

Teitl: Title:	Polisi Cwynion – Meithrinfa Toybox Complaints Policy - Toybox Nursery
Fersiwn: Version	2
I bwy mae'r Polisi hwn yn berthnasol? Who does this Policy Relate to?	Myfyrwyr / Staff / Myfyrwyr a Staff / Arall (rhowch fanylion) Students , nursery staff, parents

Cydraddoldeb ac Amrywiaeth / Equality & Diversity

Dolen at Gam 1 Asesu Effaith (ar Gydraddoldeb a'r Gymraeg): / Impact Assessment Stage 1 (Equality & Welsh) link:	Impact assessment
<i>Effaith ar yr Iaith Gymraeg</i> <i>Mae asesiad effaith wedi'i gynnal ar y polisi hwn i ystyried ei effaith ar yr Iaith Gymraeg yn unol â Safonau'r Gymraeg (94-104) a Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011.</i>	<i>Welsh Language Impact</i> An impact assessment has been carried out on this policy to consider its effect on the Welsh Language in accordance with the Welsh Language Standards (94-104) and the Welsh Language (Wales) Measure 2011.

Adolygu a Chymeradwyo / Review and Approval

Perchennog y Ddogfen: Document Owner:	Rheolwr y Feithrinfa /Nursery Manager		
Ymgynghoriad / Consultation:	Coleg Cambria, staff y feithrinfa Coleg Cambria, nursery staff		
Dyddiad cymeradwyo / Date Approved	Cymeradwyaeth y Pwyllgor Mewnol e.e. Grŵp Diogelu / Internal Committee Approval e.g. Safeguarding Group		-
	Pwyllgor Cyfathrebu a Diwylliant / Communications & Culture Committee:		12/3/2025
	Pwyllgorau'r Bwrdd / Board Committees:	Pwyllgor Archwilio a Risg / Audit & Risk Committee:	-
		Pwyllgor Cwricwlwm a Safonau / Curriculum & Standards Committee	
		Pwyllgor Cyllid, Pobl a Diwylliant / Finance, People & Culture Committee:	I ddod 20 Mawrth 2025 Pending 20th March 2025
Dyddiad Adolygu: Review Date:	Corff Llywodraethu / Governing Body:		I ddod 9 Ebrill 2025 Pending 9th April 2025
Dyddiad Adolygu: Review Date:	31/1/2028		

Anfonwch y ddogfen wedi ei chymeradwyo i'w chyfieithu gan ddefnyddio'r [Ffurflen Cais Cyfieithu](#)
Send approved document for Translation using the [Translation Request Form](#)

Rhifwch bob adran a pharagraff
Please number each section and paragraph

Tabl Cynnwys

Enw'r Strategaeth / Polisi

1. Polisi	2
2. Gweithdrefn	2
3. Adborth	3
4. Monitro	3

1. Polisi

- 1.1. Polisi Meithrinfa Toybox yw ymdrin â chwynion fel rhan o'r strategaeth gyffredinol i fodloni anghenion y plant a'r rhieni sy'n defnyddio ei gwasanaethau.
- 1.2. Bydd unrhyw fynegiant o anafodlonrwydd yn cael ei drin fel cwyn ac ymdrinnir ag ef yn unol â hynny.
- 1.3. Dylid ymdrin â chwynion:
 - 1.3.1. Yn gyfrinachol
 - 1.3.2. Yn deg
 - 1.3.3. Yn brydlon
- 1.4. Dylai staff ymdrechu i wneud y canlynol:
 - 1.4.1. Bod yn gwrtais i'r achwynydd
 - 1.4.2. Ymateb yn gadarnhaol
 - 1.4.3. Cynnig datrysiadau adeiladol
- 1.5. Cwynion ysgrifenedig ffurfiol yn cael eu hanfon at Reolwr y Feithrinfa i'w gweithredu
- 1.6. Bydd y weithdrefn gwynion:
 - 1.6.1. Yn cael ei harddangos yn gyhoeddus
 - 1.6.2. Yn cael ei monitro'n rheolaidd
 - 1.6.3. Ei hadolygu a'i gwerthuso'n gyfnodol

2. Gweithdrefn

- 2.1. Dylid annog unrhyw un sy'n anafodlon â gwasanaethau'r feithrinfa roi gwybod am hynny ar adeg eu hanfodlonrwydd â'r unigolion dan sylw yn uniongyrchol.
- 2.2. Dylai'r unigolyn cyntaf sy'n cael gwybod am y gŵyn geisio datrys yr anhawster, os yw'n briodol, gan sicrhau bod polisi a gweithdrefnau'r Coleg a'r Feithrinfa yn cael eu dilyn. Os nad yw'n briodol i'r aelod o staff ymdrin â'r gŵyn, yna dylid ei chyfeirio cyn gynted â phosib at Reolwr y Feithrinfa. Fel rheol, y gyfres o weithgareddau y dylid ei dilyn yw:
 - 2.3. Dylai'r gŵyn, ynghyd ag unrhyw ddogfennaeth ategol, gael ei hanfon at Reolwr y Feithrinfa.
 - 2.3.1. Bydd Rheolwr y Feithrinfa yn anfon cadarnhad o gael y dogfennau hyn i'r achwynydd o fewn 5 niwrnod gwaith.
 - 2.3.2. Bydd Rheolwr y Feithrinfa yn anfon gwybodaeth at y Pennaeth Ystafell priodol i'w gweithredu gyda chopi at y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol a chopi at Swyddog Cwynion y Coleg.
 - 2.3.3. Bydd y gŵyn yn cael ei harchwilio, a bydd Rheolwr y Feithrinfa yn drafftio ymateb ac yn ei anfon, trwy e-bost, at y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol i'w gymeradwyo. Bydd y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol yn cysylltu'n uniongyrchol â Swyddog Cwynion y Coleg i roi gwybod am unrhyw gamau ychwanegol sy'n angenrheidiol o dan Weithdrefn Cwynion y Coleg.
 - 2.3.4. Bydd Rheolwr y Feithrinfa yn anfon yr ymateb terfynol.
 - 2.3.5. Bydd copïau o ohebiaeth yn cael eu hanfon at y Penaethiaid Ystafell priodol er gwybodaeth gyda chopi i Nyrsys Meithrinfa lle bo hynny'n briodol ac at yr achwynydd.
 - 2.3.6. Anfonir Ffurflen Gwerthuso at yr achwynydd i gadarnhau ei fod yn fodlon gyda'r ymateb a gafwyd.
 - 2.4. Fel rheol dylid cwblhau'r broses o fewn 10 diwrnod gwaith i gael y gŵyn.

3. Adborth

- 3.1. Mae ffurflen grynodedb adborth cwynion ar gyfer pob cwyn a dderbynnir. Anfonir copïau at y Cyfarwyddwr Adnoddau Dynol i sicrhau bod materion a nodwyd a chamau a gymerir yn cael eu dwyn i sylw'r holl staff priodol.

4. Monitro

- 4.1. Mae holl gwynion yn cael eu cofnodi fesul categori yn Swyddfa'r Pennaeth.
- 4.2. Mae crynodeb o'r cwynion a dderbynnir yn cael ei adolygu bob tymor gan yr Uwch Dîm Rheoli.
- 4.3. Mae adroddiad blynyddol yn cael ei gyflwyno i Gorfforaeth y Coleg er gwybodaeth.
- 4.4. Bydd pob cwyn yn cael ei thrin yn ddifrifol ac yn sympathetig. Fodd bynnag, os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn, cysylltwch â:
 - 4.5. Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC), Rhanbarth Gogledd Cymru, Adeiladau'r Llywodraeth, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno LL31 9RZ.
 - 4.5.1. ☐ 0300 062 5609
 - 4.5.2. ☐ 0300 062 5030
 - 4.5.3. ☐ ciw@gov.wales / agc@llyw.cymru