

**Cwynion, Sylwadau
a Chanmoliaeth
Gwasanaethau
Cymdeithasol**

**A oes gennych chi Gŵyn,
Sylwadau neu Ganmoliaeth?**

Dweud eich dweud...

**Canllaw i Weithdrefnau
Cwynion mewn
Gwasanaethau
Cymdeithasol yng
Nghymru 2014**

Nod y daflen hon yw esbonio'r Weithdrefn Gwyno i helpu pobl sy'n meddwl am wneud cwyn.

Gall unrhyw un sy'n derbyn gwasanaeth, sydd wedi derbyn gwasanaeth neu oedd a hawl i dderbyn gwasanaeth wneud cwyn.

Gall cynrychiolydd gwyno ar ran unigolyn os yw'r unigolyn hwnnw:

- Yn blentyn;
- Wedi gofyn i'r cynrychiolydd i weithredu ar eu rhan;
- Â diffyg galluedd meddyliol
- Wedi marw

Mae'r hawl gan unrhyw un sy'n gwneud cwyn am Wasanaethau Cymdeithasol ym Mhowys i gael gwrandawriad priodol ac i gael eu pryderon wedi'u datrys yn gyflym ac yn effeithiol.

Yn fwy na hynny, byddwn am ddysgu o'r pryderon hyn a defnyddio'r profiad i wella gwasanaethau i bawb sy'n eu defnyddio.

Mae gennych yr hawl i wneud cwyn trwy siarad â rhywun wyneb yn wyneb, trwy ddychwelyd y ffurflen gwyno amgaeedig, dros y ffôn, yn ysgrifenedig, trwy e-bost neu mewn unrhyw ffordd sydd fwyaf addas i chi.

Eiriolaeth

Mae yna adegau pan fydd pawb ohonom angen rhywun i'n cefnogi ni a'n helpu ni i siarad drosom ni ein hunain.

Eiriolwyr yw pobl a all eich helpu gyda'ch cwyn. Os ydych chi'n teimlo y gallech gael budd o gymorth gan eiriolwr, cysylltwch â'r Adran Gwynion a fydd yn gallu eich helpu gyda'r cais hwn.

Materion na ellir eu hystyried

Efallai y bydd rhai materion na ellir eu hystyried gan y Weithdrefn Gwyno, er enghraifft mewn achos lle mae yna weithdrefn apêl arall, neu lle mae materion o flaen y Llys ar hyn o bryd neu sydd wedi bod gerbron y Llys. Gall y Swyddog Cwynion rhoi rhagor o gyngor am hyn.

Dim ond hyd at 12 mis ar ôl y dyddiad y digwyddodd yr achos dros gwyno neu y daeth i sylw'r unigolyn sydd am gwyno y gellir cyflwyno cwyn. Fodd bynnag, gellir hepgor y terfyn amser hwn os yw'r awdurdod lleol yn fodlon bod rheswm da dros beidio â gwneud y gŵyn yn gynharach ac y mae'n ystyried y byddai'n bosibl i barhau i ymchwilio'n effeithiol ac yn deg.

Mae yna ddau gam i'r drefn gwyno:

Cam 1

Datrys problemau ar lefel leol yw'r cam yma – ac yn gyflym, sef yr hyn y mae'r rhan fwyaf o bobl yn dymuno ac sydd â'r hawl i'w ddisgwyl. Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 2 diwrnod gwaith o'i dderbyn. Bydd Swyddog o'r cyngor yn cael ei benodi i ymchwilio i'ch cwyn ac efallai bydd yn cysylltu â chi i drafod y materion a godwyd gennych. Bydd yr Ymchwilydd yn rhoi ymateb ysgrifenedig i chi o fewn 15 diwrnod gwaith.

Os na ellir datrys y gŵyn o fewn yr amser hwn gellir gofyn am estyniad.

Cam 2

Gellir symud cwynion ymlaen i Gam 2 pan fo difrifoldeb y gŵyn yn golygu nad yw'n briodol i'r mater dan sylw gael ei drin neu os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ar ddiwedd Datrysiad Lleol Cam 1.

Bydd Ymchwilydd Annibynnol yn cael ei benodi i drin eich Cwyn Cam 2. Bydd hwn/hon yn rhywun nad yw'n aelod na'n swyddog yr awdurdod lleol.

Ein nod yw cwblhau'r cam hwn o fewn 25 diwrnod gwaith unwaith y bydd y cwynion y mae angen eu hymchwilio yn cael eu cytuno â chi.

Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol yn cael ei anfon atoch ynghyd â llythyr gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yn rhoi manylion barn, camau gweithredu a sylwadau'r cyngor. Os nad ydych yn fodlon â'r adroddiad – neu ymateb yr adran gallwch ymarfer eich hawl i ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i ymchwilio i'ch cwyn.

Y cyfeiriad yw:



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru,

1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed,
Bridgend
CF35 5LJ



01656 641150



ask@ombudsman-wales.org.uk

Eich Adborth

Enw:

Cyfeiriad:

Ffôn Gwaith:

Ffôn Cartref:

Ffôn Symudol:

E-bost:

Fy sylw neu ganmoliaeth yw:

Dyma fy nghwyn:

Dewch i ni glywed gennych chi

Os oes gennych unrhyw sylwadau o gwbl am ansawdd y gwasanaeth a gewch gan Wasanaethau Cymdeithasol Powys, (da neu ddrwg) rydym am glywed gennych.

Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ymateb a'i dychwelyd at:



Swyddog Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol

Neuadd Sir Powys
Spa Road East Llandrindod
Powys
LD1 5LG

Neu, gallwch gysylltu â ni drwy:



(01597) 827515 / 827217



get.sorted@powys.gov.uk



cy.powys.gov.uk/gwasanaethaucymdeithasol

“Gweithio gyda’n gilydd i gael pethau’n iawn”