Gweithdrefn Enghreifftiol ar gyfer Ymdrin â Chwynion

Awdurdod Safonau Cwynion

Cam 1 – 10 Diwrnod

- Ar gyfer materion syml sy'n hawdd eu datrys, sy'n gofyn ymchwiliad byr neu dim ymchwilio o gwbl.
- Ymddiheuriad, esboniad neu gam weithredu arall yn y fan a'r lle i ddatrys y gŵyn yn gyflym, mewn deg diwrnod gwaith neu lai, oni bai bod amgylchiadau eithriadol.
- Cwynion a roddwyd sylw iddynt gan unrhyw aelod o staff, neu'n cael eu cyfeirio at y pwynt priodol o ddatrysiad rheng flaen.
- Cofnodi manylion y gŵyn, canlyniad a'r camau a gymerwyd, a'u defnyddio ar gyfer gwella gwasanaeth.

Cam 2 - 20 Diwrnod

- Ar gyfer materion na chafodd eu datrys yn y Rheng Flaen neu rai cymhleth, difrifol neu 'risg uchel'.An acknowledgement received within 5 days.
- Derbyn cydnabyddiaeth o fewn 10 diwrnod. Darparu ymateb terfynol o fewn 20 diwrnod gwaith yn dilyn ymchwiliad manwl o'r pwyntiau a godwyd. Mae'n bosibl y bydd adolygiad mewnol ychwanegol yn cael ei gynnig i gwynion sensitif sy'n diwallu'r meini prawf.
- Ymateb yn cael ei lofnodi gan uwch reolwr.
- Mae gan uwch reolwyr ddiddordeb brwd mewn cwynion ac maent yn defnyddio'r wybodaeth a gesglir i wella gwasanaethau.

Adolygiad allanol annibynnol OGCC neu arall

- Ar gyfer materion na chafodd eu datrys gan y darparwr gwasanaeth.
- Bydd y darparwr gwasanaeth wedi ymchwilio yn drylwyr i'r cwynion a ddaw i OGCC.
- Bydd OGCC yn asesu a oes tystiolaeth o fethiant gwasanaeth neu gamweinyddu na adnabuwyd gan y darparwr gwasanaeth.