



Cwynion a Chanmoliaeth - Helpwch ni i Wella ein Gwasanaethau Cymdeithasol

Gwneud Cwyn

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn neu oedd â hawl i dderbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, wneud cwyn.

Cewch wneud cwyn ar ran rhywun arall, os yw'r person hwnnw:

- yn blentyn
- wedi gofyn I chi weithredu ar ei ran
- heb alluedd
- wedi marw.

Rydym yn anelu i gyrraedd safon uchel bob amser ond weithiau bydd pethau'n mynd o'u lle. Os ydych chi'n anhapus gyda'r gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, dywedwch wrthym. Wedyn gallwn ddefnyddio'r adborth hwn i wella ein gwasanaethau.

Mae'r daflen ffeithiau hon yn egluro sut y bydd y Cyngor yn gweithio gyda'n cwsmeriaid i ddatrys cwynion. Mae arweiniad gan Lywodraeth Cymru yn dweud wrthym sut y mae'n rhaid i ni wneud hyn.

Beth yw cwyn?

Cwyn yw:

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- Naill ai ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi ei wneud drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Wedi ei wneud gan un neu ragor o aelodau'r cyhoedd
- Ynghylch gweithredoedd neu ddiffyg gweithredoedd darparwr gwasanaeth cyhoeddus; neu
- Ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd

Nid yw cwyn yn:

- Gais cychwynnol am wasanaeth
- Adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad neu gasgliad
- Dull o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi a 'wnaed yn gywir'
- Dull i grwpiau lobïo / cymdeithasau geisio hybu achos
- Cwyn a wnaed gan sefydliad neu unigolyn nad yw'n derbyn gwasanaeth gan y gwasanaethau cymdeithasol ac nad yw'n gweithredu ar ran cwsmer.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth y byddwch yn ei rhoi i ni gydag eraill a all fod yn ymdrin â'ch cwyn, ni wnawn hyn ond os bydd yn angenrheidiol. Ni fyddwn yn trosglwyddo unrhyw wybodaeth os na fydd rhaid i ni wneud hynny drwy gyfraith ac ni fyddwn yn trosglwyddo ond cymaint ag sydd ei angen.

Y broses gwyno

Dylid gwneud cwyn fel rheol o fewn 12 mis i'r amser y daeth person yn ymwybodol o'r broblem.

Gellir gwneud cwyn yn ysgrifenedig (llythyr neu neges e-bost) neu ar lafar (dros y ffôn neu'n bersonol).

Mae **dau gam** yn y broses.

Gellwch ofyn am y daflen hon mewn fformat gwahanol.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â'r Swyddog Cwynion ar (01437) 775503



Cam 1 - Datrysiaid Lleol

Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn **2 diwrnod gwaith**.

Mewn ymdrech i ddatrys materion, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn gyda chi (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Rhaid i'r drafodaeth hon ddigwydd o fewn **10 diwrnod gwaith** i ddyddiad y cydnabyddiad. Yn dilyn y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn **5 diwrnod gwaith**.

Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, cewch ofyn i'r mater fynd ymlaen i **Gam 2**.

Cam 2 - Ymchwiliad ffurfiol

O fewn 5 diwrnod gwaith i'ch cais am ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn, bydd y Swyddog Cwynion yn cyfansoddi cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn ynghyd â'r canlyniad yr hoffech chi ei sicrhau.

Ni fydd yr ymchwiliad yn cychwyn hyd nes y byddwch chi a'r Cyngor wedi cytuno ar beth sydd angen ymchwilio iddo.

Bydd Ymchwilydd Annibynnol (nad yw yng nghyflogaeth Cyngor Sir Penfro) yn ymchwilio i'r gŵyn. Penodir Person Annibynnol hefyd i wrando ar sylwadau gan Wasanaethau Plant.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio i'r gŵyn:

- drwy gynnal ymarferiad casglu ffeithiau
- cyfweld y rhai dan sylw
- paratoi adroddiad ar gyfer yr awdurdod lleol.

Bydd yr awdurdod lleol yn ystyried adroddiad yr ymchwiliad ac yn penderfynu a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau neu beidio a'r camau gweithredu i'w cymryd o ganlyniad. Wedyn byddwch yn derbyn ateb ysgrifenedig i'ch cwyn oddi wrth y Cyngor. Bydd hwn yn amlinellu unrhyw gamau pellach y bwriadwn eu cymryd i gywiro pethau ac unrhyw welliannau gwasanaeth sydd i gael eu rhoi yn eu lle.

Ein nod yw cwblhau pob ymchwiliad ffurfiol o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad dechrau).

I gysylltu â'n swyddog cwynion

Tîm Rheoli Gwybodaeth a Chwynion,
Neuadd y Sir, Hwlfordd, Sir Benfro, SA61 1TP

Ffôn: 01437 775503

Ffacs: 01437 776699

E-bost: SocialCareComplaints@pembrokeshire.gov.uk

Gaf i ofyn i rywun fy helpu gyda'm cwyn?

Efallai y bydd plant sydd wedi derbyn gwasanaeth gan y gwasanaethau cymdeithasol a rhai oedolion yn gymwys i dderbyn cymorth i ddod â mater gerbron gyda chymorth eiriolwr. Gallwn helpu i'ch rhoi mewn cysylltiad ag eiriolwr os byddwch yn gymwys i dderbyn y gwasanaeth.

Beth os wyf yn ansicr wrth bwy i gwyno?

Efallai bod gennych gŵyn ynghylch gwasanaeth yr ydym ni wedi ei drefnu ar eich cyfer gyda darparwr gofal arall, megis cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hun a byddwn yn hapus i'ch cynorthwyo i wneud cwyn ynghylch unrhyw rai o'r gwasanaethau hyn.

Os yw eich cwyn ynglŷn â rhywbeth yr ydym wedi ei ddarparu ar y cyd gyda sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gan staff ieuchyd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac yn anfon un ateb i chi fel arfer.

Gellwch ofyn am y daflen hon mewn fformat gwahanol.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â'r Swyddog Cwynion ar (01437) 775503



Beth allaf i ei wneud os wyf yn dal yn anhapus?

Os byddwch yn anfodlon ar ymateb y Cyngor i'ch cwyn, gellwch ofyn i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych i mewn iddi.

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

Ffôn: 0300 790 0203 (codir y gyfradd leol am alwadau) / Ffacs: 01656 641199

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Oes modd i mi gwyno wrth rywun arall?

Mae **Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC)** yn rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Cewch gwyno'n uniongyrchol wrthynt hwy ynghylch gofal cymdeithasol a dderbyniwyd mewn cartrefi gofal a gan asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â gwasanaethau a redir gan y Cyngor.

AGGCC

Rhanbarth y De-orllewin

Adeiladau'r Llywodraeth

Heol Picton

Caerfyrddin

SA31 3BT

Ffôn: 01267 245160

Ffacs: 01267 245140

E-bost: cssiw.southwest@wales.gsi.gov.uk

Mae **Cyngor Gofal Cymru** yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r grym i edrych i mewn i honiadau o gamymddwyn.

Cyngor Gofal Cymru

South Gate House, Wood Street, Caerdydd
CF10 1EW

Ffôn: 0300 303 3444

Ffacs: 029 2038 4764

www.ccwales.org.uk

E-bost: info@ccwales.org.uk

Gall Comisiynydd Plant Cymru

gynorthwyo a chynghori plant a phobl ifanc ynglŷn â'u hawliau.

Comisiynydd Plant Cymru

Oystermouth House, Charter Court

Ffordd y Ffenics, Llansamlet, Abertawe

SA7 9FS

Ffôn: 01792 765600

E-bost: post@childcomwales.org.uk

www.childcomwales.org.uk

Beth os oes arnaf eisiau canmol?

Os ydych yn hapus gyda gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn gan y Gwasanaethau Cymdeithasol neu'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â chi, dywedwch wrthym, os gwelwch yn dda, er mwyn i ni gael dysgu oddi wrth hyn. Anfonwch at:

Rheoli Gwybodaeth a Chwynion

Cyngor Sir Penfro, Hwlfordd, SA61 1TP

E-bost: compliments@pembrokeshire.gov.uk

www.pembrokeshire.gov.uk – Cliciwch ar 'Eich Cyngor' ac wedyn 'Canmol a Chyflwyno Sylwadau' a dilynwch y cyfarwyddiadau ar y sgrin.

Gellwch ofyn am y daflen hon mewn fformat gwahanol.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â'r Swyddog Cwynion ar (01437) 775503



Oes modd i mi gael cyngor neu help arall?

Efallai y gall y sefydliadau canlynol eich helpu i wneud cwyn.

Cyngor Cyffredinol

Swyddfa Cyngor ar Bopeth Sir Benfro

43 Cartlett, Hwlfordd, SA61 2LH neu

38 Meyrick Street, Doc Penfro,

SA72 6UT

Ffôn:

E-bost: advice@pembscab.org.uk

www.pembrokeshirecab.org.uk

Eiriolaeth Gyffredinol

Dewis

Suite 3b, Cedar Court, Aberdaugleddau, SA73 3LS

Ffôn: 01646 629123

E-bost: advocacy@dewiscil.org.uk

www.dewiscil.org.uk

Iechyd Meddwl

Eiriolaeth Gorllewin Cymru

36/38 Y Stryd Fawr

Hwlfordd, SA61 2DA

Ffôn: 01437 762935

www.advocacywestwales.org.uk

Pobl Hŷn

Age Cymru Sir Benfro

37 Merlins Hill, Hwlfordd, SA61 1PE

Ffôn: 01437 769972

Oedolion ag Anableddau Dysgu

Pobl yn Gyntaf Sir Benfro

Portcullis House, Old Hakin Road, Hwlfordd, SA61 1XE

Ffôn: 01437 769135

www.pembrokeshirepeople1st.org.uk

Gofalwyr (gan gynnwys gofalwyr ifanc)

Cymdeithas Gwasanaethau

Cymdeithasol Sir Benfro (PAVS)

36-38 Stryd Fawr, Hwlfordd,

SA61 2DA

Ffôn: 01437 769422

E-bost: enquiries@pavs.org.uk

Plant ag Anableddau Dysgu

Gweithredu dros Blant

Penffynnon, Hawthorn Rise, Hwlfordd, SA61 2AX

Ffôn: 01437 761330

www.actionforchildren.org.uk

Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc

Tros Gynnal Plant

RHADFFÔN: 0808 8168 2599

E-bost:

westwalesadvocacy@trosgynnal.org.uk

Gellwch ofyn am y daflen hon mewn fformat gwahanol.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â'r Swyddog Cwynion ar (01437) 775503