

Gwasanaeth Rheng Flaen Cwynion Cam 1

Awdurdod Safonau Gwynion



Mae cwynion yn rhan annatod o wasanaeth rheng flaen.

Sut alla i helpu?



Lle bo modd, bydd achwynwyr yn dweud wrthyhych ar unwaith bod ganddynt bryder.

Dwi'n anhapus iawn am rywbeth



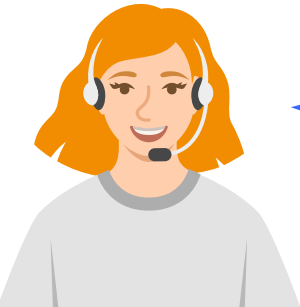
Gallai enghreifftiau o hyn gynnwys:

Nid yw'r biniau wedi'u casglu eto. Dyma'r trydydd tro i mi adrodd amdano.

Fe wnes i apwyntiad, ond does neb wedi troi i fyny. Dydw i ddim yn hapus.

Efallai y byddwch yn sylwi nad oes angen i'ch defnyddiwr gwasanaeth ddefnyddio'r gair cwyn.

Ai cwyn yw hon?



Yn lle hynny, dylech wybod y pum peth sy'n rhan o'r diffiniad o gŵyn...

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder.
- Yn ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi'i wneud trwy unrhyw ddull cyfathrebu arall.
- Wedi'i wneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd.
- Ynglŷn â gweithred darparwr gwasanaeth neu ddiffyg gweithredu, neu safon y gwasanaeth a ddarperir.
- Rhywbeth sydd angen ymateb.

Os yw'n bodloni'r diffiniad hwn, yna dylech ei thrin fel cwyn.

Gwasanaeth Rheng Flaen Cwynion Cam 1

Awdurdod Safonau Gwynion



Os ydych yn meddwl bod rhywun yn gwneud cwyn gallwch ddweud:

Diolch am roi gwybod i mi am hyn. Rydw i'n mynd i drin hyn fel cwyn.

Rydw i'n mynd i gofnodi hwn fel cwyn i chi.

Mae hyn yn rhywbeth y byddem yn ei ystyried yn gŵyn.

Yr amserlen hiraf ar gyfer datrys cwyn ar y cam hwn yw

**10 DIWRNOD
GWAITH**

Dylid cwblhau'r cam hwn cyn gynted â phosibl.



Mae'n ddrwg gen i eich bod wedi colli eich apwyntiad

Yn y rhan fwyaf o achosion, dylech allu datrys y pryder ar unwaith gydag ymddiheuriad, esboniad neu rwymedi.

Os nad yw'r gŵyn yn ymwneud â'ch maes gwasanaeth neu os nad yw'n rhywbeth y gallwch chi helpu ag ef, dylech ei throsglwyddo i'ch tîm cwynion canolog.

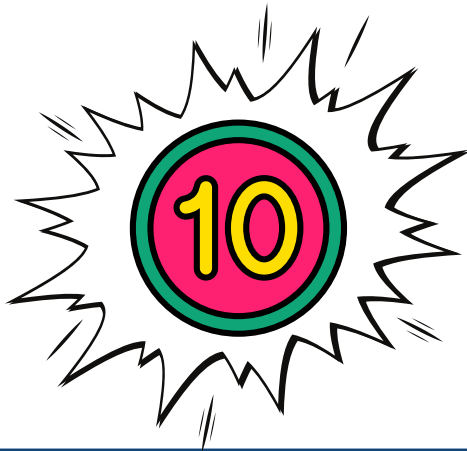


Gwasanaeth Rheng Flaen Cwynion Cam 1

Awdurdod Safonau Gwynion



Os yw'r gŵyn yn gymhleth ac yn mynd i gymryd mwy na 10 diwrnod,



neu os ydynt yn dal yn anhapus,



Dydw i ddim yn hapus gyda'ch canlyniad

dylech drosglwyddo'r gŵyn i'ch person canolog sy'n delio â chwynion, a fydd yn ei huwchgyfeirio i Gam nesaf eich polisi.

CAM 2

Os bydd hyn yn digwydd, dylech allu dweud wrth yr achwynydd beth fydd yn digwydd nesaf

Mae cam dau fel arfer yn cymryd 20 diwrnod gwaith



Yn olaf, mae angen i chi sicrhau bod y gŵyn yn cael ei chofnodi ar y system ganolog.

Cofnodi Cwyn Cam 1



Beth ddigwyddodd?
Beth oedden nhw ei eisiau?
Beth oedd y canlyniad?