

## Rhestr Wirio Cwynion Cam 2

Pwynt gwirio	Cam Gweithredu gan y Swyddog	Dyddiad Cwblhau
<b>1. Deall y Gŵyn ac Ymgysylltu</b>		
<input type="checkbox"/>	Darllen y gŵyn a'i deall yn drylwyr	
<input type="checkbox"/>	Cysylltu â'r achwynydd yn bersonol (ffôn/e-bost/cyfarfod).	
<input type="checkbox"/>	Nodi a rhestru pob mater sy'n ymwneud â'r gŵyn.	
<input type="checkbox"/>	Egluro'r canlyniad y mae'r achwynydd yn ei geisio.	
<input type="checkbox"/>	Esbonio beth sydd a beth nad yw o fewn eich cwmpas.	
<input type="checkbox"/>	Cadarnhau eich bod yn deall yn ysgrifenedig i'r achwynydd.	
<b>2. Cynllunio a Chasglu Gwybodaeth</b>		
<input type="checkbox"/>	Rhestru pa wybodaeth sydd gennych eisoes ar gyfer pob mater.	
<input type="checkbox"/>	Nodi pa dystiolaeth sydd ei hangen o hyd (e.e. polisïau, negeseuon e-bost, cyfweiliadau).	
<input type="checkbox"/>	Cynllunio sut a ble i gael pob darn o dystiolaeth.	
<input type="checkbox"/>	Sefydlu amserlen ymchwilio glir.	
<b>3. Gwerthuso'r Dystiolaeth</b>		
<input type="checkbox"/>	Profi'r dystiolaeth i weld a yw'n ddibynadwy ac yn berthnasol.	
<input type="checkbox"/>	Cymharu yn erbyn polisïau, cyfreithiau, gweithdrefnau, ac arfer gorau.	
<input type="checkbox"/>	Dogfennu'r holl ganfyddiadau a chyfeirio atynt yn gywir.	
<b>4. Gwneud Penderfyniad</b>		
<input type="checkbox"/>	Pennu beth ddigwyddodd o gymharu â beth ddylai fod wedi digwydd.	
<input type="checkbox"/>	Asesu a oedd y gwasanaeth yn syrthio'n brin ai peidio.	
<input type="checkbox"/>	Penderfynu a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau, neu nad yw'n cael ei chadarnhau, yn seiliedig ar bwysu a mesur tebygolrwydd	
<input type="checkbox"/>	Cyfiawnhau'r penderfyniad yn seiliedig ar dystiolaeth.	
<b>5. Ysgrifennu Adroddiad yr Ymchwiliad</b>		
<input type="checkbox"/>	Dylid cynnwys: Crynodeb o'r Gŵyn, Cefndir, Crynodeb o'r Ymchwiliad.	
<input type="checkbox"/>	Canfyddiadau Manwl ar gyfer pob mater.	
<input type="checkbox"/>	Ysgrifennu casgliad ac argymhellion clir.	
<input type="checkbox"/>	Sicrhau bod y tŷ yn barchus, yn niwtral ac yn glir.	
<input type="checkbox"/>	Anfon y drafft at y Tîm Cwynion a Phennaeth y Gwasanaeth i'w adolygu.	
<b>6. Unioni a Dysgu Sefydliadol</b>		
<input type="checkbox"/>	Argymhell camau i unioni'r anghyfiawnder (e.e. ymddiheuriad, cywiro'r gwasanaeth, gwneud iawn).	
<input type="checkbox"/>	Nodi a yw'r mater yn systemig.	
<input type="checkbox"/>	Awgrymu gwelliannau i'r gwasanaeth os yn berthnasol.	
<input type="checkbox"/>	Rhannu'r deilliannau dysgu â thimau perthnasol.	
<b>7. Cofnodion a Chau</b>		
<input type="checkbox"/>	Cadw a threfnu'r holl ddogfennau'n ddiogel.	
<input type="checkbox"/>	Dilyn polisïau'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) a Rheoli Cofnodion.	
<input type="checkbox"/>	Cadarnhau'r camau a gymerwyd a chau'r achos gyda'r Tîm Cwynion.	

