



Comisiynydd Plant Cymru

Canllaw bras i'n Polisi Cwynion

www.complantcymru.org.uk



Rydym am wrando

I wneud yn siŵr ein bod yn gweithio fel tîm, rydym am wrando yn ofalus ar unrhyw gwynion sydd gennych am ein gwaith. Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn modd agored ac onest.

Y peth pwysig yw y byddwn yn sicrhau nad effeithir ar eich cyswllt â ni yn y dyfodol oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

Pryd y dylid defnyddio'r daflen hon

Pan fyddwch yn dweud wrthym am eich cwyn, byddwn yn ymateb mewn gwahanol ffyrdd. Gallwch ddarllen am hyn ar dudalennau 4 a 5 o'r daflen hon. Weithiau, efallai y byddwch yn poeni am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gennym ni a byddwn yna yn eich cynghori ynghylch pwy all helpu gyda'ch cwyn.

Beth os oes angen help arnaf

Byddwn yn eich helpu i rannu eich cwyn â ni. Byddwn yn gofyn i chi am y ffordd y byddech yn dymuno i ni gysylltu â chi ac yn gwirio a oes gennych unrhyw anghenion penodol e.e. a oes gennych anabledd. Os oes angen help ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.

A ydych wedi gofyn i ni eto

Os ydych wedi gofyn i ni am gymorth ond nad oeddech yn fodlon ar ein gweithredoedd, byddwch yn gallu gwneud cwyn drwy ddilyn y camau a ddisgrifir dros y ddalen.

Credwn mai'r peth gorau yw ymchwilio i'ch cwyn pan fo'r materion yn dal yn fyw yn y cof felly weithiau ni allwn ymchwilio i ddiwyddiad a ddiwyddodd dros 12 mis yn ôl.

Gallwn edrych ar gwynion a wnaed yn hwyrach na hyn os gwnewch chi egluro pam nad oeddech yn gallu dweud wrthym amdanynt ynghynt. Ni fyddwn yn gallu ymchwilio i unrhyw gŵyn a ddiwyddodd dros ddwy flynedd yn ôl.

Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i ni wneud yn siŵr ei fod yn cytuno â hyn.

Unioni'r Sefyllfa

Os na wnaethom rywbeth y dylem fod wedi'i wneud, byddwn yn anelu at ei wneud yn awr os yn bosibl. Os gwnaethom rywbeth yn wael, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa.



	Yr hyn y mae angen i chi ei wneud:	Yr hyn y byddwn ni'n ei wneud:
Cam 1 Rydych yn anhapus â rhywbeth ac mae gennych gŵyn. Gelwir hyn yn Gŵyn Anffurfiol	 Rhannwch eich cwyn â'r unigolyn rydych yn delio ag ef.	 Ceisio ei ddatrys â chi yn syth.
Cam 2 Rydych wedi gwneud cwyn anffurfiol ond rydych yn dal yn anhapus â'r sefyllfa. Gelwir hyn yn Gŵyn Ffurfiol	 Llenwch y ffurflen sydd ar gefn y daflen hon – neu ffoniwch ni ynghylch eich cwyn. Byddwn yn gofyn cwestiynau penodol i chi a fydd yn eich helpu i feddwl am yr hyn rydych am ei ddweud. Darllenwch dudalen 5 o'r daflen hon i weld pa fath o bethau y gallech fod am eu hystyried.	 Byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn 5 diwrnod gwaith ein bod wedi cael eich cwyn. Cynnig cwrdd â chi i rannu ein dealltwriaeth o'ch cwyn a gwirio â chi ein bod wedi deall popeth yn iawn. Archwilio'r ffeithiau, ymchwilio iddynt a chysylltu yn ôl â chi. Ceisio datrys eich pryder o fewn 15 diwrnod gwaith. Cynnig datrysiad i'ch cwyn a gofyn a ydych yn barod i dderbyn hyn. Mewn achosion mwy difrifol, byddwn yn gofyn i adolygydd annibynnol ymchwilio i'ch cwyn.
Mynd â'ch cwyn y tu allan i swyddfa Comisiynydd Plant Cymru		
Cam 3 Rydych wedi gwneud cwyn ffurfiol ond rydych yn dal yn anhapus â'r sefyllfa. Gelwir hyn yn Adolygiad Cwynion Annibynnol	 Ysgrifennu at yr Adolygydd Cwynion Annibynnol neu siarad ag ef (gweler tudalen 5). Dywedwch wrthym os oes angen help arnoch â'r cam hwn.	 Gallwn roi manylion sefydliadau annibynnol i chi os oes arnoch eu hangen. Byddwn yn anfon ffeiliau at yr Adolygydd Cwynion Annibynnol os bydd yn gofyn amdanynt. Ymateb i'r adroddiad gan yr Adolygydd Cwynion Annibynnol. Ymddiheuro os gwnaethom rywbeth yn anghywir a dysgu gwersi o'n camgymeriadau.

Cam 1

Cwyn anffurfiol

Os yn bosibl, credwn mai delio â phethau yn syth sydd orau, yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych gŵyn, ceisiwch ei thrafod ag aelod o staff y buoch yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio ei datrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o drafod a delio â'ch cwyn, yna bydd yr aelod o staff yn eu trafod â'n Swyddog Cwynion.

Os na all yr aelod o staff eich helpu, bydd yn egluro pam a gallwch yna ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Cam 2

Cwyn ffurfiol

Gallwch wneud cwyn ffurfiol drwy:



Ffonio ein swyddog cynhwynion ar: **01792 765600** neu ffoniwch y rhif hwnam ddim: **0808 801 1000**.



Siaradwch â'r unigolyn yr ydych mewn cyswllt ag ef a gofynnwch am gopi o'n ffurflen.



Gallwch lenw'r ffurflen ar ein gwefan: **www.complantcymru.org.uk** a'i dychwelyd drwy e-bost neu'r post (gweler y manylion isod).



Llenw'r ffurflen sydd ar gefn y daflen hon*.



E-bost: **post@complantcymru.org.uk**



Ysgrifennwch atom: **Comisiynydd Plant Cymru, Rhadpost RRLG XLYC BHGC, Abertawe, SA7 9FS**

Cam3

Adolygydd Cwynion Annibynnol

Os ydych yn dal yn anhapus â'r datrasiad i'ch cwyn, gallwch gwyno wrth yr Adolygydd Cwynion Annibynnol. Nid yw'r Adolygydd hwn ynghlwm â Swyddfa Comisiynydd Plant Cymru. Gall yr Adolygydd Cwynion Annibynnol ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod wedi'ch trin yn annheg neu eich bod wedi cael gwasanaeth gwael gennym.

Mae'r Adolygydd yn disgwyl i chi ddod â'r gŵyn at ein sylw ni yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle i ni unioni'r sefyllfa.

Gallwch gysylltu â'r Adolygydd Cwynion Annibynnol drwy'r ffyrdd canlynol: **Independent Complaints Reviewer's Office, 1 Victoria Street, London, SW1H 0ET**

Ffôn: **020 7930 0749**

E-bost: **enquiries@icrev.org.uk**

Mae hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch gwasanaeth cyhoeddus. Gallwn roi gwybod i chi am sefydliadau o'r fath.

* Mae'r ffurflen ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg, mewn ieithoedd eraill ac mewn fersiwn sain neu brint bras.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi ein bod wedi cael eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith a byddwn yn:

- Gofyn i chi am y ffordd rydych yn dymuno i ni gysylltu â chi.
- Rhoi gwybod i chi wrth bwy rydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch cwyn.
- Cadarnhau'r ffeithiau, ymchwilio iddynt ac yna cysylltu yn ôl â chi.
- Penodi adolygydd annibynnol mewn achosion mwy difrifol.
- Rhannu â chi ein dealltwriaeth o'ch cwyn, a gwirio â chi bod hyn yn gywir.
- Gofyn i chi os ydych yn fodlon i ni edrych ar unrhyw ffeiliau sy'n gysylltiedig â'r achos.
- Gofyn i chi pa ganlyniad rydych yn goeboethio ei gael.
- Cynnig datrysiad i'ch cwyn a gofyn a ydych yn hapus i'w dderbyn.
- Ceisio datrys eich cwyn mewn 15 diwrnod gwaith.

Os yw eich cwyn yn gymhleth ac yn debygol o gymryd dros 15 diwrnod i'w datrys, byddwn yn:

- Creu cynllun gweithredu.
- Rhoi gwybod i chi pam y credwn y gallai gymryd rhagor o amser i ymchwilio iddi a rhoi gwybod i chi pa mor hir y bydd yn cymryd.
- Weithiau, byddwn yn cwrdd â chi i drafod y cwyn.
- Edrych ar ffeiliau, nodiadau sgysrsiau, llythyrau, e-byst neu unrhyw beth arall a allai helpu.
- Siarad â staff neu eraill sydd ynghlwm â'r mater.
- Rhoi gwybod i chi lle rydym wedi cyrraedd â'r cynllun gweithredu a rhoi diweddariadau cyson i chi, gan gynnwys dweud wrthyh os gallai unrhyw ddatblygiadau newid ein cynllun gwreiddiol.

Canlyniad

Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi am yr hyn rydym wedi'i ddarganfod. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthyh yr hyn a ddigwyddodd a pham y digwyddodd hynny. Byddwn yn dangos y ffordd y gwnaeth y camgymeriad effeithio arnoch. Os byddwn yn darganfod bod rhywbeth o'i le ar ein systemau neu'r ffyrdd rydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrthyh amdano a'r ffordd rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto. Os mai ni oedd ar fai, byddwn yn ymddiheuro bob tro.

Dysgu gwersi

Rydym yn rhoi ystyriaeth ddifrifol i'ch cwynion ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Mae ein tîm rheoli yn trafod crynodeb o'r holl gwynion bob 6 mis yn ogystal â manylion unrhyw gŵyn ddifrifol. Mae ein Pwyllgor Archwilio hefyd yn trafod ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Lle bo angen i ni newid rhywbeth, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau y gwnaethom addo eu gwneud wedi'u cyflawni.

Comisiynydd Plant Cymru

Ffurflen Gwyno (Gweler Cam 2)

Os oes arnoch angen help ychwanegol â'r ffurflen hon, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, dychwelwch hi at: **Swyddog Cynhwynion, Comisiynydd Plant Cymru, Tŷ Ystumllwynarth, Ffordd Phoenix, Llansamlet, Abertawe, SA7 9FS**

A: Eich manylion

Cyfenw:	
Enw(au) cyntaf:	
Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/Arall (nodwch):	
Cyfeiriad a chod post:	
Cyfeiriad e-bost:	
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:	
Rhif ffôn symudol:	
Nodwch ba un o'r dulliau uchod sydd orau gennych i ni gysylltu â chi:	

Eich gofynion: os yw ein modd arferol o ddelio â chwynion yn golygu ei bod yn anodd i chi ddefnyddio'r ffurflen hon, er enghraifft, os nad y Gymraeg na'r Saesneg yw eich iaith gyntaf neu bod angen i chi gysylltu â ni mewn modd arbennig, rhowch wybod i ni er mwyn i ni fedru trafod y ffyrdd y gallwn eich helpu.

Fel arfer, yr unigolyn sydd wedi profi'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch eich manylion chi yn adran A a'i fanylion yntau yn adran B. Nodwch y bydd angen i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw cyn i ni fedru parhau â'r gwyn.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Ei fanylion

Ei enw llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas ag ef/hi?	
Pam rydych yn gwneud cwyn ar ei ran?	

C: Ynghylch eich cwyn (parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar daflen(ni) ar wahân os oes angen)

C1. Beth ydych yn credu y gwnaethom yn anghywir, neu beth a fethom ei wneud?

C2. Disgrifiwch y ffordd rydych wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch yn bersonol.

C3. Beth yn eich tyb chi y dylid ei wneud i unioni'r sefyllfa?

C4. Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem?

C5. A ydych wedi cyflwyno eich cwyn i'r Swyddog a chanddo gyfrifoldeb am gyflawni'r gwaith? Os felly, rhowch fanylion bras y ffordd y gwnaethoch hyn, a phryd y gwnaethoch hyn.

C6. Os oes dros 12 mis wedi mynd hebio ers i chi ddod yn ymwybodol yn gyntaf o'r broblem, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi gwneud cwyn cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi'ch cwyn, atodwch nhw i'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

