# CORPORATE COMPLAINTS - CUSTOMER POLICY

*Copies of this policy can be made available in alternative language/format upon request.*

## Introduction

Merthyr Tydfil County Borough Council is committed to dealing effectively with any concerns or complaints you may have about the services we provide. We aim to clarify any issues about which you are not sure. If possible, we'll put right any mistakes we may have made. We will provide any service you're entitled to which we have failed to deliver. If we have got something wrong, we will apologise and correct our error where appropriate. We also aim to learn from our mistakes and use the information we gain to improve our services.

## When to use this policy

When you express your complaint to us, we will usually respond in the way we will explain. However, sometimes you may have a statutory right of appeal so, rather than investigate your complaint; we will explain to you how you can appeal. Sometimes, you might be concerned about matters that are not decided by us and we will then advise you about how to make your concerns known.
This Policy does not apply if the matter relates to a Freedom of Information or Data Protection issue.

## Have you asked us yet?

If you are approaching us for a service for the first time, then this policy does not apply. You should first give us a chance to respond to your request. If you make a request for a service and then are not happy with our response, you will be able to make your concern known as we describe in this document.

## Informal resolution

If possible, we believe it is best to deal with things straight away rather than try to sort them out later. If you have a concern, raise it with the person you are dealing with. He or she will try to resolve it for you there and then. If there are any lessons to learn from addressing your concern then the member of staff will draw them to our attention. If the member of staff cannot help, they will explain why and you can then ask for a formal investigation.

## How to express concern or complaint formally

You can express your concern/complaint in a number of ways:-

- You can ask for a copy of our complaint form from the person with whom you are already in contact. Tell them that you want us to deal with your concern/complaint formally.
- You can contact the complaints office on telephone: 01685 725000.
- You can use the form on our website at www.merthyr.gov.uk
- You can contact us by email mtcbccomplaints@merthyr.gov.uk
- You can write a letter to us at the following address: Complaint Office, Merthyr Tydfil County Borough Council, Civic Centre, Castle Street, Merthyr Tydfil CF47 8AN.

## Dealing with your concern

- We will formally acknowledge your concern within 5 working days and let you know how we intend to deal with it.

- We will ask you to tell us how you would like us to communicate with you and establish whether you have any particular special requirements – for example, if you have a disability.
- We will deal with your concern in an open and honest way.
- We will make sure that your dealings with us in the future do not suffer just because you have expressed a concern or made a complaint.

Normally, we will only be able to look at your concerns if you tell us about them within six months. This is because it is better to look into your concerns while the issues are still fresh in everyone's mind.

We may exceptionally be able to look at concerns which are brought to our attention later than this.
However, you will have to give us strong reasons why you have not been able to bring the complaint to our attention earlier and we will need to have sufficient information to allow us to consider it properly.

**If you are expressing a concern on behalf of somebody else, we will need their agreement to you acting on their behalf at the start of the complaint.**

## What if there is more than one body involved?

Even though the Council may contract out the provision of services to private/voluntary organisations, this does not absolve us of our responsibilities for those functions. If your complaint covers more than one organisation, we will usually work with the other organisation to decide who should take a lead in dealing with your concerns.

## Investigation

We will tell you who we have asked to look into your concern or complaint. If your concern is straightforward, we will usually ask somebody from the service to look into it and get back to you. If it is more serious, we may use someone from elsewhere in the Authority, or in certain cases we may appoint an independent investigator.

We will set out to you our understanding of your concerns and ask you to confirm that this is correct. We will also ask you to tell us what outcome you are hoping for. The person looking at your complaint will usually need to see the files we hold relevant to your complaint. **If you do not want this to happen, it is important that you tell us at the start of the complaints process.**

If there is a simple solution to your problem, we may ask you if you are happy to accept this. For example, if you asked for a service and we see straight away that you should have had it, we will offer to provide the service rather than investigate and produce a report.

We will aim to resolve concerns as quickly as possible and will endeavour to deal with your complaint within 20 working days. If your complaint is more complex, we will:

- let you know within this time why we think it may take longer to investigate,
- tell you how long we expect it to take, and
- let you know where we have reached with the investigation and
- give you regular updates, including telling you whether any developments might change our original estimate.

The person who is investigating your concerns will aim first to establish the facts. The extent of this investigation will depend on how complex and how serious the issues you have raised are. In complex cases, we will draw up an investigation plan.

In some instances, we may ask to meet you to discuss your concerns. Occasionally, we may also suggest mediation to try to resolve disputes.

We will look at relevant evidence. This could include files, notes of conversations, letters, e-mails or whatever may be relevant to your particular concern. If necessary, we will talk to the staff or others involved and look at our policies and any legal entitlement and guidance.

## Outcome

If we formally investigate your complaint, we will let you know what we have found in keeping with your preferred form of communication. This could be by letter or e-mail, for example. If necessary, we will produce a longer report . We will explain how and why we came to our conclusions.

If we find that we got it wrong, we will tell you what and why it happened. We will show how the mistake affected you.

If we find there is a fault in our systems or the way we do things, we will tell you what it is and how we plan to change things to stop it happening again.

If we got it wrong, we will always apologise.

## Putting things right

If we did not provide a service you should have had, we will aim to provide it now if that is possible. If we did not do something well, we will aim to put it right. If you have lost out as a result of a mistake on our part we will try to put you back in the position you would have been in if we had got it right.

## Ombudsman

If we do not succeed in resolving your complaint, you may complain to the Public Services Ombudsman for Wales. The Ombudsman is independent of all government bodies and can look into your complaint if you believe that you personally, or the person on whose behalf you are complaining:

- have been treated unfairly or received a bad service through some failure on the part of the body providing it,
- have been disadvantaged personally by maladministration or service failure.

The Ombudsman expects you to bring your concerns to our attention first and to give us a chance to put things right.

The Public Service Ombudsman for Wales contact details are:-
Email: ask@ombudsman-wales.org.uk
Website: www.ombudsman-wales.org.uk
Address: 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
Telephone: 0845 601 0987

There are also other organisations that consider complaints. For example, the Welsh Language Board about services in Welsh. We can advise you about such organisations.

## Learning lessons

We take your concerns and complaints seriously and try to learn from any mistakes we made.

## What if I need help

Our staff will aim to help you make your concerns known to us. If you need extra assistance, we will try to put you in touch with someone who can help.

You can also use this concerns and complaints policy if you are someone under the age of 18. If you need help, you can speak to someone on the Meic Helpline (telephone: 080880 23456, www.meiccymru.org) or contact the Children's Commissioner for Wales, Oystermouth House, Phoenix Way, Llansamlet, Swansea SA7 9FS (telephone: 01792 765600, post@childcomwales.org.uk , www.childcom.org.uk

## What we expect from you

In times of trouble or distress, some people may act out of character. There may have been upsetting or distressing circumstances leading up to a concern or complaint. We believe that all complainants have the right to be heard, understood and respected. However, we also consider that our staff have the same rights. We, therefore, expect you to be polite and courteous in your dealings with us. We will not tolerate aggressive or abusive behaviour, unreasonable

demands or unreasonable persistence. We have a separate policy to manage situations where we find that someone's actions are unacceptable.

# CWYNION CORFFORAETHOL – POLISI CWSMERIAID

*Mae copïau o'r polisi hwn ar gael mewn iaith/fformat gwahanol ar gais.*

## Cyflwyniad

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful yn ymroddedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych chi am y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu. Rydym yn anelu at esbonio unrhyw faterion nad ydych yn siŵr ohonynt. Os yn bosib fe fyddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi eu gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a chywiro ein camgymeriad ble'n briodol. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth yr ydym yn ei hennill i wella ein gwasanaethau.

## Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich cwyn i ni, fel arfer byddwn yn ymateb yn y ffordd a esbonnir isod. Fodd bynnag, weithiau efallai bod gennych hawl statudol i apelio felly, yn hytrach nag ymchwilio eich cwyn; byddwn yn esbonio i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai eich bod yn pryderu am faterion nad ydym ni'n gyfrifol amdanynt ac yna byddwn yn rhoi gwybod i chi sut i wneud cwyn o'r fath.

Nid yw'r Polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data.

## Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf, yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais i ddechrau. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac yna'n anfodlon gyda'n hymateb, byddwch yn gallu gwneud cwyn yn y ffordd rydym yn ei disgrifio yn y ddogfen hon.

## Datrysiad anffurfiol

Os yn bosibl, rydym yn credu ei bod yn well mynd i'r afael â phethau ar unwaith, yn hytrach na cheisio'u datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych bryderon, soniwch wrth y sawl rydych yn cysylltu ag ef/hi. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch cwyn, yna bydd yr aelod o staff yn dwyn y rhain i'n sylw ni. Os na all yr aelod o staff helpu, byddant yn esbonio pam, ac yna gallwch ofyn iddyn nhw am ymchwiliad ffurfiol.

## Sut i fynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder neu wneud eich cwyn mewn nifer o ffyrdd:-

- Gallwch ofyn am gopi o'r ffurflen gwyno gan y sawl rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef/hi. Dywedwch wrtho/wrthi eich bod am i ni drin eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'r swyddfa gwynion ar y ffôn: 01685 725000.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar www.merthyr.gov.uk
- Gallwch gysylltu â ni trwy ebost mtcbccomplaints@merthyr.gov.uk
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom at y cyfeiriad canlynol: Swyddfa Gwynion, Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful, Y Ganolfan Ddinesig, Stryd y Castell, Merthyr Tudful CF47 8AN.

## Ymdrin â'ch pryderon

- Byddwn yn cydnabod eich pryderon cyn pen 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu trin y mater.

- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech chi i ni gysylltu â chi ac yn ceisio darganfod a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryderon yn agored ac yn onest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fydd eich cysylltiadau â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, ni fyddwn yn gallu ymdrin â'ch cwynion oni bai eich bod yn dweud wrthym amdanynt o fewn 6 mis. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bydd y mater yn parhau i fod yn ffres yng nghof pawb.

Mae'n bosibl ambell waith y byddwn yn gallu ymchwilio i gwynion a phryderon sy'n dod i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i chi roi rhesymau cryf inni pam nad ydych wedi gallu dod â'r mater i'n sylw yn gynt, a bydd yn rhaid i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi ni i'w ystyried yn iawn.

**Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael prawf eu bod yn cytuno i chi weithredu ar eu rhan ar ddechrau'r gŵyn.**

## Beth os yw'r gŵyn yn ymwneud â mwy nag un corff?

Er efallai y gall y Cyngor gytundebu darpariaeth gwasanaethau i sefydliadau preifat/gwirfoddol, nid yw hyn yn ein rhyddhau o'n cyfrifoldebau dros y swyddogaethau hynny. Os fydd eich cwyn yn cynnwys mwy nag un sefydliad, fel arfer byddwn yn gweithio gyda'r sefydliad arall i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon chi.

## Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthych pwy fydd yn ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn. Os yw eich pryder yn un syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth penodol hwnnw ymchwilio i'r mater a chysylltu â chi yn uniongyrchol. Os yw'r mater yn fwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun arall o rywle arall yn yr awdurdod neu mewn rhai achosion fe allwn benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn dweud wrthych beth rydym ni'n ei ddeall o'ch pryder ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych yn gobeithio amdano. Bydd angen i'r sawl sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. **Os nad ydych yn awyddus i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ar ddechrau'r broses gwyno.**

Os oes ffordd syml i ddatrys eich problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn a ydych chi'n fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os oeddech wedi gofyn am wasanaeth a ninnau'n gallu gweld ar unwaith y dylech fod wedi derbyn y gwasanaeth hwn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio i'r mater ac ysgrifennu adroddiad.

Ein nod fydd datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac rydym yn disgwyl trin y rhan fwyaf ohonynt cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn:

- yn rhoi gwybod i chi o fewn yr amser yma pam ein bod yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'r mater,
- yn rhoi gwybod i chi faint o amser yr ydym yn disgwyl i'r broses ei chymryd, a
- rhoi gwybod i chi lle rydym ni wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad; ac
- yn rhoi'r newyddion diweddaraf i chi ar hynt y mater, gan gynnwys dweud wrthych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn y lle cyntaf, bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio darganfod beth yw'r ffeithiau. Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion y gwnaethoch chi eu codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Ambell waith, gallwn ofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Ambell waith hefyd fe allwn awgrymu cyfryngu i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau am sgyrsiau, llythyron, negeseuon ebost neu beth bynnag allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Os oes angen, byddwn yn siarad â staff neu bobl eraill sy'n ymwneud â'r sefyllfa ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau cyfreithiol a chyfarwyddyd.

## Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod chi beth rydym wedi ei ddarganfod, a hynny trwy'r cyfrwng cyfathrebu rydych chi wedi ei ddewis. Gallai hynny fod trwy lythyr neu neges ebost, er enghraifft. Os oes angen, byddwn yn ysgrifennu adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y gwnaethon ni gyrraedd ein casgliadau.

Os ydym yn darganfod ein bod wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn dweud wrthych beth ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut y gwnaeth y camgymeriad effeithio arnoch chi.

Os ydym yn darganfod bod yna wall yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych amdano ac yn esbonio sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal yr un peth rhag digwydd eto.

Os gwnaethom gamgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

## Cywiro pethau

Os na wnaethom ni ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi ei dderbyn, byddwn yn ceisio darparu'r gwasanaeth nawr os yw hyn yn bosibl. Os na wnaethom ni rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hyn. Os ydych wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad gennym ni, byddwn yn ceisio eich dychwelyd i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem ni heb wneud y camgymeriad.

## Ombwdsmon

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

- wedi eich trin/ei drin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y corff sy'n darparu'r gwasanaeth hwnnw,

- wedi bod o dan anfantais yn bersonol gan gamweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth

Bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryder i'n sylw ni yn gyntaf, a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:-
Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk
Cyfeiriad: 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
Ffôn: 0845 601 0987

Mae sefydliadau eraill ar gael sy'n ystyried cwynion, e.e. Comisiynydd y Gymraeg am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cynghori chi am sefydliadau o'r fath.

## Dysgu gwersi

Byddwn yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu oddi wrth unrhyw gamgymeriadau a wnaethom.

## Beth os oes angen cymorth arnaf i

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i roi gwybod i ni am eich pryderon. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a fydd yn gallu eich helpu.

Gallwch ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn hefyd os ydych dan 18 oed. Os oes angen cyngor arnoch chi, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn: 080880 23456, www.meiccymru.org) neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru, Tŷ Ystumllwynarth, Ffordd Phoenix, Llansamlet, Abertawe SA7 9FS (ffôn: 01792 765600, post@childcomwales.org.uk , www.childcom.org.uk

## Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau pan fydd pobl mewn trafferth neu ofid, byddant yn gallu ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai bydd pryderon neu gwynion yn cael eu mynegi mewn amgylchiadau trallodus neu ofidus. Rydym yn credu bod gan bawb sy'n cwyno hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Gan hynny, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth ymdrin â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad bygythiol neu ymosodol, hawliau afresymol neu ddyfalwch afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.