Cymdeithas Amaethyddol Frenhinol Cymru
Llanelwedd
Llanfair-ym-Muallt
Powys LD2 3SY

Royal Welsh Agricultural Society
Llanelwedd
Builth Wells
Powys LD2 3SY

Y Drefn Gwyno

Mae digwyddiadau Cymdeithas Amaethyddol Frenhinol Cymru yn cynnwys Yr Ŵyl Tyddyn a Chefn Gwlad, Sioe Frenhinol Cymru a Ffair Aeaf Frenhinol Cymru. Mae pob digwyddiad arall a gynhelir ar faes y sioe yn ddigwyddiadau hurio man cyfarfod trydydd parti a dylai unrhyw gwynion ynglyn â'r digwyddiadau hyn gael eu cyfeirio at drefnwyr y digwyddiad.

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu rhaglen o ddigwyddiadau sy'n cwrdd â'n hamcanion elusennol ac ar yr un pryd sy'n dal i wella hyrwyddo amaethyddiaeth gynaliadwy, garddwriaeth, coedwigaeth, cadwraeth a'r amgylchedd. I wneud hyn, rydym ag angen ichi rannu unrhyw sylwadau ynglŷn â'n digwyddiadau gyda ni a dweud wrthym pan fyddwn yn cael pethau'n anghywir.

Rydym yn gwrando ar eich adborth a'ch cwynion, yn eu trin o ddifrif, ac yn dysgu ganddynt fel ein bod yn gallu gwella'n digwyddiadau yn barhaol. Mae arnom eisiau eich helpu i ddatrys eich cwynion mor gyflym â phosibl ac rydym wedi nodi ein trefn gwynion isod fel a ganlyn.

- Beth yw cwyn?
- Ein safonau ar gyfer trin cwynion
- Sut i gwyno
- Os byddwch yn dal yn anfodlon

Beth yw Cwyn?

Rydym yn trin unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd ar ddigwyddiad sy'n galw am ymateb fel cwyn. Gall sylwadau mwy cyffredinol gael eu trin fel adborth y byddwn yn ei rannu gyda'n pwyllgorau i gael trosolwg ohonynt ac i'w gwerthuso.

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd ond, mewn rhai achosion, gellir ei hystyried hefyd fel math o adborth adeiladol, pa un a oes achos cyfiawn drosto neu beidio, ac mae'n cwmpasu'r canlynol:

- Safon y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu mewn digwyddiad.
- Cynnwys digwyddiad.
- Ymddygiad ein staff neu'n gwirfoddolwyr, yn cynnwys unrhyw weithred neu ddiffyg gweithred sy'n effeithio ar unigolyn neu grŵp.

Mae angen i gŵyn gael ei gwneud yn ysgrifenedig trwy e-bost neu lythyr o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl diwrnod olaf y digwyddiad.

Mae ein safonau ar gyfer trin cwynion fel a ganlyn:

- Rydym yn trin pob cwyn o ddifrif, pa un a gânt eu gwneud trwy e-bost neu lythyr.
- Byddwch yn cael eich trin yn gwrtais ac yn deg bob amser.
- Byddwn yn trin eich cwyn yn barchus ac yn gyfrinachol.

- Byddwn yn delio gyda'ch cwyn yn brydlon – byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn cwyn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith a byddwn yn anelu at anfon ateb llawn ichi o fewn 20 diwrnod gwaith i'w derbyn.
- Os na allwn ni anfon ateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith i'w derbyn fe wnawn ddweud wrthych beth yw'r rheswm ac yn rhoi gwybod ichi pryd fyddwn ni'n gallu ateb yn llawn.

Cyfrinachedd

Bydd pob cwyn a dderbynnir yn cael ei thrin yn gyfrinachol ac yn unol â'r Ddeddf Diogelu Data 2018 a GDPR y Deyrnas Unedig.

Sut i Gwyno

Gellwch wneud cwyn trwy e-bost neu'r post. Gellwch anfon e-bost at feedback@rwas.co.uk neu'n ysgrifenedig at:

Cymdeithas Amaethyddol Frenhinol Cymru
Maes Sioe Frenhinol Cymru
Llanelwedd
Llanfair ym Muallt
Powys
LD2 3SY

Mae gennym drefn gwyno 2-gam. Yn y ddau gam bydd yn ein helpu i ddatrys eich cwyn yn fuan os gellwch chi roi cymaint o fanylion clir a ffeithiol inni ag sy'n bosibl, gyda chywirdeb dyddiadau ac amseroedd, gan ddweud eich bod yn gwneud cwyn yn unol â'n trefn.

Yn ogystal, dylech gynnwys eich rheswm dros wneud y gŵyn, gan roi disgrifiad clir o'ch profiad a pha ganlyniad yr hoffech ei weld.

Cam 1

Dyma'r cyfle cyntaf i Gymdeithas Amaethyddol Frenhinol Cymru ddatrys anfodlonrwydd achwynydd, a bydd y rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys yr adeg hon. Yn y lle cyntaf, byddwn yn ceisio cael Rheolwr Adran y maes y mae'r gŵyn wedi'i gwneud yn ei erbyn i ddatrys eich cwyn. Pan dderbynnir eich cwyn, byddwn yn cysylltu â'r Rheolwr perthnasol ac yn gofyn iddyn nhw ddelio gyda'ch cwyn. Bydd pob cwyn yn cael ei rhannu gyda'r pwyllgor perthnasol ac fe all fod angen iddyn nhw ei hadolygu cyn y gellir ymateb.

Cam 2

Os ydych yn anfodlon ar yr ymateb, cewch ofyn am adolygiad gan y Prif Weithredwr a/neu Gyfarwyddwr Anrhydeddus y Digwyddiad. Os derbynnir eich cais am adolygiad, yna bydd unrhyw ganlyniad o'r adolygiad hwn yn derfynol.

Disgwyliadau

Er y byddwn yn ceisio datrys eich cwyn cyn gynted ag y mae'n rhesymol bosibl, byddai'n fuddiol iawn pe gallech gadarnhau, wrth wneud eich cwyn, ba ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei sicrhau. Bydd hyn yn sicrhau dealltwriaeth o'r ddwy ochr, gan atal cam-gyfathrebu, wrth ddod â'r broses i ben yn effeithiol ar y cyd.