

## Beth os oes angen cymorth arnaf?

Byddwn yn eich helpu i rannu eich cwyn â ni. Byddwn yn gofyn i chi am y ffordd y byddech yn dymuno i ni gysylltu â chi ac hefyd yn gofyn a oes gennych unrhyw anghenion penodol e.e. a oes gennych anabledd. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.



## Pryd y gallech chi gwyno?

- ✓ Os wyt yn teimlo nid oes neb o SNAP Cymru yn gwrandao ar dy farn
- ✓ Os wyt yn meddwl ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le neu os nad ydym wedi dilyn rhywbeth a gytunwy
- ✓ Os wyt yn ddig neu yn anhapus ynglyn a rhywbeth sy'n digwydd i ti neu os oes honiad o wahaniaethu
- ✓ Os wyt yn teimlo na chefaist dy drin yn deg gan SNAP Cymru
- ✓ Os nad ydym yn dweud wrthyf beth sy'n digwydd ynglyn a dy sefyllfa
- ✓ Os gwneir penderfyniadau amadanat heb gysidro dy farn di

DWEUD  
EICH  
dweud!



## Dweud eich dewud!!!



'Beth oedd yn dda, ddim mor dda neu a allai fod wedi bod yn well?'

Taflen Cwynion

Plant a Phobl Ifanc





O dan erthygl 12 o Gonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (UNCRC), **mae gennynt hawl cael pobl i wrando arnot a chymryd dy safbwyntiau o ddifri**

### *Rydym am wrando*

Er ein bod yn ceisio'n galed iawn i sicrhau ein bod bob amser yn darparu gwasanaeth da i bob plentyn a pherson ifanc, weithiau mae pobl yn teimlo'n anhapus am y gwaith a wnaethom

### *Beth sy'n digwydd pan fyddaf yn gwneud cwyn?*

Byddwn ynymateb i'r gwyn mewn modd agored ag onest. Y peth pwysig yw byddwn yn sicrhau ni effeithi y berthynas rhyngthym yn y dyfodol oherwydd bod cwyn wedi ei wneud

### *Rwyf eisiau cwyno. Sut alla'i wneud hynny?*

- ✓ Os yn bosibl, credwn mai delio â phethau yn syth sydd orau, yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Siaradwch i ni. Os na all yr aelod o staff eich helpu, bydd yn egluro pam a gallwch yna wneud cwyn ffurfiol.
- ✓ Gallwch wneud cwyn drwy lenwi'r ffurflen a'i hanfon atom neu ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan
- ✓ Byddwn yn cadarnhau ein bod wedi derbyn eich cwyn

### *Beth fydd yn digwydd nesaf?*

- ✓ Byddwn yn archwilio'r ffeithiau, a chysylltu yn ôl â chi ac yn esbonio sut y daethom i'r canlyniad.
- ✓ Weithiau byddwn yn cysylltu â chi ac yn cynnig cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Bydd y rheolwr yn gwrandao yn barchus ac yn gofyn pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio amdano
- ✓ Byddwn yn ceisio datrys eich pryder o fewn 15 diwrnod
- ✓ Byddwn yn rhoi gwybod i chi am yr hyn rydym wedi ei ddarganfod Os oeddem ar fai, byddwn yn ymddiheurio bob tro a dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom



*Os ydych chi'n poeni, yn anhapus neu'n dymuno gwneud cwyn, yna gallwch gysylltu â ni i dweud eich dweud:*

- Ffoniwch ni ar:  
**02920 348 990**
- Gofyn am gopi o'n ffurflen gwyno ai dychwelyd trwy e-bost neu'r post
- Gallwch lenwi'r ffurflen a'i chyflwyno ar ein gwefan:  
**www.snapcymru.org**
- E-bost:  
**headoffice@snapcymru.org**
- Ysgryfennwch atom:  
**SNAP Cymru,  
10 Coopers Yard,  
Heol Curran  
Caerdydd, CF105NB**