

Amnest Rhyngwladol DU

Adborth polisi a gweithdrefn



Fersiwn print bras

Sut rydym yn delio â sylwadau a chwynion gan rhanddeiliaid

Mae Amnest Rhyngwladol DU (ARDU) yn gwerthfawrogi adborth gan ein rhanddeiliaid – ein haelodau, ein partneriaid a'n cefnogwyr, yr unigolion a'r sefydliadau eraill yr ydym yn gweithio gyda nhw ac ar eu rhan, a chyda'r cyhoedd ehangach.

P'un a ydych yn hapus neu'n anhapus ynglŷn ag unrhyw agwedd ar ein gweithgarwch neu ein gwaith, hoffem glywed ynglŷn ag ef, oherwydd bydd gwranddo ar eich barn yn helpu gwella ein gwaith fel sefydliad. Rydym yn ceisio delio â sylwadau neu gŵynion mewn ffordd barchus, agored a chyfrifol: mae hyn yn greiddiol i'n hymrwymiad i eglurder ac atebolrwydd.

Nid oes yn rhaid i chi ddarllen y ddogfen gyfan hon cyn gwneud sylw neu gŵyn. Mae Adran 5 yn esbonio sut i gysylltu â ni. Mae gweddill y ddogfen hon yn esbonio sut rydym yn ymateb i'ch adborth, a sut mae'n cyfrannu at wella ein gwaith.

1. Datganiad ac egwyddorion polisi

Mae cael polisi a gweithdrefn ar gyfer trin adborth gan ein rhanddeiliaid yn rhan bwysig o gryfhau eglurder ac atebolrwydd ARDU. Gall dysgu oddi wrth y rheiny sy'n effeithio neu'n cael eu heffeithio gan agweddau ar ein gwaith ein helpu i wella ein perfformiad. Rydym yn annog ac weithiau'n gofyn am adborth gan bob un o'n rhanddeiliaid. Mae eich barn yn bwysig i ni ac rydym yn cymryd unrhyw sylwadau a chwynion a dderbyniwn o ddifrif. Mae'r polisi hwn yn berthnasol i holl weithrediadau ARDU: y brif swyddfa yn Llundain, swyddfeydd rhanbarthol ym Melffast, Caerdydd a Chaeredin, a siopau llyfrau Amnest.



Caiff y polisi hwn ei arwain gan yr egwyddorion canlynol:

- parch i'r unigolyn sy'n rhoi adborth
- cyfrinachedd
- ymrwymiad i ddysgu o adborth.

2. Beth mae'r polisi hwn yn ymdrin ag ef?

Mae'r polisi hwn yn ymdrin â'r canlynol:

- adborth am genhadaeth a gwerthoedd, strategaethau, polisiâu, amcanion, penderfyniadau, gweithgareddau, rheolaeth, perfformiad ARDU, ei ddefnydd o adnoddau, ac ymddygiad ein staff a'n gwirfoddolwyr swyddfa/siop, gweithredwyr, aelodau o'r Bwrdd a'r Ymddiriedolaeth;
- adborth gan bob un o'n rhanddeiliaid – gan gynnwys yr unigolion, y grwpiau a'r cymunedau yr ydym yn ceisio amddiffyn eu hawliau, aelodau, sefydliadau partner, cefnogwyr, gweithredwyr, rhoddwyr, cyflenwyr a'r cyhoedd.

Nid yw'r polisi hwn yn ymdrin â'r canlynol:

- adborth gan staff, gwirfoddolwyr swyddfa/siop, aelodau o'r Bwrdd a'r Ymddiriedolaeth. Caiff hyn ei reoli gan ein tîm Adnoddau Dynol a pholisiâu mewnol eraill;
- adborth am gynnyrch a gwasanaethau sy'n cael eu darparu ar gyfer Amnest gan drydydd partiön. Bydd ARDU yn cyfeirio'r adborth at y trydydd parti a fydd yn gweithredu yn unol â'i bolisiâu ei hun.

3. Adborth: sylw neu gŵyn?

Sylw cadarnhaol neu negyddol, neu sylw mwy ffurfiol yw adborth, gan randdeiliad am genhadaeth a gwerthoedd, polisiâu, amcanion, penderfyniadau, gweithgareddau, rheolaeth, perfformiad ARDU, ei ddefnydd o adnoddau, neu ymddygiad ein staff a'n gwirfoddolwyr swyddfa/siop, gweithredwyr ac aelodau o'n Bwrdd a'n Hymddiriedolaeth.

Mae'r polisi hwn yn gwahaniaethu rhwng dau fath o adborth allanol: (a) sylw; a (b) cwyn.

Myneiant o foddhad neu anfodlonrwydd, neu awgrym am welliant yw **sylw**.

Honiad mwy ffurfiol y mae ARDU wedi methu bodloni ymrwymiad sefydliadol yw **cwyn**.

Mae'r gweithdrefnau ar gyfer delio â sylwadau a chwynion yn wahanol.



Caiff sylw ei gydnabod (yn ysgrifenedig neu ar lafar), ei gofnodi, ac fe'i defnyddir i helpu'r sefydliad i ddysgu (gweler Adran 7).

Mae angen proses fwy ffurfiol ar gyfer cwyn er mwyn ceisio'i datrys (gweler Adran 8). Mae angen ymchwilio i gŵyn, wedyn ymateb ffurfiol i'r sawl sy'n gwneud y gŵyn. Caiff cwynion hefyd eu cofnodi a'u defnyddio i feithrin dysgu sefydliadol.

Wrth ymchwilio i gŵyn, defnyddir adnoddau cyfyngedig ARDU, felly rydym yn disgwyl i'r unigolyn sy'n gwneud y gŵyn:

- roi cymaint o wybodaeth ag y bo modd;
- bod yn barod i rywun gysylltu ag ef/â hi a chymryd rhan yn y broses gwyno, os bydd angen;
- deall bod gwneud cwyn yn sbarduno proses fwy ffurfiol na sylw sydd dim ond yn mynegi safbwynt neu'n beirniadu ein gwaith.

Bydd yr adborth sy'n cael ei roi gan unigolyn o dan 18, neu'n ymwneud ag ef/hi, yn cael ei drin yn gwbl gyfrinachol ac yn unol â pholisi amddiffyn plant ARDU.

4. Pa adborth fydd ARDU yn ei ystyried?

Os derbyniwn adborth yn ddiennw, byddwn yn ei ystyried ac yn ei ddefnyddio yn gyfle i ddysgu. Ni allwn ymateb i adborth diennw.

Gallem ddewis peidio ag ymateb i adborth sydd:

- yn sarhaus neu'n dramgwyddus;
- ceisio osgoi camau'r weithdrefn gwyno a amlinellir yn y ddogfen hon;
- yn cael ei ddatgan drosodd a throsodd mewn modd nad yw'n ffafriol i gael ei ateb.

Os ydych yn credu bod unigolyn ifanc mewn perygl o gael niwed, anaf neu gamdriniaeth, yna cysylltwch â'r gwasanaethau brys yn uniongyrchol.

5. At bwy ddylwn i gyfeirio fy adborth a sut dylwn i wneud hyn?

Cyfeiriwch eich adborth i ddechrau at ein Tîm Gofal Cefnogwyr (Cam 1). Gallwch gysylltu â ni ym mha bynnag ffordd sydd fwyaf cyfleus i chi: post, ffôn, ffacs neu e-bost.



Amnesty International UK/Amnest Rhyngwladol DU
The Human Rights Action Centre
Supporter Care Team
17-25 New Inn Yard
London EC2A 3EA
Ffacs: +44 (0) 20 7033 1503
Ffôn testun: +44 (0)20 7033 1664
E-bost: feedback@amnesty.org.uk
Gwefan: www.amnesty.org.uk/feedback

Cofiwch roi eich enw, eich cyfeiriad a'ch rhif ffôn cyswllt.

Gallwch roi adborth ar ran pobl eraill, ar yr amod eich bod wedi cael eu caniatâd i weithredu ar eu rhan.

6. Pryd allaf i ddisgwyl ymateb?

Byddwn yn cydnabod yr holl adborth sy'n dod i law o fewn saith niwrnod gwaith ac yn ateb i gŵynion o fewn 20 diwrnod gwaith. Gallwch ddisgwyl amser ymateb tebyg ar gyfer pob un o dri cham y weithdrefn gwyno.

Os bydd angen ymchwilio ymhellach i'n galluogi i ymateb ac os byddwn yn rhagweld y bydd yn cymryd yn hirach i ddatrys y gŵyn, byddwn yn esbonio i chi yn ysgrifenedig pa gamau y mae angen eu cymryd o hyd a pha mor hir y mae'n debygol o gymryd cyn i ni allu ymateb yn llawn.

7. A fydd fy adborth yn cael ei gymryd o ddifrif?

Mae'r staff yn ein Tîm Gofal Cefnogwyr wedi cael eu hyfforddi i ymdrin ag adborth mewn modd effeithlon, parchus a phroffesiynol. Fel sefydliad, rydym yn deall bod gwrando ar ein rhanddeiliaid yn bwysig a bod gennym lawer i'w ddysgu oddi wrthyh.

Mae'r Panel Goruchwyllo Adborth, sy'n cynnwys Cyfarwyddwr ARDU, cyfarwyddwr y Gwasanaethau Corfforaethol, y rheolwr Eglurder ac Atebolrwydd, ac aelod o'r Bwrdd, yn cyfarfod bob chwarter i drafod yr adborth a dderbynnir. Mae'r panel yn monitro gweithredu'r polisi hwn a'r weithdrefn hon; yn dadansoddi patrymau adborth; yn meithrin dysgu sefydliadol ehangach, a phan fo'n briodol, yn argymhell newid sefydliadol i'r Uwch Dîm Rheoli a'r Bwrdd. Mae'r panel yn cynnig goruchwyliaeth annibynnol, ac nid yw ei aelodau yn ymwneud â rheoli adborth o ddydd i ddydd.



Rydym yn cyhoeddi crynodeb o'r adborth a dderbynnir yn ein Hadroddiad Atebolrwydd unwaith y flwyddyn. Bydd hyn yn cynnwys y gwersi allweddol a ddysgwyd a'r newidiadau a roddwyd ar waith o ganlyniad i adborth. Ni fydd unrhyw wybodaeth yn nodi'r unigolion sy'n rhoi adborth yn cael ei chynnwys yn yr adroddiad.

8. Beth allaf wneud os wyf yn anfodlon ag ymateb cyntaf ARDU i'm cwyn?

Byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau bod unrhyw un sy'n gwneud cwyn yn fodlon â'r ffordd yr ydym yn ymdrin â hi. Os ydych yn anhapus â'n hymateb yng Ngham 1, gallwch ysgrifennu at y Panel Goruchwylio Adborth (Cam 2) o fewn 20 diwrnod o dderbyn ein hymateb ysgrifenedig. Bydd y panel yn ystyried eich apêl a pha gamau pellach y gellir eu cymryd a bydd yn ymateb i chi o fewn 20 diwrnod gwaith. Bydd y panel yn ailystyried y dystiolaeth a gasglwyd eisoes, ac yn ail-ymchwilio i'r gŵyn os bydd angen.

Amnesty International UK/Amnest Rhyngwladol DU
The Human Rights Action Centre
Feedback Oversight Panel
17-25 New Inn Yard
London EC2A 3EA
Ffacs: +44 (0) 20 7033 1764
E-bost: feedbackpanel@amnesty.org.uk

Ni fydd y Panel Goruchwylio Adborth yn ymateb i gwynion nad ydynt wedi bod trwy Gam 1.

Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb gan y Panel Goruchwylio Adborth (Cam 2), gallwch wneud apêl arall i'r Bwrdd (Cam 3) o fewn 20 diwrnod o dderbyn ymateb ysgrifenedig y panel. Dylech ysgrifennu'n uniongyrchol at Gadeirydd y Bwrdd.

Amnesty International UK/Amnest Rhyngwladol DU
The Human Rights Action Centre
Chair of the Board
17-25 New Inn Yard
London EC2A 3EA
Ffacs: +44 (0) 20 7033 1796
E-bost: boardchair@amnesty.org.uk

Ni fydd y Bwrdd yn ymateb i gwynion nad ydynt wedi bod trwy Gamau 1 a 2.



Yng Ngham 3, ystyrir bod penderfyniad ysgrifenedig y Bwrdd yn derfynol a bydd y mater yn cael ei gau'n swyddogol. Nid oes unrhyw hawl apêl arall o fewn ARDU. Fodd bynnag, os ydych yn parhau i fod yn anfodlon a bod eich cwyn yn ymwneud â chodi arian (Adran 9), neu eich bod yn credu bod ARDU wedi gweithredu'n anghyfreithlon (Adran 10), gallwch ddilyn eich cwyn gyda chorff allanol.

9. Beth os ydw i'n meddwl nad yw fy nghwyn am godi arian wedi cael ei datrys trwy Gamau 1, 2 a 3 (gweithdrefn fewnol)?

Mae Amnest Rhyngwladol yn arwyddwr i'r Siarter Atebolrwydd NGO Rhyngwladol ac mae ARDU yn aelod o'r Bwrdd Safonau Codi Arian (FRSB) yn y DU. Rydym wedi ymrwymo i'r safonau uchaf wrth godi arian. Os yw eich cwyn yn ymwneud â chodi arian (e.e. debyd uniongyrchol, pobl sy'n codi arian ar y stryd, defnydd o ddelweddau) ac nad ydych yn fodlon gyda chanlyniad ein gweithdrefn fewnol, gallech gysylltu â'r Bwrdd Safonau Codi Arian o fewn deufis o dderbyn ein hymateb. I gael manylion ynglŷn â sut mae'r FRSB yn ymchwilio i gŵynion, trowch at www.frsb.org.uk

Fundraising Standards Board

1st Floor

89 Albert Embankment

London

SE1 7TP

Ffôn: 0845 402 5442

Ffacs: 0845 402 5443

E-bost: info@frsb.org.uk

10. Beth os ydw i'n meddwl bod ARDU wedi gweithredu'n anghyfreithlon ar fater ar wahân i godi arian, ac nad yw fy nghwyn wedi cael ei datrys trwy'r weithdrefn fewnol tri cham?

Caiff ein gweithgareddau elusennol eu rheoleiddio gan y Comisiwn Elusennol, sy'n gweithredu fel rheoleiddiwr annibynnol. Os ydych chi'n anfodlon â chanlyniad yr apêl derfynol ac yn credu bod y gyfraith wedi cael ei thorri yn sgil y penderfyniad, gallwch gwyno i'r comisiwn.

Charity Commission Direct (for England and Wales)

PO Box 1227

Liverpool

L69 3UG



Ffôn: 0845 300 0218
Ffôn Testun: 0845 300 0219
Ffacs: 0151 703 1555
E-bost: enquiries@charitycommission.gsi.gov.uk
Gwefan: <http://www.charitycommission.gov.uk>

Office of the Scottish Charity Regulator (OSCR)
2nd Floor
Quadrant House
9 Riverside Drive
Dundee
DD1 4NY
Ffôn: 01382 220446.
Ffacs: 01382 220314
E-bost: info@oscr.org.uk.
Gwefan: <http://www.oscr.org.uk>

11. Hygyrchedd

Mae ARDU wedi ymrwymo i egwyddorion Cydraddoldeb ac Amrywiaeth. Yn ogystal â Saesneg, mae'r polisi hwn a'r ffurflenni adborth ar gael yn Gymraeg mewn print ac ar-lein, ac maent hefyd ar gael mewn Braille, ffont mawr ac ar dâp sain. Gallwch hefyd lawrlwytho'r fersiynau Cymraeg a ffont mawr yn www.amnesty.org.uk/feedback neu cysylltwch â'n Tîm Gofal Cefnogwyr (gweler Adran 5) os hoffech gael fersiwn brint neu fersiwn arall o'r polisi neu'r ffurflen.

12. Croesawu adborth, parchu cyfrinachedd

Croesewir yr holl sylwadau, ac ymchwilir i gŵynion yn llawn, yn deg, a lle bo'n briodol, yn gwbl gyfrinachol. Bydd enw'r sawl sy'n gwneud y gŵyn dim ond yn cael ei ddatgelu ar ôl ymgynghori a chytuno. Ni fyddwn yn datgelu gwybodaeth am unrhyw un o dan 18 oed a allai nodi pwy ydynt neu eu gwneud yn agored i niwed. Rydym yn parchu pobl sy'n cwyno, a byddwn yn parhau i fod yn ystyriol ohonynt, beth bynnag fo canlyniad y weithdrefn gwyno.

13. Adolygu Polisi

Mae hwn yn bolisi newydd a bydd yn cael ei adolygu ym mis Rhagfyr 2010.