



1. Pwrpas

Mae The Growth Company yn darparu'r gwasanaeth Safon Elusen Ddibynadwy ar ran Cyngor Cenedlaethol Mudiadau Gwirfoddol (NCVO), ac mae'n ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth cyson a hygyd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer. Felly, rydym yn ymrwymedig i wrando ar ein cwsmeriaid, yr Ymarferwyr (h.y. aseswyr a mentoriaid), y cyhoedd a'n partneriaid, ac ymateb iddynt.

Rydym am wella'r gwasanaeth a ddarparwn yn barhaus a rhoi cyfle i bawb yr ydym yn delio â nhw fynegi boddhad, syniadau ar gyfer gwella, neu anfonlonrwydd ynghylch ein gwasanaethau, ein polisiau a'n prosesau.

2. Canmoliaeth

Ceir canmoliaeth pan fydd cwsmer neu bartner yn rhoi adborth ar y modd yr ydym wedi darparu gwasanaeth cadarnhaol a/neu wedi rhagori ar ei ddisgwyliadau. Byddwn yn cofnodi canmoliaethau ac yn eu rhannu â'r Ymarferwyr, Rheolwr y Rhwydwaith Cyflawni a Phennaeth y Gwasanaeth.

Byddwn yn defnyddio canmoliaeth yn gyfle i ddathlu arfer da a darparu astudiaethau achos sy'n dangos y modd y mae'r Safon Elusen Ddibynadwy yn ychwanegu gwerth. Byddwn hefyd yn casglu canmoliaethau o'n holiaduron boddhad cleientiaid, adroddiadau cysylltiedig, neu adborth arall a anfonir at y sefydliad.

3. Sylwadau

Ceir sylwadau pan fydd cwsmer, partner, neu Ymarferydd yn rhoi awgrym, neu'n cynnig syniad ynghylch y modd y gallwn wella'r gwasanaeth a ddarparwn.

Bydd Ymarferwyr yn rhannu sylwadau sydd ganddynt ar wasanaeth Elusen Ddibynadwy â'u Dilyswyr, naill ai mewn cyfarfodydd neu cyn gynted â phosibl os yw'n fater brys. Bydd y dilyswyr yn rhannu'r holl sylwadau â Phennaeth y Gwasanaeth, a fydd yn ymateb i'r sylwadau a wneir.

Rydym yn cynnal cyfarfodydd rheolaidd â rhanddeiliaid Safon Elusen Ddibynadwy, sy'n cynnwys NCVO a CGGC. Byddwn yn cofnodi canlyniadau'r cyfarfodydd hyn gydag ymatebion i'r pwyntiau a godir.

Yn anffurfiol, byddwn yn ymateb i sylwadau eraill gan Ymarferwyr a phartneriaid eraill cyn pen dau ddiwrnod gwaith, ac yn eu rhannu ag aelodau perthnasol o'r tîm cyflenwi gwasanaeth Elusen Ddibynadwy. Byddwn yn defnyddio'r sylwadau hyn yn gyfle i wella'r gwasanaeth.

Byddwn yn cofnodi sylwadau a anfonir gan gwsmeriaid ar eu ffeil, gan roi ymateb ysgrifenedig pan fo angen, a hynny cyn pen dau ddiwrnod gwaith. Ar adegau, gall hyn fod yn ymateb dros dro i'n galluogi i fyfyrion neu gasglu rhagor o wybodaeth.

Bydd Pennaeth y Gwasanaeth yn adolygu data Holiaduron Boddhad Cwsmeriaid am sylwadau a allai helpu i wella'r gwasanaeth.

4. Cwynion

Mae cwynion yn fynegiant o anfodlonrwydd ynglŷn â'r gwasanaeth neu unigolyn, a wneir yn ysgrifenedig (gan gynnwys trwy e-bost) ac y mae angen ymchwilio ymhellach iddo. Gall cwsmeriaid, y cyhoedd neu bartneriaid wneud cwynion.

Byddwn yn cofnodi pob cwyn a gyflwynir yn ysgrifenedig gan gwsmer, aelod o'r cyhoedd neu sefydliad partner. Byddwn yn cadw cofnod canolog o'r holl gŵynion ar gyfer y tîm dilysu a'r Pwyllgor Didueddrwydd – pwyllgor sy'n annibynnol ar The Growth Company ac sy'n goruchwilio ein gwasanaethau asesu ansawdd safonol.

Bydd y cofnod canolog yn cofnodi'r sefydliad, enw'r achwynydd, ei rôl, y dyddiad y daeth y gŵyn i law, natur a sylwedd y gŵyn, pryd yr ymatebwyd iddi, yr ymchwiliad (os yw hynny'n ofynnol), y canlyniad, ac ymateb yr achwynydd os caiff un ei ddarparu.

Os yw'n bosibl rhoi ateb cyflym i ddatrys y gŵyn, megis trwy anfon dogfen nad oedd yr achwynydd wedi'i chael, gwneir pob ymdrech i fynd i'r afael â hyn cyn pen dau ddiwrnod gwaith ar ôl cael y gŵyn.

Byddwn yn egluro ein rhesymu os credwn fod cwyn y tu allan i'n cwrpas.

Os yw'r gŵyn yn un gymhleth (er enghraifft, yn ymwneud â chymhwysedd yr Ymarferydd), byddwn yn cydnabod ei bod wedi dod i law cyn pen dau ddiwrnod gwaith. Bydd yna fanylion sylfaenol yn ein hateb ynghylch y modd y byddwn yn ymchwilio i'r gŵyn. Byddwn yn ceisio anelu at ymateb i gŵynion mwy cymhleth cyn pen deg diwrnod gwaith er mwyn sicrhau amser i ymchwilio. Pennaeth y Gwasanaeth sy'n rheoli achosion mwy cymhleth.

4.1. Apeliadau

Mae'r broses asesu yn cynnwys proses ddilysu gadarn, a chaiff pob adroddiad ei gymedroli gan aelod o'r tîm dilysu cyn ei gyhoeddi. Nid oes yna weithdrefn apelio ar gael yn erbyn y penderfyniad asesu ar gyfer asesiadau Safon Elusen Ddibynadwy. Rhaid defnyddio'r broses gŵyno i fynegi pryderon.

5. Manylion Cyswllt

Gellir anfon canmoliaethau, sylwadau a chŵynion at The Growth Company fel a ganlyn:

- E-bost: TrustedStandard@growthco.uk
- Ffôn: 01423 531133
- Post: Trusted Charity Standard
Growth Company
Lee House
90 Great Bridgewater Street
Manchester
M1 5JW