

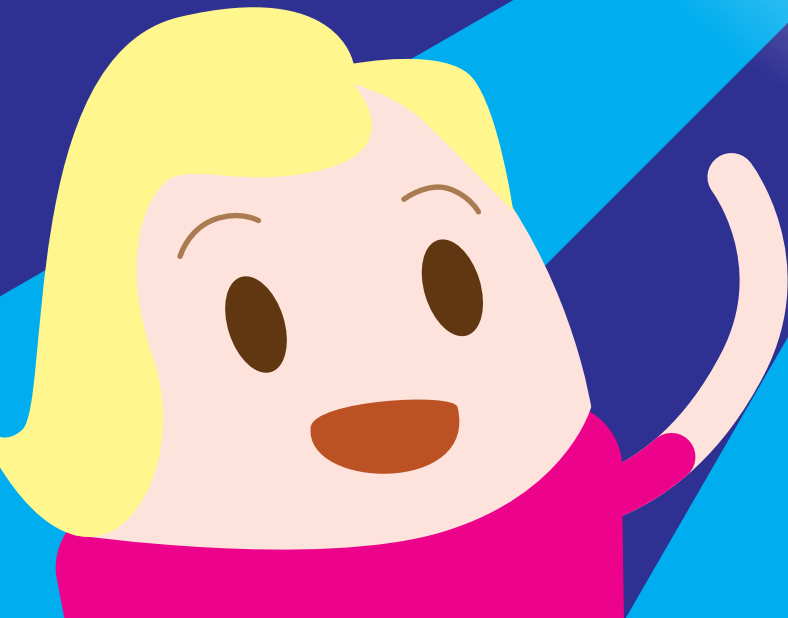
Trefn Gwyno

ar gyfer
Plant

a

Phobl
Ifanc

MAE GENNYCH
CHI
HAWLIAU



TORFAEN
COUNTY
BOROUGH



BWRDEISTREF
SIROL
TORFAEN

Trefn Gwyno ar gyfer Plant a Phobl Ifanc

Mae Cyngor Torfaen yn awyddus i ddysgu beth rydym wedi ei wneud yn dda, ac os oes rhywbeth wedi mynd o'i le. Er ein bod yn ceisio darparu gwasanaeth da i'r holl blant a theuluoedd rydym yn gweithio gyda nhw, rydym yn gwybod bod pobl weithiau yn anhapus gyda'r gwaith rydym wedi ei wneud. Os oes rhywbeth wedi mynd o'i le, os ydym wedi methu â darparu gwasanaeth neu heb ddilyn y drefn gywir, mae gennych yr hawl i gwyno am hynny.

Dyma rai enghreifftiau;

- Nid wyf yn hapus yn fy lleoliad a hoffwn symud
- Mae'n achosi gofid i mi pan rydw i'n cael fy meio am bethau nad wyf wedi eu gwneud
- 'Does neb yn gwranddo arna i
- Mae gwasanaeth lleol wedi mynd
- Nid yw fy hawliau yn cael eu parchu
- Rwy'n anhapus gyda sut rwy'n cael fy nhrin
- Nid wyf yn hoffi pan nad yw pethau'n cael eu hesbonio i mi
- Roeddwn wedi setlo yn fy lleoliad diwethaf a nawr rydych wedi fy symud i le arall



MAE GENNYCH

CHI

HAWLIAU



Erthygl 12 'yr hawl i gael llais,'

Erthygl 19 'yr hawl i fod yn ddiogel,'

Erthygl 13 'yr hawl i wybodaeth'

Mae Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn yn hyrwyddo hawliau dynol plant a phobl ifanc ac yn dweud y dylent gael eu trin â pharch ynghyd â pharchu hawliau pobl eraill.

Mae'r hawl i gael lleisio eich barn am benderfyniadau a fydd yn effeithio eich bywyd yn hawl bwysig iawn, yn enwedig pan fyddwch yn teimlo nad yw pethau'n iawn neu os ydych yn anhapus gyda gwasanaeth. Ac mae'n bwysig eich bod yn gwybod y gallwch gael cefnogaeth a help i fynegi eich pryderon neu i wneud cwyn.



Felly peidiwch â chadw pethau i chi eich hun pan fyddwch yn meddwl bod angen i rywbeth newid, stopio neu os ydych eisiau help i ddatrys pethau. Siaradwch gyda rhywun y gallwch ymddiried ynddyn nhw. Efallai mai'r person hwn yw

- Eich gweithiwr cymdeithasol
- Ffrind
- Adfocad
- Rhywun yn eich teulu
- Eich gofalwr maeth
- Ymwelydd Annibynnol
- Y Swyddog Cwynion
- Athro neu athrawes

Y broses o gwyno

Fel rheol, dylid gwneud cwyn o fewn 12 mis o ddod yn ymwybodol o'r broblem.

cam 1

Rydych yn anhapus gyda rhywbeth ac mae gennych gŵyn. Gelwir hyn yn ddatrysiad lleol

Yr hyn sydd angen i chi ei wneud:

Rhannu eich cwyn gyda'r person rydych yn delio gyda nhw.

Yr hyn fyddwn ni yn ei wneud:

Ceisio datrys y mater gyda chi ar unwaith.

Mewn ymgais i ddatrys pethau, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn gyda chi (naill ai wyneb yn wyneb, neu ar y ffôn). Rhaid i'r drafodaeth hon ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad cydnabod y mater. Ar ôl y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith.

Os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb, gallwch ofyn am symud i Gam 2.

cam 2

Rydych wedi gwneud cwyn anffurfiol ac yn parhau i fod yn anhapus gyda'r ateb. Gelwir hyn yn Ymchwiliad Ffurfiol

Yr hyn sydd angen i chi ei wneud:

Gallwch lenwi'r ffurflen ar ddiwedd y daflen hon, ein ffonio neu gwblhau ffurflen arlein gyda'ch cwyn. Bydd cwestiynau penodol a fydd yn eich helpu i feddwl am yr hyn rydych eisiau ei ddweud.

Yr hyn fyddwn ni yn ei wneud:

O fewn 5 diwrnod gwaith o'ch cais i gael ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn, bydd y Swyddog Cwynion yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei weld. Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes bydd y ddau ohonom yn cytuno ar yr hyn sydd i'w ymchwilio. Bydd y gŵyn yn cael ei hymchwilio gan Ymchwiliwr Annibynnol (ddim rhywun sy'n gweithio i Gyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen). Hefyd, bydd Person Annibynnol yn cael ei benodi ar gyfer cyflwyniadau gan y Gwasanaethau Plant.

Mynd â'ch cwyn y tu allan i Gyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen

Rydych wedi gwneud cwyn ffurfiol ac rydych yn parhau i fod yn anhapus gyda'r ateb. Gelwir hyn yn Arolwg Allanol o'r Gŵyn.

Yr hyn sydd angen i chi ei wneud:

Os ydych yn anhapus gyda'r ymateb yma, gallwch ofyn i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru i ystyried eich cwyn.

Yr hyn fyddwn ni yn ei wneud:

Gallwn ddweud wrthy'ch sut i gysylltu â sefydliadau annibynnol eraill os ydych angen help i wneud cwyn. Byddwn yn anfon ffeiliau a gwybodaeth atynt os ydynt yn gofyn amdanynt. Byddwn yn ymateb i'r adroddiad gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus. Byddwn yn ymddiheuro os ydym wedi gwneud camgymeriad a dysgu gwersi o'n camgymeriadau.



Mae rhai sefyllfaoedd lle na allwn ddelio gyda'ch pryderon drwy'r broses gwyno. Er enghraifft, os ydych yn anhapus gyda phenderfyniad sydd wedi ei wneud drwy'r llys neu os yw'r Cyngor yn dilyn y polisi cywir.

Weithiau, ni fyddwn yn gallu delio gyda'ch cwyn ar unwaith. Enghreifftiau o hyn fyddai materion cyfreithiol sy'n mynd rhagddynt, neu os byddai'n effeithio'r broses o amddiffyn plentyn. Gallwch gwyno pan fydd y camau hyn wedi eu cwblhau, cyn belled â'i fod yn digwydd o fewn chwe mis. Byddai'r tîm cwynion yn gallu eich helpu gyda hyn. Os oes rheswm pam na allwn ddelio gyda'ch cwyn, byddwn yn esbonio pam.

Cyfenw	
Enwau cyntaf	
Mr/Mrs/Miss/Ms neu arall (dywedwch beth)	
Cyfeiriad a Chod Post	
Cyfeiriad ebost	
Rhif cyswllt yn ystod y dydd	
Ffôn symudol	
Nodwch ar ba un o'r uchod yr hoffech i ni gysylltu gyda chi	
Dywedwch wrthym pa ganlyniad yr hoffech ei weld	

Ynglŷn â'ch cwyn (parhewch gyda'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(nau) ychwanegol os oes angen)

Beth ydych chi'n ei feddwl rydym wedi ei wneud o'i le, neu wedi methu â'i wneud?
Disgrifiwch sut rydych chi yn bersonol wedi dioddef neu wedi eich effeithio

Beth ddylid ei wneud i gywiro pethau, yn eich barn chi?

Pryd oeddech yn ymwybodol o'r broblem gyntaf?

Ydych chi eisoes wedi gwneud cwyn i'r Swyddog sy'n gyfrifol am wneud y gwaith?

Os do, nodwch fanylion byr sut a phryd y gwnaethoch hyn

Mae cyfyngiadau amser o ran gwneud cwyn. Y cyfyngiad amser ar gyfer defnyddio'r drefn gwyno swyddogol yw 12 mis, er y gellir ymestyn hyn mewn rhai achosion

A yw eich cwyn yn dod o fewn y 12 mis diwethaf? YDI NA

Llofnod:

Dyddiad:

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich cwyn, atodwch nhw i'r ffurflen hon os gwelwch yn dda.

Gallwch ddychwelyd y ddogfen hon i corporatecomplaints@torfaen.gov.uk

Cysylltiadau defnyddiol

- I gysylltu â'n Tîm Cwynion, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, Torfaen, NP4 6YB
Ffôn: 01495 762200 Ebst: corporatecomplaints@torfaen.gov.uk
<https://www.torfaen.gov.uk/en/AboutTheCouncil/Complaints/Corporate-Complaints.aspx>
- **Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC)** sy'n rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallwch gwyno yn uniongyrchol iddyn nhw am ofal cymdeithasol a dderbyniwyd gan gartrefi gofal ac asiantaethau gofal cartref, ynghyd â gwasanaethau a redir gan y Cyngor. Arolygiaeth Gofal Cymru, Swyddfa Llywodraeth Cymru, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno, LL31 9RZ Ffôn: 0300 7900 126 Ffacs: 0872 437 7301 www.careinspectorate.wales Ebst: ciw@gov.wales
- Gall **Comisiynydd Plant Cymru** gynorthwyo a chynghori plant a phobl ifanc ar eu hawliau. Comisiynydd Plant Cymru, Tŷ Oystermouth, Phoenix Way, Llansamlet, Abertawe, SA7 9FS Ffôn: 0179 276 5600 / 0808 801 1000 Ebst: post@childcomwales.org.uk www.childcomwales.org.uk
- **NYAS** I gael cyngor a chymorth, cysylltwch â'n llinell gymorth: 0808 808 1001 help@nyas.net
- **Childline** - ffôn 0800 1111
- **Meic** - testun 84001 neu ffôn 0808 8023456
- **Voices from Care** - ffôn 02920 451431
- **NSPCC** - ffôn 0808 800 500
- **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** - 0300 790 0203

