



Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion

Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion

Rydym yn ymdrechu i ddarparu gwasanaeth a gofal cwsmeriaid o'r safon uchaf wrth eich gwasanaethu. Rydym yn anelu at ddysgu o'r hyn a ddywedwch yr ydym yn ei wneud yn dda ac, os oes gennych bryder neu gŵyn, anelwn at ddysgu o'ch adborth.

Mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym pan ydych yn anfodlon â'n gwasanaeth gan ei fod yn rhoi cyfle i ni gywiro pethau yn y fan a'r lle a gwella'r gwasanaeth yn y dyfodol.

Rydym yn croesawu'ch adborth dros y ffôn ond efallai y bydd gofyn i chi lenwi ffurflen bryderon a chwynion i sicrhau ein bod yn deall yn union sut na ddiwallwyd eich disgwyliadau. Mae'n ein helpu hefyd i ddeall beth y credwch y dylid ei wneud i gywiro pethau.

Mae'r daflen wybodaeth hon yn dweud wrthyf sut i gyflwyno canmoliaeth, mynegi pryder neu gyflwyno cwyn a beth fyddwn i'n ei wneud i ddatrys y mater yn brydlon ac yn deg.

Os hoffech gopi o'r daflen wybodaeth hon ar ffurf wahanol, er enghraifft, print bras, Braille neu ar dâp, cysylltwch â'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid trwy.

 customerservices@flintshire.gov.uk

 01352 703020

Canmoliaeth

Os hoffech ganmol gwasanaeth neu weithiwr, dylech gysylltu â'r gwasanaeth sydd wedi ymdrin â chi neu'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Bydd eich adborth yn cael ei gydnabod a'i gofnodi ar ein cronfa ddata.

Pryderon a chwynion

Wrth fynegi pryder neu gŵyn, fel arfer byddwn yn ymateb fel yr esbonnir isod. Fodd bynnag, os ydych yn ceisio ein gwasanaeth am y tro cyntaf e.e. i roi gwybod i ni nad yw'ch bin wedi cael ei gasglu neu fod angen gwneud gwaith trwsio yn eich tŷ, nid yw'r weithdrefn hon yn gymwys. Yn gyntaf dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais. Gallwch wneud cais am wasanaeth ar wefan www.siryfflint.gov.uk neu trwy gysylltu â'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid.

Fel arfer, ni fyddwn yn edrych ar eich cwyn oni bai ei bod wedi cael ei chyflwyno cyn pen 12 mis ar ôl i'r broblem ddigwydd. Mewn achosion eithriadol, mae'n bosibl y bydd modd i ni edrych ar gwynion a ddaw i'n sylw ar ôl y cyfnod hwn, ond bydd raid i chi roi rhesymau cadarn dros beidio â dod â'r mater i'n sylw yn gynt. Mewn unrhyw ddigwyddiad, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gwynion am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Cam 1

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Cysylltwch â'r gwasanaeth sydd wedi ymdrin â chi neu'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid; mae'r ffurflen atodedig ar gael i chi ei defnyddio. Caiff eich cwyn ei chofnodi ac os nad oes modd ei datrys ar unwaith, byddwn yn cydnabod y gŵyn yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith. Bydd y gwasanaeth yn anelu at ddarparu ymateb llawn cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn. Os yw'ch cwyn yn un gymhleth, mae'n bosibl y bydd yn cymryd mwy na 10 diwrnod gwaith i'w datrys ond byddwn yn rhoi diweddariadau rheolaidd i chi.

Cam 2





Os ydych yn anfodlon â'r ymateb a gewch ar ôl cwyno am y tro cyntaf, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei symud ymlaen i Gam 2. Dylech gysylltu â'r Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid a fydd yn sicrhau bod eich cwyn yn cael ei hystyried gan y Swyddog Cwynion Corfforaethol neu uwch swyddog priodol. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pwy sydd wedi cael y dasg o ymchwilio i'ch cwyn a byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael. Fel arfer, bydd angen i'r swyddog sy'n edrych ar eich cwyn weld ffeiliau sydd gennym mewn perthynas â'ch cwyn. Os nad ydych am weld hyn yn digwydd, mae'n bwysig dweud wrthym. Rydym yn anelu at ddatrys cwynion Cam 2 cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl eu derbyn ond os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, cewch wybod o fewn y terfyn amser hwn pam yr ydym yn meddwl y bydd yn cymryd mwy o amser i'w hystyried.

Cam 3

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ac nid yw'n rhan o unrhyw gorff llywodraethu. Gall ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran, wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael trwy fethiant ar ran y Cyngor neu os teimlwch eich bod dan anfantais bersonol o ganlyniad i fethiant yn y gwasanaeth. Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi dynnu ein sylw ni at eich pryderon yn gyntaf a rhoi cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy e-bost ar ask@ombudsman-wales.org.uk neu trwy ffonio 0845 601 0987. Gallwch hefyd ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ ac fe geir gwybodaeth bellach ar wefan www.ombudsman-wales.org.uk

Cysylltiadau

Os yw eu manylion cyswllt gennych, dylech bob amser gysylltu â'r gwasanaeth sydd wedi ymdrin â chi yn gyntaf. Fel arall:

-  www.siryfflint.gov.uk
-  customerservices@flintshire.gov.uk
-  01352 703020
-  Tim Gwasanaethau Cwsmeriaid, Cyngor Sir y Fflint,
Yr Wyddgrug CH7 6ZY

Diogelu Data

Byddwn yn cadw neu'n prosesu (yn ôl yr angen) unrhyw ddata personol a ddarparwch at ddibenion y Cyngor fel y gwelir yn hysbysiad presennol y Cyngor i'r Comisiynydd Gwybodaeth ac yn unol â darpariaethau Deddf Diogelu Data 1998. Mae'n bosibl y bydd y wybodaeth hon yn cael ei datgelu i drydydd partion os bydd rheswm dros wneud hynny ac i'r fath raddau a ganiateir gan y gyfraith.

Gwelir copi llawn o'n polisi canmoliaeth, pryderon a chwynion ar wefan www.siryfflint.gov.uk neu gallwch wneud cais am gopi gan y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid.