

Polisi Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaeth Corfforaethol



Cyngor Caerdydd Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaeth

Rydym wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych ynglŷn â'n gwasanaethau ac os byddwch yn gwneud cwyn ni fydd hynny'n effeithio ar eich hawl i wasanaethau'r Cyngor. Os byddwn wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau. Os byddwn yn methu â darparu gwasanaeth y mae gennych hawl iddo, a'ch bod yn rhoi gwybod i ni am hyn, byddwn yn darparu'r gwasanaeth dan sylw.

Rydym yn adolygu cwynion yn rheolaidd ac yn llunio adroddiad blynyddol sy'n cynnwys gwybodaeth am y nifer a'r math o gwynion sy'n dod i law. Lle bynnag y bo'n bosibl, byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein ffordd o weithio. Rydym hefyd yn croesawu sylwadau a chanmoliaeth am y gwasanaethau a ddarperir gennym.

Mae'r polisi hwn ynghylch sut byddwn yn delio â chwynion gan aelodau'r cyhoedd o ran ein cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg, y bydd gennym ddyletsydd statudol i gydymffurfio â hwy dan Fesur y Gymraeg [Cymru] 2011.

Sut i Gwyno

Rydym am iddi fod yn syml ac yn gyfleus i chi gwyno, gwneud sylw neu gyflwyno canmoliaeth. Rydym yn croesawu cwynion yn Gymraeg a Saesneg, a byddwn y yn ymateb ym mha iaith bynnag y cysylltwch â ni ynnddi. Gallwch gysylltu â ni yn y ffyrdd canlynol:

- Cwblhau ffurflen gwynion ar-lein yn www.caerdydd.gov.uk



- Ffonio ein canolfan gyswilt, Cysylltu â Chaerdydd (C2C), ar 029 2087 2088
- Galw heibio i un o'n Hybiau Dinasyddion
- Defnyddio ein gwasanaeth Minicom os ydych yn fyddar neu'n drwm eich clyw (029 2087 2085)
- Cwblhau Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau a'i hanfon i Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd CF10 4UW
- Anfon e-bost atom yn C2C@caerdydd.gov.uk

Rydym yn ceisio sicrhau bod ffurflenni ar gael ym mhob un o adeiladau'r Cyngor a lleoliadau priodol yn y gymuned. Os bydd angen gwybodaeth arnoch mewn fformat neu iaith arall, cysylltwch â ni.

Beth allwch ei ddisgwyl gennym ni os byddwch yn gwneud cwyn?

Os byddwn yn cael cwyn gennych, byddwn yn gwneud popeth y gallwn i'ch helpu ac yn ceisio datrys unrhyw broblemau y byddwch yn rhoi gwybod i ni amdanynt.

Byddwn yn sicrhau bod eich cwyn yn cael ei hanfon i'r adran/nau perthnasol er mwyn i chi gael ymateb, a byddwn yn gofyn iddynt:

- Cydnabod eu bod wedi cael eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl iddi ddod i law
- Ceisio datrys y gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith - os bydd eich cwyn yn un cymhleth efallai y bydd angen mwy o amser
- Rhoi gwybod i chi o fewn 20 diwrnod gwaith os byddant o'r farn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'ch cwyn a rhoi gwybod i chi faint o



amser y mae'n debygol o gymryd, gan roi gwybodaeth am ddatblygiadau i chi yn rheolaidd

Byddwn yn parchu eich hawl i breifatrwydd ac yn eich trin yn deg ac yn unol â'n hymrwymiad i gydraddoldeb.

Os byddwch yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf – er enghraifft rhoi gwybod am olau stryd diffygiol neu geudwll – dylech roi cyfle i ni ddatrys y broblem. Os na fyddwch yn fodlon ar ein hymateb, a'ch bod yn rhoi gwybod i ni, yna byddwn yn trin yr achos fel cwyn.

I ddechrau, bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau. Dan rai amgylchiadau efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon. O dro i dro, efallai y byddwn yn awgrymu defnyddio cyfryngwr neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn dibynnu ar ddifrifoldeb a chymhlethdod y materion y byddwch wedi'u codi ac mewn achosion mwy cymhleth, efallai y bydd angen i ni lunio cynllun ymchwilio. Byddwn yn nodi sut rydym wedi deall eich pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi eich deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym beth rydych yn gobeithio i ni ei gyflawni. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i swyddog o wasanaeth arall ymchwilio i'ch cwyn, neu efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol o'r tu allan i'r Cyngor - byddai hyn yn berthnasol yn bennaf mewn sefyllfaoedd difrifol iawn neu achosion lle ceir gweithdrefn statudol ar gyfer delio â'r gwyn, fel y defnyddir gan y Gwasanaethau Cymdeithasol.



Byddwn yn bwrw golwg dros dystiolaeth berthnasol a allai gynnwys ffeiliau, cofnodion o sgrysiâu, llythyron, negeseuon e-bost neu unrhyw beth sy'n berthnasol i'ch cwyn penodol chi. Os na fyddwch am i'r sawl sy'n ymchwilio i'r gŵyn weld y ffeiliau a gedwir gennym sy'n ymwneud â'ch cwyn, mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i ni. Os bydd angen, byddwn hefyd yn siarad ag aelodau o staff neu bobl gysylltiedig eraill ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau a chanllawiau cyfreithiol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi am ein canfyddiadau a byddwn yn defnyddio eich dull cyfathrebu o ddewis, er enghraifft llythyr neu e-bost, pan fyddwn yn cysylltu â chi. Os bydd angen, byddwn yn creu adroddiad hirach. Byddwn yn egluro sut a pham y gwnaethom ddod i'n casgliadau.

Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn rhoi gwybod i chi, yn egluro beth a ddigwyddodd ac yn ymddiheuro. Os byddwn yn gweld bod problem gydag un o'n systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yw'r broblem a sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal y broblem rhag digwydd eto.

Unioni Pethau

Os bydd ffordd syml o ddatrys eich problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn fodlon ar hynny. Er enghraifft, os byddwch wedi gofyn am wasanaeth a'i bod yn amlwg i ni ar unwaith y dylech fod wedi cael y



gwasanaeth hwnnw; byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad a llunio adroddiad.

Os byddwn wedi gwneud rhywbeth yn wael, byddwn yn ceisio unioni'r cam. Os byddwch wedi colli cyfle o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan byddwn yn ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech ynddi pe baem ni wedi gwneud pethau'n gywir. Os oedd yn rhaid i chi dalu am wasanaeth y dylech fod wedi'i gael gennym ni, neu os oedd gennych hawl i gael arian na roddwyd i chi, byddwn fel arfer yn ceisio ad-dalu'r hyn rydych wedi'i golli.

Hyfforddiant i Staff y Cyngor

Gwnawn yn siŵr fod ein staff yn cael hyfforddiant i ddelio â chwynion yn effeithiol a hyfforddiant priodol ar ddefnyddio Polisi Cwynion y Cyngor. Trefnwn weithdai yn Gymraeg ac yn Saesneg yn dibynnu ar ofynion staff

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Credwn fod gan unrhyw un sydd â chwyn yn hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, mae gan ein cyflogeion yr un hawliau ac ni fyddwn yn goddef ymddygiad annerbyniol fel ymddygiad ymosodol neu dreisgar na cheisiadau afresymol. Mae gennym ganllawiau ar wahân i'n helpu i reoli ymddygiad annerbyniol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am eich cwyn ar unrhyw adeg. Fodd bynnag, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi gyflwyno eich pryderon i ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch



cwyn os ydych o'r farn eich bod chi, neu'r sawl rydych yn gwneud cwyn ar ei ran:

- wedi eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd methiant y corff a oedd yn darparu'r gwasanaeth
- wedi eich rhoi dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant y gwasanaeth neu wedi eich trin yn annheg

Cysylltu â'r Ombwdsmon:

- E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
- Ffôn: 0845 601 0987
- Gwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk
- Post: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Cwestiynau Cyffredin

1. A oes unrhyw gyfyngiadau y dylwn wybod amdanynt?

Fel arfer, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni o fewn chwe mis i'r dyddiad y daethoch yn ymwybodol o'r broblem y gallwn ystyried eich cwyn. Fodd bynnag, efallai y gallwn ystyried eich cwyn o hyd os byddwch yn rhoi rhesymau cryf dros gymryd mwy na chwe mis i ddweud wrthym am y broblem. Beth bynnag a ddaw, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon ynghylch materion a gododd fwy na 12 mis yn ôl.



2. Beth os yw fy nghwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad neu adran?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un adran, byddwn yn gofyn i bob adran baratoi ymateb a, lle y bo'n bosibl, byddwn yn cynnwys y rhain mewn un llythyr ymateb.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, byddwn yn gweithio gyda'r sefydliadau hyn i fynd i'r afael â'ch cwyn a phenderfynu pwy ddylai arwain y gwaith o ddelio â'ch pryderon ac ymateb iddynt. Er enghraifft, weithiau rydym yn gweithio gyda Heddlu De Cymru, cymdeithasau tai, y GIG a beiliod.

Lle y bo'n bosibl, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â sefydliadau a allai eich helpu.

3. A oes unrhyw gwynion nad yw'r polisi hwn yn eu cwmpasu?

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r gŵyn yn ymwneud â chais **Rhyddid Gwybodaeth** neu **Ddiogelu Data** am fod proses ar wahân ar gyfer gwneud cwynion ynglŷn â'r gwasanaeth hwn. Gallwch gofrestru'r cwynion hyn yn y ffyrdd canlynol:

- E-bost: FOI@caerdydd.gov.uk
- Ffôn: 029 2087 3317
- Gwefan y Cyngor yn www.caerdydd.gov.uk
- Ysgrifennu i adran Gwella a Gwybodaeth, Cyngor Caerdydd, Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW



Mae rhai cwynion eraill yr ymdrinnir â nhw y tu allan i'n polisi cwynion, megis: cwynion sy'n ymwneud â'r hawl i apelio; cwynion a gwmpesir gan broses gwyno ar wahân; cwynion sy'n ymwneud â chaniatâd cynllunio a chwynion ynglŷn â phenderfyniad i beidio â rhoi lle i blentyn mewn ysgol benodol.

Fodd bynnag, os oes gennych bryderon ynghylch y prosesau hyn gallwn gynnig cyngor ar sut i roi gwybod am eich pryderon. Gallwn hefyd roi rhagor o wybodaeth i chi am sefydliadau eraill a allai eich helpu gyda'ch cwyn. Er enghraifft, gall Comisiynydd y Gymraeg ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyfrwng Cymraeg.

4. A fyddwch chi'n dechrau o'r dyddiad y cysylltais â chi wrth gyfrif nifer y diwrnodau waith?

Rydym yn cyfrif nifer y diwrnodau gwaith o'r dyddiad y daw eich cwyn i law ac nid ydym yn cynnwys penwythnosau a gwyliau banc.

5. Ydych chi bob amser yn anfon llythyron i gydnabod eich bod wedi cael cwynion?

Na, weithiau byddwn yn cysylltu â phobl dros y ffôn i ddweud bod y gŵyn wedi dod i law. Rydym yn ystyried y dull cyfathrebu o ddewis a nodwyd gan unigolion, er enghraifft, os ydych wedi gofyn i ni gysylltu â chi drwy e-bost, byddwn yn ymateb drwy anfon e-bost.



6. Alla i gwyno ar ran rhywun arall?

Gallwch, ond bydd angen i chi gael eu caniatâd fel arfer (caniatâd wedi'i lofnodi) a rhaid i chi egluro pam rydych yn eu cynrychioli nhw a pham na allan nhw wneud y gŵyn eu hunain.

7. Rwyf yn iau na 18 – alla i ddefnyddio'r polisi?

Gallwch chi ddefnyddio'r polisi hwn os ydych chi'n iau na 18 ac os oes angen i chi ei ddefnyddio, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru gan ddefnyddio'r manylion isod.

01792 765600 (De Cymru)

01492 523333 (Gogledd Cymru)

post@complantcymru.org.uk

www.complantcymru.org.uk/cy

Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth

Ffordd Phoenix

Llansamlet

Abertawe

SA7 9FS

Swyddfa Gogledd Cymru:

Maenor Penrhos

Oak Drive

Bae Colwyn



make the
difference

gwnewch
wahaniaeth



Conwy
LL29 7YW

