Eich Hawl i Ganmol a Chwyno

Canllaw i ddefnyddio Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

Tachwedd 2019

Sut ydych 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 chŵyn yn cael eu cofnodi a'u rheoli gan y Swyddog Cwynion.

Gallwch ysgrifennu, ffonio neu anfon e-bost:

Cyfeiriad: Y Swyddog Cwynion
Gwasanaethau Cymdeithasol
Tŷ Dewi Sant,
St David's Park,
Ewloe,
Sir y Fflint CH5 3XT

Rhif Ffôn: 01352 702623
E-bost: ian.maclaren@flintshire.gov.uk

Dywedwch wrthym beth yw eich barn am y Gwasanaethau Cymdeithasol, neu pam eich bod yn anfodlon, ac mi wnawn ni wrando

Nod Gwasanaethau Cymdeithasol Sir y Fflint yw darparu gwasanaethau o ansawdd uchel. Fodd bynnag, efallai y 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 gwrando. Mae angen i ni wybod os nad yw pethau'n mynd yn iawn neu eu bod yn groes i'r cynllun er mwyn gallu adolygu'r sefyllfa a helpu i wneud pethau'n iawn i chi.

Peidiwch â bod ofn cwyno a gallwn eich sicrhau na fydd unrhyw effaith ar y gefnogaeth rydych yn ei chael gennym ac na fydd effaith ar unrhyw gyswllt rydych yn ei gael gyda ni dim ond am eich bod wedi gwneud cwyn.

CYNGOR Sir y Fflint Flintshire COUNTY COUNCIL

Gwneud Cwyn
Cam 1 – Datrysiad lleol

Credwn mai'r peth gorau i'w wneud yw ymdrin â'r mater ar unwaith yn hytrach na cheisio datrys y broblem yn nes ymlaen. Os oes gennych bryderon, rhowch wybod i'r person rydych yn delio â nhw (e.e. eich Gweithiwr Cymdeithasol). Byddant yn ceisio eu datrys ar unwaith.

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 chydnabod eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod 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 chydnabod. Bydd hyn naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn.
- Gwneir pob ymdrech i sicrhau fod y problemau'n cael eu datrys ar y cam hwn.
- Unwaith y byddwch chi a'ch Rheolwr wedi cytuno sut i ddatrys eich cwyn, byddant yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad hwnnw.
- O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Cam 2 – Ystyriaeth Ffurfiol

- Os nad ydych yn fodlon ag ymateb yr Adran 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 gymryd 25 diwrnod gwaith i gwblhau'r ymchwiliadau hyn, 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 pryderon yw gwneud hyn yng Ngham 1.

Mae canllaw manwl am Weithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ar-lein yn:

www.flintshire.gov.uk/careinfo

Neu trwy gysylltu â'r Swyddog Cwynion

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'ch barn a'ch cefnogi i wneud cwyn. Mae'r rhain yn cynnwys:

Mae **Gwasanaethau Eiriolaeth Gogledd Ddwyrain Cymru** yn cefnogi oedolion, pobl hŷn, pobl iau sydd â dementia a'u gofalwyr
Rhif Ffôn: 01352 759332
E-bost: Advocacy@ASNEW.org.uk
Gwe: www.ASNEW.org.uk

Mae **Gwasanaeth Cynghori ac Adfocatiaeth Gogledd Cymru** yn rhoi cyngor ac eiriolaeth i bobl gydag anableddau dysgu
Rhif Ffôn: 01248 670852
E-bost: enquiry@nwaaa.co.uk
Gwe: www.nwaaa.co.uk

Mae **Tros Gynnal Plant** yn rhoi cyngor ac eiriolaeth i blant a phobl ifanc
Rhif Ffôn: 0800 111 6880
E-bost: northwalesadvocacy@trosgynnalplant.org.uk
Gwe: www.trosgynnal.org.uk

Gwasanaeth Gwybodaeth i Ofalwyr Gogledd Ddwyrain Cymru
Rhif Ffôn: 01352 752525
E-bost: flintshire@newcis.org.uk Gwe:www.carers.org/local-service/flintshire

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).
Rhif Ffôn: 01492 523333
E-bost: post@complantcymru.org.uk Gwe: www.complantcymru.org.uk

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 bod eich canmoliaeth yn cael ei rhannu gyda'r aelod o staff dan sylw, yn ogystal â Rheolwyr a Chynghorwyr.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg. Cysylltwch â 03000 858858 i gael fersiwn Saesneg.

This document is available in English. Please contact 03000 858858 for an English version.

Cyf: A11