NSPCC

Rhowch eich barn

SUT MAE ANFON CANMOLIAETH, SYLW NEU GŴYN

Rydyn ni bob amser yn gwneud ein gorau glas i roi'r gwasanaeth gorau posibl i bawb rydyn ni'n gweithio â nhw. Rydyn ni'n addo gwneud ein gorau, a gwrando ar yr hyn sydd gennych chi i'w ddweud.

Beth bynnag yw eich perthynas ag NSPCC, mae croeso i'ch adborth – boed dda neu ddrwg. Mae eich sylwadau'n bwysig i ni oherwydd eu bod yn ein helpu i wella ein gwasanaethau er mwyn sicrhau'r profiad gorau posibl i blant a phawb arall sy'n ymwneud â'n gwaith. Defnyddiwch y manylion cyswllt i anfon canmoliaeth, sylw neu gŵyn.

Canmoliaeth a sylwadau

Os nad ydych chi'n hapus â'r gwasanaeth a gawsoch chi, rydyn ni'n croesawu eich adborth, gan gynnwys awgrymu sut y gallen ni wella ein gwasanaethau. Byddwn ni'n gwneud yn siŵr fod eich sylwadau'n cyrraedd y person cywir, i sicrhau ein bod ni'n gallu adnabod a rhannu arferion da.

Cwynion

Mae'n ddrwg gennym os ydych chi'n teimlo nad ydyn ni wedi gwireddu ein haddewidion. Yr hyn sy'n bwysig yn awr yw gwneud yn siŵr fod eich llais yn cael ei glywed er mwyn i ni wneud ein gorau i gywiro'r sefyllfa.

Dyma'r ffordd rydyn ni'n delio â chwynion:

Cwyn

- Bydd NSPCC yn cydnabod unrhyw gŵyn sy'n ein cyrraedd (gorau oll yn ysgrifenedig) cyn pen pum niwrnod gwaith.
- Rydyn ni'n ceisio ateb cwyn yn llawn cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl i'r gŵyn ein cyrraedd.
- Os yw achwynydd yn dymuno apelio (os bodlonir y meini prawf perthnasol), rhaid iddynt wneud hynny yn ysgrifenedig cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl cael y canlyniad gan NSPCC.

Apelio

- Bydd NSPCC yn cydnabod eich cwyn cyn pen pum diwrnod gwaith.
- Mae NSPCC yn ceisio darparu ateb llawn a therfynol i apêl cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl i'r apêl ein cyrraedd.

I helpu i ddelio â'ch canmoliaeth, sylw neu gŵyn mor effeithiol â phosibl, dywedwch wrthym pa wasanaeth neu waith yr NSPCC sydd dan sylw. Cofiwch gynnwys eich enw llawn a'ch manylion cyswllt a dweud sut hoffech chi i ni gysylltu â chi.

Byddwn ni'n trin pryderon a chwynion am yr NSPCC yn gyfrinachol. Os ydych chi'n gwneud cwyn, ni fydd hynny'n effeithio ar eich perthynas â'r NSPCC nac yn eich atal rhag derbyn gwasanaethau gennym.

Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn ein Polisi Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion sydd ar-lein, neu gallwch chi gysylltu â thîm Gofal Cefnogwyr NSPCC.

SUT MAE CYSYLLTU Â NI

Canmoliaeth, sylwadau a chwynion

NSPCC Supporter Care
North West Regional Office
Quays Reach
14 Carolina Way
Salford
M50 2ZY

020 7825 2505
(9am i 5pm, dydd Llun i ddydd Gwener)
supportercare@nspcc.org.uk

Cwynion am Brif Swyddog Gweithredol neu un o Ymddiriedolwyr NSPCC YN UNIG

Pennaeth Llywodraethu
NSPCC
Weston House
42 Curtain Road
Llundain
EC2A 3NH

020 7825 2500
(9am i 5pm, dydd Llun i ddydd Gwener)
governance@nspcc.org.uk

MAE POB PLENTYNDOD WERTH BRWYDRO DROSTO

©NSPCC 2018. Y Gymdeithas Genedlaethol er Atal Creulondeb i Blant. Elusen gofrestredig yng Nghymru a Lloegr 216401 ac yn yr Alban SC037717. J20181172.