

# Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen

## Polisi Cwynion Corfforaethol

Fersiwn 2

## RHEOLI DOGFENNAU

<b>Teitl:</b>	<b>Polisi Cwynion Corfforaethol</b>		
<b>Perchennog y Ddogfen:</b>	<b>Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth</b>		
<b>Awdur y Ddogfen:</b>	<b>Rheolwr Cynorthwyol Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth</b>		
<b>Cyfeirnod:</b>		<b>Cyfnod Cadw:</b>	<b>Tan yr adolygiad nesaf</b>
<b>Dosbarth y Ddogfen:</b>	Swyddogol	<b>Lleoliad:</b>	SWOOP/ Gwefan
<b>Fersiwn / Statws:</b>	Terfynol	<b>Cymeradwywyd gan:</b>	Tîm Arweinyddol
<b>Dyddiad Cyhoeddi Cyfredol:</b>	16 <sup>eg</sup> Mawrth 2021	<b>Dyddiad Adolygu Nesaf:</b>	Yn unol â'r canllawiau gan Ombwdsmon Gwasanaethau cyhoeddus Cymru

## HANES ADOLYGU

<b>Dyddiad Cyhoeddi</b>	<b>Fersiwn / Statws</b>	<b>Rheswm dros Newid</b>	<b>Newidiwyd Gan:</b>
Ebrill 2012	1	Polisi Newydd	Caron Davies
Mawrth 2021	2	Adolygiad	Caron Davies

## Table of Contents

RHEOLI DOGFENNAU.....	2
HANES ADOLYGU .....	2
1. Cyflwyniad.....	4
2. Sut i gysylltu gyda ni .....	4
3. Pwy all gyflwyno pryder.....	4
4. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn .....	4
5. Beth yw cwyn? .....	5
6. Trefn trin cwynion .....	6
7. Dysgu gwersi .....	9
8. Beth i'w wneud os ydych chi angen help? .....	9
9. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi.....	10
10. Ffurflen Bryderon/Gwyno.....	11

## 1. Cyflwyniad

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion y gall fod gennych chi ynglŷn â'n gwasanaethau. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion yr ydych chi'n ansicr amdany'n nhw. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth yr ydych chi â hawl iddo ac rydym wedi methu â'i gyflawni. Pe baem wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac, yn ceisio cywiro pethau i chi, lle y bo'n briodol. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau ac rydym yn defnyddio'r wybodaeth a gawn o'r cwynion i wella ein gwasanaethau.

## 2. Sut i gysylltu gyda ni

- Trwy ffôn: 01495 762200
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan [www.torfaen.gov.uk/cy/AboutTheCouncil/Complaints/Service-Complaints/How-to-Complain.aspx](http://www.torfaen.gov.uk/cy/AboutTheCouncil/Complaints/Service-Complaints/How-to-Complain.aspx)
- Trwy e-bost [corporatecomplaints@torfaen.gov.uk](mailto:corporatecomplaints@torfaen.gov.uk)
- Ysgrifennwch atom ni: Tîm Cwynion, Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, Torfaen, NP4 6YB

Rydym yn anelu at ddarparu ffurflenni pryderon a chwynion ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a mannau cyhoeddus yn ogystal â lleoliadau priodol yn y gymuned.

## 3. Pwy all gyflwyno pryder

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd wneud cwyn, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu oedd â'r hawl i dderbyn, gwasanaeth gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus. Mae'r un peth yn wir os ydyn nhw wedi dioddef oherwydd gweithredu anaddas neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu caniatâd hwy i chi weithredu ar eu rhan.

## 4. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan ydych chi yn nodi eich pryderon neu'n cwyno wrthym ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y dull yr ydym yn ei egluro isod. Fodd bynnag, gall fod gennych chi hawl apêl statudol ambell waith [e.e. yn erbyn gwrthodiad i roi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol] ac felly yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch chi sut y gallwch chi apelio.

Eir i'r afael ag unrhyw gwynion sy'n ymwneud â Gofal Cymdeithasol drwy'r Weithdrefn Gwyno Gofal Cymdeithasol statudol. Am ragor o wybodaeth ewch i'r dudalen [Cwynion am y Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol](#).

Nid yw'r broses Cwynion Corfforaethol yn gallu mynd i'r afael â chwyn ynghylch Cynghorydd. Am ragor o wybodaeth ewch i'r dudalen [Cwynion am Gynghorwyr](#).

Nid yw'r broses Cwynion Corfforaethol yn gallu ymdrin â materion o natur "cais / ymglyfreithiad sifil", lle rydych yn ystyried bod gennych hawl i iawndal mewn perthynas ag unrhyw gamwedd a wnaed gan yr Awdurdod yn eich barn chi. Am ragor o wybodaeth ewch i'r dudalen [Hawliadau Yswiriant](#).

Gyda'r ysgol a'r corff llywodraethu y mae'r cyfrifoldeb statudol i ymateb i gwynion yn ymwneud ag ysgol. Am ragor o wybodaeth ewch i'r dudalen [www.torfaen.gov.uk/cy/AboutTheCouncil/Complaints/School-complaintsprocedure/School-Complaints-Procedure.aspx](http://www.torfaen.gov.uk/cy/AboutTheCouncil/Complaints/School-complaintsprocedure/School-Complaints-Procedure.aspx)

Nid yw'r polisi yma'n berthnasol i faterion 'Rhyddid Gwybodaeth' neu faterion Diogelu/Mynediad at Ddata. Am Ryddid Gwybodaeth, cysylltwch â'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, Torfaen NP4 6YB neu, danfonwch e-bost at [foi@torfaen.gov.uk](mailto:foi@torfaen.gov.uk).

Dylid cyfeirio pryderon ynglŷn â Diogelu Data at y Swyddog Diogelu Data, Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, Torfaen NP4 6YB neu, danfonwch e-bost at [DPA@torfaen.gov.uk](mailto:DPA@torfaen.gov.uk). Mae gwybodaeth am y prosesau yma ar gael i'w gweld ar y wefan:

[www.torfaen.gov.uk/cy/AboutTheCouncil/DataProtectionFreedomofInformation/Data-Protection-and-Freedom-of-Information.aspx](http://www.torfaen.gov.uk/cy/AboutTheCouncil/DataProtectionFreedomofInformation/Data-Protection-and-Freedom-of-Information.aspx)

## **A ydych chi'n gofyn inni ddarparu gwasanaeth?**

Os ydych chi'n dod atom i ofyn am wasanaeth, (e.e. dweud wrthym am olau stryd diffygiol neu ofyn am apwyntiad) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os ydych chi'n gofyn am wasanaeth ac wedyn nid ydych chi yn fodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu rhoi gwybod am eich pryder fel y disgrifir isod.

## **5. Beth yw cwyn?**

Mae cwyn:

- Yn fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder.
- Yn ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi cael ei gwneud drwy unrhyw ddull arall o gyfathrebu.
- Wedi cael ei wneud gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd (gan rywun neu grŵp sy'n derbyn, neu rywrai sydd heb dderbyn, gwasanaeth yr oedden nhw â hawl iddo gan y darparwr gwasanaeth).

- Ynglŷn â gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus neu ddiffyg gweithredu neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd.
- Yn rhywbeth sy'n gofyn am ymateb.

Gall fod ynglŷn â'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus ei hun, unigolyn, corff neu fasnachwr sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

#### **Nid yw cwyn:**

- Yn gais cychwynnol am wasanaeth, fel adrodd am olau stryd diffygiol.
- Yn apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn iawn' gan gorff cyhoeddus.
- Yn gyfrwng i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad 'a wnaed yn iawn' (pan mae cyfreithiau neu bolisiâu wedi cael eu defnyddio yn gywir, e.e. codi tâl am finiau clawr porffor).
- Yn gyfrwng ar gyfer grwpiau/sefydliadau llobio er mwyn ceisio hyrwyddo achos.

Fel arfer, byddwn yn gallu edrych ar eich pryderon dim ond os ydych chi'n dweud wrthym amdany'n nhw o fewn 12 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well i ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn parhau yn ffres ym meddyliau pawb.

Fel eithriad, gallwn edrych ar bryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, byddwch yn gorfod egluro pam nad ydych chi wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a byddwn angen cael digon o wybodaeth ynglŷn â'r mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn iawn. Sut bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon ynglŷn â materion a ddigwyddodd mwy na thair blynedd yn ôl.

#### **Beth os oes mwy nag un corff ynghlwm â'r mater?**

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. Cymdeithas Dai a Chyngor parthed niwsans sŵn) byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Byddwch chi wedyn yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra'r ydym ni'n ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn ynglŷn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr), efallai y byddwch chi'n dymuno trafod y mater yn anffurfiol gyda nhw gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi eisiau nodi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain a byddwn yn rhoi ymateb i chi.

## **6. Trefn trin cwynion**

### **Pan fyddwn yn derbyn cwyn:**

- Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder o fewn 5 diwrnod gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.

- Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Yn ogystal, byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ni pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech chi inni gyfathrebu â chi ac a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os byddwch chi angen dogfennau mewn print bras.
- Bydd yr unigolyn sy'n edrych ar eich cwyn fel arfer angen gweld y ffeiliau sydd gennym ac sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych chi eisiau i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ni.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder yn agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.
- Os oes ateb syml i'ch problem, gallwn ni ofyn i chi os ydych chi'n hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan wnaethoch chi ofyn am wasanaeth ac rydym ni'n gweld yn syth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad..

## Cwyn Cam 1

Os yw'n bosibl rydym yn credu mai'r ffordd orau yw i ni ymdrin â phethau'n syth. Os oes gennych bryder, dywedwch amdano wrth y sawl yr ydych yn ymdrin â nhw a fydd yn trosglwyddo manylion at y Tîm Cwynion neu'n rhoi ein manylion cyswllt atoch chi ac yn gwneud ymholiadau â'r adran briodol. Ein bwriad yw ateb a dod i benderfyniad o fewn 10 diwrnod gwaith. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os yw hyn am gymryd yn hirach. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch cwyn, byddwn yn rhannu'r rhain gyda chi a'r adran berthnasol. Os ydych chi'n teimlo nad yw'r canlyniad i Gam 1 wedi ymdrin â manylion eich cwyn yna gallwch ofyn i ni symud at Gam 2 y broses. Cysylltwch â ni os gwelwch yn dda o fewn 28 diwrnod o dderbyn yr ateb i Gam 1.

## Cwyn Cam 2

Byddwn yn dweud wrthyh chi enw'r sawl yr ydym wedi gofyn iddyn nhw edrych ar eich pryder neu gŵyn.

Byddwn yn anelu at ddatrys pryderon mor gyflym ag sy'n bosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonyn nhw o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam yr ydym yn meddwl y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthyh chi pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyh chi a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych chi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, gallwn ni ofyn i chi ein cyfarfod er mwyn trafod eich pryderon. Yn achlysurol, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn siarad â staff a phobl eraill sydd ynghlwm â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau

## **Canlyniad**

Os ydym yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth a fyddwn yn ei ddarganfod. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y gwnaethpwyd ein casgliadau.

Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy ch chi beth a ddigwyddodd a pham.

Os ydym yn gweld bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch chi beth ydyw a sut rydym yn cynllunio i newid pethau er mwyn iddo beidio â digwydd eto.

Os ydym yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

## **Unioni'r Cam**

Os na wnaethom eich darparu chi â gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech chi wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn iawn.

Os oedd rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, neu os oeddech chi â hawl i gael cyllid na wnaethoch chi ei dderbyn, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

## **Yr Ombwdsmon**

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch chi gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi yn bersonol, neu'r unigolyn yr ydych chi'n cwyno ar ei ran:



- Wedi derbyn triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi cael eich anfanteisio yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni gyntaf a rhoi cyfle inni gywiro pethau i chi. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)
- Ywefan: [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill yn ogystal sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Swyddfa Comisiynydd yr Iaith Gymraeg sy'n ymdrin â chwynion ynglŷn â gwasanaethau yn yr iaith Gymraeg. Gallwn ni roi cyngor i chi ynglŷn â sefydliadau o'r fath.

## 7. Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Rydym yn rhannu gwybodaeth ac adroddiadau gydag uwch reolwyr ac Aelodau yn y ffurf fwyaf priodol. Rydym yn rhannu crynodeb o'n gwybodaeth (dienw) ynglŷn â chwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau'r cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu oddi wrth gwynion.

Pan mae angen am newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a pha bryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud, wedi cael eu cwblhau.

## 8. Beth i'w wneud os ydych chi angen help?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu chi i roi gwybod inni am eich pryderon. Os ydych chi angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Byddwch efallai yn dymuno cysylltu â sefydliadau fel Cyngor ar Bopeth, Cefnogaeth Eiriolaeth Cymru, Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Comisiynydd Plant Cymru, Age Cymru, Shelter a all roi cymorth i chi.

Yn ogystal, gallwch chi ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi o dan 18 oed. Os ydych chi angen help, gallwch chi siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- Ffôn 0808 802 3456

- Gwefan [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)  
neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:
- Ffôn 0808 801 1000
- E-bost [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)
- Gwefan [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

## **9. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Ar adegau o helbul a thrafferth, gall rhai pobl weithredu yn anghyson. Gall fod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn gweld ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol yn unig.

Credwn fod yr holl achwynwyr â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a boneddigaidd yn eich trafodion gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym ni bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd pan rydym yn gweld bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.

## 10. Ffurflen Bryderon/Gwyno

### A: Eich manylion chi

<b>Cyfenw</b>	<b>Enw(au) Cyntaf</b>	<b>Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ neu nodwch fel arall</b>
<b>Cyfeiriad a Chod Post</b>		
<b>Eich cyfeiriad e-bost</b>		
<b>Rhif ffôn yn ystod y dydd</b>		
<b>Rhif ffôn symudol</b>		

### Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

--

**Eich gofynion:** os yw'n ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad y Gymraeg na'r Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. **Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.** Cyn bwrw ymlaen i ddelio â'r gwyn, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

**B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion nhw**

<b>Eu henw llawn</b>	
<b>Cyfeiriad a chod post</b>	
<b>Beth yw eich perthynas â nhw ?</b>	
<b>Pam eich bod yn gwneud cwyn ar eu rhan ?</b>	

**C: Eich pryder/cwyn**

(Os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

C.1 Enw'r adran/isadran/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:

C.2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?

C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.

C.4 Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?

C.5 Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C.6 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C.7 Os oes mwy na 12 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

**Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.**

Llofnod:	Dyddiad:
----------	----------

**Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:**

**Y Tîm Cwynion, Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, Torfaen, NP4 6YB NEU e-bost [corporatecomplaints@torfaen.gov.uk](mailto:corporatecomplaints@torfaen.gov.uk)**