

Pryderon a Chwynion: Datganiad o Egwyddorion

Pryderon a Chwynion

Datganiad o Egwyddorion

Bydd prosesau trin cwynion effeithiol yn:

- 1) Canolbwyntio ar yr Achwynydd
- 2) Syml
- 3) Teg a gwrthrychol
- 4) Amserol ac effeithiol
- 5) Atebol
- 6) Ymrwymedig i Welliannau Parhaus

1) Canolbwyntio ar yr Achwynydd

- Yr achwynydd ddylai fod wrth wraidd y broses cwynion bob amser.
- Mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaeth fod yn hyblyg wrth ymateb i amrywiol anghenion achwynyddion

2) Syml

- Dylai prosesau cwynion fod yn hysbys i bawb, yn hawdd i'w dilyn a gyda dim mwy na dau gam.
- Dylai gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chefnogaeth fod ar gael.
- Dylai ymatebion i gwynion nodi'n glir beth fydd y cam nesaf a hawl yr achwynydd i gysylltu â'r Ombwdsmon

3) Teg a Gwrthrychol

- Dylai achwynyddion dderbyn ymateb llawn a phriodol i'w pryderon.
- Dylid trin achwynyddion a staff y gwnaed cwynion amdanynt yn gyfartal a gydag urddas.

4) Amserol ac Effeithiol

- Dylid datrys cwynion yn brydlon. Ble bynnag bosib dylai ymchwiliadau fod yn drylwyr a dylid eu cwblhau mor gyflym â phosib.
- Dylid rhoi gwybod i achwynyddion beth sy'n digwydd drwy gydol proses ymchwilio hirfaith.

5) Atebol

- Dylai achwynyddion dderbyn eglurhad onest a chlr am ganfyddiadau ymchwiliad i'w cwyn.
- Dylai darparwyr gwasanaeth egluro wrth achwynyddion pa newidiadau fydd yn cael eu gwneud os bydd eu cwyn yn cael ei chynnal.

6) Ymrwymedig i Welliannau Parhaus

- Dylid casglu a dadansoddi gwybodaeth a geir yn sgil cwynion a wneir
- Dylid rhannu data gydag uwch arweinwyr yn y sefydliad a gyda'r Ombwdsmon i gefnogi gwelliannau mewn trin cwynion a darpariaeth gwasanaeth.
- Dylai gwneuthurwyr penderfyniadau adolygu'r wybodaeth a gesglir gan achwynwyr yn rheolaidd wrth gynllunio darpariaeth gwasanaeth.

SUT I GYSYLLTU Â NI

E-bost: customerservices@flintshire.gov.uk

Ffôn: 01352 703020

Gwefan: www.flintshire.gov.uk/complain

Ysgrifennwch atom: Cyngor Sir y Fflint, Gwasanaethau Cwsmer, Tŷ Dewi Sant, Parc Dewi Sant, Ewlo, CH5 3FF.

Gallwch hefyd ein dilyn ni ar Twitter: @FlintshireCC