

Tiwtor 10 Munud Sgiliau Ymchwilio Canllaw

*Gallwch ddefnyddio'r daflen hon ynghyd â'r fideo sy'n
cyd-fynd â hi.*

Pam ydyn ni'n ymchwilio i gwynion?

I unioni gwallau a wnaed

I ganfod os oes angen
ymchwilio

Cyfle i wrando ar bobl
a'u trin yn deg

I gael gwared ar ragfarn

Gofyniad cyfreithiol

Meysydd gwasanaeth
yn dysgu o'u gwallau

Beth fydd goblygiadau peidio ag
ymchwilio yn drylwyr ac yn deg?

Colli hygredd

Gall yr un gwallau
godi eto

Gall rhywun ddioddef
niwed

Gall y cyhoedd golli
hydyer yn y wasanaeth

Diffyg ymddiriedaeth
gyhoeddus

Risg i enw da

Sut i fynd ati i ymchwilio i gŵyn?

Cytuno - Disgwyliadau, cytuno ar yn gŵyn, cytuno ar amserlen a phroses. Dull cyfathrebu. Canolbwyntio ar ganlyniadau.

Ymchwilio - Cynllunio, casglu gwybodaeth, dadansoddi, gwerthuso.

Cyrraedd penderfyniad - A ydych yn cadarnhau cwyn neu beidio?

Cyfathrebu eich penderfyniad - Adroddiad, a yw'n glir, gonest, tryloyw?

Datrysiad - Sicrhau bod gweithredoedd yn cael eu cyflawni os cytunwyd ar ddatrysiad.

Dysgu Gwersi - Beth ydych wedi'i ddysgu o'r ymchwiliad hwn, sut ydych yn atal hyn rhagdigwydd eto?

Beth ddylai'r adroddiad gynnwys?

Y sawl a gafodd eu cyfweld

Casgliad

A chafodd y gŵyn ei chadarnhau ai beidio

Beth aeth o'i le

Ymddiheuriad / iawndal os yn briodol

Sut i gyflwyno'r gŵyn ymhellach i OGCC / corff perthnasol arall

Canllawiau ynglŷn ag ymatebion ysgrifenedig

Gwnewch yn bersonol i'r unigolyn

Ewch i'r afael â phob pwynt

Sicrhewch fod manylion yr unigolyn, dyddiadau a gramadeg yn gywir

Byddwch yn glir
Defnyddiwch strwythur syml

Esboniwch unrhyw dalfyriadau / termau technegol

Allai rhywun arall darllen y drafft i chi cyn ei anfon?