

Mae'r ddogfen hon yn ddwyieithog. Am y Cymraeg clicwch [yma](#) ,ac am y saesneg clicwch [yma](#)

This document is bilingual. For Welsh click [here](#), and for English click [here](#)

Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC

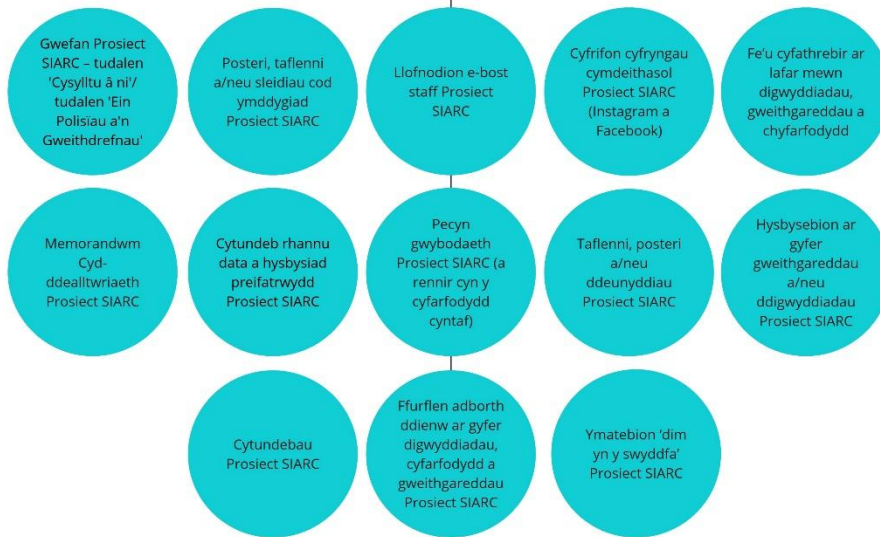
Mae'n bwysig i Brosiect SIARC ein bod yn cymryd atebolrwydd o ddifrif ac rydym yn awyddus i glywed eich adborth. Mae'n hanfodol bod y bobl neu'r sefydliadau yr ydym yn gweithio gyda hwy yn gallu rhoi adborth yn ddiogel, yn gyflym ac yn agored, neu godi pryderon o unrhyw fath a allai ddigwydd drwy gydol Prosiect SIARC neu Brosiect Maelgi: Cymru (sy'n parhau i fod yn rhan o Brosiect SIARC). Dyna pam mae gennym fecanwaith adborth a chwynion hygyrch ar waith, sy'n cael ei oruchwylio gan Hannah Lee-Williams, sef Swyddog Dynodedig Prosiect SIARC.

I weld holl bolisiâu Prosiect SIARC, gan gynnwys Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC, ewch i'n hadran 'Ein Polisiâu a'n Gweithdrefnau' ar wefan Prosiect SIARC (www.prosiectsiarc.com).

Gellir dod o hyd i fecanwaith adborth a chwynion llawn Prosiect SIARC ar y dudalen nesaf. Mae hyn yn amlinellu ble rydym yn hysbysebu'r mecanwaith, sut rydym yn casglu adborth, sut rydym yn cofnodi adborth ac yn pennu'r camau nesaf, a sut rydym yn mynd i'r afael ag adborth a phryderon trwy broses glir a thryloyw, gyda'r nod o ddod o hyd i ddatrasiad teg.

Ar ôl y mecanwaith, fe welwch adran ar gwestiynau cyffredin.

Pwyntiau hysbysebu ar gyfer y mecanwaith adborth a chwynion
(hysbysebu'r mecanwaith adborth a chwynion, rhif ffôn y Swyddog Dynodedig, a'r mewnlwch pwrpasol ar gyfer adborth)



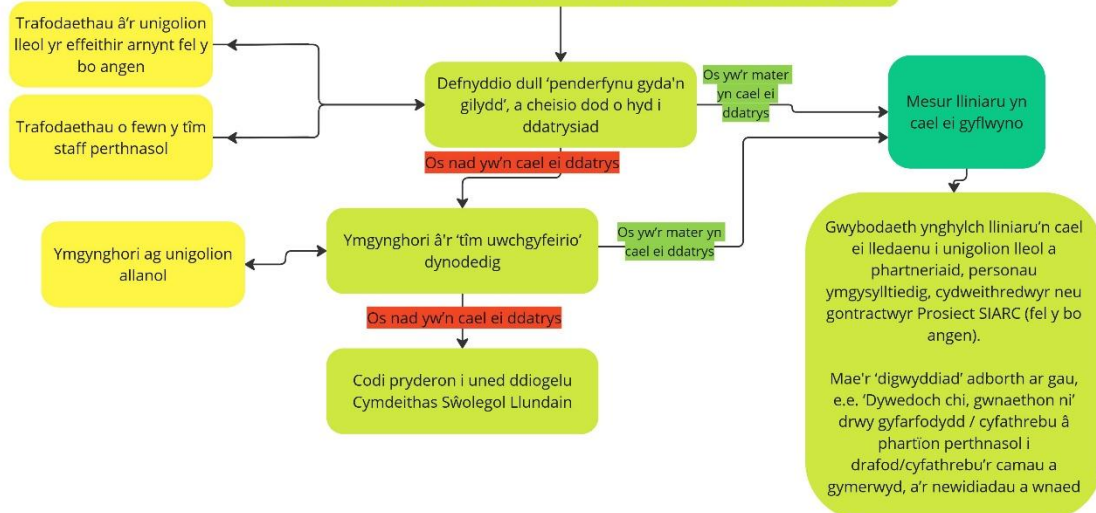
Dulliau casglu ar gyfer adborth
(myfyrdodau; pryderon; sylwadau a chwynion cadarnhaol, negyddol neu niwtral)



Adborth o ryw fath yn dod i law, a'r mecanwaith adborth a chwynion yn cael ei actifadu

Mae pwynt cyswilt Prosiect SIARC yn hysbysu Swyddog Dynodedig Prosiect SIARC (sy'n goruchwyllo'r mecanwaith adborth a chwynion) bod adborth wedi dod i law. Mae pwynt cyswilt Prosiect SIARC yn cyfarfod â'r Swyddog Dynodedig i rannu'r adborth. Cofnodir adborth yn y cofnod ar gyfer y mecanwaith gwneud iawn ar gyfer adborth a chwynion Prosiect SIARC, sydd â mynediad cyfyngedig.

Mae'r Swyddog Dynodedig yn adolygu'r cofnod a ddaeth i law i ddeall y pryderon, ac yn hidlo trwy feini prawf cymhwysedd i benderfynu ar y camau gweithredu y mae eu hangen.



Cwestiynau cyffredin

Beth yw mecanwaith adborth a chwynion?

Gan ddilyn safonau fframwaith cadwraeth [FAIRER Cymdeithas Sŵolegol Llundain](#), fe luniwyd Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC i fod yn hygyrch, yn gydweithredol, yn gyflym ac yn effeithiol wrth ddatrys pryderon trwy ddeialog, canfod ffeithiau ar y cyd, negodi, a datrys problemau.

Fe'u gelwir hefyd yn fecanweithiau 'cwynion' neu 'adborth', ac mae'r rhain yn darparu ffyrdd amserol i bawb sy'n gweithio gyda phrosiect godi pryderon a darparu'r ymateb cyntaf i unrhyw bryderon a allai fod gan bobl ynghylch gweithgareddau'r prosiect neu ymddygiad staff.

Mae Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC ar gyfer materion sy'n ymwneud â Phrosiect SIARC a Phrosiect Maelgi: Cymru (sy'n parhau i fod yn rhan o Brosiect SIARC) yn benodol, ac mae wedi'i gynllunio i ategu, nid cymryd lle, sianeli cyfreithiol ffurfiol ar gyfer cyflwyno a rheoli cwynion (e.e. yr heddlu neu systemau cyfreithiol).

Pan fydd adborth, pryder neu gŵyn yn cael ei rhannu â Phrosiect SIARC, mae hyn yn 'actifadu' Mecanwaith Adborth a Chwynion prosiect SIARC, gan sbarduno proses ddiffiniedig sy'n anelu at geisio datrysiaid trwy gydweithio.

Mae Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC yn cael ei oruchwylio gan Swyddog Dynodedig.

Beth yw Swyddog Dynodedig?

Er mwyn sicrhau cyfrinachedd orau mewn perthynas â materion sensitif, mae gan Brosiect SIARC aelod penodol o staff sy'n monitro ac yn cynnal cofnodion sy'n ymwneud â Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC, wrth hefyd gydlyn ymatebion iddynt.

Swyddog Dynodedig y Mecanwaith Adborth a Chwynion ar gyfer Prosiect SIARC yw'r arbenigwr ar degwch cymunedol, hawliau a diogelwch cymdeithasol Hannah Lee-Williams.

Os yw Hannah Lee-Williams ar wyliau neu'n sâl, trosglwyddir cyfrifoldeb y Swyddog Dynodedig i Reolwr y Rhaglen (Joanna Barker) a/neu gyd-reolwyr FAIRER Cymdeithas Sŵolegol Llundain (Lucy Archer a Surshti Patel).

Gyda phwy ydw i'n siarad os oes gen i adborth (cadarnhaol, negyddol neu niwtral), pryder neu gŵyn sy'n gysylltiedig â Phrosiect SIARC?

Mae Mecanwaith Adborth a Chwynion Prosiect SIARC ar dudalen 2 yn amlinellu sut y gellir rhannu adborth, pryderon a chwynion â Phrosiect SIARC. I gael gwybod rhagor am

bwy sy'n rhan o Brosiect SIARC, cymerwch gip ar ein hadran 'Cwrdd â'r Tîm' yn yr ardal 'Amdanom ni' ar ein gwefan.

Sut ydych chi'n ymdrin â gwybodaeth sy'n cael ei rhannu?

Pan fydd rhywun yn rhannu gwybodaeth â ni sy'n gyfystyr ag adborth, pryder neu gŵyn, mae hyn yn actifadu ein mecanwaith adborth a chwynion. Caiff gwybodaeth sy'n cael ei rhanni ei hadrodd i'r Swyddog Dynodedig ar gyfer y mecanwaith adborth a chwynion. Mae'r holl wybodaeth sy'n ymwneud ag 'actifadu mecanwaith' yn cael ei chofnodi gan y Swyddog Dynodedig yng nghofnod adborth a chwynion Prosiect SIARC, sef dogfen ddiogel a gedwir ar

weinydd Cymdeithas Sŵolegol Llundain. Mae mynediad i'r ddogfen hon wedi'i gyfyngu i'r aelodau o staff canlynol sy'n rhan o Brosiect SIARC: Rheolwr y Rhaglen (Joanna Barker), cyd-reolwyr FAIRER (Lucy Archer a Surshti Patel), a'r arbenigwr ar degwch cymunedol, hawliau a diogelwch cymdeithasol (Hannah Lee-Williams).

Mae Cymdeithas Sŵolegol Llundain yn glynu wrth yr egwyddorion sy'n ymwneud â phrosesu data personol a amlinellir yn Rheoliad Cyffredinol y DU ar Ddiogelu Data (GDPR y DU). Cymdeithas Sŵolegol Llundain yw'r rheolydd data dynodedig ar gyfer Prosiect SIARC, ac mae data'n cael eu trin yn unol â pholisi preifatrwydd a pholisi diogelu data Cymdeithas Sŵolegol Llundain.

Pwy sy'n ymwneud â datrys adborth a chwynion?

Gwneir penderfyniad ynghylch pwy sy'n ymwneud â datrys adborth a chwynion ar sail natur yr wybodaeth sy'n cael ei rhannu. Unwaith y bydd adborth, pryder neu gŵyn wedi'i chofnodi, mae'r Swyddog Dynodedig yn hidlo'r wybodaeth trwy set ddiffiniedig o feini prawf er mwyn penderfynu ar y camau nesaf, gan gynnwys pwy sydd angen bod yn rhan o'r broses er mwyn dod o hyd i ddatrysiad, ac a oes angen cyfeirio'r mater at bartïon eraill, e.e. swyddog diogelu sefydliadol, asiantaethau gorfodi'r gyfraith lleol.

Mae Prosiect SIARC yn gwneud pob ymdrech i sicrhau cyfrinachedd, ac felly'n anelu at gynnwys y bobl hynny sy'n gwbl angenrheidiol ar gyfer cael datrysiad yn unig.

Faint o amser mae'n ei gymryd i ddatrys mater a godwyd i fecanwaith adborth a chwynion Prosiect SIARC?

Mae'r mewnlwch adborth pwrpasol yn cael ei wirio ddwywaith yr wythnos. Ein nod yw cydnabod a chofnodi'r holl adborth, pryderon neu gwynion sy'n dod i law cyn pen pum niwrnod gwaith.

Oherwydd bod pob darn o adborth, pob pryder neu bob gŵyn yn unigryw, rydym yn gweithio i bennu amserlen arfaethedig ar gyfer dod i ddatrysiad pan ydym yn cydnabod bod yr wybodaeth a rannwyd wedi dod i law.

Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism

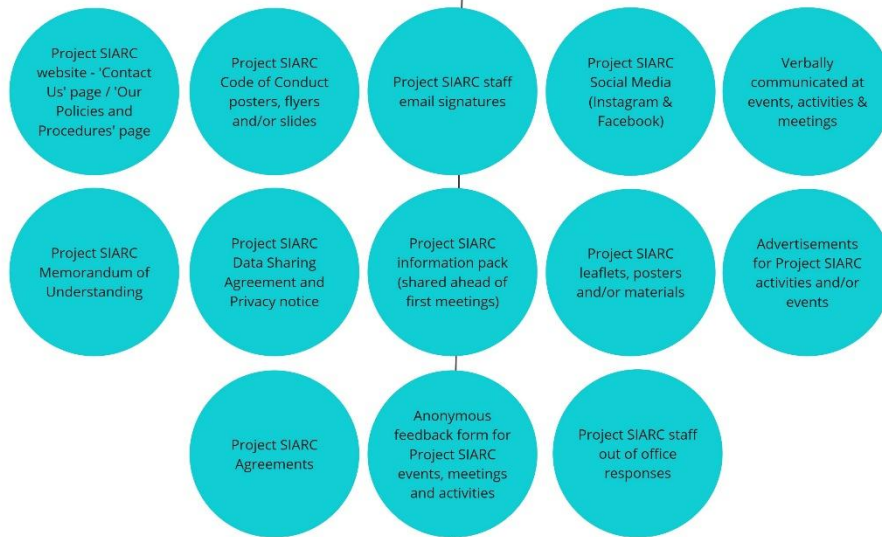
It is important to Project SIARC that we take accountability seriously and we are keen to hear your feedback. It's vital that the people or organisations we work with can safely, quickly, and openly provide feedback, or raise concerns of any kind that may occur throughout Project SIARC or Angel Shark Project: Wales (which continues under the umbrella of Project SIARC), - that is why we have an accessible Feedback and Grievance Mechanism in place, which is overseen by Hannah Lee-Williams, as Project SIARC's Designated Officer.

To view all Project SIARC policies including the Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism please visit our the 'Our Policies & Procedures' section of the Project SIARC website (www.projectsiaarc.com).

The full Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism can be found on the next page. This depicts where we advertise the mechanism, how we collect feedback, how we record feedback and determine next steps, and how we address feedback and concerns through a clear and transparent process with the aim of finding a fair solution.

After the mechanism you will then find a section on Frequently Asked Questions (FAQs).

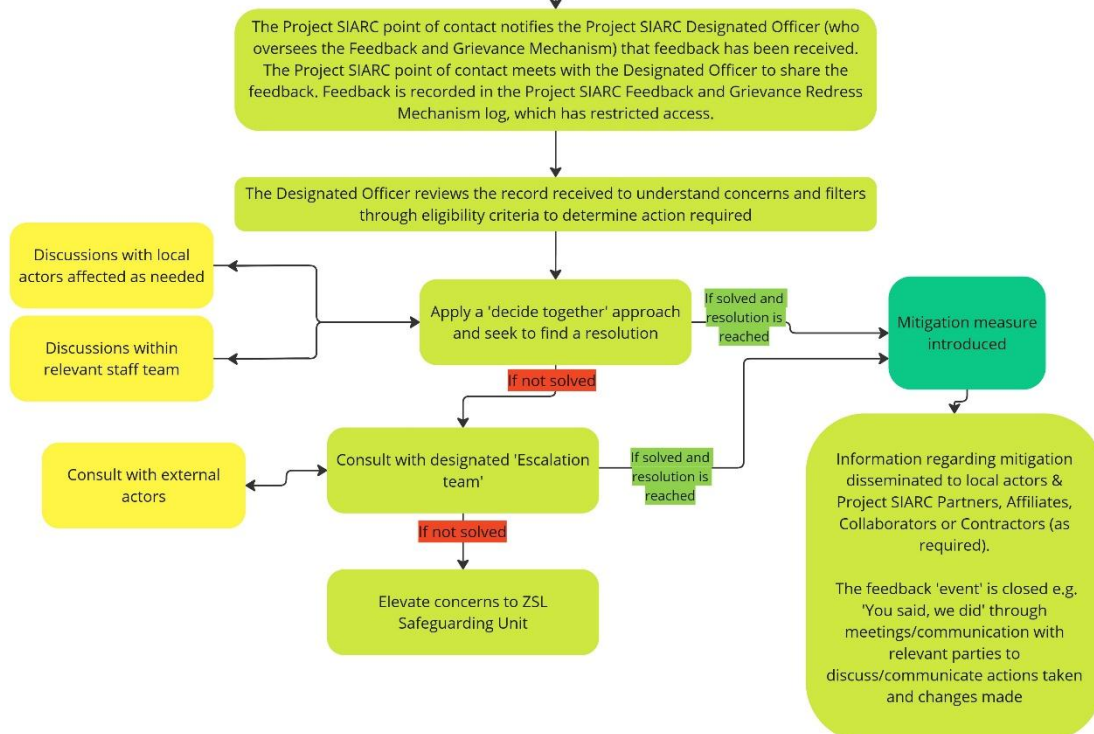
Advertisement points for Feedback and Grievance Mechanism
(advertising the Feedback and Grievance Mechanism, Designated Officer phone number & dedicated feedback inbox)



Collection methods for feedback
(reflections; concerns; positive, negative or neutral comments & grievances)



Feedback of some form received and Feedback and Grievance Mechanism activated



FAQs

What is a Feedback and Grievance Mechanism?

Following [ZSL FAIRER conservation framework](#) standards the Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism has been designed to be accessible, collaborative, swift, and effective in resolving concerns through dialogue, joint fact-finding, negotiation, and problem solving.

Also known as ‘complaints or ‘feedback’ mechanisms, these provide all who work with a project with timely ways to raise concerns and provide the first line of response to any concerns people may have regarding the project’s activities or staff behaviour.

The Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism is specifically for matters relating to Project SIARC and Angel Shark Project: Wales (which continues under the umbrella of Project SIARC) and is designed to support, not replace, formal legal channels for submitting and managing grievances (e.g. the police or legal systems).

When feedback, a concern or a grievance is shared to Project SIARC this ‘activates’ the Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism triggering a defined process which aims to seek a resolution through working together.

The Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism is overseen by a Designated Officer.

What is a Designated Officer?

In order to best uphold confidentiality in relation to sensitive matters Project SIARC has a specific staff member who monitors, coordinates responses to, and upkeeps records related to the Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism.

The Feedback and Grievance Mechanism Designated Officer for Project SIARC is the Community Equity, Rights and Social Safeguards Specialist Hannah Lee-Williams.

If Hannah Lee-Williams is on leave or off sick, the responsibility of Designated Officer is taken on by the Programme Manager (Joanna Barker) and/or the ZSL FAIRER co-Managers (Lucy Archer and Surshti Patel)

Who do I speak to if I have feedback (positive, negative or neutral), a concern or a grievance related to Project SIARC?

The Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism on page 2 outlines how feedback, concerns and grievances can be shared with Project SIARC. To find out more about who is involved in Project SIARC please check out our ‘Meet the Team’ section in the ‘About us’ area of our website.

How do you handle information shared?

When someone shares information with us that constitutes feedback, a concern or a grievance, this activates our Feedback and Grievance Mechanism. Information shared is reported to the Feedback and Grievance Mechanism Designated Officer. All information relating to a 'mechanism activation' is recorded by the Designated Officer into the Project SIARC Feedback and Grievance Log, a secure document saved on

ZSL's server. Access to this document is limited to the following Project SIARC staff: Programme Manager (Joanna Barker), the FAIRER co-Managers (Lucy Archer and Surshti Patel) and Community Equity, Rights and Social Safeguards Specialist (Hannah Lee-Williams).

ZSL adheres to the principles relating to processing of personal data set out in the UK General Data Protection Regulation (GDPR). ZSL is the designated Data Controller for Project SIARC and data is handled in accordance to ZSL's Privacy Policy and Data Protection Policy.

Who is involved in resolving feedback and grievances?

Who is involved in resolving feedback and grievances is dependent on the information shared. Once feedback, a concern or a grievance is recorded the Designated Officer filters the information through a defined set of criteria to determine the next steps, including who needs to be involved to find a resolution and whether the matter needs to be escalated to other parties e.g. organisational safeguarding officer, local law enforcement.

Project SIARC work to uphold confidentiality and therefore aims to only involve those who are absolutely necessary in the process of reaching a resolution.

How long does it take to resolve something raised to the Project SIARC Feedback and Grievance Mechanism?

The dedicated feedback inbox is checked twice a week. We aim to acknowledge and record receipt of feedback, a concern or a grievance within 5 working days.

As all feedback, concerns or grievances are unique we work to set out a proposed time frame for resolution when acknowledging receipt of the information shared.