



POLISI CANMOL A CHWYNO

Cylch Meithrin Y Felinheli

Bydd **Cylch Meithrin Y Felinheli** yn sicrhau bod rhieni a gofalwyr yn ymwybodol o'r polisi hwn drwy y wybodaeth sydd i'w gael yn y llyfryn rhieni, copi o'r polisi ar gael i'w lawrlwytho oddi ar ein gwefan neu drwy ei ddarllen yn y ffeil bolisiau sydd yn cael ei gadw yn y Caban.

Nod

Nod y **Cylch Meithrin Y Felinheli** yw darparu gwasanaeth o'r safon uchaf ym mhob agwedd o'i waith.

Egwyddorion

Mae'r cylch yn croesawu barn rhieni/gofalwyr/gwarcheidwaid ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarperir, fel y gellir ei wella os oes angen. Hysbysir rhieni/gofalwyr/gwarcheidwaid ynglŷn â'r polisi a threfn canmol a chwyno cyn i'w plentyn gychwyn yn y lleoliad. Darperir hyfforddiant i'r holl staff y ar weithrediad y Polisi Canmol a Chwyno a'r Cod Ymarfer.

Hawliau Plant

Mae rhoi gwybod i bawb sut i ganmol neu gwyno am ein gwasanaethau yn rhan allweddol o barchu hawliau plant sydd wedi eu gosod yng Nghonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Plant, yn benodol:

- Erthygl 3: Dylai pob sefydliad sydd yn ymwneud â phlant bob amser wneud yr hyn sydd orau i bob plentyn.
- Erthygl 12: Mae gan blant yr hawl i ddweud eu barn ynghylch yr hyn a ddylai ddigwydd pan fo oedolion yn gwneud penderfyniadau sy'n effeithio arnyn nhw, ac i'w barn gael ei hystyried
- Erthygl 19: Dylai llywodraethau ofalu bod plant yn cael y gofal priodol, a'u cadw rhag trais, camdriniaeth ac esgeulustod gan eu rhieni neu unrhyw un arall sy'n edrych ar eu hôl.
- Erthygl 29: Dylai addysg ddatblygu personoliaeth a thalent pob plentyn yn gyflawn. Dylai annog plant i barchu eu rhieni, a'u diwylliant nhw ac eraill.



Cod Ymarfer

Bydd yr **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** gyda chefnogaeth y Person â Gofal yn sicrhau bod staff i gyd yn deall, ac yn derbyn copi o'r Polisi Canmol a Chwyno ac yn cael eu hyfforddi yn briodol. Bydd y Cylch Meithrin yn sefydlu trefn gadarn ar gyfer derbyn cwynion, ac yn ceisio'u datrys mewn modd adeiladol cyn gynted â phosibl. Trwy gydol y broses o ddelio â chwyn, rhaid ystyried a pharchu llais y plentyn a sicrhau gweithredu yn unol â lles pennaf y plentyn bob tro. Dylid ymdrin â phob chwyn, gyda sensitifrwydd gan barchu cyfrinachedd pawb dan sylw. Os bydd rhiant/gofalwr/gwarcheidwad neu aelod arall o'r cyhoedd yn anfodlon gydag unrhyw agwedd o'r gwasanaeth, bydd y drefn isod yn cael ei dilyn:

Trefn Cwynion

- Cysylltu â'r Person â Gofal neu'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** i ddatgan y gwyn ar lafar. Ceisir datrys y mater a hysbysu'r rhieni/gofalwyr/gwarcheidwaid o'r camau a gymerwyd o fewn 3 diwrnod gwaith.
- Dylai'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** hysbysu'r sawl sydd yn gwneud y gwyn o unrhyw wasanaethau eirioli neu gefnogi sydd ar gael iddynt
- Os yw'r cwyn yn ymwneud â phlentyn ble mae'r awdurdod lleol wedi trefnu'r gofal, dylai'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** hysbysu'r sawl sydd yn gwneud y gwyn fod ganddynt hawl i gwyno i'r awdurdod lleol.
- Gyda chytundeb y sawl sydd yn gwneud cwyn, gall yr **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** wneud trefniadau i geisio cymodi, cyfryngu neu gael cymorth er mwyn ceisio datrys y gwyn, gan gyfeirio at asiantaeth neu berson annibynnol pe bai angen.
- Os na ellir datrys y mater yn dderbyniol, neu os mai dymuniad y rhieni/gofalwyr/gwarcheidwaid yw cyflwyno'r gwyn yn ysgrifenedig, dylid cyfeirio'r mater yn ffurfiol ac yn ysgrifenedig i'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig**. Cynhelir ymchwiliad llawn i'r mater ar unwaith, a rhoddir ymateb llawn i'r achwynwr o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Os nad yw'r ymchwiliad wedi ei gwblhau o fewn yr amser dynodedig, dylid cyflwyno adroddiad interim i'r person a gwynodd, ynghyd ag esboniad ynglŷn â pham fod angen amser ychwanegol.



- Dyllid cwblhau'r ymchwiliad a chyflwyno adroddiad ysgrifenedig o fewn 28 diwrnod. Cedwir unrhyw ohebiaeth am 6 mlynedd wedi diwedd cyflogaeth, nodiadau ac adroddiadau ar yr achos gan y Cylch Meithrin a byddant ar gael i AGGCC eu gweld.
- Os yw'r sawl sydd yn cwyno yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r canlyniad gellir cyfeirio'r mater yn uniongyrchol at AGGCC ar y cyfeiriad isod:

AGGCC Rhanbarth Gogledd Cymru

Swyddfa Llywodraeth Cymru

Sarn Mynach

Cyffordd Llandudno

LL31 9RZ

0300 7900 126

cssiw.north@wales.gsi.gov.uk

Ar gais gan AGGCC bydd yr **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofresterdig** yn gyfrifol am ddarparu adroddiad ar bob cwyn a dderbyniwyd gan y Cylch Meithrin dros y 12 mis diwethaf, a'r camau a gymerwyd mewn ymateb i bob cwyn.

Os yw'r cwyn yn ymwneud â chyhuddiad yn erbyn y **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** dylid cysylltu â Mudiad Meithrin am gyngor pellach.

Os yw ymchwiliad y gwyn yn cyd redeg ag ymchwiliad gan gorff arall i'r gwyn (e.e. Achos llys) rhaid i'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig**, y sawl sydd yn cwyno, ag unrhyw bersonau neu gyrff priodol eraill, benderfynu sut dylid delio a'r gwyn yn unol a Rheoliadau 33 (1-6)¹

Os yw'r gwyn yn ymwneud â chyhuddiad o gam-drin plentyn, bydd y Cylch Meithrin yn gweithredu ar unwaith trwy ddilyn ei bolisi Amddiffyn Plant sy'n cydymffurfio â Canllawiau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan 2008.

Bydd y Cylch Meithrin yn gwerthuso'r gwasanaeth yn flynyddol (**gweler ffurflen GG yn Atodiad 1**).

¹ http://www.legislation.gov.uk/wsi/2010/2574/pdfs/wsi_20102574_mi.pdf



Gallwch hefyd camol neu gwyno drwy gysylltu â'r isod:-

- Rhian Jones / Sera Jones – Arweinydd
- Y Pwyllgor
 - Cadeirydd; Siwan Haf
 - Trysorydd; Bethan Jones
 - Ysgrifennyddes; Eleri Wyn Thomas
- Corff Rheolaethol – Arolygaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC)
Sarn Mynach
Cyffordd Llandudno
Sir Conwy
LL31 9RZ
0300 7900 126
cssiw.north@wales.gsi.gov.uk



Atodiad 1: GWERTHUSO GWASANAETH YN YSTOD CYFNOD Y PLENTYN YN Y CYLCH

Appendix 1: EVALUATING THE SERVICE DURING THE CHILD'S PERIOD IN THE CYLCH

CYLCH MEITHRIN

<p>Rhowch groes yn y blwch sy'n cyfateb â'ch barn <i>Place a cross in the box which reflects your opinion</i></p>	<p>Rhagorol <i>Excellent</i></p>	<p>Da iawn <i>Very Good</i></p>	<p>Da <i>Good</i></p>	<p>Boddhaol <i>Adequate</i></p>	<p>Gellir gwella <i>Room for improvement</i></p>
<p>Sut groeso gawsoch chi pan yn ymweld â'r Cylch Meithrin am y tro cyntaf? <i>What kind of welcome did you receive when you visited the Cylch Meithrin for the first time?</i></p>					
<p>Sut groeso gewch chi a'ch plentyn ar ddechrau pob sesiwn o'r Cylch Meithrin? <i>What kind of welcome do you and your child receive at the beginning of every session in the Cylch Meithrin?</i></p>					
<p>Nodwch eich barn am y gofal mae eich plentyn yn ei dderbyn yn y cylch? <i>What is your opinion of the care your child receives in the Cylch?</i></p>					
<p>Nodwch eich barn am yr adnoddau a gweithgareddau a gynigir i'ch plentyn yn y Cylch? <i>What is your opinion of the resources and activities on offer to your child in the Cylch?</i></p>					
<p>Nodwch eich barn am y dull o adael i chi wybod am y gweithgareddau a wneir gyda'r plant yn y Cylch Meithrin? <i>What is your opinion of the way you are informed about the activities which your child undertakes in the Cylch Meithrin?</i></p>					
<p>Nodwch eich barn am y drefn a gynigir i chi drafod datblygiad eich plentyn? <i>What is your opinion of the arrangements made for you to discuss your child's development?</i></p>					
<p>Pa mor gyfleus i chi yw'r amseroedd y cynhelir Pwyllgor y Cylch Meithrin? <i>How convenient are the times the Cylch Meithrin Committee meets?</i></p>					
<p>Pa mor effeithiol, yn eich tyb chi, yw dull marchnata'r Cylch? <i>How effective, in your opinion, are the methods used to market the Cylch?</i></p>					



Unrhyw Sylwadau Eraill:

Any Other Comments: