Fersiwn Gymraeg

Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Bro Morgannwg

Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol
Sut i gael eich clywed

Sut i gofrestru cwyn am wasanaeth a dderbyniwyd

Mae'r taflen hon yn dweud wrthych:

- Pwy all wneud cwyn
- Beth yw cwyn
- Sut rydym yn gofalu am eich gwybodaeth bersonol
- Sut i wneud cwyn
- Beth sy'n digwydd ar ôl i chi wneud cwyn
- Beth i'w wneud os nad ydych yn siŵr pwy y gallwch gwyno wrtho
- Beth i'w wneud os nad ydych chi'n dal i fod yn hapus
- Os gallwch chi gwyno wrth unrhywun arall

Gellir darparu'r wybodaeth hon, ar gais, yn ieithoedd eraill, mewn print mwy a fersiwn sain. Cysylltwch â'r Tîm perfformiad a gwybodaeth ar Tel: 01446 704814 i wneud trefniadau.

Sut i gael eich clywed

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn neu oedd â hawl i dderbyn gwasanaeth gan Wasanaethau Cymdeithasol, wneud cwyn. Gellir hefyd wneud cwyn ar ran rhywun arall os ydynt yn blentyn, wedi gofyn i chi weithredu ar eu rhan, yn methu â chael y gallu i wneud hynny eu hunain, neu wedi marw.

Ein nod yw darparu gwasanaethau o safon uchel, ond rydym yn cydnabod nad yw pethau bob amser yn mynd yn ôl y disgwyl. Oni bai eich bod yn dweud wrthym pan ydych yn anfodlon, efallai na fyddwn yn ymwybodol o unrhyw broblemau. Mae'r daflen ffeithiau hon yn esbonio sut, gyda'ch cymorth chi a chymorth ein staff, y gallwn fynd i'r afael â'ch cwyn, yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru ar ymdrin â chwynion.

Beth yw cwyn?

Cwyn yw mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder am wasanaeth cyhoeddus. Gellir ei wneud gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd, naill ai'n ysgrifenedig, ar lafar, neu drwy ffurf arall o gyfathrebu. Gall ymwneud â gweithredoedd neu ddiffyg gweithredu darparwr gwasanaeth, neu â safon y gwasanaeth a dderbyniwyd.

Nid yw cwyn yn cynnwys cais cychwynnol am wasanaeth, adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad, cais i newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd eisoes wedi'i sefydlu, na phryder a godir gan grŵp neu sefydliad i hyrwyddo achos penodol.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

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 y wybodaeth angenrheidiol ymlaen. Caiff unrhyw wybodaeth a roddir ei thrin yn unol â'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a ddaeth i rym ym mis Mai 2018.

Mae gennym Daflen Hysbysiad Preifatrwydd sy'n esbonio sut rydym yn defnyddio gwybodaeth bersonol amdanoch chi a sut rydym yn diogelu eich preifatrwydd. I gael copi o'r daflen hon, ffoniwch Ganolfan Gyswllt Un Fro ar 01446 700111. Gallwch weld Hysbysiad Preifatrwydd Corfforaethol Cyngor Bro Morgannwg ar ein gwefan: Hysbysiad Preifatrwydd y Wefan

Sut i wneud cwyn

Dylid gwneud cwyn fel arfer o fewn 12 mis ar ôl dod yn ymwybodol o'r broblem. Gellir gwneud cwyn drwy lenwi'r ffurflen we ar-lein: Social Services Complaint - Vale of Glamorgan Council

Fel arall, gallwch ysgrifennu atom (llythyr neu e-bost) neu ar lafar (dros y ffôn neu yn bersonol). Mae dau gam i'r broses.

Beth sy'n digwydd nesaf?

Cam 1 – Datrysiad Lleol

Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith. I geisio datrys pethau, byddwn yn cynnig trafod y gŵyn â chi (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Rhaid i'r drafodaeth hon ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith* i ddyddiad cydnabod derbyn y gŵyn.
Yn dilyn y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith.

**Gall gymryd mwy o amser na 10 diwrnod gwaith o ddyddiad cydnabod y gŵyn i'r drafodaeth gael ei chynnal oherwydd argaeledd yr Achwynydd, yr eiriolwr (os oes angen) a'r gweithwyr proffesiynol sy'n mynychu.*

Cam 2

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb, gallwch ofyn iddo symud ymlaen i Gam 2.

Ymchwiliad Ffurfiol

O fewn 5 diwrnod gwaith i'r cais i'ch cwyn gael ei hymchwilio'n ffurfiol, bydd y Swyddog Cwynion yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn a'r canlyniad y dymunwch ei weld.
Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes bod y ddau ohonom yn cytuno ar yr hyn yr ymchwilir iddo.

Caiff y gŵyn ei hymchwilio gan Ymchwilydd Annibynnol (nid cyflogai Cyngor Bro Morgannwg). Bydd Person Annibynnol hefyd yn cael ei benodi ar gyfer sylwadau gan y Gwasanaethau Plant a Phobl Ifanc.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio i'r gŵyn drwy:

- gwblhau ymarfer sicrhau'r ffeithiau
- cyfweld â'r rhai cysylltiedig
- paratoi adroddiad i'r awdurdod lleol.

Bydd yr awdurdod lleol yn ystyried yr adroddiad ar yr ymchwiliad ac yn penderfynu os profir y gŵyn ai peidio ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad i hynny. Bydd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol wedyn yn ysgrifennu atoch.

Rhaid cwblhau'r ymchwiliad ffurfiol o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad cychwynnol). Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth na'r disgwyl neu os bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol, am ryw reswm arall, yn teimlo y bydd yr ymchwiliad yn cymryd mwy o amser na'r amser penodedig, bydd yn trafod hyn gyda chi. Mae'r weithdrefn yn nodi y gellir ymestyn yr ymchwiliad hyd at 6 mis.

A allaf ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Mae gennych hawl i fod ag eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i fynegi eich safbwynt). Os ydych chi o dan 18 oed, byddwn fel arfer yn dod o hyd i eiriolwr i chi. Os ydych chi dros 18 oed, byddwn yn dweud wrthych ble i ddod o hyd i un.

Os oes angen help ar ddinesydd i godi pryder, gall Llais – eich llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol ei helpu i wneud hyn. Mae Llais yn gorff annibynnol a gall ei wasanaeth Eiriolaeth am ddim roi gwybodaeth, cyngor a chymorth i aelodau'r cyhoedd a allai ddymuno codi pryder.

Gall Llais eich cefnogi i godi pryder a rhoi cyngor ar y ffordd fwyaf priodol o weithredu. Gallwch gysylltu â'ch swyddfa Llais leol yn y cyfeiriad canlynol:

Llais – Cardiff & Vale of Glamorgan
Adeiladau Coron Parc Cathays Caerdydd CF10 3NQ
Telephone: 02920 750112
Email: cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org
Website: Llais Wales | Llais

Beth os nad wyf yn siŵr i bwy y dylwn gwyno?

Efallai y bydd gennych gŵyn am wasanaeth rydym wedi'i drefnu i chi gyda darparwr gofal arall, fel cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hun a byddwn fel arfer yn eich cyfarwyddo i anfon eich cwyn ato fe. Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth rydym wedi'i ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gan staff iechyd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer yn anfon un ymateb atoch.

I gysylltu â'n swyddog cwynion:
Vale of Glamorgan Social Services, Complaints
Civic Offices
Holton Road
Barry,
CF63 4RU
Telephone: 01446 704800
Email: socialservicescomplaints@valeofglamorgan.gov.uk
Website: Social Services Complaints

I lenwi ein ffurflen cwynion/cyflwyno cwyn, ewch i: Social Services Complaint - Vale of Glamorgan Council

Beth gallaf ei wneud os nad wyf yn hapus o hyd?

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb hwn, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych ar eich cwyn.

Public Service Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend, CF35 5LJ
Telephone: 0300 790 0203 (calls charged at local rate)
Email: ask@ombudsman.wales
Website: www.ombudsman.wales

A allwn gwyno i unrhyw un arall?
Mae Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) yn rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallwch gwyno'n uniongyrchol iddi hi am ofal cymdeithasol a dderbyniwyd gan gartrefi gofal ac asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â gwasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan y Cyngor:

Care Inspectorate Wales
South-East Wales Regional Office
Welsh Government
Rhydycar Business Park, Merthyr Tydfil, CF48 1UZ
Telephone: 0300 7900 126
Website: www.careinspectorate.wales
Email: ciw@gov.wales

Mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r pŵer i ymchwilio i honiadau o gamymddygiad:
Social Care Wales
South Gate House, Wood Street, Cardiff, CF10 1EW
Telephone: 0300 30 33 444
Website: www.socialcare.wales
Email: info@socialcare.wales