Cam 1 - Cymorth Desg - Cwyn

1) Ai cwyn ydyw?

Gwiriwch fod y mater yn bodloni'r holl bwyntiau canlynol:

- [ ] Mae'r person yn anfodlon
- [ ] Maent yn gweithredu fel aelod o'r cyhoedd
- [ ] Mae'n ymwneud â'n gweithredoedd, diffyg gweithredoedd neu safon gwasanaeth
- [ ] Maent eisiau ymateb

2) Beth sydd angen i mi ei wybod?

Bydd gofyn cwestiynau yn helpu'r achwynwyr i deimlo eu bod yn cael eu clywed. Ydw i wedi gofyn:

- [ ] Beth sydd wedi digwydd?
- [ ] Beth oedden nhw'n disgwyl i ddigwydd?
- [ ] Sut maent ynteimlo eu bod wedi cael eu heffeithio?
- [ ] Beth maent ei eisiau fel canlyniad?

3) Pwynt Gwirio

- [ ] A wyf yn gwybod difrifoldeb y sefyllfa?

Cofiwch os yw'r honiadau'n ddifrifol efallai y bydd angen mynd i gam 2 ar unwaith neu at y tîm cwynion canolog.

- [ ] Ydy'r person yn gofyn am help i wneud ei gŵyn?

Os felly, ydw i wedi rhoi cyngor iddynt ar y cymorth sydd ar gael neu'r gwasanaethau eiriolaeth perthnasol?

4) Datrys

- [ ] A allaf ei ddatrys nawr?

Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion Cam 1 yn gyflym gydag esboniad, ymddiheuriad neu gynnig rhwymedi: 'Mae'n ddrwg gen i fod X wedi digwydd, rydw i'n mynd i gofnodi hwn fel cwyn Cam 1. I ddatrys hyn i chi gallaf...'

- [ ] Na - ydw i wedi dweud wrthynt pryd y byddaf mewn cysylltiad eto?

Cofiwch fod 10 diwrnod gwaith ar y cam hwn i gyflawni'r canlyniad.

5) Canlyniad

Wrth roi'r canlyniad, a ydw i wedi:

- [ ] Rhoi esboniad o beth sydd wedi digwydd?
- [ ] Dweud a ydw i'n cytuno â'r gŵyn?
- [ ] Ymddiheuro os oes angen?
- [ ] Wedi cynnig datrysiad neu rwymedi (os yn bosibl)?
- [ ] Wedi uwchgyfeirio i Gam 2 os yw'r achwynydd yn dal i fod yn anhapus ac wedi egluro'r camau nesaf?

5) Recordio'r gŵyn

Ydw i wedi recordio'r gŵyn ar y system berthnasol gyda'r wybodaeth hon?

- [ ] Beth ddigwyddodd?
- [ ] Beth oedd yr achwynydd ei eisiau?
- [ ] Oeddwn i'n cytuno â'r gŵyn ai peidio?
- [ ] A wnes i gynnig rhwymedi a beth ydoedd?
- [ ] A oeddent yn hapus i gau'r gŵyn?

Llif Penderfyniadau Cwyn