



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 gofalu amdanynt.
- Erthygl 29: Dylai addysg ddatblygu personoliaeth a thalent pob plentyn hyd yr eithaf. Dylai annog plant i barchu eu rhieni, a'u diwylliant nhw a diwyllianau 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. Bydd pob cwyn yn cael ymdrin 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 Gwynion

- 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 achwynydd am unrhyw wasanaethau eirioli neu gefnogi sydd ar gael iddynt
- Os yw'r gwyn yn ymwneud â phlentyn a roddwyd yn y lleoliad gan awdurdod lleol, dylai'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** hysbysu'r achwynydd y gwyn fod ganddynt hawl i gwyno i'r awdurdod lleol.
- Gyda chytundeb yr achwynydd, gall yr **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig** wneud trefniadau i geisio cyfryngu a chymodi, neu gael cymorth gan asiantaeth neu berson annibynnol addas er mwyn datrys y gwyn.
- Os na ellir datrys y mater yn foddhaol, 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 achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Os nad yw'r ymchwiliad wedi ei gwblhau o fewn yr amser dynodedig, dylid cyflwyno adroddiad interim i'r achwynydd, ynghyd ag esboniad pam fod angen amser ychwanegol.
- Dylid 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 AGC eu gweld.
- Os yw'r achwynydd yn parhau yn anfodlon gyda'r canlyniad gellir cyfeirio'r mater yn uniongyrchol at AGC ar y cyfeiriad isod:

AGC Rhanbarth Gogledd Cymru

Swyddfa Llywodraeth Cymru
Sarn Mynach
Cyffordd Llandudno
LL31 9RZ
0300 7900 126
ciw@gov.wales

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

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

Fersiwn 1:2

Mehefin 2018 / Adolygiad Mehefin 2019

Ceri Rhiannon a Catrin Elis – Personau Cofrestredig : Anneka Williams - Arweinydd y Cylch

Elusen Gofrestredig Rhif 1094577



Os yw ymchwiliad y gwyn yn cydreddeg ag ymchwiliad gan gorff arall i'r gwyn (e.e. Achos llys) rhaid i'r **Unigolyn Cyfrifol / Person Cofrestredig**, yr achwynydd, ac unrhyw bersonau neu gyrrff perthnasol eraill, benderfynu sut dylid i fynd ymlaen yn unol â 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 Chanllawiau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan 2008.

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

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

- Anneka Williams – Arweinydd
- Y Pwyllgor
 - Cadeirydd; Ceri Rhiannon
 - Trysorydd; Charles Roberts
 - Ysgrifennyddes; Anna Mihangel
- Corff Rheolaethol – Arolygaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGC)
AGC Rhanbarth Gogledd Cymru
Swyddfa Llywodraeth Cymru
Sarn Mynach
Cyffordd Llandudno
LL31 9RZ
0300 7900 126
ciw@gov.wales

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



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 Y FELINHELI

Rhowch groes yn y blwch sy'n cyfateb â'ch barn Place a cross in the box which reflects your opinion	Rhagorol Excellent	Da iawn Very Good	Da Good	Bodddhaol Adequate	Gellir gwella Room for improvement
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>					
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 at the Cylch Meithrin?</i>					
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 at the Cylch?</i>					
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 at the Cylch?</i>					
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 at the Cylch Meithrin?</i>					
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>					
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>					
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>					



Unrhyw Sylwadau Eraill:
Any Other Comments: