

Gwasanaethau Cymdeithasol

Eich hawl i ganmol
a chwyno

Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau
Cymdeithasol



Ebrill 2023

Y GWASANAETHAU CYMDEITHASOL - EICH HAWL I GANMOL A CHWYNO

Canllaw i ddefnyddio Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

This document is available in English / Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg

YN BERTHNASOL I (BOLISI)	Bolisi Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol
RHIF CYFEIRNOD	LL10
ADRAN	Ar draws y Portffolio
AWDUR	Ian Maclaren
DYDDIAD YR ADOLYGIAD DIWETHAF	Ebrill 2023
DYDDIAD YR ADOLYGIAD NESAF	Ebrill 2025

Cynnwys

SUT RYDYCH CHI’N GOFYN AM GYMORTH A CHYNGOR?	4
Pwy ydym ni?.....	4
Gwneud cwyn.....	5
Cam 1 – Datrysiaid Lleol	5
Cam 2 – Ystyriaeth Ffurfiol	5
Rhoi canmoliaeth	5
A oes angen help neu gefnogaeth arnoch i roi eich barn?	6
CYSYLLTIADAU DEFNYDDIOL.....	7
CWYNION, CANMOLIAETH A SYLWADAU	8

SUT RYDYCH CHI’N GOFYN AM GYMORTH A CHYNGOR?

Gallwch chi, neu rywun ar eich rhan, gysylltu â’r Swyddog Cwynion gyda’ch sylw, canmoliaeth neu gŵyn.

Pwy ydym ni?

Mae pob canmoliaeth a chwyn yn cael eu cofnodi a’u rheoli gan y Swyddog Cwynion.

Gallwch ysgrifennu, ffonio neu anfon e-bost:

Cyfeiriad: Y Swyddog Cwynion
Y Gwasanaethau Cymdeithasol
Neuadd y Sir,
Yr Wyddgrug
Sir y Fflint, CH7 6NN
E-bost: myview@flintshire.gov.uk

Rhif ffôn: 01352 702623

Dywedwch wrthym beth yw eich barn am y Gwasanaethau Cymdeithasol, neu pam rydych yn anhapus, ac fe fyddwn ni’n gwranddo. Nod Gwasanaethau Cymdeithasol Sir y Fflint yw darparu gwasanaethau o ansawdd uchel. Fodd bynnag, efallai bydd rhai achlysuron pan fydd pobl sy'n defnyddio neu eisiau defnyddio ein gwasanaethau yn dymuno gwneud sylw neu gwyno am y gwasanaeth maent yn ei dderbyn.

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu gŵyn byddwn yn gwranddo. Mae angen i ni wybod os nad yw pethau’n mynd yn iawn neu eu bod yn groes i'r cynllun er mwyn i ni allu adolygu'r sefyllfa a helpu i wneud pethau’n iawn i chi.

Peidiwch â bod ofn cwyno a gallwn eich sicrhau na fydd y ffaith eich bod yn gwneud cwyn yn cael unrhyw effaith ar y gefnogaeth rydych yn ei chael gennym nac ar unrhyw gyswllt rydych yn ei gael gyda ni yn y dyfodol.

Gwneud cwyn

Cam 1 – Datrysiaid Lleol

Credwn mai'r peth gorau i'w wneud yw ymdrin ag unrhyw fater ar unwaith yn hytrach na cheisio datrys y broblem yn nes ymlaen. Os oes gennych bryder, rhowch wybod i'r unigolyn yr ydych yn delio â nhw (e.e. eich Gweithiwr Cymdeithasol). Byddant yn ceisio datrys hyn i chi yn y fan a'r lle.

Os na allwn ddatrys eich cwyn ar unwaith neu erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf, gallwch gysylltu'n uniongyrchol â'r Swyddog Cwynion. Gallwch wneud hyn wyneb yn wyneb, dros y ffôn, ar bapur neu drwy e-bost. Nid oes rhaid i chi gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig. Gallwch gysylltu â'r Swyddog Cwynion drwy ddefnyddio'r manylion ar flaen y daflen hon.

Ar ôl derbyn eich cwyn:

- Byddwn yn cofnodi a chydabod eich cwyn o fewn 2 diwrnod gwaith i'w derbyn.
- Bydd cyfle i chi drafod eich cwyn gyda rheolwr o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl i'ch cwyn gael ei chydabod. Bydd hyn naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn.
- Bydd pob ymdrech yn cael ei gwneud i sicrhau fod y problemau yn cael eu datrys ar y cam hwn.
- Unwaith y byddwch chi a'r Rheolwr wedi cytuno sut i ddatrys eich cwyn, byddant yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad hwnnw.
- bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio dod i hyd i ddatrysiaid.

Cam 2 – Ystyriaeth Ffurfiol

- Os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb yng Ngham 1, mae hawl gennych i ofyn i'ch cwyn gael ei hymchwilio'n annibynnol yng Ngham 2.
- Bydd y Swyddog Cwynion yn trafod eich cais yn fanylach gyda chi.
- Byddwn yn penodi Ymchwilydd Annibynnol i edrych ar eich cwyn.
- Dylai'r ymchwiliadau hyn gymryd 25 diwrnod gwaith i'w cwblhau, ond efallai y bydd angen mwy o amser yn dibynnu ar gymhlethdod y gŵyn.
- Mae gennych yr hawl i fynd â'ch cwyn yn syth i Gam 2, ond credwn mai'r ffordd gyflymaf a symlaf i ddatrys eich problemau yw gwneud hyn yng Ngham 1.

Rhoi canmoliaeth

Rydym hefyd eisiau clywed gennych chi os ydych chi'n credu ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda. Gallech fod eisiau canmol eich Gweithiwr Cymdeithasol neu eich Gofalwr. Mae'n bwysig ein bod yn clywed am unrhyw waith da y gallai rhywun fod wedi ei wneud gyda chi. Gallwch anfon e-bost, ffonio neu ysgrifennu at y Swyddog Cwynion, a fydd yn sicrhau fod eich canmoliaeth yn cael ei rhannu gyda'r aelod o staff dan sylw, yn ogystal â Rheolwyr a Chynghorwyr.

A oes angen help neu gefnogaeth arnoch i roi eich barn?

Mae gan Sir y Fflint amryw o sefydliadau di-dâl ac annibynnol a all eich helpu i leisio eich barn a'ch cefnogi i wneud cwyn. Mae'r rhain yn cynnwys:

Gwasanaethau Eiriolaeth Gogledd Ddwyrain Cymru

Mae Gwasanaethau Eiriolaeth Gogledd Ddwyrain Cymru yn cefnogi gwaith gydag oedolion, pobl hŷn, pobl iau gyda dementia a gofalwyr.

01352 759332

Advocacy@ASNEW.org.uk

www.ASNEW.org.uk

Cymdeithas Cyngor ac Eiriolaeth Gogledd Cymru

Mae Cymdeithas Cyngor ac Eiriolaeth Gogledd Cymru yn rhoi cyngor ac eiriolaeth i bobl gydag anabledau dysgu.

01248 670852

enquiry@nwaaa.co.uk

www.nwaaa.co.uk

Tros Gynnal Plant

Mae Tros Gynnal Plant yn rhoi cyngor ac eiriolaeth i blant a phobl ifanc.

0800 111 6880

northwalesadvocacy@trosgynnalplant.org.uk

www.trosgynnal.org.uk

Gwasanaeth Gwybodaeth i Ofalwyr Gogledd Ddwyrain Cymru (NEWCIS)

01352 752525

flintshire@newcis.org.uk

www.carers.org/local/wales/flintshire

Comisiynydd Plant Cymru

Gall Comisiynydd Plant Cymru gynghori a chefnogi plant a phobl ifanc (a'u rhieni/gofalwyr) sydd o dan 18 oed (neu dan 25 oed os ydynt wedi bod mewn gofal).

01492 523333

post@childcomwales.org.uk

www.childcom.org.uk

CYSYLLTIADAU DEFNYDDIOL

Mae ystod eang o sefydliadau gwirfoddol yn darparu cyngor a chymorth annibynnol. Gallwch gysylltu â nhw i gael gwybod am eich hawliau.

Canolfan Cyngor ar Bopeth Sir y Fflint	
08444 772020	www.flintshirecab.org.uk
Gofal a Thrwsio Sir y Fflint Mae Gofal a Thrwsio Sir y Fflint yn rhoi cyngor ar atgyweiriadau tai, addasiadau a budd-daliadau ar gyfer pobl anabl a'r henoed.	
01352 758700	www.flintshirecr.co.uk
Age Connects Gogledd Ddwyrain Cymru	
08450 549969	https://ageconnectsnewales.org.uk/?lang=cy
Llinell Gymorth Mencap Cymru	
0808 808 1111	https://wales.mencap.org.uk/cy
MIND	
01352 757637	https://www.newmind.org.uk/
Gwasanaeth Gwybodaeth i Ofalwyr Gogledd Ddwyrain Cymru (NEWCIS)	
01352 752525	www.carers.org/local/wales/flintshire
Fforwm Anabledd Sir y Fflint	
01352 755546	
Y Gwasanaethau Cymdeithasol Cyswllt Cyntaf, Preswylfa, Ffordd Hendy, Yr Wyddgrug, Sir y Fflint, CH7 1PZ	
03000 858 858	SSDUTY@flintshire.gov.uk https://www.siryfflint.gov.uk/cy/Resident/Social-Services/Social-Services-Information-Leaflets-Welsh.aspx

CWYNION, CANMOLIAETH A SYLWADAU

Er gwaethaf ein holl ymdrechion rydym yn ymwybodol y gallai fod yna adegau pan fo angen i chi wneud cwyn. Gellir gwneud unrhyw gŵyn am y gwasanaethau i'ch Gweithiwr Cymdeithasol, eu Rheolwr Tîm neu fe allwch gysylltu â'r:

Swyddog Cwynion

Y Gwasanaethau Cymdeithasol

Neuadd y Sir,

Yr Wyddgrug

Sir y Fflint, CH7 6NN

Rhif ffôn: 01352 702623

E-bost: myview@flintshire.gov.uk

Mae taflen 'Eich hawl i ganmol a chwyno' sy'n egluro sut i gyflwyno eich sylwadau a sut y byddant yn cael eu trin ar gael o'r un cyfeiriad neu ar-lein yma: <https://www.siryfflint.gov.uk/cy/Resident/Social-Services/Social-Services-Information-Leaflets-Welsh.aspx>

Mae ystod eang o wybodaeth am y system gofal a chymorth yng Nghymru ar gael ar-lein yma: <https://www.dewis.cymru/>

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg. Cysylltwch â 03000 858 858 i gael fersiwn Saesneg.

Mae'r daflen hon ar gael mewn fformatau eraill gan gynnwys Braille a Phrint Bras ar gais drwy ffonio 03000 858 858.