

This is a Comment Complaint Compliment
(please tick relevant box)

(Please add more sheets as required)

For a written reply, please provide the following details -

Name

Address

Post Code:..... Tel. No:.....

**Completed forms should be returned to PAVS
at the address overleaf.**

Complaints Procedure Y Drefn Gwyno



HOW TO COMMENT ON OUR SERVICES

SUT I GYFLWYNO SYLWADAU AR EIN GWASANAETHAU

Company Limited by Guarantee
Registered No 3343059
Registered Charity No 1063289
VAT Reg No.103 9978 92

Cwmni Cyfyngedig trwy Warrant
Rhif Cofrestredig 3343059
Elusen Cofrestredig 1063289
Rhif Cof. TAW: 103 9978 92

What to do if you have a compliment or comment about our service

We want to make sure that we give the best possible service to organisations and individuals with whom we work. We welcome all comments - complaints and compliments, which help us to improve the services we offer, and to change the way we work. Please use the space on the back page to write your comments

Beth i'w wneud os oes gennych ganmoliaeth neu sylw am ein gwasanaeth

Rydym eisiau gwneud yn siŵr ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i sefydliadau ac unigolion y gweithiwn gyda hwy. Rydym yn croesawu pob sylw - cwynion a chanmoliaeth, yn ein helpu i wella'r gwasanaethau rydym yn eu cynnig, ac i newid y ffordd rydym yn gweithio. Defnyddiwch y gofod ar y dudalen gefn i ysgrifennu eich sylwadau.

What happens next

General comments about our work and any compliments about services or staff performance are welcomed, recorded and passed to Trustees for their information.

Beth sy'n digwydd nesaf

Sylwadau cyffredinol am ein gwaith ac unrhyw ganmoliaeth am wasanaethau neu berfformiad staff yn cael eu croesawu, eu cofnodi a'u trosglwyddo i Ymddiriedolwyr am eu gwybodaeth.

Complaints are dealt with as follows:

- We work to resolve a complaint at an early stage. This may be through discussion with a staff member who will record the nature of the complaint and any action taken to satisfactorily resolve the issue.
- ALL COMPLAINTS WILL BE FORWARDED TO THE CHIEF OFFICER OF PAVS AND FORMALLY RECORDED;
- A written acknowledgement will be sent in response to complaints within three working days;
- If the nature of complaints requires action by senior staff, or investigative work, then organisations or individuals will be informed in writing of the action to be taken and will be kept informed of progress. This process is set out in PAVS' Complaints Policy which accompanies this procedure;
- If the outcomes of investigations do not resolve the complaint, then

the issue will be referred to the Chair of PAVS' Board for consideration at the highest level within the Association;

- Complaints will be treated in a totally confidential manner and this will be respected throughout the process;
- All complaints will be recorded and reviewed on an annual basis to assess the need for changes in our approach to the services we provide.

Mae cwynion yn cael eu trin fel a ganlyn:

- Rydym yn gweithio i ddatrys cwyn yn gynnar. Gall hyn fod trwy drafodaeth gydag aelod o staff a fydd yn cofnodi natur y gwyn ac unrhyw gamau a gymerir i foddhaol ddatrys y mater.
- BYDD POB CwynION YN CAEL EI ANFON AT BRIF SWYDDOG PAVS A cofnodi'n ffurfiol;
- Bydd cydnabyddiaeth ysgrifenedig yn cael ei anfon mewn ymateb i gwynion o fewn tri diwrnod gwaith;
- Os yw natur y cwynion gofyn gweithredu gan staff uwch, neu waith ymchwiliol, yna bydd sefydliadau neu unigolion yn cael gwybod yn ysgrifenedig am y camau i'w cymryd, a bydd yn cael gwybod am gynnydd. Mae'r broses hon wedi'i nodi yn Cwynion PAVS 'Polisi sy'n cyd-fynd â'r weithdrefn;
- Os nad yw'r canlyniadau o ymchwiliadau yn datrys y gwyn, yna bydd y mater yn cael ei gyfeirio at Gadeirydd y PAVS 'Bwrdd i'w hystyried ar y lefel uchaf o fewn y Gymdeithas;
- Bydd cwynion yn cael eu trin mewn modd hollol gyfrinachol a chaiff hyn ei barchu drwy gydol y broses;
- Bydd pob cwyn yn cael eu cofnodi a'u hadolygu ar sail flynyddol i asesu'r angen am newidiadau yn ein hymagwedd at y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu.

If we've got it right tell us about it;

If we haven't got it right - tell us so that we can put it right!

Write to us at:

Pembrokeshire Association of Voluntary Services
36-38 High Street
Haverfordwest
Pembrokeshire SA61 2DA

Tel No: 01437 769422: Fax No 01437 769431
www.pavs.org.uk email: enquiries@pavs.org.uk