

Gwasanaeth Ieuencid y Fro

Gweithdrefn Gwyno

Cyflwyniad

Os ydych yn anhapus gyda'r gwasanaeth rydych wedi'i dderbyn gan Wasanaeth Ieuencid y Fro mae gennych yr hawl i gwyno. Ein nod yw gwneud pob ymdrech i sicrhau bod yr holl bobl ifanc, rhieni / gofalwyr yn fodlon, ac rydym wedi ymrwmo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych. Os yw'n bosibl, bydden yn gweithio gyda chi i gywiro pethau gan ein bod am ddysgu o'r camgymeriadau a wnawn a gwella ein gwasanaethau.

Bydden yn parchu eich hawl i gyfrinachedd a dim ond yn trosglwyddo gwybodaeth i eraill a allai fod yn delio â'ch cwyn neu os bydd rhaid i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith. Mae ein gweithdrefn gwyno yn seiliedig ar Bolisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol Cyngor Bro Morgannwg 2013.

Cwyn Anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu mai'r peth gorau yw ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys wedyn.

Os oes gennych bryder / cwyn, codwch ef ar unwaith gyda gweithiwr ieuencid. Bydd ef neu hi'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, yna bydd yr aelod o staff yn tynnu sylw uwch weithiwr ieuencid neu reolwr atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam ac yna gallwch gwyno'n ffurfiol os ydych yn dymuno gwneud hynny.

Cwyn ffurfiol

Llenwch ein ffurflen gwyno neu e-bostiwch valeyouthservice@valeofglamorgan.gov.uk i fynegi eich pryder neu'ch cwyn, gall rhywun wneud hyn ar eich rhan os ydych yn cytuno i hyn. Bydd eich cwyn yn cael ei chofnodi a byddwn yn cydnabod eich pryder / cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio ag ef. Bydden yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a darganfod a oes angen unrhyw gymorth arnoch. Bydden yn sicrhau ein bod yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored ag onest a'ch bod yn parhau i gael eich trin yn deg wrth ddefnyddio ein gwasanaeth.

Bydd ymchwiliad i'ch pryder / cwyn yn cael ei gwblhau gan uwch weithiwr ieuencid neu reolwr yng Ngwasanaeth Ieuencid y Fro o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'n fwy difrifol, efallai y bydden yn gofyn i berson arall yn y Cyngor ymchwilio i'ch pryder / cwyn neu efallai y bydden yn ei gyfeirio at y Swyddog Cwynion Corfforaethol. Bydden yn rhoi diweddariadau rheolaidd i chi ac yn rhoi gwybod i chi os gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio iddo.

Bydden yn rhoi gwybod i chi am ganlyniad yr ymchwiliad yn ysgrifenedig, gan esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau. Os gwelwn fod nam ar ein systemau neu ar y ffordd rydym yn gwneud pethau, bydden yn dweud wrthy ch beth yw'r nam a sut rydym yn bwriadu newid pethau i sicrhau na fydd yn digwydd eto. Os gwnaethom hyn yn anghywir, bydden bob amser yn ymddiheuro.

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Os oes angen help neu gefnogaeth annibynnol arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic 080880 23456 neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru - 01792 765600



Gwasanaeth Ieuencid y Fro

Gweithdrefn Gwyno

MAE GENNYCH BRYDER

Mae gan bob person ifanc yr hawl i gwyno am ein gwasanaeth.



CODWCH Y PETH GYDA

GWEITHIWR

Rhowch wybod i weithiwr ieuencid fod gennych gŵyn. Byddwn yn ceisio datrys y mater ar unwaith.



GWNEUD CWYN FFURFIOL

Llenwch ffurflen gwyno Gwasanaeth Ieuencid y Fro, byddwn yn ymateb o fewn 5 diwrnod.



YMCHWILIAD

Bydd rheolwyr yn ymchwilio, byddwch yn cadw mewn cysylltiad gyda'r wybodaeth ddiweddaraf.