

Cyngor Sir Penfro

Polisi Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion



Gwranddo



Ymateb

Gwella

CYNNWYS

Tudalennau

1.	Cyflwyniad	3
2.	Dysgu	4
3.	Canlyniadau	5
4.	Pryd i ddefnyddio'r Polisi hwn	6
5.	Ein Hysbysu	7
6.	Ein Proses	8-11
7.	Cymorth	12
	Ffurflen Mynegi Pryder/Cwyn	13-14

Rhif y Fersiwn	Diwygiad	Swyddog Cyfrifol	Dyddiad y Newid	Statws
1.0	Polisi Newydd	Prif Swyddog Archwilio, Risg a Gwybodaeth	Ebrill 2021	Drafft

DIBEN

Yn unol ag Adran 36 Deddf yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae'n ofynnol i'r Cyngor fod â Gweithdrefn Ymdrin â Chwynion sy'n cydymffurfio â Datganiad o Egwyddorion yr Ombwdsmon a'i Weithdrefnau Enghreifftiol ar gyfer Ymdrin â Chwynion.

Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn nodi'r trefniadau sy'n ofynnol ar gyfer ymdrin â chwynion ac ystyried cwynion ynghylch Gwasanaethau Cymdeithasol, gan gynnwys y weithdrefn dau gam, graddfeydd amser statudol a threfniadau adrodd.

Mae Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 yn nodi'r trefniadau sy'n ofynnol ar gyfer ymdrin â chwynion mewn perthynas â swyddogaethau penodol fel a nodir ym mharagraffau 8, 9 a 10 y Rheoliadau.

Yn ogystal â'r fframwaith deddfwriaethol a nodir uchod, mae'r Cyngor o'r farn bod Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion yn rhan annatod o fesur ein perfformiad. Mae dyletswydd arnom o dan Ddeddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021 i adolygu ein perfformiad yn gyson ac ymgynghori â phobl leol ynghylch perfformiad. Mae'r adborth a geir trwy Ganmoliaeth, Pryderon a Chwynion yn rhan o'n hunanasesiad o berfformiad.

DYSGU

EIN HYMRWYMIAD

Mae Cyngor Sir Penfro'n ymrwymedig i wella'n barhaus ac i feithrin perthnasoedd cryfach â'r cymunedau yr ydym yn eu gwasanaethu. Mae ein Polisi Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion yn rhan graidd o'n fframwaith perfformiad. Fel rhan o'n diwylliant o Ddiben, Dysgu a Chanlyniadau, rydym yn croesawu'r adborth a gawn gan ein dinasyddion a defnyddwyr ein gwasanaethau i'n cynorthwyo i adnabod yr hyn yr ydym yn ei wneud yn dda a ble y mae angen i ni wella.

Os ydych chi'n fodlon ar y gwasanaeth yr ydych wedi'i gael gennym neu os hoffech wneud sylw neu awgrym, fe hoffem glywed eich adborth. Bydd hyn yn rhoi dealltwriaeth i ni am yr hyn sy'n bwysig i chi a bydd yn ein helpu i adolygu a datblygu ein ffyrdd o weithio.

Mae Cyngor Sir Penfro'n ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a all fod gennych am ein gwasanaethau. Rydym yn amcanu at egluro materion y byddwch o bosibl yn ansicr yn eu cylch. Os yn bosibl byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac yr ydym ni wedi methu â'i ddarparu. Os gwnaethom unrhyw beth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a, lle y bo'n bosibl, yn ceisio unioni pethau i chi. Rydym yn amcanu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o gwynion i wella ein gwasanaethau.

CANLYNIADAU

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Ein Huwch Dîm Arwain sy'n gyfrifol am berfformiad y Cyngor ac mae'n cael diweddariadau chwarterol ar y fframwaith perfformiad, sy'n cynnwys crynodeb o'r holl ganmoliaeth, pryderon a chwynion. Bydd yr Uwch Dîm Arwain yn cael ei wneud yn ymwybodol o unrhyw gwynion difrifol. Mae'n ofynnol bod yr Uwch Dîm Arwain yn cael sicrwydd bod y Cyngor yn cyflawni mewn perthynas â'i ddiben a, lle ceir diffygion, ein bod yn dysgu ac yn gwella.

Y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio sy'n gyfrifol am adolygu ac asesu ein gallu i ymdrin yn effeithiol â chwynion a gall wneud argymhellion ar gyfer gwella. Bydd y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio'n cael diweddariadau chwarterol ar nifer y sylwadau canmoliaethus, pryderon a chwynion a gafwyd, ein hamseroedd ymateb a throsolwg lefel-uchel o ddeilliannau.

Bydd yr adborth a gawn trwy Ganmoliaeth, Pryderon a Chwynion yn ein cynorthwyo i gynnal hunanasesiadau o'n perfformiad i'n galluogi i fyfyrio ynghylch pa mor dda yr ydym yn gweithredu fel Cyngor a pha gamau gweithredu y mae eu hangen i sicrhau y gallwn barhau i ddarparu gwasanaethau effeithiol yn awr ac yn y dyfodol.

Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) am gwynion a gafwyd a deilliannau'r cwynion gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gwynion.

PRYD I DDEFNYDDIO'R POLISI HWN

PERTHNA SEDD

Pan fyddwch chi'n mynegi eich pryderon neu eich cwynion wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn ei hegluro isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, megis yn erbyn penderfyniadau cynllunio, felly yn lle ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthych sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu ynghylch materion nad ydynt o fewn cwrdd y polisi hwn, megis penderfyniadau polisi gan Lywodraeth Cymru, a byddwn wedyn yn eich cynghori sut y gallwch wneud eich pryderon yn hysbys.

Mae cwyn:

- ♦ Yn fynegiant o anffodlonrwydd neu bryder;
- ♦ Yn cael ei chyfleu'n ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall;
- ♦ Yn cael ei chyfleu gan un neu fwy nag un aelod o'r cyhoedd (rhywun neu grŵp sy'n cael gwasanaeth neu y gwrthodwyd gwasanaeth iddynt y mae ganddynt hawl i'w gael gan y ddarparwr gwasanaeth);
- ♦ Yn ymwneud â gweithredu neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus neu safon y gwasanaethau a ddarparwyd;
- ♦ Yn rhywbeth y mae'n ofynnol ymateb iddo.

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth, e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd diffygiol neu'n gofyn am apwyntiad, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os ydych yn gofyn am wasanaeth ac yna'n anffodlon ar ein hymateb, byddwch yn gallu gwneud eich pryder yn hysbys fel a ddisgrifir gennym isod.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion 'Rhyddid Gwybodaeth', Diogelu Data na Mynediad at Ddata. Mae gennym weithdrefn ar wahân i'w dilyn ar gyfer y materion hyn; cysylltwch â:

Rhyddid Gwybodaeth: foi@pembrokeshire.gov.uk.

Diogelu Data: DataProtection@pembrokeshire.gov.uk

Mynediad at Gofnodion: accesstorecords@pembrokeshire.gov.uk

Nid yw'r Polisi hwn yn cynnwys ysgolion. Mae ysgolion yn dilyn eu gweithdrefn eu hunain, felly dylai canmoliaeth, pryderon neu gwynion gael eu cyfeirio'n uniongyrchol at yr ysgol dan sylw.

Dylid cyfeirio pryderon neu gwynion ynghylch Cynghorwyr Sir at:

Claire Jones, Swyddog Monitro: e-bost: Claire.Jones@pembrokeshire.gov.uk

EIN HYSBYSU

CYSWLLT

Canmoliaeth a Sylwadau

Fe hoffem ddeall beth ydym yn ei wneud yn dda a beth mae ein cwsmeriaid yn ei werthfawrogi. Os hoffech ddarparu adborth cadarnhaol neu wneud sylw neu awgrym ynghylch sut y gallem wella, rhowch wybod inni os gwelwch yn dda trwy:

- Gwblhau'r ffurflen ar-lein yn www.pembrokeshire.gov.uk
- Anfon neges e-bost atom yn compliments@pembrokeshire.gov.uk
- Ysgrifennu atom yn Canmoliaeth a Sylwadau, Cyngor Sir Penfro, Neuadd y Sir, Hwlfordd, Sir Benfro, SA61 1TP.

Datrys Pryderon a Chwynion yn Anffurfiol

Os yn bosibl, rydym ni'n credu ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch y mater gyda'r sawl yr ydych yn ymwneud â hwy os gwelwch yn dda. Byddant hwy'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn eu dwyn i'n sylw. Os nad yw'r aelod o staff yn gallu helpu, byddant yn egluro pam a gallwch ofyn iddynt am ymchwiliad ffurfiol.

Sut i Fynegi Pryder neu Gŵyn yn Ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder yn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Defnyddio'r **ffurflen** ar ein gwefan yn www.pembrokeshire.gov.uk
- Gofyn am gopi o'n ffurflen gan y sawl yr ydych eisoes mewn cysylltiad â hwy. Dywedwch wrthynt fod arnoch eisiau i ni ymdrin â'ch cwyn yn ffurfiol.
- Cysylltu â'n canolfan cyswllt cwsmeriaid ar 01437 764551 os oes arnoch eisiau cyfleu eich cwyn dros y ffôn.
- **Anfon neges e-bost** atom yn corporatecomplaints@pembrokeshire.gov.uk
- Ysgrifennu atom yn: Cwynion Corfforaethol, Cyngor Sir Penfro, Neuadd y Sir, Hwlfordd, Sir Benfro, SA61 1TP.

Rydym yn amcanu at drefnu bod ffurflenni mynegi pryderon a chwynion ar gael ym mhhrif swyddfeydd y Cyngor.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen mynegi cwyn ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg ac fel fersiynau sain a phrint bras ar gais.

EIN PROSES

SUT Y BYDDWN YN YMATEB

Canmolïaeth a Sylwadau

Bydd eich canmolïaeth yn cael ei chofnodi a'i rhannu gyda'r Rheolwr Gwasanaeth perthnasol i'w rhannu gyda'r tîm i sicrhau bod gwasanaeth cwsmerïaïd da'n cael ei gydnabod. Byddwn yn ystyried a oes rhagor o wersi ehangach y gellir eu dysgu o'ch adborth ac yn eu rhannu fel y bo'n briodol. Byddwn yn cyhoeddi rhai enghreifftiau o ganmolïaeth a sylwadau yn ddiennw oni bai eich bod yn gofyn yn benodol i ni beidio. Byddwch yn cael cydnabyddiaeth o fewn 15 niwrnod gwaith i'ch hysbysu ynghylch unrhyw gamau pellach yr ydym yn bwriadu eu cymryd o ganlyniad i'ch adborth.

Pryderon a Chwynion

Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 niwrnod gwaith (2 ddiwrnod ar gyfer cwynion ynghylch gofal cymdeithasol) ac yn eich hysbysu sut y bwriadwn ymdrin ag ef. Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu gyda chi ac yn cadarnhau a oes gennych unrhyw ofynion penodol, er enghraifft os oes arnoch angen dogfennau mewn print bras. Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest. Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond am eich bod wedi mynegi pryder neu wedi cyfleu cwyn.

Fel arfer, dim ond os byddwch yn dweud wrthym am eich pryderon o fewn chwe mis (deuddeng mis ar gyfer cwynion ynghylch gofal cymdeithasol) y byddwn yn gallu ymchwilio iddynt. Y rheswm dros hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bo materion yn dal i fod yn fyw ym meddyliau pawb.

Mewn achosion eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ystyried pryderon a ddygir i'n sylw'n hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi egluro pam nad ydych wedi gallu ei ddwyn i'n sylw'n gynharach a bydd angen i ni fod â digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael eu cytundeb i ddynodi ei bod yn iawn i chi weithredu ar eu rhan.

O bryd i'w gilydd, bydd achos cyfreithiol neu ddisgyblu'n gysylltiedig â chwynion a geir. Efallai y bydd angen aros cyn cynnal ymchwiliad i gŵyn nes bod yr achosion eraill hynny wedi dod i ben.

Beth os yw'n ymwneud â mwy nag un corff?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff, e.e. y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor, Ysgol a'r Cyngor, byddwn fel arfer yn gweithio gyda hwy i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Wedyn byddwch yn cael enw'r sawl sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra'r ydym yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, e.e. gweithredwyr cludiant neu doiledau cyhoeddus, efallai y byddwch yn dymuno codi'r mater yn anffurfiol gyda hwy yn gyntaf. Fodd bynnag, os oes arnoch eisiau mynegi eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy rydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol ymchwilio iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o adran arall yng Nghyngor Sir Penfro neu, mewn rhai achosion gan gynnwys y rhai sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol lle mae gweithdrefn statudol yn berthnasol, gallwn benodi ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth ni am eich pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod ni'n iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ddeiliant yr ydych yn gobeithio amdano.

Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau yr ydym yn eu dal mewn perthynas â'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes datrysiad syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwn. Er enghraifft, lle gofynasoch chi am wasanaeth a'n bod ninnau'n gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a llunio adroddiad. Mewn achosion o'r fath, bydd deiliant eich cwyn yn dal i gael ei gofnodi i adlewyrchu perfformiad a rhoi cymorth i ddysgu gwersi.

Byddwn yn amcanu at ddatrys pryderon mor gyflym â phosibl ac yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif llethol o fewn 20 diwrnod gwaith neu 25 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion ynghylch gofal cymdeithasol. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam ein bod yn meddwl y gallai gymryd yn hwy i ymchwilio.
- Dweud wrthyhch faint o amser yr ydym yn disgwyl i bopeth gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ble'r ydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthyhch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn amcanu at gadarnhau'r ffeithiau yn y lle cyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar gymhlethdod a difrifoldeb y materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn paratoi cynllun ymchwilio.

Byddwn yn cysylltu â chi i drafod eich pryderon ac mewn rhai achosion efallai y byddwn yn gofyn am gael cwrdd â chi. O bryd i'w gilydd efallai y byddwn yn awgrymu gwasanaeth cyfryngu neu ddull arall i ddatrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Os oes angen, byddwn yn siarad gyda'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

Deilliant

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth ganfuom. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pam y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyhych beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn canfod bod nam diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau i atal hynny rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn wastad yn ymddiheuro amdano.

Unioni'r Sefyllfa

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylem fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, byddwn yn amcanu at ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn amcanu at wneud iawn am hynny. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hunain, pan ddylem ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, neu os oedd gennych hawl i gyllid a chithau heb ei gael, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Mewn cyfnodau o ofid neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bydd amgylchiadau cynhyrfiol neu drallodus wedi bodoli yn y cyfnod cyn mynegi pryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am bod rhywun yn bod yn daer neu'n benderfynol.

Rydym ni'n credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu.

Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly'n disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodgar na difriol, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Pan fyddwn yn cael bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol byddwn yn rheoli'r sefyllfaoedd hynny dan ein Polisi Cyswllt Parhaus neu Afresymol.

CYMORTH

Beth os oes angen help arnoch?

Bydd ein staff yn amcanu at eich helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cynhorthwy ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu; gofynnwch i'n Swyddog Cyswllt Cwynion.

Mae'r Cyngor yn comisiynu Tros Gynnal Plant Cymru i ddarparu cymorth eirioli ar gyfer plant a phobl ifanc, a gallwch gysylltu â hwy gan ddefnyddio'r manylion canlynol:

- Ffôn: 029 2039 6974 Gwefan: www.tgpcymru.org.uk
- E-bost: admin@tgpcymru.org.uk

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi hwn os ydych dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad gyda rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- Ffôn: 0808 802 3456 Gwefan: www.meiccymru.org

Neu gallwch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:

- Ffôn: 0808 801 1000 Gwefan: www.childcom.org.uk

Yr Ombwdsmon

Rydym yn amcanu at ddatrys eich pryderon a'ch cwynion mewn ffordd sydd wrth eich bodd. Fodd bynnag, os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y Llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu fod y sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael triniaeth annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael trwy ryw fetiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi profi anfantais yn bersonol o ganlyniad i fethiant gan wasanaeth neu wedi cael triniaeth annheg

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl fel arfer eich bod yn dwyn eich pryderon i'n sylw ni ac yn rhoi'r cyfle i ni unioni pethau yn gyntaf. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy ddefnyddio'r manylion canlynol:

- Ffôn: 0300 790 0203 Gwefan: www.ombudsman.wales
E-bost: ask@ombudsman.wales Cyfeiriad: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pen-coed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn ymdrin â chwynion am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cynghori ynghylch sefydliadau o'r fath.

Ffurflen Mynegi Pryder / Cwyn

Sylwer: Y sawl a brofodd y broblem ddylai lenwi’r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

A: Eich manylion

Cyfenw:	Enw(au) cyntaf	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/os arall nodwch os gwelwch yn dda
Cyfeiriad a Chod Post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:		

Nodwch sut y byddai’n well gennych i ni gysylltu â chi:

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg na Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym er mwyn i ni allu trafod sut y gallem eich helpu.

B: Cyfleu cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Eu henw’n llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas chi â hwy?	
Pam ydych yn cyfleu cwyn ar eu rhan?	

C: Ynglŷn â'ch pryder / cwyn

(Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(ni) ychwanegol os oes angen)

C.1: Enw'r adran/adain/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:

C.2: Beth wnaethant o'i le, neu fethu â'i wneud yn eich tyb chi?

C.3: Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch:

C.4: Beth ydych chi'n meddwl ddylai gael ei wneud i unioni pethau?

C.5: Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C.6: Ydych chi eisoes wedi cyfleu eich pryder wrth y staff rheng-flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i egluro sut a phryd y gwnaethoch chi hynny:

C.7: Os oes mwy na chwe mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, dywedwch pam nad ydych wedi cwyno cyn nawr:

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, atodwch hwy gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi i'r cyfeiriad canlynol:

Cwynion Corfforaethol, Cyngor Sir Penfro, Neuadd y Sir, Hwlfordd, Sir Benfro, SA61 1TP, neu drwy'r e-bost i corporatecomplaints@pembrokeshire.gov.uk.