



## **SUT I WNEUD SYLW, SUT I GYFLWYNO AWGRYM, SUT I GANMOL NEU SUT I GWYNO AM WASANAETHAU GOFAL CYMDEITHASOL**

Rydym am i chi gael y gwasanaethau gorau posibl a dyna pam y mae eich adborth yn bwysig i ni. Gallai'r adborth fod yn sylw, yn awgrym am sut y gallwn wella, yn air o ganmoliaeth neu, os ydych yn anfonlon â'r gwasanaethau, efallai y byddwch am gwyno. Gallwch roi adborth i ni hefyd ar ran rhywun arall.

Y ffordd orau o gwyno, o roi awgrym, sylw neu air o ganmoliaeth yw cysylltu â'r Rheolwr Cwynion drwy un o'r ffordd canlynol:-

- Drwy ffonio **01656 642253**
- Drwy lythyr neu Llenwi Ffurflen Gwyno a'i dychwelyd at Y Tîm Cwynion, y Gyfarwyddiaeth Lles, Y Swyddfeydd Dinesig, Lefel 2, Stryd yr Angel, Pen-y-bont ar Ogwr, CF31 4WB. (Gallwn drefnu i anfon y ffurflen atoch petai hynny'n well gennych).
- Dros yr e-bost [SocialServicesComplaints@bridgend.gov.uk](mailto:SocialServicesComplaints@bridgend.gov.uk)
- Os bydd angen help arnoch i gwyno, i roi awgrym, sylw neu air o ganmoliaeth, cysylltwch â'r Rheolwr Cwynion.

**Byddwch cystal â rhoi gwybod i ni os ydych am gysylltu â ni drwy gyfrwng y Gymraeg.**

### **BE' NESAF?**

Os ydych chi am gwyno, yn ddelfrydol, dylech godi'r mater i ddechrau gyda'r sawl rydych wedi bod yn ymdrin ag ef. Bydd yn ceisio datrys y mater yn syth. Ond, os nad yw hyn yn bosibl, mae dau gam i'r broses gwyno:

#### **Cam 1 – Datrys yn Lleol**

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith i'w derbyn. Bydd y sawl a fydd yn ystyried eich cwyn yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad cydnabod ei derbyn, a bydd yn cynnig cwrdd â chi'n bersonol neu gallwch drafod y gŵyn dros y ffôn os yw hynny'n well gennych. Bydd y drafodaeth yn gwneud yn siŵr ein bod yn deall eich cwyn a beth yr ydych am ei weld yn digwydd.

Pan fydd y gŵyn wedi'i datrys, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cafodd eich cwyn eich cwyn ei datrys.

#### **Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol**

Os na fydd eich cwyn wedi'i datrys ar Gam 1, gallwch ofyn i unigolyn sy'n annibynnol ar y Cyngor ymchwilio i'ch cwyn.

Os caiff eich cais ei ganiatáu, byddwn yn ysgrifennu atoch gyda chofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn (fel yr ydym yn ei deall) o fewn 5 diwrnod gwaith i ddyddiad y cais.

Cyn y gall yr ymchwiliad gychwyn, gofynnir ichi gadarnhau bod ein dealltwriaeth yn gywir a hefyd i gadarnhau pa ganlyniad yr ydych yn ei geisio o'ch cwyn. Y dyddiad y cytunir ar fanylion y gŵyn fydd 'dyddiad cychwyn' yr ymchwiliad i'r gŵyn.

Dylai ymateb i'r ymchwiliad i'r gŵyn gael ei anfon atoch o fewn 25 diwrnod gwaith i'r 'dyddiad cychwyn'. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud pam y mae oedi a phryd y mae'n debygol y byddwch yn cael yr ymateb. Bydd hyn cyn gynted â phosibl ar ôl y 25 diwrnod gwaith a ddim hwyrach na 6 mis ar ôl y dyddiad y gwnaethom dderbyn eich cwyn.

Yn ein hymateb byddwn yn:

- Crynhoi eich cwyn;
- Disgrifio'r ymchwiliad a gynhaliwyd;
- Nodi a yw'r gŵyn wedi'i chadarnhau, ei chadarnhau yn rhannol neu wedi'i gwrthod;
- Esbonio pa gamau fydd yn cael eu cymryd (os o gwbl);
- Ymddiheuro lle y bo hynny'n briodol;
- Cynnwys copi o Adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol. (Os oes rheswm penodol pam na fyddwn yn darparu hyn, byddwn yn dweud wrthy ch chi);
- Cynnig cyfle i chi gwrdd â ni i drafod yr ymateb ac Adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol.
- Rhoi gwybod i chi sut y gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydych chi'n dal yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn.

**Adborth gan Achwynwyr:** hoffem glywed gennych am eich profiad yn defnyddio'n trefn gwyno. Gallwch wneud hyn drwy lenwi a dychwelyd ein holiadur adborth. Dim ond ychydig o funudau fydd hyn yn ei gymryd a bydd yn rhoi gwybodaeth werthfawr i ni i sicrhau ein bod yn delio â'ch cwynion mewn ffordd mor effeithiol â phosibl.

### Cysylltiadau Defnyddiol Eraill:

Commissioner for Older People in Wales,  
Cambrian Buildings,  
Mount Stuart Square,  
Butetown,  
Cardiff. CF10 5FL.  
Tel: 03442 640 670  
Email: [ask@olderpeoplewales.com](mailto:ask@olderpeoplewales.com)

Children's Commissioner for Wales,  
Oystermouth House,  
Phoenix Way,  
Llansamlet,  
Swansea. SA7 9FS.  
Tel: 01792 765600  
Fax: 01792 765601  
Email: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

Care & Social Services Inspectorate,  
Welsh Government Office,  
Rhydycar Business Park  
Merthyr Tydfil, CF48 1UZ  
Tel: 0300 7900 126  
Email: [ciw@gov.wales](mailto:ciw@gov.wales)

Public Services Ombudsman for Wales,  
1 Ffordd yr Hen Gae,  
Pencoed,  
Bridgend. CF35 5LJ.  
Tel: 0300 790 0203  
Fax: 01656 641199  
Email: [ask@ombudsman.wales](mailto:ask@ombudsman.wales)

(Mae gan CIW ddiddordeb mewn derbyn adborth ar wasanaethau ond ni allant ymchwilio i gwynion)

