Caban Y Faenol CYF

Trefn Gwyno

Mae ein Clwb wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth diogel, ysgogol, cyson a hygyrch i blant a'u rhieni/gofalwyr. Rydym bob amser yn anelu at ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel i bawb, ond yn derbyn nad yw pethau bob amser yn mynd yn ôl y cynllun weithiau. Mewn amgylchiadau o'r fath, rydym eisiau gwybod fel y gallwn eu cywiro a dysgu o'n camgymeriadau.

Mae'r polisi hwn yn ffurfio Trefn Gwyno ffurfiol y Clwb. Bydd yn cael ei arddangos ar y safle bob amser.

O dan amgylchiadau arferol, y Rheolwr fydd yn gyfrifol am reoli cwynion. Os gwneir cwyn yn erbyn y Rheolwr, bydd y Person Cofrestredig yn cynnal yr ymchwiliad. Bydd pob cwyn a wneir i staff yn cael ei chofnodi'n fanwl yn y Llyfr Cofnodi Digwyddiad.

Bydd y person cofrestredig yn cadw cofnod ysgrifenedig o unrhyw gŵyn, canlyniad yr ymchwiliad ac unrhyw gamau a gymerwyd mewn ymateb i hynny.

Cam Un

Os oes gan riant/gofalwr gŵyn am ryw agwedd o weithgarwch y Clwb, neu am ymddygiad aelod unigol o staff, yn aml bydd modd datrys y broblem drwy siarad â'r unigolyn dan sylw a/neu â'r Rheolwr. Fel yr amlinellwyd yn y polisi Partneriaeth gyda Rhieni/Gofalwyr, mae'r Clwb wedi ymrwymo i ddeialog agored a rheolaidd gyda rhieni/gofalwyr ac mae'r Clwb yn croesawu pob sylw ar ei wasanaethau, p'un a ydynt yn gadarnhaol neu'n negyddol.

Yn y lle cyntaf, anogir rhieni/gofalwyr i siarad yn uniongyrchol â'r Rheolwr a byddant yn ceisio datrys y broblem. Rhaid datrys cwynion yr ymdrinnir â hwy o fewn Cam Un cyn gynted â phosibl a beth bynnag o fewn 14 diwrnod. Os na ellir dod o hyd i ateb boddhaol, yna bydd Cam Dau y weithdrefn yn dod i rym yn ffurfiol.

Cam Dau

Os nad yw trafodaethau anffurfiol ynghylch cwyn neu broblem wedi arwain at ddatrysiad boddhaol i'r sefyllfa, dylai rhieni/gofalwyr roi eu cwyn yn fanwl ac yn ysgrifenedig i'r Rheolwr / Person Cofrestredig. Dylid cynnwys enwau, dyddiadau, tystiolaeth ac unrhyw wybodaeth bwysig arall am natur y gŵyn.

Bydd y Clwb yn cydnabod derbyn y gŵyn cyn gynted â phosibl – o fewn tri diwrnod gwaith o leiaf – ac yn ymchwilio'n llawn i'r mater ac yn ymateb o fewn 35 diwrnod gwaith. Os bydd unrhyw oedi, bydd y Clwb yn hysbysu'r rhieni/gofalwyr o hyn ac yn cynnig eglurhad. Bydd y Rheolwr yn gyfrifol am anfon ymateb llawn a ffurfiol i'r gŵyn.

Os oes gan y Rheolwr reswm da dros gredu bod goblygiadau amddiffyn plant i'r sefyllfa, dylai hysbysu'r Swyddog Amddiffyn Plant dynodedig a sicrhau y cysylltir â'r adran gwasanaethau cymdeithasol lleol, yn unol â'r weithdrefn a nodir yn y polisi Amddiffyn Plant. Os oes gan unrhyw barti sy'n ymwneud â'r gŵyn reswm da dros gredu bod trosedd wedi'i chyflawni, yna bydd yn cysylltu â'r heddlu.

Bydd yr ymateb ffurfiol i'r gŵyn gan y Clwb yn cael ei anfon at y rhiant/gofalwr dan sylw a chopi i'r holl aelodau staff perthnasol os yn briodol. Bydd yr ymateb yn cynnwys argymhellion ar gyfer ymdrin â'r gŵyn ac ar gyfer unrhyw ddiwygiadau i bolisïau neu weithdrefnau'r Clwb sy'n deillio o'r ymchwiliad

Bydd y Rheolwr yn trefnu amser i gwrdd â'r rhiant/gofalwr dan sylw ac unrhyw unigolion perthnasol eraill, megis aelodau o staff, i drafod y gŵyn ac ymateb y Clwb iddi. Bydd y Rheolwr yn barnu a yw'n well i bob parti gyfarfod gyda'i gilydd neu a yw cyfarfodydd unigol yn fwy priodol.

Cwynion yn amodol ar ystyriaeth gyfredol

Os bydd Ymchwiliad Cydamserol, bydd y person cofrestredig yn dilyn y canllawiau a nodir yn 'Rheoliadau Gwarchod Plant a Gofal Dydd (Cymru) 2010' rheoliad 36.

Gwneud Cwyn i AGGCC

Gall unrhyw riant/gofalwr, ar unrhyw adeg, gyflwyno cwyn i AGGCC am unrhyw agwedd ar y ddarpariaeth gofal plant gofrestredig. Bydd AGGCC yn ystyried y gŵyn ac yn ymchwilio iddi os yw'n berthnasol.

AGGCC (corff rheoleiddio)

Swyddfa Ranbarthol Gogledd Cymru

Swyddfeydd y Llywodraeth,

Sarn Mynach,

Cyffordd Llandudno, LL31 9RZ

Ffôn: 0300 062 5609