**Cwynion a chanmoliaeth**

Cred Tir na n-Og yw fod gan rieni hawl i ddisgwyl cwrteisi a sylw prydlon a gofalus i’w hanghenion a’u dymuniadau unigol. Gobeithiwn y byddwch bob amser yn hapus gyda'r gwasanaeth a ddarperir ac efallai yr hoffech leisio'ch gwerthfawrogiad i'r staff dan sylw.

Bydd pob canmoliaeth yn cael ei gofnodi a'i rannu gyda'r staff.

Rydym yn croesawu unrhyw awgrymiadau gan rieni ar sut y gallwn wella ein gwasanaethau a byddwn yn rhoi sylw prydlon a difrifol i unrhyw bryderon a godir gan rieni. Ymdrinnir â phob pryder yn broffesiynol ac yn brydlon i sicrhau bod unrhyw faterion sy'n codi yn cael eu trin yn effeithiol a sicrhau lles pob plentyn, galluogi partneriaeth gydweithredol barhaus gyda rhieni a gwella ansawdd y Ganolfan Gofal Dydd yn barhaus. Yn yr achos annhebygol nad ydym yn gallu datrys pryder yn uniongyrchol, mae gweithdrefn gwyno ffurfiol wedi'i hamlinellu isod.

Os ydych yn dymuno codi pryder neu fater ynglŷn â Tir na n-Og, gofynnwn i chi wneud hynny gyda’r Rheolwr yn anffurfiol yn y lle cyntaf. Er mwyn delio â phryderon yn brydlon, gofynnwn i chi wneud hynny cyn gynted ag sy’n ymarferol bosibl, ar ôl i’r achos pryder godi. Gallwch gysylltu â Tir na n-Og drwy unrhyw un o’r dulliau canlynol:

Ebost: tirnanog@bangor.ac.uk

Ffôn: 01248 388383

Yn bersonol: Llun-Gwener, 9.00am-5.00pm

Yn achos cwyn yn ymwneud ag amddiffyn plant, cyfeiriwch at y Polisi Diogelu Plant. Rydym yn eich annog i drafod unrhyw bryderon diogelu gyda staff Tir na n-Og, fodd bynnag, os nad ydych yn teimlo’n gyfforddus i godi pryderon diogelu yn uniongyrchol â Tir na n-Og, dylid eu hadrodd i safeguarding@bangor.ac.uk.

**Trefn gwyno Tir na n-Og**

Cam 1

Os bydd gan unrhyw riant achos i bryderu neu unrhyw ymholiadau ynglŷn â'r gofal neu'r dysgu cynnar a ddarperir gan y Ganolfan Gofal Dydd, dylent yn y lle cyntaf godi'r mater gyda'r staff priodol. Os bydd y pryder yn parhau heb ei ddatrys yna mae'r drefn ganlynol i'w dilyn:

Cam 2

Os yw'r mater yn parhau heb ei ddatrys neu os yw rhieni'n teimlo eu bod wedi cael canlyniad anfoddhaol, yna rhaid cyflwyno'r pryderon hyn yn ysgrifenedig fel cwyn ffurfiol i'r Rheolwr. Dylai'r gŵyn nodi'r rhesymau a arweiniodd at y gŵyn, y camau a gymerwyd i'w datrys cyn hynny, a'r canlyniad yr ydych yn ei geisio. Bydd y Rheolwr yn cadw cofnod ysgrifenedig a fydd yn cynnwys:

• natur y gŵyn;

• y canlyniad dymunol;

• sut y cynhaliwyd yr ymchwiliad;

• cynnwys y cyfweliadau a gynhaliwyd;

• canlyniad y gŵyn.

Bydd cwynion fel arfer yn cael eu hymchwilio a bydd canlyniad yn cael ei gyrraedd o fewn 14 diwrnod calendr ond gellir ei ymestyn am 14 diwrnod arall gyda chytundeb yr achwynydd. Bydd yr achwynydd yn cael gwybod yn ysgrifenedig o fewn 14 diwrnod o unrhyw ganlyniadau. Bydd yr adroddiad yn cynnwys canlyniad yr ymchwiliad, gan gynnwys unrhyw benderfyniad, y rhesymau drostynt, argymhellion (os oes rhai) ac ymddiheuriad (os yn briodol). Bydd cofnod o'r gŵyn yn cael ei gadw yn unol â'r Polisi perthnasol.

Bydd rhieni'n gallu gofyn am fynediad i fersiwn o'r cofnod hwn sydd wedi'i olygu'n briodol os dymunant, fodd bynnag, mae'r holl fanylion personol sy'n ymwneud ag unrhyw gŵyn yn gyfrinachol a dim ond y personau priodol fydd ar gael iddynt. Bydd awdurdodau allanol fel arolygwyr Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) yn gallu gweld y cofnod hwn yn ôl y galw, gan gynnwys ar unrhyw adeg yn ystod ymweliadau, er mwyn sicrhau bod camau gweithredu wedi’u cyflawni’n briodol.

Os na chaiff y mater ei ddatrys o hyd, cynhelir cyfarfod ffurfiol rhwng y Rheolwr, rhiant ac uwch aelod o staff priodol i sicrhau yr ymdrinnir ag ef yn gynhwysfawr. Bydd cofnod o’r cyfarfod yn cael ei wneud ynghyd ag unrhyw ganfyddiadau a chamau gweithredu wedi’u dogfennu. Bydd pob parti sy’n bresennol yn y cyfarfod yn adolygu cywirdeb y cofnod, yn llofnodi i gytuno ac yn derbyn copi, a fydd yn dynodi casgliad y weithdrefn.

Cam 3

Os na ellir cael boddhad trwy weithdrefn gwyno’r Ganolfan Gofal Dydd, yna gellir cysylltu â’r Unigolyn Cyfrifol:-

Dr Kevin Mundy k.mundy@bangor.ac.uk neu Mr Richard Bennett r.bennett@bangor.ac.uk

Cam 4

Os bydd y gŵyn yn parhau heb ei datrys, mae gan y Brifysgol broses gwyno ffurfiol ar gyfer aelodau'r cyhoedd ynghylch unrhyw un o wasanaethau'r Brifysgol.

Ceir manylion yma:

https://www.bangor.ac.uk/governance-and-compliance/governance.php.cy

Dylid cyflwyno cwynion i complaints@bangor.ac.uk / cwynion@bangor.ac.uk

Cam 5

Os bydd y mater yn parhau heb ei ddatrys, yna mae gan rieni/gwarcheidwaid yr hawl i godi’r mater gydag AGC. Gall rhieni a gwarcheidwaid gysylltu ag AGC unrhyw bryd y mae ganddynt bryder, gan gynnwys ar bob cam o’r weithdrefn gwyno a gallwch ddod o hyd i wybodaeth am sut i gysylltu ag AGC isod. AGC yw’r awdurdod cofrestru ar gyfer meithrinfeydd yng Nghymru a gall ymchwilio i bob cwyn sy’n awgrymu efallai nad yw darparwr yn bodloni gofynion y cofrestriad. Mae AGC yn asesu risg pob cwyn a wneir a gall ymweld â'r Ganolfan Gofal Dydd i gynnal arolygiad llawn os yw'n credu nad yw'r gofynion yn cael eu bodloni.

Manylion cyswllt AGC:

AGC Rhanbarth Gogledd Cymru,

Adeiladau'r Llywodraeth,

Sarn Mynach,

Cyffordd Llandudno

LL31 9RZ Ffôn: 0300 790 0126 Ffacs: 0300 062 5030 E-bost: ciw@llyw.cymru

Hysbysir rhieni hefyd os daw'r Ganolfan Gofal Dydd yn ymwybodol eu bod am gael eu harolygu ac ar ôl yr arolygiad, bydd copi o'r adroddiad ar gael i rieni a/neu ofalwyr plant ar y rhyngrwyd a hefyd yn y cyntedd.