Gwasanaethau Cymdeithasol

Polisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol

Taflen Wybodaeth Canllaw i Adran 2 (Archwiliad Ffurfiol)

Ebrill 2023

CYNGOR Sir y Fflint Flintshire COUNTY COUNCIL

POLISI CWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL - TAFLEN WYBODAETH

Canllaw i Adran 2 (Archwiliad Ffurfiol)

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

YN BERTHNASOL I (POLISI)	Polisi Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol
RHIF CYFEIRNOD	LL08
ADRAN	Ar draws y Portffolio
AWDUR	Ian Maclaren
DYDDIAD YR ADOLYGIAD DIWETHAF	Ebrill 2023
DYDDIAD YR ADOLYGIAD NESAF	Ebrill 2025

Cynnwys

CAM 2 (YMCHWILIAD FFURFIOL) 4
Beth yw Cam 2 (Ymchwiliad Ffurfiol)? 4
Beth sy'n digwydd yn ystod Cam 2? 4
Beth yw rôl yr Ymchwilydd Annibynnol? 5
Beth sy'n digwydd ar ôl gorffen Cam 2? 5
CYSYLLTIADAU DEFNYDDIOL 6
CWYNION, CANMOLIAETH A SYLWADAU 7

CAM 2 (YMCHWILIAD FFURFIOL)

Gellir cynnal ymchwiliad ffurfiol Cam 2 os:

- Ydych yn parhau i fod yn anhapus ar ôl i Reolwr o Wasanaethau Cymdeithasol ymateb i'ch cwyn yng Ngham 1.
- Rydych wedi mynnu ar eich hawl i fynd â'ch cwyn i'r cam hwn ac felly'n osgoi Cam 1.
- Mae Gwasanaethau Cymdeithasol wedi symud y mater ymlaen i'r cam hwn oherwydd cymhlethdod a difrifoldeb yr achosion a godwyd.

Beth yw Cam 2 (Ymchwiliad Ffurfiol)?

Ar Gam 1 bydd Rheolwr o Wasanaethau Cymdeithasol wedi edrych ar eich cwyn ac wedi ymateb gyda'u darganfyddiadau. Dyma gyfle Gwasanaethau Cymdeithasol i wneud iawn am bethau os ydyn nhw wedi mynd o'i le, os ydi'r prosesau cywir wedi cael eu dilyn, bydd hynny'n cael ei egluro i chi.

Ymchwiliad ffurfiol Cam 2 yw ymchwiliad wedi'i gomisiynu gan y Swyddog Cwynion i edrych ar yr achosion a godwyd gennych yn **annibynnol**. Bydd Ymchwilydd Annibynnol yn cael ei benodi. Nid ydyn nhw'n gweithio i Gyngor Sir y Fflint, ond mae ganddyn nhw gefndir gofal cymdeithasol a phrofiad o ymchwilio i gwynion.

Mae gennych yr hawl i gael eich cefnogi gan Eiriolwr yn ystod y cam hwn (os wnaethoch chi ddefnyddio Eiriolwr ar Gam 1, bydd disgwyl iddyn nhw barhau i'ch cefnogi chi).

Beth sy'n digwydd yn ystod Cam 2?

Bydd y Swyddog Cwynion yn cadarnhau gyda chi un ai mewn person neu dros y ffôn yr hyn yr ydych yn anhapus yn ei gylch a beth yr hoffech ei weld fel canlyniadau. Bydd y drafodaeth yn digwydd o fewn 5 diwrnod gwaith o wneud cais o'r fath. Byddwch yn derbyn cofnod o'r drafodaeth a gyda'r cyfle i wneud sylwadau ar ei gywirdeb.

Beth yw rôl yr Ymchwilydd Annibynnol?

- Ymchwilio eich cwyn drwy ymarfer darganfod ffeithiau sy'n ddiduedd, agored a chymesur i ddifrifoldeb y gŵyn.
- Darllen cofnodion achos perthnasol gan y Gwasanaethau Cymdeithasol a chyfweld rheolwyr neu staff sy'n rhan o'r gŵyn.
- Llunio adroddiad o'u darganfyddiadau a gwneud argymhellion adeiladol, cymesur a chyraeddadwy.

Cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol i Blant yn arbennig hefyd yn cynnwys Person Annibynnol. Eu rôl yw:

Cymryd rhan yn yr ymchwiliad a sicrhau ei fod yn deg ac yn ddiduedd, a bod pawb sy'n rhan ohono yn gallu mynegi eu safbwyntiau yn llawn a heb unrhyw bwysau.

Goruchwylio adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol a chadarnhau ei fod yn darparu darlun llawn a chywir o'r ffordd y mae'r Gŵyn wedi cael ei thrin.

Beth sy'n digwydd ar ôl gorffen Cam 2?

Bydd adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol yn cael ei anfon at Wasanaethau Cymdeithasol i ddechrau fel eu bod nhw'n gallu ystyried y darganfyddiadau a'r argymhellion. Yna bydd Gwasanaethau Cymdeithasol yn anfon ymateb ffurfiol ynghyd â'r adroddiad. Dyma weithdrefn arferol fel y gwelir yn Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru).

Dylai'r ymchwiliad ac ymateb yr Adran gael ei gwblhau o fewn 25 diwrnod gwaith ohonoch yn cytuno i grynodeb o'ch cwyn gyda'r Swyddog Ymchwilio.

Os am unrhyw reswm y bydd yr ymchwiliad yn gor-redeg (h.y. staff allweddol ar eu gwyliau neu fod yna nifer sylweddol o achosion i'w hymchwilio), byddwch yn cael gwybod am hyn gan y Swyddog Cwynion ynghyd â dyddiadau cwblhau disgwyliedig. Credwn ei fod yn bwysig i'r Swyddog Ymchwilio i gwblhau ymchwiliad trylwyr, ac o safon, a heb ei frysio neu'n methu â mynd i'r afael â'r achosion a godwyd.

Cewch y cyfle i gwrdd â'r Swyddog Cwynion ac i fynd trwy ddarganfyddiadau'r adroddiad a'r ymateb gan Wasanaethau Cymdeithasol.

Bydd y Swyddog Cwynion yn ychwanegu'r argymhellion a gytunwyd arnynt i gynllun gweithredu 'gwersi a ddysgwyd' parhaus, a bydd y cynnydd yn cael ei adolygu gan uwch reolwyr bob chwarter a'i adrodd i gynghorwyr.

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	www.acnew.org.uk
Llinell Gymorth Mencap Cymru	
0808 808 1111	www.mencap.org.uk/wales
MIND	
01352 757637	www.flintshiremind.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	
Gwasanaethau Cymdeithasol Cyswllt Cyntaf, Tŷ Dewi Sant, Parc Dewi Sant, Ewlo, CH5 3FF	
01352 702000	SSDUTY@flintshire.gov.uk www.flintshire.gov.uk/careinfo

CWYNION, CANMOLIAETH A SYLWADAU

Er gwaethaf ein holl ymdrechion, ar adegau, rydyn ni'n gwybod y gallech chi fod angen gwneud cwyn. Gallwch wneud unrhyw gŵyn am y gwasanaethau i'ch Gweithiwr Cymdeithasol, eu Rheolwr Tîm neu fe allwch gysylltu â'r:

Swyddog Cwynion
Gwasanaethau Cymdeithasol
Neuadd y Sir,
Yr Wyddgrug
Sir y Fflint, CH7 6NN 01352 702623

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 ar: www.flintshire.gov.uk/careinfo

Mae ystod eang o wybodaeth am y system gofal a chymorth yng Nghymru ar gael ar-lein ar:

www.dewis.wales

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg. Cysylltwch â 01352 702000 i dderbyn fersiwn Saesneg.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg. Cysylltwch â 01352 702000 i dderbyn fersiwn Saesneg.

Mae'r daflen hon ar gael mewn fformatau eraill gan gynnwys Braille a Phrint Bras trwy ffonio 01352 702000.