

#### Cyflwyniad

Ceisio Menter Iaith Abertawe (MIA) roi'n cynulleidfa yn gyntaf, gan wella ansawdd ein gofal cwsmer a'r cynnig i'n cyhoedd. Rydyn yn croesawu unrhyw farn am wasanaeth MIA, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, a byddwn yn trin â chwynion yn deg yn dilyn y broses isod.

#### Cwynion

Mae MIA wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gwynion gan ein cynulleidfa. Os oes unrhyw bryder neu gwyn yn cael ei godi, byddwn yn ymateb fel yr isod.

Noder bydd cwynion mewnol gan aelodau o staff MIA yn dilyn y broses a nodir yn y llawlyfr staff.

Er mwyn gwneud cwyn bydd angen anfon llythyr swyddogol unai ar e-bost at:

[swyddfa@menterabertawe.org](mailto:swyddfa@menterabertawe.org)

neu ei bostio at:

Menter Iaith Abertawe, Tŷ Tawe, 9 Stryd Christina, Abertawe, SA1 4EW

#### Y Drefn Gwynion

1. Unwaith bydd llythyr gwyno (e-bost neu bost) gan yr 'unigolyn' (y person a wnaeth y gwyn neu gynrychiolaeth o'r mudiad sydd wedi gwneud y gwyn) yn cael ei dderbyn byddwn yn anfon llythyr (e-bost neu bost) at yr unigolyn yn cydnabod ein bod wedi derbyn y cwyn. Bydd hyn yn cael ei brosesu o fewn 3 diwrnod gwaith o dderbyn y cwyn.
2. Byddwn yn ymchwilio i'r cwyn. Bydd hyn fel arfer yn golygu trosglwyddo'r cwyn i Brif Swyddog/Cadeirydd MIA a fydd yn delio gyda'r mater.
3. Bydd y Prif Swyddog/Cadeirydd yn ysgrifennu ymateb i'r cwyn o fewn 14 diwrnod gwaith i anfon y llythyr gydnabod.
4. Os nad ydy'r unigolyn yn fodlon gyda'r ymateb, byddwn yn cyfeirio'r cwyn at is-bwyllgor o'r bwrdd rheoli i adolygu'r cwyn.
5. Bydd yr is-bwyllgor yn anfon llythyr yn nodi penderfyniad terfynol y cwmni yn ymwneud â'r gwyn ac yn nodi rhesymau at yr unigolyn o fewn 14 diwrnod o dderbyn cais yr unigolyn am adolygiad.

## Introduction

Menter Iaith Abertawe (MIA) strives to put our audience first, improving the quality of our customer care and our services to the public. We welcome any views on MIA's services, positive or negative, and will treat complaints fairly following the process below.

## Complaints

MIA is committed to dealing effectively with any concerns or complaints from our audience. If any concern or complaint is raised, we will respond as below.

Please note that internal complaints from MIA staff members will follow the process set out in the staff handbook.

To make a complaint it will be necessary to send an official letter either via email to: [swyddfa@menterabertawe.org](mailto:swyddfa@menterabertawe.org)

Or via post to:

Menter Iaith Abertawe, Tŷ Tawe, 9 Christina Street, Swansea, SA1 4EW

## The complaints procedure

1. Once a complaint letter (email or post) from the 'individual' (the person who made the complaint or a representative of the movement that has made the complaint) is received we will send a letter (email or post) to the individual acknowledging that we have received the complaint. This will be processed within 3 working days of receiving the complaint.
2. We will investigate the complaint. This will usually involve transferring the complaint to the MIA Head Officer/Chair who will deal with the matter.
3. The Head Officer/Chair will write a response to the complaint within 14 working days of sending the letter of acknowledgement.
4. If the individual is not satisfied with the response, we will refer the complaint to a sub-committee of the management committee to review the complaint.
5. The sub-committee will send a letter stating the company's final decision relating to the complaint and stating reasons to the individual within 14 days of receiving the individual's request for review.