Polisi Datrys Pryderon a Chwynion (Staff)

Cynnwys – Polisi Datrys Pryderon a Chwynion

Polisi Datrys Pryderon a Chwynion ....

1. Pwrpas 3

2. Sgôp 3

3. Egwyddorion 4

4. Adolygu'r Weithdrefn 5

5. Cydraddoldeb 5

6. Hanes Adolygu 5

Datganiad Polisi – Datrys Pryderon a Chwynion

1. Pwrpas

Mae'r polisi hwn yn gosod y cyd-destun ar gyfer datrys unrhyw bryderon, cwynion, anghydfod, gwrthdaro a/neu honiadau o fwlio neu aflonyddu. Mae'n disodli'r Polisi Cwynion ac Urddas yn y Gweithle traddodiadol ac yn cynnig dull amserol, cefnogol a rhagweithiol ar gyfer datrys materion yn y gweithle i sicrhau canlyniadau adeiladol.

Mae gweithlu hapus yn hanfodol er mwyn arwain at weithlu sydd yn fwy effeithiol ac effeithlon. Mi fydd y polisi yma a'r weithdrefn cysylltiedig yn canolbwyntio ar hyn er mwyn cyrraedd y nod o roi pobl Bangor yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud.

Gellir datrys y mwyafrif o bryderon trwy ddeialog cynnar ac mae'r polisi yn annog y defnydd o ddulliau anffurfiol fel man cychwyn (a phan fu'n briodol), fel ffordd o gefnogi unigolion i ddarganfod datrysiad buan. Bydd gwneud hyn yn osgoi i bryder (hyn a gyfeirir ato o dan CAM 1 yn y Weithdrefn) gael ei uchafu i fod yn gwyn swyddogol (CAM 2) ac yn lleihau risg o dor-perthynas(au).

Mae'r polisi hwn yn adlewyrchu diwylliant Cyngor Bangor, y Côd Ymddygiad ac Ymarfer, a'r hyn sydd wedi ei osod allan yn Swydd Ddisgrifiadau a Datganiadau Cyflogaeth holl staff y Cyngor. Mae'r dogfennau hyn yn gytundebol ac yn cyfeirio at yr hyn sydd yn ddisgwyliedig o staff o ran agwedd ac ymddygiadau.

2. Sgôp

Mae'r polisi yn briodol ar gyfer staff a gyflogir gan Gyngor Dinas Bangor, boed yn staff parhaol, dros dro, achlysurol, llawn neu ran amser.

Nid yw polisi yma yn berthnasol pan cyflogir gweithwyr trwy asiantaethau neu ymgynghorwyr hunan gyflogedig.

Defnyddir y polisi yma i ddatrys pryderon a chwynion sy'n ymwneud â phob agwedd o faterion cyflogaeth gan gynnwys;

- Pryderon a Chwynion rhwng cydweithwyr
- Pryderon a Chwynion o fewn neu rhwng timau
- Pryderon a Chwynion rhwng rheolwyr ac aelodau'r tîm
- Pryderon a Chwynion ar y cyd ('collective')
- Pryderon a Chwynion am weithredoedd neu ddiffygion y cyflogwr, e.e. ynghylch telerau ac amodau cyflogaeth; iechyd a diogelwch; ymarferion gweithio; cyfleoedd cyfartal; yr amgylchedd waith.

- Honiadau o fwlio neu aflonyddu.

Bydd pryderon a chwynion yn ymwneud â chamau a gymerwyd o dan bolisi neu weithdrefn gwahanol yn cael eu ymdrin a hwy o dan y polisi cysylltiedig hynny (e.e. os yw aelod staff yn codi cwyn yn ystod proses disgyblaeth yna gellir ei ystyried o fel rhan o'r disgyblaeth).

Mae'n bwysig bod y weithdrefn yn delio â phryderon a chwynion o natur ddilys yn unig ac ni ddylid cyflwyno pryderon/cwynion fel modd o rwystro neu oedi prosesau eraill.

Er mwyn mynd i'r afael â materion yn brydlon, bydd rhaid i'r aelod staff godi unrhyw fater cyn gynted â phosibl a chyn pen tri mis wedi i'r mater y cyfeirir ato ddigwydd. Mi all y cyflogwr ystyried ymestyn hyn mewn amgylchiadau eithriadol.

3. Egwyddorion

Mae Cyngor Dinas Bangor wedi ymrwymo i feithrin diwylliant o barch a chyd-ddealltwriaeth gyda'n holl weithwyr. Mae cymryd perchnogaeth i ddatrys unrhyw bryderon neu gwynion yn rhan holl allweddol o hyn ac mae gan bawb gyfrifoldeb i sicrhau eu bod yn cydweithio yn broffesiynol tuag at y nod hwn.

Mae Cyngor Dinas Bangor yn annog staff i fod yn onest ac agored drwy adrodd ar unrhyw bryderon yn syth neu mor agos â phosib i unrhyw ddigwyddiad gan ganolbwyntio ar ddod o hyd i ddatrysiad cynnar ac adeiladol cyn i bethau waethygu.

Rydym yn cydnabod bod pryderon a chwynion yn y gweithle yn anochel ac mewn llawer o achosion pan fyddant yn cael eu rheoli'n dda maent yn arwain at berthnasoedd iach, gwydn a chadarnhaol.

Mae datrys pryderon a chwynion yn gyflym ac adeiladol yn cynnig manteision clir i les gweithwyr, i berfformiad y gwasanaeth ac yn y pendraw i brofiad y cwsmer.

Rydym yn cydnabod y gall pryderon a chwynion fod yn wahanol o ran eu natur a'u cymhlethdod ac felly gall amserlen i ddarganfod datrysiad amrywio yn ddibynnol ar y sefyllfa dan sylw. Ym mhob achos, bydd y cyflogwr yn ymrwymo i hwyluso datrysiad mor fuan a sy'n ymarferol bosib – hyn er mwyn osgoi i bryder droi yn gwyn yn y pendraw. Dylid yr hwylusydd neu ymchwilydd gyfathrebu yn gyson i ddweud ble mae unrhyw broses neu ymchwiliad arni gan osod allan y disgwyliadau o ran amserlen mor fuan a phosib. Os oes unrhyw oedi tebygol dylid egluro hynny cyn gynted a bo modd gan rannu y rhesymeg dros hynny.

Mae'r polisi a'r weithdrefn cysylltiedig yn gosod perchnogaeth datrys pryderon / cwynion ar y partïon dan sylw. Mae datrysiad yn y modd yma yn fwy tebygol o fod yn llwyddiannus i'r ddwy ochor yn yr hir dymor na datrysiad a orfodir ar bartïon.

Mae'n holl bwysig felly bod yr holl bartïon sy'n rhan o'r broses yn gweithio tuag at yr un nôd – h.y.

- i ystyried sut beth fyddai canlyniad teg
- i ystyried beth maen nhw yn fodlon ei gyfrannu i ddod i ddatrysiad

Rydym yn deall y gall gwrthdaro a'r syniad o siarad â rhywun fod yn straen ac yn gythryblus. Fodd bynnag, pan yn briodol, credwn mai sgwrs, p'un a yw'n uniongyrchol gyda'r person arall neu gyda chymorth trydydd parti (e.e. cyfryngwr) yw'r ffordd fwyaf effeithiol o ddatrys pryderon a chwynion.

Gall fod amgylchiadau lle efallai na fydd pob unigolyn ddigon hyderus i drafod wyneb i wyneb gyda'r parti(on) eraill, yn enwedig yn y man cychwyn, ac felly bydd cefnogaeth y rheolwr llinell yn holl bwysig yn yr amgylchiadau hynny (neu uwch reolwr/parti annibynnol os nad yw'n addas i drafod gyda'r rheolwr).

Er mwyn cynorthwyo gyda'r broses datrys, bydd y Cyngor yn darparu unrhyw gefnogaeth sy'n ofynnol ac yn hwyluso trafodaethau ble fo'n berthnasol.

Mi fydd cefnogaeth ar gael i'r holl bartïon sydd ynghlwm â'r pryder/cwyn a gellir cael mynediad at wasanaethau cwnsela (Medra) a chefnogaeth Iechyd Galwedigaethol ble bo angen.

Disgwylir i bawb:

- geisio darganfod datrysiad buan
- bod yn onest ac agored trwy gydol y broses
- dangos parch at eraill
- cymryd perchnogaeth a chydweithio i ddatrys y mater
- meithrin diwylliant lle gall pob parti drafod gyda'i gilydd mewn ffordd deg, adeiladol a chynhyrchiol
- gwrando a chyfathrebu yn agored fel y gall pawb ynghlwm glywed cwestiynau a phroblemau a, lle bo hynny'n bosibl, eu datrys yn gyflym ac er boddhad pawb dan sylw
- cynnal cyfrinachedd bob amser - gan gynnwys ar ôl i'r broses ddod i ben.
- teimlo'n hyderus na fydd codi pryderon yn cael effaith negyddol arnyn nhw eu hunain na'u gyrfa pan godir y mater yn ddidwyll (gall unrhyw un sy'n erlid gweithiwr arall am godi mater neu bryder fod yn destun camau disgyblu)

4. Cydraddoldeb

Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i sicrhau bod y drefn o ddatrys pryderon a chwynion yn ceisio mynd ati i sicrhau nad oes unrhyw wahaniaethu yn erbyn nodweddion gwarchodedig sy'n dod o dan y Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

5. Adolygu'r Polisi / Weithdrefn

Bydd y polisi / weithdrefn yn cael ei hadolygu mewn 3 blynedd; fodd bynnag, gellir adolygu'r polisi/weithdrefn o fewn y cyfnod hwn er mwyn gwneud unrhyw ddiwygiad/newidiadau sy'n angenrheidiol yng ngoleuni profiad gweithredu neu newid mewn cyfraith cyflogaeth neu ganllawiau statudol.

6. Hanes Adolygu

Fersiwn	Dyddiad Cyhoeddi	Dyddiad Adolygu	Crynodeb o Addasiadau
1st	14/11/24	30/11/27	Polisi Newydd