



MERTHYR TYDFIL
County Borough Council
Cyngor Bwrdeistref Sirol
MERTHYR TUDFUL

MERTHYR TYDFIL COUNTY BOROUGH COUNCIL

Complaints How To Be Heard

Any member of the public, including a child, who has received, or was entitled to receive a service from Social Services, may make a complaint. You may make a complaint on behalf of someone else, where that person:

- Is a child.
- Has requested you to act on their behalf.
- Lacks capacity or has died.

We aim for high standards but sometimes things do go wrong. Unless you tell us, we will not know that you are unhappy.

This factsheet explains how, with your help and that of the staff working with you, we can sort out your complaint. Guidance from the Welsh Government tells us how we must sort out complaints.

What is a complaint?

A complaint is:

- An expression of dissatisfaction or concern
- Either written or spoken or made by any other communication method
- Made by one or more members of the public
- About a public service provider's actions or lack of action; or
- About the standard of service provided

A complaint is not:

- An initial request for a service
- A formal review or appeal against a decision or determination
- A means to seek change to legislation or a 'properly made' policy decision
- A means for lobbying groups / organisations to seek to promote a cause

Looking after your personal information

If you make a complaint, we will respect your right to confidentiality. Although we will need to share the information you give us with others who might be dealing with your complaint, we will only do this if necessary. We will not pass on any information unless we have to do so by law, and will only pass on as much as is necessary.

To contact our complaints office

Complaints Officer, Merthyr Tydfil County Borough Council, Civic Centre, Castle Street, Merthyr Tydfil CF47 8AN.

Telephone: 01685 725000

Email: mtbccomplaints@merthyr.gov.uk

The complaint process

A complaint should usually be made within 12 months of becoming aware of the problem. A complaint can be made in writing (letter or email) or orally (by phone or in-person).

There are **two stages** to the process.

Stage 1- Local Resolution

We will acknowledge receipt of your complaint within **2 working days**.

In an attempt to resolve matters, we will offer to discuss your complaint with you (either face to face or by telephone). We will endeavour to do this within **10 working days** of the date of acknowledgement. We will endeavour to write to you within **15 working days**.

If you are not satisfied with our response, you can ask for it to progress to **Stage 2**.

Stage 2- Formal Investigation

We will compile a formal written record of your complaint and the outcome that you would like to achieve within 5 working days.

The investigation will not start until we both agree on what is to be investigated.

The complaint will be investigated by an Independent Investigator (not an employee of Merthyr Tydfil County Borough Council). An Independent Person will also be appointed for representations from Children Services.

The Independent Investigator will investigate the complaint:

- by undertaking a fact finding exercise
- interviewing those concerned
- preparing a report for the Local Authority.

The Local Authority will consider the investigation report and the action to be taken as a consequence. The Director of Social Services will then write to you.

We aim to respond to your complaint within 25 working days (from the start date). If this is not possible we will inform you. In any event, a response will be provided within 6 months.

Whilst it is recommended that you try to resolve your complaint informally at first, you have the right to ask for a complaint to be considered at this stage from the outset.

What can I do if I'm still not happy?

If you are dissatisfied with this response, you can ask the Public Services Ombudsman for Wales to look at your complaint.

Public Service Ombudsman for Wales

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend CF35 5LJ

Telephone: 0300 790 0203 (calls charged at local rate) / Fax: 01656 641199

Email: ask@ombudsman-wales.org.uk

Can I ask someone to help me with my complaint?

You have the right to an advocate (someone who will help you state your point of view). If you are under 18 we will usually find you an advocate. If you are over 18 we will endeavour to signpost you where to find one.

Advocacy for Children and Young People

Tros Gynnal, Voluntary Action Centre, 89-90 High Street, Merthyr Tydfil CF47 8UH

Telephone: 0800 028 1489, Tel/Fax: 01685 353953, Text: 07708 883181

What if I'm not sure who to complain to?

You may have a complaint about a service we have arranged for you with another care provider, such as a residential care home, a home care agency, or a day service. Each organisation will have its own complaints process and we will usually send your complaint to them and make sure they deal with it. We will tell you exactly what we are doing.

If your complaint is about something we have provided jointly with another organisation, e.g. a package of care from both health and social care staff, we will usually look at your complaint together and usually send you one response.

Could I complain to anyone else?

The **Care and Social Services Inspectorate for Wales (CSSIW)** regulates all care services in Wales. You can complain directly to them about social care received from care homes and home care agencies, as well as services run by the Council.

Care Standards Inspectorate Wales, South East Wales Regional Office, Welsh Government

Rhydycaer Business Park, Merthyr Tydfil CF48 1UZ

Telephone: 0300 062 8888, Fax: 0300 062 8548, www.cssiw.org.uk

Email: cssiw.southeast@wales.gsi.gov.uk

The **Care Council for Wales** regulates professional social care workers and has the power to look into allegations of misconduct.

Care Council for Wales, South Gate House, Wood Street, Cardiff CF10 1EW

Telephone: 0300 303 3444, Fax: 029 2038 4764, www.ccwales.org.uk

Email: info@ccwales.org.uk

The **Children's Commissioner for Wales** can support and advise children and young people on their rights.

Children's Commissioner for Wales, Oystermouth House, Charter Court

Phoenix Way, Llansamlet, Swansea SA7 9FS

Telephone: 0179 276 5600, Email: post@childcomwales.org.uk

www.childcomwales.org.uk

Can I get advice or help?

The following organisations may be able to help you in making a complaint. .

General Advice

Merthyr Tydfil Citizens Advice Bureaux, Tramroadside North,

Merthyr Tydfil CF47 OAP

Telephone: 01685 358111

Mental Health

Advocacy Support Cymru, Brook House, 2 Lime Tree Court, Mulberry Drive

Cardiff Gate Business Park, Cardiff CF23 8AB, Telephone: 02920 540444

Email: info@ascymru.org.uk

Older People

Age Cymru , Ty John Pathy, 13/14 Neptune Court, Vanguard Way, Cardiff CF24 5PJ

This leaflet is can be made available in other formats upon request.

For more information please contact the Complaints Office on 01685 725000



CYNGOR BWRDEISTREF SIROL MERTHYR TUDFUL

Cwynion – Sut i Gael Eich Clywed

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu sydd â hawl i dderbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, wneud cwyn. Gallwch wneud cwyn ar ran rhywun arall, os yw'r person hwnnw:

- Yn blentyn.
- Wedi gofyn i chi weithredu ar eu rhan.
- Heb y gallu i weithredu neu wedi marw.

Rydym yn anelu at safonau uchel one weithiau mae pethau'n 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 egluro sut, gyda'ch help chi a'r staff sy'n gweithio gyda chi, y gallwn ddatrys eich cwyn. Mae canllawiau gan Lywodraeth Cymru yn dweud wrthym sut y dylem ddatrys cwynion.

Bethyw cwyn?

Dyma yw cwyn:

- mynegiant o anfonlonrwydd neu bryder
- naill ai ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu fwy aelod o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaeth cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu; neu
- mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd

Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth
- adolygiad neu apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'sydd wedi ei wneud yn briodol'; neu
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobiö geisio hyrwyddo achos

Edrych ar ôl eich gwybodaeth bersonol

Os fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er bod angen i ni rannu'r wybodaeth yr ydych yn ei rhoi i ni gydag eraill a allant fod yn ymdrin â'ch cwyn, ni fyddwn yn gwneud hynny oni bai ei fod yn angenrheidiol. Ni fyddwn yn pasio unrhyw wybodaeth ymlaen oni bai bod hynny'n orfodol yn ôl y gyfraith, a dim ond hynny o wybodaeth ac sy'n angenrheidiol fydd yn cael ei phasio ymlaen.

I gysylltu â'n swyddfa cwynion

Swyddog Cwynion, Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful, Y Ganolfan Ddinesig, Stryd y Castell, Merthyr Tudful CF47 8AN.

Ffôn: 01685 725000

Ebost: mtcbccomplaints@merthyr.gov.uk

Y broses gwyno

Fel arfer dylid gwneud cwyn o fewn 12 mis o ddod yn ymwybodol o'r broblem. Gellir gwneud cwyn yn ysgrifenedig (llythyr neu ebost) neu ar lafar (ar y ffôn neu yn bersonol).

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

Cam 1 - Datrys yn Lleol

Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn **2 diwrnod gwaith**.

Mewn ymgais i ddatrys materion, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn gyda chi (naill ai wyneb yn wyneb neu ar y ffôn). Byddwn yn ymdrechu i wneud hyn o fewn **10 diwrnod gwaith** o'r dyddiad cydnabod. Byddwn yn ymdrechu i ysgrifennu atoch chi o fewn **15 diwrnod gwaith**.

Os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb, gallwch ofyn i symud y broses ymlaen at **Gam 2**.

Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol

Byddwn yn creu cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei gyflawni o fewn 5 diwrnod gwaith.

Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes bod y ddau ohonom yn cytuno ar yr hyn fydd yn cael ei ymchwilio.

Bydd y gŵyn yn cael ei hymchwilio gan Ymchwilydd Annibynnol (nid gweithiwr cyflogedig gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful). Bydd Person Annibynnol hefyd yn cael ei benodi ar gyfer cynrychioliadau gan Wasanaethau Plant.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio'r gŵyn:

- trwy gynnal ymarfer canfod ffeithiau
- trwy gyfweld pawb sy'n gysylltiedig
- trwy baratoi adroddiad at gyfer yr Awdurdod Lleol.

Bydd yr Awdurdod Lleol yn ystyried adroddiad yr ymchwiliad a'r camau gweithredu i'w cymryd o ganlyniad. Yna bydd y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yn ysgrifennu atoch.

Rydym yn anelu at ymateb i'ch cwyn o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad dechrau). Os nad yw hyn yn bosib byddwn yn rhoi gwybod i chi. Mewn unrhyw achos, bydd ymateb yn cael ei ddarparu o fewn 6 mis.

Er yr argymhellir eich bod yn ceisio datrys eich cwyn yn anffurfiol yn gyntaf, mae gennych hawl i ofyn i gŵyn gael ei hystyried ar y cam hwn o'r cychwyn.

Beth allafi ei wneud os ydwi'n dal yn anhapus?

Os ydych yn anfodlon gyda'r ymateb hwn, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych ar eich cwyn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203 (cost galwad lleol) / Ffacs: 01656 641199

Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Ydwi'n gallu gofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Mae gennych chi hawl i eiriolwr (rywun a fydd yn eich helpu i ddatgan eich safbwynt). Os ydych dan 18 oed byddwn fel arfer yn cael eiriolydd ar eich cyfer. Os ydych dros 18 oed byddwn yn ymdrechu i ddangos y ffordd i chi ddod o hyd i un.

Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc

Tros Gynnal, Y Ganolfan Gweithredu Gwirfoddol, 89-90 Stryd Fawr, Merthyr Tudful CF47 8UH

Ffôn: 0800 028 1489, Ffôn /Ffacs: 01685 353953, Testun: 07708 883181

Beth os nad ydwi'n siŵr wrth bwyy dylwn gwyno?

Efallai bod gennych gŵyn am wasanaeth yr ydym wedi ei drefnu ar eich cyfer gyda darparwr gofal arall, fel cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal yn y cartref, neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwynion ei hun a byddwn fel arfer yn anfon eich cwyn atyn nhw ac yn sicrhau eu bod yn ymdrin â'r gŵyn. Byddwn yn dweud wrthyh yn union beth rydym yn ei wneud.

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

A fyddwn i'n gallu cwyno wrth rywun arall?

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

Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru, Swyddfa Ranbarthol De Ddwyrain Cymru, Llywodraeth Cymru

Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tudful CF48 1UZ

Ffôn: 0300 062 8888, Ffacs: 0300 062 8548, www.cssiw.org.uk

Ebost: cssiw.southeast@wales.gsi.gov.uk

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

Cyngor Gofal Cymru, South Gate House, Wood Street, Caerdydd CF10 1EW

Ffôn: 0300 303 3444, Ffacs: 029 2038 4764, www.ccwales.org.uk

Ebost: info@ccwales.org.uk

Mae **Comisiynydd Plant Cymru** yn gallu rhoi cymorth i blant a phobl ifanc a'u cyngori ar eu hawliau.

Comisiynydd Plant Cymru, Tŷ Ystumllwynarth,

Ffordd Phoenix, Llansamlet, Abertawe SA7 9FS

Ffôn: 0179 276 5600, Ebost: post@childcomwales.org.uk

www.childcomwales.org.uk

Oes cyngor neu help ar gael i mi?

Efallai y gall y sefydliadau canlynol eich helpu chi i wneud cwyn.

Cyngor Cyffredinol

Cyngor ar Bopeth Merthyr Tudful, Tramffordd y Gogledd,

Merthyr Tudful CF47 OAP

Ffôn: 01685 358111

Iechyd Meddwl

Advocacy Support Cymru, Ty Brook, 2 Lime Tree Court, Mulberry Drive

Parc Busnes Porth Caerdydd, Caerdydd CF23 8AB.

Ffôn: 02920 540444

Ebost: info@ascymru.org.uk

Pobl Hŷn

Age Cymru , Tŷ John Pathy, 13/14 Neptune Court, Vanguard Way, Caerdydd CF24 5PJ

Mae'r daflen hon ar gael mewn fformatau eraill ar gais.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â'r Swyddog Cwynion ar 01685 725000