Sut i gael eich clywed:
Canmol a Chwyno

Mae'r daflen wybodaeth hon yn rhoi gwybod i chi sut y gallwch gysylltu â ni i ganmol neu i gwyno a'r hyn y byddwn yn ei wneud ar ôl i ni glywed gennych.

Canmol

Os ydych yn hapus gyda gwasanaeth rydym wedi'i ddarparu neu ei drefnu, rydym yn gwerthfawrogi clywed eich adborth oherwydd mae gwybod pryd mae pethau'n mynd yn dda yn ein helpu i wella'r ffordd rydym yn gweithio.

Ar ôl i ni dderbyn eich adborth, a chyda'ch cytundeb, byddwn yn rhannu hyn gyda rheolwyr perthnasol fel y gellir cydnabod y gwaith da.

Cwyno

Rydym bob amser yn ymdrechu i ddarparu'r lefel orau o wasanaeth a chymorth i chi, ond yn anffodus weithiau mae pethau'n mynd o'i le ac mae dweud wrthym amdano yn rhoi cyfle i ni unioni pethau i chi a gwneud gwelliannau.

Gallwn edrych ar unrhyw gwynion gan aelod o'r cyhoedd sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth gan y Gwasanaethau Oedolion.

Cwyn yw anfodlonrwydd neu bryder o ran rhywbeth a wnaethom, neu na wnaethom, neu gallwch gwyno os ydych o'r farn bod y gwasanaeth yn is na'r safon. Ni allwn ystyried rhywbeth yn gŵyn os ydych yn gofyn am wasanaeth am y tro cyntaf e.e. asesiad o'ch anghenion gofal, neu os ydych am herio penderfyniad, neu os ydych yn lobïo dros newid.

Dylech wneud cwyn o fewn 12 mis i'r broblem ddechrau neu gael ei nodi.

Os byddwch yn cysylltu â ni, byddwn yn edrych ar eich pryder ac yn rhoi gwybod i chi a ellir ei ystyried drwy ein gweithdrefn gwyno, neu a oes angen i chi fynd trwy lwybr arall. Os nad ydych yn siŵr a ellir delio â'ch pryder dan ein gweithdrefn gwyno, gallwch gysylltu â ni i drafod y ffordd orau y gallwn ymdrin â'ch pryder.

I gael gwybodaeth fanwl am ein gweithdrefn gwyno, gofynnwch am gopi o weithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Oedolion.

Gyda phwy y dylwn gysylltu?

Cysylltwch â ni yn ysgrifenedig neu dros y ffôn i gyflwyno canmoliaeth neu gŵyn am y Gwasanaethau Oedolion.

GOcanmoliaethcwynion@caerdydd.gov.uk

029 2087 3885 (Dydd Llun i Ddydd Gwener 8:30am - 4:00pm)

Cwynion Gwasanaethau Oedolion
Ystafell 412, Neuadd y Sir
Glanfa'r Iwerydd
Caerdydd CF10 4UW

Gallwch hefyd fynegi pryder gydag aelod o staff yn unrhyw un o Hybiau'r Cyngor.

Er y gallwn edrych ar gŵyn am wasanaeth rydym wedi'i drefnu i chi gyda darparwr gofal arall, fel cartref gofal preswyl neu asiantaeth gofal cartref, gofynnwn i chi wneud hyn dim ond ar ôl i chi ddilyn proses gwynion y darparwr ei hun.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth rydym wedi'i ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e. lleoliad cartref nyrsio gyda chyllid iechyd, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer yn anfon un ymateb atoch.

Gwybodaeth sydd ei hangen arnom

Rydym eisiau deall yn iawn yr hyn sydd wedi mynd o'i le. Bydd angen i chi roi rywfaint o wybodaeth i ni i sicrhau bod y person cywir yn ymdrin â'ch cwyn ac yn gallu ymchwilio iddi cyn gynted â phosibl. Wrth gysylltu â ni, rhowch y wybodaeth ganlynol i ni:

- eich enw a'ch cyfeiriad, a/neu fanylion y person rydych yn cwyno ar ei ran;
- disgrifiad o'r gŵyn a beth fu'r effaith;
- pryd digwyddodd y mater; a
- rhif cyswllt (neu'ch dull cyswllt o ddewis arall) ac amser cyfleus i gysylltu â chi. Bydd hyn yn ein helpu i gael gafael arnoch os bydd angen i ni drafod eich cwyn, yn enwedig os oes angen mwy o wybodaeth arnom. Gall galwadau gennym ymddangos fel rhifau anhysbys neu rifau wedi'u cuddio.

Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a roddwch i ni gydag eraill a all fod yn delio â'ch cwyn, byddwn dim ond yn

gwneud hynny pan fo angen. Ni fyddwn yn anfon unrhyw wybodaeth ymlaen oni bai bod rhaid i ni wneud hynny yn unol â’r gyfraith, a byddwn dim ond yn anfon yr wybodaeth angenrheidiol ymlaen.

Os ydych yn gweithredu ar ran rhywun arall, byddwn yn gofyn am dystiolaeth i ddangos bod gennych statws cyfreithiol neu ganiatâd yr unigolyn i weithredu ar ei ran.

Mae gennych hawl i fod ag eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i fynegi eich safbwynt). Os hoffech gael cymorth i ddatrys eich cwyn, gall y sefydliad Llais, Eich Llais mewn Iechyd a Gofal Cymdeithasol gynnig cefnogaeth gyfrinachol drwy eu Gwasanaeth Eiriolaeth. Gellir cysylltu â nhw drwy ffonio 02920 750112 ac am wybodaeth am yr hyn y gall Llais ei gynnig, ewch i'w gwefan yn https://www.llaiscymru.org/.

Beth sy’n digwydd nesaf?

Byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i ddatrys eich cwyn yn gyflym ac yn deg. Byddwn yn anfon llythyr atoch o fewn 2 ddiwrnod gwaith ar ôl i ni dderbyn eich cwyn, yn cadarnhau bod eich cwyn wedi’i derbyn a'r dyddiad y gallwch ddisgwyl ymateb gennym. Os bydd angen gwybodaeth ychwanegol arnom i ymchwilio i'r gŵyn, byddwn yn gofyn am hyn ar yr un pryd.

Ein nod yw datrys eich cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl i ni ei derbyn, a byddwn yn ysgrifennu atoch ar ôl i ni gwblhau ein hymchwiliad. Ar gyfer materion mwy cymhleth, efallai y bydd angen ychydig mwy o amser arnom i ymchwilio i'ch cwyn. Os felly, byddwn yn anfon llythyr cydnabod atoch yn amlinellu'r camau nesaf a phryd y gallwch ddisgwyl clywed gennym.

Ar ôl i ni gwblhau ymchwiliad trylwyr, byddwn yn rhoi ymateb terfynol i chi yn ysgrifenedig yn amlinellu sut y daethom i'n penderfyniad, ac os caiff eich cwyn ei phrofi, byddwn yn ymddiheuro ac yn anelu at unioni pethau.

Os nad ydych yn cytuno â'n hymateb ar ôl i ni ymchwilio i'ch cwyn, gallwch ddod yn ôl atom i ofyn am ymchwiliad ffurfiol annibynnol, o'r enw Ymchwiliad Cam 2. Byddwn yn dod o hyd i ymchwilydd annibynnol addas, nad yw'n gyflogai i Gyngor Caerdydd i edrych ymhellach ar y mater hwn.

Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i'ch cais sy’n amlinellu eich cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei gyflawni. Byddwn yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yr hyn yr hoffech i ni ymchwilio iddo.

Ar yr un pryd, byddwn yn cysylltu â phob ymchwilydd cymwys priodol. Bydd dyddiad dechrau’n dibynnu ar argaeledd ymchwilwyr, ond byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i drefnu hyn cyn gynted â phosibl. Ar ôl i ni ddod o hyd i ymchwilydd priodol, byddwn yn ysgrifennu atoch ac yn eich hysbysu o ddyddiad dechrau'r ymchwiliad.

Rhaid cwblhau’r ymchwiliad ffurfiol o fewn 25 diwrnod gwaith o’r dyddiad dechrau y cytunwyd arno. Os oes oedi am unrhyw reswm, byddwn yn sicrhau eich bod yn cael y wybodaeth

ddiweddaraf. Ar ôl i'r ymchwilydd gwblhau ei ymchwiliad, bydd yn cyflwyno adroddiad i ni. Byddwn yn ystyried y canfyddiadau yn yr adroddiad ac yn penderfynu os profir y gwyn ai peidio ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad i hynny. Byddwn wedyn yn ysgrifennu atoch, ac os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Os nad ydych yn cytuno â'n hymchwiliad ffurfiol ein hunain na'r ymchwiliad ffurfiol annibynnol, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych ar eich cwyn. Mae hwn yn wasanaeth diduedd am ddim sy'n helpu i ddatrys anghydfodau. Er y gallwch atgyfeirio at yr Ombwdsmon ar unrhyw adeg, efallai y bydd yn gwirio gyda ni i sicrhau eich bod wedi cwyno wrthym yn gyntaf ac wedi rhoi cyfle i ni unioni pethau.

0300 790 0203 (prisiau galwadau'n seiliedig ar raddfa leol)

https://www.ombwdsmon.cymru/cysylltu-a-ni/

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

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