

# Cwynion

## Sut i ddweud eich dweud

### Sut i ddweud eich dweud

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn neu sydd â hawl i dderbyn gwasanaeth gan Wasanaethau Cymdeithasol, wneud cwyn.

Efallai bod gennych gŵyn ar ran rhywun arall lle bo'r person hwnnw:

- Yn blentyn
- Wedi gofyn i chi weithredu ar eu rhan
- Â diffyg gallu
- Wedi marw.

Rydym yn anelu am safonau uchel, ond weithiau mae pethau yn mynd o'i le. Oni bai eich bod yn dweud wrthym, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus.

Mae'r daflen ffeithiau hon yn esbonio sut, gyda'ch help chi a help y staff sy'n gweithio gyda chi, gallwn ddatrys eich cwyn. Mae canllawiau gan Lywodraeth Cymru yn dweud wrthym sut ddylwn ni ddatrys cwynion.

### Beth yw cwyn?

#### Mae cwyn:

- Yn fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- Naill ai yn cael ei wneud yn ysgrifenedig neu ar lafar, neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Yn cael ei wneud gan un neu fwy aelod o'r cyhoedd
- Am weithredoedd neu ddiffyg gweithredoedd gwasanaeth cyhoeddus; neu
- Am y safon a ddarperir gan y gwasanaeth

#### Nid yw cwyn yn:

- Gais cychwynnol am wasanaeth
- Adolygiad neu apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad neu ddyfarniad
- Ffordd i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi
- Ffordd i grwpiau lobïo/sefydliadau geisio hyrwyddo achos

### Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parhau eich hawl i gyfrinachedd. Er bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a roddwyd â phobl eraill bydd yn ymdrin â'ch cwyn,

# Cwynion

## Sut i ddweud eich dweud

byddwn yn gwneud hyn os yw'n angenrheidiol, a hynny'n unig. Ni fyddwn yn trosglwyddo unrhyw wybodaeth oni bai bod rhaid yn ôl y gyfraith, ac ni fyddwn yn anfon mwy na sydd angen.

### Y broses gwyno

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

Gall cwyn gael ei gwneud yn ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) neu ar lafar (dros y ffôn neu yn bersonol).

Mae **dau gam** i'r broses.

### Cam 1 - Penderfyniad Lleol

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn **2 ddiwrnod gwaith**.

Mewn ymgais i ddatrys materion, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn gyda chi (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Rhaid i'r drafodaeth ddigwydd o fewn **10 diwrnod gwaith** o ddyddiad y gydnabyddiaeth. Yn dilyn y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn **5 diwrnod gwaith**.

Os nad ydych yn hapus gydag ein hymateb, gallwch ofyn i symud ymlaen i **Gam 2**.

### Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol

O fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl eich cais i'ch cwyn gael ei ymchwilio yn ffurfiol, bydd y Swyddog Cwynion yn llunio cofnod ffurfiol ysgrifenedig o'ch cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei gyflawni.

Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau tan y byddwn wedi cytuno ar yr hyn sy'n cael ei ymchwilio.

Bydd Ymchwiliwr Annibynnol (nid gweithiwr o Gyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen) yn ymchwilio i'r gŵyn. Bydd Person Annibynnol hefyd yn cael ei benodi i gynrychioli Gwasanaethau Plant.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio'r gŵyn drwy:

- Gwblhau ymarfer canfod ffeithiau
- Cyfweld y rheini dan sylw
- Paratoi adroddiad ar gyfer yr awdurdod lleol.

# Cwynion

## Sut i ddweud eich dweud

Bydd yr awdurdod lleol yn ystyried adroddiad yr ymchwiliad ac yn penderfynu a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau, a'r camau sydd i'w cymryd o ganlyniad. Yna bydd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol yn ysgrifennu atoch.

Rhaid i'r ymchwiliad ffurfiol gael ei gwblhau o fewn **25 diwrnod gwaith** (o'r dyddiad cychwyn).

### Beth allaf wneud os ydw i dal yn anhapus?

Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ystyried eich cwyn.

#### Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203 (cost galwad leol)

Ffacs: 01656 641199

Ar-lein: [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

### Fedrai ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Mae gennych hawl i gael eiriolwr (rywun bydd yn eich helpu i fynegi eich safbwynt). Os ydych o dan 18 oed byddwn fel arfer yn ffeindio eiriolwr ar eich cyfer. Os ydych dros 18 oed byddwn yn dweud wrthoch chi lle gallwch ddod o hyd i un.

### Beth os nad ydw i'n siŵr at bwy i gwyno?

Efallai bod gennych gŵyn am wasanaeth rydym wedi'i drefnu i chi gyda darparwr gofal arall, megis cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hunan a byddwn fel arfer yn anfon eich cwyn atynt ac yn gwneud yn siŵr eu bod yn ymdrin ag ef. Byddwn yn dweud wrthy ch yn union beth yr ydym yn ei wneud.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth yr ydym wedi'i ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, ee pecyn gofal gan staff iechyd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer yn anfon un ymateb.

### I gysylltu â'n Tîm Cwynion

*Cefnogol, teg, effeithiol...*

# Cwynion

## Sut i ddweud eich dweud

Tîm Cwynion, Y Ganolfan Ddinesig, Pont-y-pŵl, Torfaen, NP4 6YB

Ffôn: 01495 762200

E-bost: [corporatecomplaints@torfaen.gov.uk](mailto:corporatecomplaints@torfaen.gov.uk)

### Fedrai gwyno wrth unrhyw un arall?

Mae **Arolygiaeth Gofal Cymru** (AGC) yn rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallwch wneud cwyn yn uniongyrchol iddynt am ofal cymdeithasol a dderbyniwyd gan gartrefi gofal ac asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â gwasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan y Cyngor.

**Arolygiaeth Gofal Cymru**  
Swyddfa Llywodraeth Cymru,  
Sarn Mynach,  
Cyffordd, Llandudno, LL31 9RZ  
Ffôn: 0300 7900 126 Ffacs: 0872 437 7301

[www.arolygiaethgofal.cymru](http://www.arolygiaethgofal.cymru)

E-bost: [agc@llyw.cymru](mailto:agc@llyw.cymru)

Mae **Gofal Cymdeithasol Cymru** yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r pŵer i ymchwilio i honiadau o gamymddwyn.

**Gofal Cymdeithasol Cymru**  
Tŷ South Gate, Wood Street, Caerdydd CF10 1EW  
Ffôn: 0300 303 3444

[www.gofalcymdeithasol.cymru](http://www.gofalcymdeithasol.cymru)

E-bost: [gwybodaeth@gofalcymdeithasol.cymru](mailto:gwybodaeth@gofalcymdeithasol.cymru)

Gall **Comisiynydd Plant Cymru** gefnogi a chynghori plant a phobl ifanc am eu hawliau.

**Comisiynydd Plant Cymru**  
Tŷ Ystumllwynarth, Ffordd Ffenics, Llansamlet, Abertawe, SA7 9FS  
Ffôn: 0179 276 5600 / 0808 801 1000

E-bost: [post@complantcymru.org.uk](mailto:post@complantcymru.org.uk)

# Cwynion

## Sut i ddweud eich dweud

[www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

Mae Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru'n gwarchod ac yn hybu hawliau pobl hŷn ledled Cymru.

Adeiladau Cambrian, Sgwâr Mount Stuart, Butetown, Caerdydd, CF10 5FL

Ffôn: 03442 640 670

E-bost: [gofyn@olderpeoplewales.com](mailto:gofyn@olderpeoplewales.com)

[www.olderpeoplewales.com/wl/Home.aspx](http://www.olderpeoplewales.com/wl/Home.aspx)

### Alla i gael cyngor neu gymorth?

Gall y sefydliadau canlynol eich helpu i wneud cynw.

#### Cyngor Cyffredinol

Canolfan Cyngor ar Bopeth Cwmbrân

45 Sgwâr Gwent, Cwmbrân, Torfaen, NP44 1PL

Ffôn: 01633 876121 Llinell Gyngor: 03444 772020

E-bost: [reception@torfaencab.org.uk](mailto:reception@torfaencab.org.uk)

[www.citizensadvice.org.uk/local/torfaen](http://www.citizensadvice.org.uk/local/torfaen)

#### Iechyd Meddwl

Cymorth Eiriolaeth Cymru

Charterhouse 1, Parc Busnes Links, Ffordd Fortran, Llaneirwg, Caerdydd, CF3 0LT

Singleton House, Charter Court, Phoenix Way, Parc Anturiaeth Abertawe, Abertawe, SA7 9DD

Ffôn: 02920 540444 Ffacs: 02920 735620

[www.ascymru.org.uk](http://www.ascymru.org.uk) E-bost: [info@ascymru.org.uk](mailto:info@ascymru.org.uk)

# Cwynion

## Sut i ddweud eich dweud

**Pobl Hŷn, Gofalwyr, Pobl Anabl a Diogelu**  
**Age Cymru Gwent**

12 Heol Baneswell, Casnewydd, NP20 4BP

Ffôn: 01633 763330 01495 768620 [www.ageuk.org.uk/cymru/gwent/](http://www.ageuk.org.uk/cymru/gwent/)

E-bost: [ho@agecymrugwent.org](mailto:ho@agecymrugwent.org) [torfaenadvocacy@agecymrugwent.org](mailto:torfaenadvocacy@agecymrugwent.org)

**Plant ag Anableddau Dysgu**

**SNAP (Special Needs Advisory Project) Cymru**

10 Coopers Yard, Ffordd Curran, Caerdydd, CF10 5NB

[www.snapcymru.org](http://www.snapcymru.org)

Ffôn: 0808 801 0608

E-bost: [enquiries@snapcymru.org](mailto:enquiries@snapcymru.org)

**Eiriolaeth ar gyfer Plant a Phobl Ifanc**

**NYAS (Gwasanaeth Eiriolaeth Genedlaethol Ieuenctid)**

Freepost – NYAS, Tower House, 1 Tower Road, Birkenhead, Wirral, CH41 1FF

Ffôn: 0808 808 1001

[www.nyas.net](http://www.nyas.net)

E-bost: [help@nyas.net](mailto:help@nyas.net)

*Mae'r daflen yma ar gael mewn Braille ar gais.*