

Ysgrifennu Ymateb Ymddiheuriad



1. Ymddiheurwch os ydych yn ei feddwl

Os bydd eich ymchwiliad yn canfod bod camgymeriadau wedi cael eu gwneud, dylech ymddiheuro. Nid yw'n gyfaddefiad o euogrwydd nac esgeulustod (a amlinellir yn Neddf Iawndal 2006) ac ymddiheuro yw'r peth iawn i'w wneud.

Dylai'r ymddiheuriadau fod yn annidwyll ac yn ddiffuant. Mae angen i chi ystyried y geiriau rydych chi'n eu defnyddio i ymddiheuro'n ofalus. Nid yw dweud 'Mae'n ddrwg gen i os oeddech chi'n teimlo felly', 'Mae'n ddrwg gen i os cawsoch chi eich tramgwyddo', 'Mae'n ddrwg gen i eich bod chi'n teimlo bod yn rhaid i chi gwyno' yn addas yng nghyd-destun ymddiheuriad gwirioneddol. Yn hytrach, byddwch yn benodol, dywedwch 'Mae'n ddrwg gen i am', 'Mae'n ddrwg gen i fod x wedi digwydd'.

Os nad oes angen ymddiheuro, gallech bob amser ddiolch i'r unigolyn am gyflwyno'r gŵyn. 'Diolch i chi am gymryd yr amser i ddod â'r gŵyn hon at ein sylw'. Gall dweud sori fod yn bwerus iawn, ond mae angen ei wneud yn gywir.



2. Gwnewch yn siŵr bod yr achwynydd yn gwybod beth yw'r penderfyniad

Byddwch yn benodol gyda'ch penderfyniad. Rhewch wybod iddynt os ydych wedi cadarnhau'r gŵyn ai peidio. Cofiwch na allwch gadarnhau'n rhannol, ac ni ddylech adael unrhyw le am gamddealltwriaeth, felly byddwch yn glir ynghylch eich canlyniad.



3. Beth fydd yn digwydd nesaf?

Os gallwch chi gynnig datrysiad, yna dylech chi wneud hynny. Rhowch wybod i'r achwynydd beth fydd yn digwydd nesaf ac erbyn pryd. Os nad chi fydd yn cyflawni'r datrysiad hwn, rhowch enw cyswilt iddyn nhw ar gyfer yr unigolyn perthnasol. Gallai hyd yn oed fod yn rhywbeth y mae angen iddynt ei wneud, felly rhowch yr holl wybodaeth yn eich llythyr canlyniad.

Dylai eich llythyrau cam 2 hefyd gynnwys gwybodaeth ynghylch lle gall yr achwynydd uwchgyfeirio ei gŵyn os yw'n dal yn anfodlon, e.e. at yr Ombwdsmon neu Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.



4. Rhannwch gynllun gweithredu, os oes modd

Os ydych chi wedi dysgu gwersi ar ôl eich ymchwiliad, gallwch rannu cynllun gweithredu o'r newidiadau. Meddyliwch yn ôl am y rhwystrau yn y sesiwn gyntaf lle buom yn siarad am bobl nad oeddent eisiau cwyno am nad oeddent yn meddwl y byddem yn gwrando arnynt, neu na fyddai unrhyw beth yn digwydd o ganlyniad. Pa mor bwerus yw gallu rhannu cynllun gweithredu o'r newidiadau sy'n cael eu rhoi ar waith oherwydd eu cwyn?



5. Cyflwynwch wybodaeth bwysig yn gynnar

Gelwir hyn hefyd yn dechneg tywallt. Mae pobl yn cymryd mwy o sylw o frig y llythyr, felly rhowch unrhyw negeseuon pwysig yn gyntaf. Gallai hyn fod yn ymddiheuriad, yn ganlyniad, neu unrhyw gamau nesaf. Bydd sylw'r darllenydd yn pylu, felly cyflwynwch eich gwybodaeth allweddol yn gynnar.



6. Cael yr hanfodion yn iawn

Efallai eich bod yn meddwl bod hwn yn awgrym amlwg ond gwnewch yn siŵr eich bod yn gwirio'r pethau sylfaenol fel:

- Enw'r unigolyn
- Eich enw chi
- Unrhyw ddyddiadau, amseroedd neu leoliadau
- Y cyfeiriad.

Os byddwch yn gwneud camgymeriad sylfaenol fel hyn, bydd eich gwaith caled yn ystod yr ymchwiliad yn cael ei ddadwneud. A yw eich achwynydd yn mynd i feddwl eich bod wedi cynnal ymchwiliad trylwyr os nad ydych wedi sillafu ei enw'n gywir?



7. I fodau dynol, gan fodau dynol

Yr oedran darllen cyfartalog yn y DU yn 9 oed, ac nid yw pawb yn mynd i ddeall llythyr technegol manwl. O siarad â'r achwynydd, dylech allu teilwra'r llythyr i'w anghenion - cofiwch eich bod yn ysgrifennu i gael eich deall. Gall ffonio a siarad â'r achwynydd i roi eich canlyniad hefyd wneud ysgrifennu eich llythyr yn haws, oherwydd y gallwch gyfeirio at y sgwrs.