

Rydym yn cydnabod ein bod yn cael pethau'n anghywir ar adegau, yn gwneud camgymeriadau, neu efallai nad ydym yn cyrraedd y safon uchel sy'n ddisgwylidig ohonom. Pan fydd hyn yn digwydd, fe geisiwn newid pethau mor gyflym ag y medrwn. Rydym yn edrych ar gwynion fel cyfleoedd i wella sut rydym yn gweithio.

**Medrwcwch wneud cwyn os ydych yn anhapus gyda'n gwasanaeth neu gyda'r ffordd yr ydych wedi cael eich trin gan aelod o staff.**

**Gall hyn fod oherwydd:**

- o Eich bod yn teimlo bod staff wedi ymddwyn yn anghwrtais neu'n amhriodol tuag atoch.
- o Rydych yn credu bod y wybodaeth rydych wedi dderbyn yn gamarweiniol neu'n anghywir.
- o Rydych yn credu nad yw ein staff wedi dilyn ein polisiau neu ein gweithdrefnau yn gywir.

**Beth sydd ddim yn gwyn?**

- o Os ydych yn anghytuno gyda phenderfyniad y Panel cyfrinachol - bydd rhaid i chi ddilyn ein proses [apêl](#).
- o Os ydych yn anghytuno gyda pholisi neu ddull gweithredu un o'r 3 enwad rydym yn cydweithio gyda nhw - bydd rhaid i chi gysylltu'n uniongyrchol â nhw.

**Sut i wneud cwyn<sup>1</sup>**

e-bost : [post@panel.cymru](mailto:post@panel.cymru)

Trwy Lythyr: **Panel Diogelu Cydenwadol, Uned 1 Vale Parc, Ystâd Ddiwydiannol Colomendy, Dinbych LL165TA**

At sylw :

- o Yr aelod o staff sydd wedi delio gyda chi.<sup>2</sup>
- o Rheolwr llinellol yr aelod o staff
- o Cyfarwyddwyr y Panel

Fe fydd angen i ni gasglu gwybodaeth i'n helpu ni ddatrys y gwyn, ac rydyn ni'n anelu at wneud hyn o fewn 14 diwrnod gwaith.

**Mynd â'ch cwyn ymhellach**

Gall eich cwyn gael ei chymryd ymhellach a'i hymchwilio'n llawn os:

- o ydych yn dal yn anhapus ar ôl i ni geisio datrys y gwyn
- o byddwn ni'n teimlo bod y mater yn un rhy gymhleth neu ddifrifol i'w datrys heb ymchwiliad

I fynd â'ch cwyn ymhellach fe fydd angen i ni ddeall pam eich bod yn dal yn anhapus, beth yn eich tyb chi sydd wedi mynd o'i le, a beth ydych chi'n credu fyddai'n gwneud pethau'n iawn. I rannu'r wybodaeth yma gyda ni, medrwcwch lenwi ein ffurflen gwynion.

Fe fyddwn ni'n:

- o rhoi gwybod i chi ein bod ni wedi derbyn eich cwyn, o fewn 5 diwrnod gwaith.
- o penodi aelod o staff neu o'r Panel i edrych i mewn i'ch cwyn. Fel arfer, rheolwr neu gyfarwyddwr nad oedd ynghlwm gyda'r mater gwreiddiol fydd yn ystyried y gwyn.
- o edrych yn drwyadl a theg ar eich cwyn
- o ymateb o fewn 21 diwrnod gwaith.

<sup>1</sup> Fel arfer fe fydd y gwyn am fater sydd wedi digwydd yn ddiweddar ond, ar adegau, bydd oedi dilys cyn gwneud cwyn. Cysylltwch â ni am gyngor os ydych am wneud cwyn am fater sydd wedi digwydd yn y gorffennol.

<sup>2</sup> Fel arfer, mae cwynion sy'n cael eu datrys yn uniongyrchol gan aelod o staff yn faterion nad ydyn nhw'n gymhleth ac yn rhai sy'n medru cael eu datrys yn gyflym. Os na fydd yr aelod o staff yn medru helpu, fe fyddan nhw'n egluro pam. Mae gennych hawl wedyn i ofyn i'ch cwyn gael ei hystyried ymhellach.