



Cyngor Bwrdeistref Sirol
MERTHYR TUDFUL
MERTHYR TYDFIL
County Borough Council

Polisi Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

Fersiwn 2.0
Mawrth 2024

Cwynion a Sut i Gael Eich Clywed

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd - yn cynnwys plentyn sydd wedi derbyn, neu a oedd yn gymwys i dderbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol - ddwyn cwyn yn erbyn y Gwasanaethau Cymdeithasol. Gallwch ddwyn cwyn yn erbyn y Gwasanaethau Cymdeithasol ar ran person arall, pan fo'r person hwnnw:

- Yn blentyn.
- Wedi gofyn i chi weithredu ar ei ran.
- Wedi marw neu os oes cyfyngder ar allu'r person hwnnw.

Rydym yn anelu at safonau uchel ond o bryd i'w gilydd mae pethau'n mynd o'i le. Oni bai eich bod yn rhoi gwybod i ni, ni fyddwn yn gwybod eich bod chi'n anhapus.

Beth yw cwyn?

Mae cwyn:

- Yn fynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- Unai yn ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi ei gyflwyno drwy unrhyw ffurf arall o gyfathrebu
- Wedi ei wneud gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd
- Ynghylch diffyg gweithredu gan ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus; neu
- Ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd

Nid yw cwyn:

- Yn gais cychwynnol am wasanaeth
- Yn adolygiad swyddogol neu'n apêl yn erbyn penderfyniad
- Dull o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi a oedd 'wedi'i wneud yn briodol'
- Modd i grwpiau / sefydliadau lloïo geisio hyrwyddo achos

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os ydych yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a rowch i ni gydag eraill fydd efallai'n ymwneud â'ch cwyn, dim ond os bydd yn angenrheidiol y byddwn yn gwneud hynny. Ni fyddwn yn trosglwyddo gwybodaeth i eraill oni bai bod yn rhaid i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith, a dim ond cymaint ag sydd angen y byddwn yn ei drosglwyddo.

Er mwyn cysylltu â'n Swyddog Cwynion

Swyddog Cwynion

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

Rhif ffôn: 01685 725000

E-bost: mtcbccomplaints@merthyr.gov.uk

Y Broses Gwyno

Fel arfer dylid cofrestru cwyn o fewn 12 mis o'r cyfnod y daethoch yn ymwybodol o'r broblem. Gallwch gofrestru cwyn yn ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) neu ar lafar (dros y ffôn neu wyneb yn wyneb).

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

Cam 1 – Datrysiaid Lleol

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

Mewn ymgais i ddatrys y broblem, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn gyda chi (un ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Byddwn yn ymdrechu i wneud hwn o fewn deg diwrnod gwaith o ddyddiad y gydnabyddiaeth. Byddwn yn ymdrechu i ysgrifennu atoch o fewn pymtheg diwrnod gwaith.

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

Cam 2 – Ymchwiliad Swyddogol

Byddwn yn llunio cofnod ysgrifenedig o'ch cwyn a'r canlyniad hoffech ei gyflawni o fewn pum diwrnod gwaith.

Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes ein bod ni ill dau yn cytuno ar yr hyn fydd yn cael ei ymchwilio.

Ymchwilir y gwyn gan Ymchwilydd Annibynnol (nid rhywun wedi ei gyflogi / ei chyflogi gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful). Bydd Person Annibynnol hefyd yn cael ei benodi ar gyfer cynrychiolaethau o'r Gwasanaethau Plant.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio'r gwyn:

- drwy chwilio am yr holl ffeithiau
- drwy gyfweld â'r sawl sy'n ymwneud â'r gwyn
- drwy baratoi adroddiad i'r Awdurdod Lleol.

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

Byddwn yn anelu at ymateb i'ch cwyn o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad cychwyn). Os nad yw hwn yn bosib byddwn yn rhoi gwybod i chi. Sut bynnag, darperir ymateb o fewn chwe mis.

Er ein bod yn argymhell eich bod chi'n ceisio datrys eich cwyn mewn dull anffurfiol yn y lle cyntaf, mae gennych yr hawl i ofyn i'r gwyn gael ei hystyried ar y cam hwn o'r cychwyn cyntaf. Beth allaf ei wneud os ydw i'n dal i fod yn anhapus?

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

Ombwdsmon Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-Bont, CF35 5LJ

Rhif ffôn: 0300 790 0203 (telir cyfraddau lleol am y galwadau)

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

A allaf ofyn i rywun fy helpu i gyda fy nghwyn?

Mae gennych yr hawl i eiriolwr (rhywun fydd yn eich helpu chi i ddatgan eich safbwynt). Os ydych yn iau na deunaw byddwn fel arfer yn dod o hyd i eiriolwr ar eich rhan. Os ydych yn hŷn na deunaw byddwn yn ymdrechu i'ch cyfeirio chi at eiriolwr.

Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifainc

TGP Cymru

Y Ffatri, Welsh Hills Works, Stryd Jenkin, Porth, Rhondda Cynon Taf, CF39 9PP

Rhif ffôn 01443 805940

Ffôn am Ddim: 0800 4703930

E-bost: cwmtafmorgannwg@tgpcymru.org.uk

Eiriolaeth i Oedolion

LLAIS, Cwm Taf Morgannwg

Mae Llais yn staff eirioli cwynion ymroddedig, hyfforddedig a fydd yn darparu'r gefnogaeth annibynnol a chyfrinachol am ddim y mae gennych hawl iddo.

**Tŷ Antur, Parc Navigation, Abercynon, CF45 4SN
Rhif ffôn: 01443 403590**

E-bost: cwmtafmorgannwgadvocacy@llaiscymru.org

Beth os nad ydych chi'n siŵr at bwy y dylwn gwyno?

Efallai y bydd gennych gwyn am wasanaeth a drefnwyd gennym ar eich rhan gyda darparwr gofal arall, megis cartrefi gofal, asiantaeth gofal yn y cartref, neu wasanaeth diwrnod. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno eu hunain a byddwn fel arfer yn anfon eich cwyn atyn nhw ac yn sicrhau eu bod nhw'n delio gyda'r gwyn. Byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yn union rydym yn ei wneud.

Os ydych chi cwyn yn ymwneud â rhywbeth a ddarparwyd ar y cyd rhyngom ni a sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gyda staff iechyd a staff gofal cymdeithasol ill dau, byddwn fel arfer yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac yn anfon un ymateb atoch.

A allaf gwyno i unrhywun arall?

Mae Arolygiaeth Gofal Cymru'n rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallwch gwyno'n uniongyrchol atyn nhw am y gofal cymdeithasol a dderbyniwyd gan gartrefi gofal ac asiantaethau gofal yn y cartref, yn ogystal â gwasanaethau a reolir gan y Cyngor.

Arolygiaeth Gofal Cymru, Swyddfa Ranbarthol De Ddwyrain Cymru

Llywodraeth Cymru, Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tudful CF48 1UZ

Rhif ffôn: 03007 900 126 <https://careinspectorate.wales>

E-bost: ciw@gov.wales

Mae Gofal Cymdeithasol Cymru'n rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddynt y pŵer i ymchwilio cyhuddiadau o gamymddygiad.

Gofal Cymdeithasol Cymru

Tŷ Southgate, Stryd Wood, Caerdydd, CF10 1EQ

Rhif ffôn: 0300 303 3444, www.socialcare.wales

E-bost: info@socialcare.wales

Gall Comisiynydd Plant Cymru gefnogi a darparu cyngor i blant a phobl ifainc ynghylch eu hawliau.

Comisiynydd Plant Cymru

Tŷ Llewelyn, Parc Busnes yr Harbwr, Heol yr Harbwr, Port Talbot, SA13 1SB

Rhif ffôn: 01792 765600, E-bost: post@childcomwales.org.uk

www.childcomwales.org.uk

A allaf dderbyn cyngor neu gymorth?

Efallai gall y sefydliadau canlynol eich helpu i gofrestru cwyn.

Cyngor Cyffredinol

Cyngor ar Bopeth Merthyr Tudful

Lôn y Llythyrdy, Merthyr Tudful, CF47 8BE

Rhif ffôn: 01685 382188

Pobl Hŷn

Age Cymru

Y Llawr Gwaelod, Tŷ Mariners, Llys Trident, East Moors Road, Caerdydd, CF24 5TD

Rhif Ffôn: 0300 303 44 98

Gallwn ddarparu'r daflen hon ar ffurf wahanol os gofynnwch.

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â'r Swyddfa Gwynion

MTCBCcomplaints@merthyr.gov.uk

Rhif ffôn: 01685 725000