Cafcass Cymru

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Canllawiau cwyno i blant a phobl ifanc

Trosolwg

Rhoi Plant yn Gyntaf yw ein haddewid i chi. Mae'n golygu y byddwn ni bob amser yn meddwl am eich diogelwch yn gyntaf, yn eich trin â pharch ac yn sefydlu perthynas llawn ymddiriedaeth â chi. Byddwn ni'n onest, yn agored ac yn ddibynadwy pan fyddwn ni'n gweithio gyda chi a'ch teulu. Os na fyddwn ni'n gwneud y pethau hyn a'ch bod am ddweud wrthym beth y gallen ni fod wedi ei wneud yn well, rydyn ni'n croesawu eich adborth.

Rydyn ni am wybod sut rydych chi'n teimlo am ein gwasanaeth. Mae angen i ni wybod pan fydd pethau'n mynd yn dda a phan na fydd pethau'n mynd yn dda, fel y gallwn ni newid a gwella ar gyfer y dyfodol. Rydyn ni am ei gwneud yn hawdd i chi rannu eich pryderon â ni, a dangos i chi beth rydyn ni wedi'i ddysgu a'i newid o ganlyniad i'ch cwyn.

Mae'r canllaw hwn yn esbonio sut y byddwn ni'n ymateb i'ch cwynion neu'ch pryderon y tu allan i'n rôl yn eich achos llys teulu.

Mae'r wybodaeth hon ar gael ar ein Gwefan hefyd, ac mae gennyn ni ffurflen adborth os hoffech chi ddweud wrthon ni am eich profiad heb wneud cwyn.

OGL ISBN digidol 978-1-83715-567-5 © Hawlfraint y Goron 2025 WG51475

Os hoffech chi wneud cwyn

Ein nodau yw:

Croesawu unrhyw gwynion er mwyn ein helpu i wella'r ffordd rydyn ni'n gweithio gyda chi a phlant eraill yn y dyfodol.

Eich helpu i wneud cwynion drwy ddarparu proses sy'n garedig, yn syml, ac yn ateb eich anghenion.

Rhoi gwybodaeth i chi a'ch teulu er mwyn eich helpu i ddeall beth y gall y broses gwyno ei wneud a beth na all ei wneud, o fewn achosion llys teulu.

Beth y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Pryd i wneud cwyn

Gallwch chi ddweud wrthon ni am eich cwyn unrhyw bryd yn ystod ein gwaith gyda chi ac am hyd at 6 mis ar ôl i ni orffen. Gallwch chi wneud cwyn wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy e-bost neu ar ein gwefan.

Cael help

Os bydd angen help arnoch chi i wneud cwyn, gallwch chi ofyn i rywun rydych chi'n ymddiried ynddo, neu gall y sefydliadau a restrwyd ar y dudalen yma eich helpu drwy unigolyn annibynnol o'r enw eiriolwr.

Comisiynydd Plant Cymru

Tŷ Llewellyn
Parc Busnes Glan yr Harbwr
Heol yr Harbwr
Port Talbot SA13 1SB

Ffôn: **0808 801 1000 (Rhadffon)**
E-bost: **post@complantcymru.org.uk**
Gwefan: **www.complantcymru.org.uk**

Meic

Ffôn: **0808 80 23456 (Rhadffon)**
Neges SMS: **84001**
Website: **www.meiccymru.org**

Siarad â chi

Byddwn ni’n ceisio siarad â chi am eich cwyn. Bydd hyn yn ein helpu ni i ddeall beth aeth o’i le. Ond fyddwn ni ddim yn eich gorfodi os na fyddwch chi am siarad.

Budd pennaf

Os byddwn yn meddwl nad yw’r person sy’n helpu gyda’ch cwyn yn gweithredu er eich budd gorau, efallai y byddwn yn rhoi’r gorau i’r ymchwiliad. Byddwn ni’n ysgrifennu atoch chi i ddweud pam.

Cydnabod

Os byddwch chi’n gwneud cwyn drwy e-bost neu drwy ein gwefan, byddwn ni fel arfer yn rhoi gwybod i chi o fewn un diwrnod gwaith bod eich cwyn wedi cyrraedd, ond gall gymryd mwy o amser weithiau.

Swyddog Ymchwilio

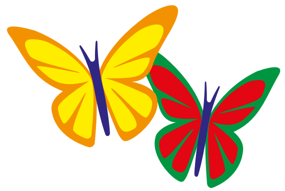
Bydd Swyddog Ymchwilio yn cysylltu â chi o fewn tri diwrnod gwaith i gyflwyno ei hun yn dilyn ein cydnabyddiaeth o’ch cwyn. Ni fydd y Swyddog hwn wedi bod yn rhan o’ch achos a bydd yn siarad â chi am eich cwyn. Gallwch chi ddewis sut i gwrdd â’r Swyddog Ymchwilio (fideo, ffôn, wyneb yn wyneb neu e-bost).

Ymchwiliad

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn siarad ag ymarferydd Cafcass Cymru a’i reolwr i ddeall beth ddigwyddodd a gweld a oes unrhyw beth y gallen ni fod wedi’i wneud yn well.

Ymateb

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn anfon ymateb ysgrifenedig atoch chi yn esbonio beth mae wedi’i wneud a’i benderfyniad. Bydd yn ceisio gwneud hyn o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl cyfarfod â chi neu erbyn dyddiad rydych chi wedi cytuno arno. Os bydd yn cymryd mwy o amser, byddwn ni’n rhoi gwybod i chi.



Rhannu â rhieni/gofalwyr

Fel arfer, byddwn ni'n rhannu'r ymateb â'ch rhiant neu ofalwr oni bai y gallai hynny eich rhoi chi neu'ch teulu mewn perygl. Byddwn ni'n trafod hyn â chi yn gyntaf.

Unioni pethau

Yn ein hymateb, byddwn ni'n esbonio os byddwn ni wedi canfod pethau y mae angen i ni eu newid. Byddwn ni hefyd yn rhannu beth y gallen ni ei newid neu'i wella o ganlyniad i'ch cwyn.

Ffyrdd o wella pethau

Gallai hyn gynnwys:

- esboniad neu ymddiheuro am gamgymeriad
- cywiro ein cofnodion neu roi gwybod i'r llys os gwnaethon ni ysgrifennu rhywbeth anghywir
- newid y ffordd rydyn ni'n gwneud pethau er mwyn atal yr un camgymeriadau.

Rhannu adborth

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn rhannu'r gwyn ac unrhyw welliannau â'r person dan sylw a'i reolwr.

Eich adborth

Byddwn ni'n gofyn am eich adborth ar y broses gwyno i weld a ydych chi'n fodlon ar y ffordd gwnaethon ni ei thrin ac a oes angen i ni wneud newidiadau ar gyfer cwynion yn y dyfodol.

Ombwdsmon

Os nad ydych chi'n meddwl ein bod wedi trin eich cwyn yn dda, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon ar wahân i Cafcass Cymru a bydd yn ymchwilio i weld a wnaethon ni ddelio â'ch cwyn mewn ffordd briodol a theg. Gallwch chi gysylltu â'r Ombwdsmon eich hun neu ofyn i rywun rydych chi'n ymddiried ynddo wneud hynny ar eich rhan.

Y manylion cyswllt yw:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF355LJ

Ffôn: **0300 790 0203**
E-bost: **ask@ombudsman-wales.org.uk**
Gwefan: **www.ombudsman.wales**