

Cwynion, Canmoliaethau a Sylwadau

Helpwch ni wella ein Gwasanaethau

Cwyno

Fe all unrhyw aelod o'r cyhoedd (neu rywun yn gweithredu ar eu rhan), sydd wedi derbyn, neu oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth, gwyno.

Cewch gwyno ar ran rhywun arall sydd:

- yn blentyn;
- wedi gofyn i chi weithredu ar eu rhan;
- heb y gallu;
- wedi marw (cyn belled â bod gennych reswm cyfreithiol dros weithredu ar eu rhan).

Byddwn bob amser yn anelu at safonau uchel ond, weithiau, bydd pethau'n mynd o chwith. Os ydych yn anhapus gyda'r gwasanaeth a gawsoch, cofiwch ddweud wrthym. Yna gallwn ddefnyddio'r ymateb hwn i wella ein gwasanaethau.

Mae'r ffeithlen hon yn egluro sut fydd y Cyngor yn gweithio gyda'i gwsmeriaid i ddatrys cwynion. Mae canllawiau Llywodraeth Cymru'n dweud wrthym sut ydym yn gorfod gwneud hyn.

Beth yw cwyn?

Cwyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder;
- naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall;
- gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd;
- ynghylch gweithrediadau'r Cyngor neu ddiffyg gweithredu; neu
- ynghylch safon gwasanaeth a ddarparwyd.

Nid cwyn yw:

- cais gwreiddiol am wasanaeth;
- adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad neu derfyniad;
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'a wnaed yn briodol';
- ffordd o bwyso ar grwpiau / sefydliadau i geisio hyrwyddo achos;
- cwyn a gan sefydliad neu unigolyn nad yw'n derbyn gwasanaeth gan y Cyngor ac nad yw'n gweithredu ar ran cwsmer.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn cwyno, byddwn yn parchu eich hawl i gydgyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a roddwch i ni gydag eraill a allai fod yn delio â'ch cwyn, ni fyddwn yn gwneud hyn os na fydd angen. Wnawn ni ddim trosglwyddo unrhyw wybodaeth oni bai ein bod yn gorfod gwneud hynny yn ôl y gyfraith, ac ond yn trosglwyddo gymaint ag sydd angen.

Y drefn gwyno

Fel arfer, dylid cwyno cyn pen 12 mis ar ôl i rywun ddod yn ymwybodol o'r broblem.

Mae modd cwyno'n ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) neu ar lafar (dros y ffôn neu'n bersonol).

Mae dau **gyfnod** i'r broses.

Cyfnod 1 - Anffurfiol

Gallwch drafod eich pryderon gyda'r aelod o staff sy'n delio â'ch mater neu eu harolygwr / rheolwr. Gallwch ddweud wrthym am eich pryderon mewn sawl ffordd, sy'n cael eu hamlinellu drosodd.

- Yn bersonol
- Dros y ffôn
- Yn ysgrifenedig
- Ar-lein / trwy e-bost

Os nad ydych yn sicr gyda phwy i gysylltu, cofiwch ffonio ein Canolfan Gysylltu ar (01437) 764551 fydd yn falch o'ch helpu.

Bydd eich cwyn yn cael ei chydabod cyn pen **5 diwrnod gwaith**. Yna byddwch yn derbyn ymateb i'ch cwyn cyn pen **10 diwrnod gwaith**. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn y ffordd anffurfiol hon ond, os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, gallwch ofyn iddi gael ei symud ymlaen i **Gyfnod 2**.

Cyfnod 2 - Ymchwiliad Ffurfiol

I wneud cwyn ffurfiol bydd angen i chi hysbysu'r Swyddog Cyswllt Cwynion perthnasol (gwelwch dudalennau 3 a 4).

Bydd eich cwyn yn cael ei chydabod cyn pen 5 diwrnod gwaith.

Bydd y Swyddog Cyswllt Cwynion penodedig yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei gael. Bydd yn penodi ymchwilydd i archwilio eich cwyn ac yn dweud wrthyfch pwy fydd hynny. Byddwch fel arfer yn cael clywed y canlyniad cyn pen 20 diwrnod gwaith.

Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau cyn i chi a'r Cyngor gytuno ar beth sydd i gael ei ymchwilio.

Bydd yr Ymchwilydd Cwynion penodedig yn paratoi adroddiad ar ran y Cyngor.

Yna byddwch yn derbyn ymateb ysgrifenedig i'ch cwyn oddi wrth y Cyngor. Bydd hwn yn egluro canlyniad yr ymchwiliad, unrhyw gamau pellach y bwriadwn eu cymryd i unioni pethau ac unrhyw welliannau sydd i'w gwneud i wasanaethau.

I gysylltu â'r Swyddog Cyswllt Cwynion

Gwelwch restr y swyddogion ar dudalennau 3 a 4.

Gaf i ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Fe all plant a rhai oedolion sydd wedi derbyn gwasanaeth fod â hawl i gymorth i wneud cwyn drwy gymorth eiriolwr. Gallwn helpu i chi gysylltu ag eiriolwr os oes gennych hawl i'r gwasanaeth.

Beth os nad wyf yn sicr wrth bwy i gwyno?

Gallwch fod â chwyn ynghylch gwasanaeth a drefnwyd gennym ar eich cyfer gyda darparwr arall, fel contractwr. Bydd gan bob sefydliad ei drefn gwyno ei hun a byddwn yn falch o helpu i chi gwyno ynghylch unrhyw un o'r gwasanaethau hyn.

Beth allaf i wneud os byddaf yn dal heb fod yn hapus?

Os ydych yn anfodlon ar ymateb y Cyngor i'ch cwyn, gallwch ofyn i Ombudsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru archwilio'r mater.

Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pen-coed, Pen-y-bont ar Ogwr CF35 5LJ

☎: 0300 790 0203 (pris galwad lleol)

📠: 01656 641199

✉: ask@ombudsman-wales.org.uk

Beth os oes gennyf ganmoliaeth?

Os ydych yn fodlon ar wasanaeth a gawsoch neu sut ydym wedi'ch trin, yna cofiwch ddweud wrthym er mwyn i ni allu dysgu drwy hyn. Anfonwch at:

Rheoli Gwybodaeth a Chwynion, Cyngor Sir Penfro, Hwlfordd, SA61 1TP

✉: compliments@pembrokeshire.gov.uk
www.pembrokeshire.gov.uk - Cliciwch ar 'Eich Cyngor' yna 'Canmoliaethau a Sylwadau' a dilyn y cyfarwyddiadau ar y sgrin.

Swyddogion Cyswllt Cwynion

Unedau Corfforaethol

O ran cwynion **about Human Resources, Policy, Legal and Elections**, eich cyswllt yw:

Nicky Edwards, Swyddog Cymorth Technegol

☎: 01437 775856

✉: Nicky.Edwards@pembrokeshire.gov.uk

Y Gymraeg

Nicky Edwards, Swyddog Cymorth Technegol

☎: 01437 775856

✉: Nicky.Edwards@pembrokeshire.gov.uk

Caffael a Gwasanaethu Cwsmeriaid

O ran cwynion **about benefits, council tax, council house rents, business rates, payroll and creditor payments, Facilities (including car parks), Customer Contact Centres, and Information Technology**, eich cyswllt yw:

Duncan Betteley, Rheolwr Busnes

☎: 01437 775211

✉: Duncan.Betteley@pembrokeshire.gov.uk

Gwasanaethau Hamdden

O ran cwynion ynghylch twristiaeth, canolfannau hamdden, dyfarniadau myfyrwyr, thraethau, eich cyswllt yw:

Gary Nicholas, Swyddog Gwasanaethau Hamdden

☎: 01437 776005

✉: Gary.Nicholas@pembrokeshire.gov.uk

Gwasanaethau Diwylliannol

O ran cwynion ynghylch llyfrgelloedd, amgueddfeydd, archifau, y celfyddydau, Cofrestrtyddion eich cyswllt yw:

James Thornley, Rheolwr TGCh Gwasanaethau Diwylliannol

☎: 01437 776083

✉: James.Thornley@pembrokeshire.gov.uk

Comisiynu Tai

O ran cwynion ynghylch neilltuo tai'r cyngor, tai'r sector preifat a grantiau, rheoli tenantiaethau, tai gwarchod, digartrefedd a dewisiadau tai, eich cyswlltiadau yw:

Katie Mullins neu Nia Davies, Swyddog Cyswllt Cwsmeriaid (Tai)

☎: 01437 776556 / 776230

✉: HousingCLO@pembrokeshire.gov.uk

Cynnal a Chadw

Ar gyfer cwynion yn ymwneud ag atgyweirio tai cyngor, gwaith cynnal a chadw ar: adeiladau, goleuadau stryd, eich cyswlltiadau yw:

Phillip Horne, Swyddog Cynnal Ardal a Stuart Uzmez, Goruchwyliwr Ardal Atgyweirio Ymatebol

☎: 01437 776279 / 776650

✉: Phillip.Horne@pembrokeshire.gov.uk

✉: Stuart.Uzmez@pembrokeshire.gov.uk

Planning

O ran cwynion ynghylch cynllunio, cadwraeth, y cynllun datblygu, rheoli adeiladu, eich cyswllt yw:

Michelle Webber, Arweinydd Tîm Cadwraeth

☎: 01437 776503

✉: Michelle.Webber@pembrokeshire.gov.uk

Kirstie Thomas, Departmental Secretary

☎: 01437 775324

✉: Kirstie.Thomas@pembrokeshire.gov.uk

Rheoli Eiddo ac Asedau

O ran cwynion ynghylch rheoli ac adolygu eiddo, ffermydd sirol, marchnadoedd, Maes Awyr Hwlfordd, eich cyswllt yw:

Jo Collis, Swyddog Cofnodion Eiddo

☎: 01437 776517

✉: Jo.Collis@pembrokeshire.gov.uk

Datblygu Economaidd ac Adfywio

O ran cwynion **economic development, regeneration projects, tourism development, community regeneration**, eich cyswllt yw:

Kirstie Thomas, Departmental Secretary

☎: 01437 775324

✉: Kirstie.Thomas@pembrokeshire.gov.uk

Y Gwasanaethau Cymdeithasol

O ran cwynion ynghylch gwasanaethau ar gyfer pobl hŷn, plant theuluoedd, ieuchyd meddwl, anabledau corfforol, anabledau, dysgu, maethu a mabwysiadu, eich cyswlltiadau yw:

Amanda Davies a Richard Williams, Social Services Complaints Officers

☎: 01437 775503 / 776208

✉: SocialCareComplaints@pembrokeshire.gov.uk

Addysg

O ran cwynion ynghylch derbyniadau i ysgolion, addysg anghenion arbennig a datganiadau, gwasanaeth cerddoriaeth, gwasanaethau ieuencid, dysgu oedolion, datblygu chwaraeon, gwasanaethau arlwy, eich cyswllt yw:

Lyn Herde, Swyddog Datblygu Cymorth Personol

☎: 01437 776473 or 07920 702413

✉: Lyn.Herde@pembrokeshire.gov.uk

SYLWCH – Rhaid i gwynion ynghylch ysgolion gael eu trin gan yr ysgolion dan sylw, yn dilyn eu trefna cwyno eu hunain. Cysylltwch â'r ysgolion yn uniongyrchol i gael copi o'u Polisi Cwynion.

Isadeiledd

O ran cwynion **about highways, sewers, transportation, car parks, road safety, coastal protection, architecture, engineering and Bridge Innovation Centre**, eich cyswllt yw:

Shaun Griffiths, Corporate Systems & Safety Manager**Jennifer Brown, Data & Systems Officer**

☎: 01437 77 5077/5419

✉: Shaun.Griffiths@pembrokeshire.gov.uk

✉: Jennifer.Brown@pembrokeshire.gov.uk

Gwasanaethau Amgylcheddol ac Amddiffyn y Cyhoedd

O ran cwynion **about street cleaning, litter collection, drainage and the maintenance of: highways, public toilets, parks, gardens and play areas, refuse (including trade waste), recycling and civic amenity sites, crematorium, parks, Tenby and Fishguard Harbour, emergency planning and abandoned vehicles**, eich cyswllt yw:

Sandra Davies, Waste Operations Asst.

☎: 01437 775935

✉: Sandra.Davies@pembrokeshire.gov.uk

Public Protection

O ran cwynion ynghylch ieuchyd amgylcheddol, diogelwch / safonau bwyd, trwyddedu, rheoli plâu, rheoli cŵn, ieuchyd a lles anifeiliaid, safonau masnachu, diogelwch cymunedol, eich cyswllt yw:

Jemma Price-Lewis, Admin Supervisor

☎: 01437 776203

✉: Jemma.Price-Lewis@pembrokeshire.gov.uk

Environmental Enforcement

O ran cwynion **about littering, dog fouling, other anti-social behaviour, Fixed Penalty Notices**, eich cyswllt yw:

☎: District Enforcement: 0203 131 3771

✉: Pembrokeshire.council@district-enforcement.co.uk

SYLWCH – Complaints regarding environmental enforcement are dealt directly by District Enforcement and not by Pembrokeshire County Council.