trefnau hyn yn ymwneud yn unig â defnyddwyr ein gwasanaeth ac nid ag aelodau staff, gwirfoddolwyr ac aelodau o'r Pwyllgor Ymddiriedolwyr sydd â dulliau eraill o weithredu'n agored iddynt.

Rhagymadrodd

Fel sefydliad, mae Cefnogaeth a Gymunedol a Gwirfoddol Conwy (CGGC) yn anelu at ddarparu gwasanaeth o safon i gymunedau a grwpiau lleol ym Mwrdeistref Sirol Conwy.

Mae CGGC wedi ymroi'n llwyr i ymgynghori â, a gwrando ar, y bobl maent yn eu gwasanaethu. Fel prawf gweladwy o'r ymroddiad hwn 'rydym yn annog holl ddefnyddwyr ein gwasanaeth i fynegi eu sylwadau ar amrywiaeth ac ansawdd y gwasanaethau sy'n cael eu darparu. Yn eu tro, mae CGGC yn croesawu sylwadau o'r fath gan eu bod yn rhoi darlun gwerthfawr o berfformiad y sefydliad.

Rhaid rhoi ar ddeall yn glir y bydd pob sylw yn cael ei gymryd o ddifrif, a lle bo hynny'n addas, bydd yn cael ei archwilio a gweithredu ynglyn ag ef.

Fel rheol gyffredinol, mae gan CGGC agwedd "dechrau o'r gwaelod". Mae hyn yn golygu, mewn achos o gwyn cymharol fychan, dylai'r cysylltiad cyntaf fod efo'r aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sy'n uniongyrchol gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth. Dim ond os bydd yr anfodlonrwydd yn parhau y bydd yn mynd ymlaen i'r cam nesaf. Mae agwedd o'r fath yn ceisio annog datrys y broblem yn gyflym ac osgoi parhad neu gynnydd yn yr anghydfod.

Cedwir cofnod o'r holl sylwadau, ganmoliaeth a chwynion, a bydd yna adroddiadau rheolaidd i Fwrdd yr Ymddiriedolwyr.

Definitions

- **Comment:** This means neither compliment nor complaint, but constructive criticism of the way the service is organised, provided or can be improved upon. It can for example, include suggestions on meeting unmet need or about relationships with external organisations/groups.
- **Compliment:** This means generous and unsolicited praise regarding the conduct of a staff member or volunteer or about the quality of a service provided, or about the organisation in general. To be meaningful, it must be specific.
- **Complaint:** This involves the expression of dissatisfaction about one or more of the following:
 - The quality and nature of a service provided
 - The ability to provide a service
 - The lack of existence of a particular service
 - The conduct or demeanour of a staff member
 - The perceived level of efficiency of the organisation
 - The appropriateness of a response
 - The accuracy of information
 - The policies and/or procedures of CVSC

Note: a complaint must be specific, current/very recent and contain at least some evidence.

Diffiniadau

- **Sylw:** Nid yw hyn yn golygu canmoliaeth na chwyn, ond beirniadaeth adeiladol o'r modd y mae'r gwasanaeth yn cael ei drefnu, yn cael ei ddarparu neu sut y gellir ei wella. Fe all, er enghraifft, gynnwys awgrymiadau ynglyn â chyfarfod ag angen arbennig neu am berthynas â mudiadau/grwpiau allanol.
- **Canmoliaeth:** Mae hyn yn golygu canmoliaeth hael heb ofyn amdano ynglyn ag ymddygiad aelod o'r staff neu wirfoddolwr/wraig neu am ansawdd gwasanaeth a ddarparwyd, neu am y mudiad yn gyffredinol. Os yw i olygu rhywbeth, mae'n rhaid iddo fod yn benodol.
- **Cwyn:** Mae hyn yn golygu mynegiant o anffodlonrwydd am un neu fwy o'r canlynol:
 - o Ansawdd a natur gwasanaeth a ddarparwyd
 - o Y gallu i ddarparu gwasanaeth
 - o Diffyg bodolaeth gwasanaeth arbennig
 - o Ymddygiad neu agwedd aelod o'r staff
 - o Lefel effeithiolrwydd a ganfyddir o'r sefydliad
 - o Priodoldeb ymateb
 - o Cywirdeb gwybodaeth
 - o Polisiau a/neu threfnau CGGC

Sylwer: rhaid i gwyn fod yn benodol, yn gyffredol/yn ddiweddar iawn a rhaid iddo gynnwys rhywfaint o leiaf o dystiolaeth.

The Procedure

- **Comment:** These should be made either verbally or in writing and should, in the first instance, be considered by the staff member or volunteer directly in contact with the individual. In accordance with the guidance issued to them on these procedures, the staff member or volunteer will make a judgement as to whether the comment needs to be passed on to the Chief Officer. In any event, the individual must reserve the right to communicate directly with the Chief Officer. Comments will be acknowledged either verbally or, where appropriate, in writing. Where a comment leads to change – for example leading to a change in the way a service is provided – the individual will be informed of the outcome.
- **Compliments:** These will be received either verbally or in writing, and normally in the first instance by the staff member or volunteer directly in contact with the individual. In accordance with the guidance issued to them on these procedures, the staff member or volunteer will make a judgement as to whether the compliment needs to be passed on to the Chief Officer. In any event, the individual must reserve the right to communicate directly with the Chief Officer. Compliments will be acknowledged either verbally or, where appropriate, in writing.
- **Complaints:**
 - In all cases where a complaint is made, unless the complaint is of a very serious nature, every effort should be made by the staff member or volunteer in first contact with the complainant to resolve it quickly and informally. Unless the complaint is resolved immediately, every effort should be made to keep the complainant in touch and informed of the outcome. In the case of a complaint being made against a staff member or volunteer, they should inform the person to whom they usually report that a complaint has been made against them. The staff member or volunteer should make and retain a written record to include date, time, nature of complaint and efforts to resolve it.

In all other cases, the following procedure will apply:

- Where the complaint has been unsuccessfully resolved at this level, it should be referred to the Chief Officer. The Chief Officer will follow the above steps in an attempt to reach an informal and satisfactory resolution. The Chief Officer will enter details of the complaint in the log; this will include a brief summary of action taken and how the matter has been resolved. Where necessary, the Chief Officer will act as mediator and will personally seek the views of the parties involved in an attempt to secure a satisfactory resolution.
- Where the complaint is about the Chief Officer, it will be referred to the Chair of the Board of Trustees. The Chair will follow the steps outlined above.

Note: the above represent the “informal” stages. Unless there is good reason why the matter could not be dealt with within the time scale, all such complaints must be dealt with within 10 working days.

Where a complaint remains unresolved, the matter will be dealt with “formally”. The procedure thereafter will be as follows:

- The complainant and/or her/his representative will be asked to write to the Chief Officer (or to the Chair in the event of the Chief Officer being the subject of the complaint) within 28 days, outlining details of the complaint.
- Within 28 days of receipt of the written details, the Chief Officer will convene a meeting of the Complaints Panel. In the event of the Chief Officer being the subject of the complaint, the Panel will be convened by the Chair of CVSC.
- The Complaints Panel will comprise:
 - An Independent Chair
 - A representative from WCVA
 - A member of CVSC’s Board of Trustees
- The complainant will be informed of the composition of the Complaints Panel, together with brief details of the members; such details will include personal experience, skills, expertise and reason for being involved.
- Where the issue is highly complex or technical, it is acknowledged that the Complaints Panel may need access to independent specialist advice. It may therefore be necessary under such circumstances to involve individuals who possess the relevant specialist knowledge to assist or advise in the process.
- CVSC will acknowledge in writing receipt of the written complaint within 5 working days.
- At least 10 working days’ notice of the meeting of the Complaints Panel (date, time, venue, etc) will be given in writing to the complainant.
- The Complaints Panel may receive evidence in writing or in person from the parties involved and/or their representatives.
- The deliberations and decisions of the Complaints Panel will be minuted.
- The Complaints Panel will conduct itself in an even-handed manner and will consider all aspects of the complaint and advise the complainant in writing and within 28 days of the meeting, of any decisions reached and of any appropriate action to be taken.
- The decision of the Complaints Panel will be final.

Y Drefn

- **Sylwadau:** Dylai'r rhain gael eu gwneud un ai ar lafar neu'n ysgrifenedig a dylent, yn y lle cyntaf gael eu hystyried gan yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sydd mewn cysylltiad uniongyrchol â'r unigolyn. Yn unol â'r cyfarwyddyd a roddwyd iddynt ar y trefnau hyn, bydd yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig yn barnu a ddylid pasio'r sylwadau ymlaen i'r Prif Swyddog. Sut bynnag, mae gan yr unigolyn yr hawl i gysylltu'n uniongyrchol â'r Prif Swyddog. Cydnabyddir sylwadau un ai ar lafar neu, lle bo'n addas, yn ysgrifenedig. Lle bydd sylwadau'n arwain at newid – er enghraifft, yn y ffordd y darperir gwasanaeth – hysbysir yr unigolyn o'r canlyniad.
- **Canmoliaeth:** Derbynnir hyn un ai ar lafar neu'n ysgrifenedig, ac fel arfer yn y lle cyntaf gan yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sydd mewn cysylltiad uniongyrchol â'r unigolyn. Yn unol â'r cyfarwyddyd a roddwyd iddynt ar y trefnau hyn, bydd yr aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig yn barnu a ddylid pasio'r ganmoliaeth ymlaen i'r Prif Swyddog. Sut bynnag, mae gan yr unigolyn yr hawl i gysylltu'n uniongyrchol â'r Prif Swyddog. Cydnabyddir canmoliaeth un ai ar lafar neu, lle bo'n addas, yn ysgrifenedig.
- **Cwynion:**
 - Yn yr holl achosion lle mae yna gwyn, oni bai fod y gwyn yn un ddifrifol iawn, dylai'r aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig sydd â'r cysylltiad cyntaf â'r achwynydd wneud pob ymdrech i ddelio â'r mater yn gyflym ac yn anffurfiol. Os na fydd ateb buan i'r gwyn, dylid gwneud pob ymdrech i gadw mewn cysylltiad â'r achwynydd a'i hysbysu o'r canlyniad. Yn achos cwyn a wneir yn erbyn aelod o'r staff neu wirfoddolwr/wraig, dylent roi gwybod i'r person sy'n uwch na nhw fod cwyn wedi'i wneud yn eu herbyn. Dylai'r aelod o'r staff neu'r gwirfoddolwr/wraig wneud a chadw cofnodion ysgrifenedig i gynnwys dyddiad, amser, natur y gwyn a'r ymdrechion i ddelio â'r broblem.

Yn yr holl achosion eraill, gweithredir y drefn ganlynol:

- Lle na fu ateb boddhaol i'r gwyn ar y lefel yma, dylid cyfeirio'r mater i'r Prif Swyddog. Bydd y Prif Swyddog yn dilyn y camau uchod mewn ymdrech i gyrraedd ateb anffurfiol a boddhaol. Bydd y Prif Swyddog yn cofnodi manylion y gwyn; bydd hyn yn cynnwys crynodeb byr o'r hyn a wnaed a sut y deliwyd â'r mater. Lle bo angen, bydd y Prif Swyddog yn gweithredu fel canolwr gan geisio sylwadau'r partion perthnasol mewn ymdrech i sicrhau canlyniad boddhaol.
- Lle mae'r gwyn yn ymwneud â'r Prif Swyddog, bydd yn cael ei gyfeirio i Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr. Bydd y Cadeirydd yn dilyn y camau a amlinellwyd uchod.

Sylwer: mae'r uchod yn cynrychioli'r camau "anffurfiol". Oni bai fod yna reswm da pam na ellid delio â'r mater o fewn yr amser penodedig, rhaid delio â'r holl gwynion o'r fath o fewn 10 diwrnod gwaith.

Lle na chafwyd ateb boddhaol i'r gwyn, rhaid delio â'r mater yn "ffurfiol". Bydd y drefn wedyn fel a ganlyn:

- Gofynnir i'r achwynydd a'i/neu ei ch/gynrychiolydd ysgrifennu at y Prif Swyddog (neu at y Cadeirydd os mai'r Prif Swyddog yw testun y gwyn) o fewn 28 niwrnod, yn amlinellu manylion y gwyn.
- O fewn 28 niwrnod o dderbyniad y manylion ysgrifenedig, bydd y Prif Swyddog yn galw cyfarfod o'r Panel Cwynion. Os mai'r Prif Swyddog fydd testun y gwyn, gelwir y Panel gan Gadeirydd CGGC.
- Bydd y Panel Cwynion yn cynnwys:
 - Cadeirydd Annibynnol
 - Cynrychiolydd o CGGC (WCVA)
 - Aelod o Fwrdd Ymddiriedolwyr CGGC
- Hysbysir yr achwynydd o gyfansoddiad y Panel Cwynion, ynghyd ag ychydig fanylion am yr aelodau; bydd y cyfryw fanylion yn cynnwys profiad personol, sgiliau, gwybodaeth arbenigol a rheswm dros fod yn rhan ohono.
- Lle mae'r mater yn gymhleth neu'n dechnegol iawn, cydnabyddir y gallai fod angen i'r Panel Cwynion gael cyngor arbenigol annibynnol. Efallai y bydd angen felly, dan y fath amgylchiadau, i ofyn i unigolion sy'n meddu ar y wybodaeth arbenigol berthnasol i helpu neu roi cyngor ar y mater.
- Bydd CGGC yn cydnabod yn ysgrifenedig eu bod wedi derbyn y gwyn o fewn 5 diwrnod gwaith.
- Rhoddir o leiaf 10 diwrnod gwaith o rybudd o gyfarfod y Panel Cwynion (dyddiad, amser, man cyfarfod, ayyb) yn ysgrifenedig i'r achwynydd.
- Fe all y Panel Cwynion dderbyn tystiolaeth yn ysgrifenedig neu yn bersonol gan y partion dan sylw a'u/neu eu cynrychiolwyr.
- Cofnodir trafodaethau a phenderfyniadau'r Panel Cwynion.
- Bydd y Panel Cwynion yn ymddwyn yn ddi-duedd a bydd yn ystyried holl agweddau'r gwyn ac yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig ac o fewn 28 niwrnod o'r cyfarfod, o unrhyw benderfyniadau a wnaed ac am unrhyw weithrediad priodol y dylid ei gyflawni.
- Bydd penderfyniad y Panel Cwynion yn derfynol.