POLISI CWYNION
COMISIYNYDD PLANT CYMRU

Ein Polisi Cwynion

Mae Comisiynydd Plant Cymru yn ymroddedig i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel. Fodd bynnag, rydyn ni'n cydnabod y gallwn ni weithiau wneud rhywbeth o'i le neu wneud camgymeriad. I ddelio â hynny mae gennym y weithdrefn gwynion ganlynol:

Byddwn ni'n ymateb i'ch cwyn

Dydyn ni ddim yn gweld cwynion fel rhywbeth nad ydyn ni eisiau eu derbyn. Maen nhw'n ein helpu i weld ble gallen ni wella ein gwasanaethau, ein harfer neu ein gweithdrefnau. Felly rhowch wybod i ni, os gwelwch yn dda, os byddwch chi'n teimlo ein bod wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth oedd yn anfoddhaol neu'n annerbyniol i chi. Hyd yn oed os na fyddwch chi'n teimlo mai 'cwyn' yw eich pryder penodol, rydyn ni'n dal yn awyddus i glywed amdano. Efallai y byddwch chi'n ein helpu i ddelio â rhywbeth y gallen ni fethu â sylwi arno fel arall.

Sut mae cwyno:

Cam 1: Cysylltu â ni

Y cam cyntaf yw siarad ag aelod o staff Comisiynydd Plant Cymru. Gallwch wneud hynny'n anffurfiol, naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Gallwch chi gysylltu â ni yn Gymraeg neu yn Saesneg. Os ydych chi eisiau siarad â rhywun mewn iaith arall, byddwn ni'n gwneud ein gorau i drefnu hynny.

Fel arfer, yr aelod gorau o staff i siarad â nhw fydd y person oedd yn delio â'r mater rydych chi'n pryderu yn ei gylch, gan mai nhw fydd yn y sefyllfa orau i'ch helpu chi'n gyflym ac unioni'r sefyllfa. Os nad ydyn nhw ar gael, neu os byddai'n well gennych chi fynd at rywun arall, gofynnwch am eu rheolwr neu am y Comisiynydd.

Byddwn ni'n ceisio datrys y broblem ar unwaith os gallwn ni. Os na allwn ni, er enghraifft, oherwydd nad yw'r wybodaeth angenrheidiol ar gael yn hwylus, byddwn ni'n cofnodi'ch pryder ac yn trefnu'r ffordd a'r amser gorau i gysylltu â chi eto. Fel arfer bydd hynny o fewn pum diwrnod gwaith, neu byddwn ni'n gwneud rhyw drefniant arall sy'n dderbyniol i chi.

Cam 2: Mynd â'ch cwyn ymhellach

Os ydych chi'n dal yn anfodlon, y cam nesaf yw rhoi eich cwyn ar bapur a'i hanfon at y Comisiynydd, gan nodi'r manylion, egluro beth aeth o'i le yn eich barn chi a beth rydych chi'n teimlo fyddai'n unioni'r sefyllfa. Os nad ydych chi'n hapus i ysgrifennu llythyr, gallwch chi ofyn i aelod o staff gymryd nodiadau ar eich cwyn. Byddan nhw'n gofyn i chi ydych chi'n cytuno â'r nodiadau, a byddwch yn derbyn eich copi eich hun i gyfeirio ato.

Os ydych chi o dan ddeunaw oed, byddwn ni'n gofyn i chi ydych chi eisiau i unrhyw un eich cefnogi. Chi sydd i ddewis ynghylch hynny, a gall fod yn ffrind, yn eiriolwr neu'n rhywun rydych chi'n ymddiried ynddo/ynddi.

Unwaith byddwn ni'n derbyn cwyn ysgrifenedig, byddwn ni'n trefnu ymchwiliad llawn iddi. Bydd cwynion yn cael eu cydnabod yn ysgrifenedig o fewn pum diwrnod gwaith i'w derbyn, a bydd y llythyr yn dweud pryd gallwch chi ddisgwyl ymateb llawn. Dylai hynny fod o fewn 15 diwrnod gwaith fel arfer, oni bai bod y mater yn gymhleth iawn (er enghraifft, os oes angen cysylltu â sefydliadau eraill neu sicrhau caniatâd unigolion eraill). Mewn sefyllfa o'r fath, byddwn ni'n dal i roi gwybod i chi pa gamau sy'n cael eu cymryd ac yn dweud wrthych chi pryd rydyn ni'n disgwyl rhoi ymateb llawn i chi.

Cam 3: Y cyfnod nesaf

Os nad ydych chi'n fodlon ar yr ymchwiliad, gallwch ofyn i'r Comisiynydd edrych ar eich cwyn. Bydd yr holl ddeunydd sy'n ymwneud â'ch cwyn a'r ymchwiliad yn cael ei drosglwyddo i'r Comisiynydd. Bydd y Comisiynydd yn rhoi gwybod i chi o fewn saith diwrnod gwaith bod eich cwyn wedi cael ei derbyn ac yn dweud wrthych chi pryd gallwch chi ddisgwyl ymateb llawn.

Mynd â'ch cwyn y tu allan i'r sefydliad

Os nad ydych chi'n fodlon ar benderfyniad Comisiynydd Plant Cymru, gallwch ofyn am gyfeirio eich cwyn at adolygydd cwynion annibynnol. Bydd yr holl ddeunydd sy'n ymwneud â'ch cwyn a phenderfyniad y Comisiynydd ac unrhyw ddogfennau eraill perthnasol yn cael eu trosglwyddo i'w swyddfa nhw. Bydd yr adolygydd cwynion annibynnol yn rhoi gwybod i chi ymhen saith diwrnod gwaith ei bod hi wedi derbyn eich cwyn ac yn dweud wrthych pryd gallwch chi ddisgwyl ymateb llawn ganddi.