



CYNGOR DINAS CAERDYDD

**POLISI A GWEITHDREFN GWYNION Y GWASANAETHAU
CYMDEITHASOL**

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae Cyngor Dinas Caerdydd yn ymrwymedig i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion ynghylch y Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn y ddogfen hon, mae'r term 'cwyn' yn cyfeirio at bryder, sylw neu gŵyn. Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn cyfeirio at wasanaethau Dinas Caerdydd a ddarperir o fewn maes gofal cymdeithasol plant ac oedolion.
- 1.2 Ceisiwn egluro unrhyw faterion nad ydynt yn glir i ddefnyddwyr gwasanaeth, dinasyddion neu achwynwyr. Byddwn yn ymddiheuro os cawn rywbeth yn anghywir, a byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa. Byddwn hefyd yn sefydlu proses fel y gallwn ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaeth.
- 1.3 Sefydlwyd y polisi hwn yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Daw'r polisi hwn i rym ar 1 Awst 2014 fel y nodir.
- 1.4 Gwneir y rheoliadau uchod dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Lles (Cymru) 2014. Maent yn alinio'r broses o ddelio â chwynion yn y Gwasanaethau Cymdeithasol â "**Pholisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau**" Llywodraeth Cymru, a "Gweithio i Wella", Gweithdrefn Gwynion y GIG.
- 1.5 Mae'r Polisi hwn hefyd yn cwmpasu gofynion Deddf Plant 1989, Deddf Mabwysiadu Plant 2002 a Deddf Gofal Cymunedol 2014, ac fe'i cyhoeddir yn unol ag Adran 7 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngorau Lleol 1970.

2. EIN HYMRWYMIAD

- 2.1 Ein nod yw darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i drigolion cymwys Caerdydd.
- 2.2 Ar adegau, bydd y bobl sy'n defnyddio neu sydd eisiau defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol yn gwneud sylwadau neu gwynion a darparu adborth ar y gwasanaeth a gânt. Pan gawn gŵyn, sylw neu adborth, ceisiwn ymateb fel y nodir isod.
- 2.3 Rydym wedi datblygu ein Polisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol i sicrhau ein bod yn datrys cwynion yn gyflym ac yn effeithiol.
- 2.4 Rydym yn cydnabod y gall fframwaith cwynion cadarn rymuso defnyddwyr gwasanaeth. Bydd y Gwasanaethau Cymdeithasol yn defnyddio canlyniadau o ymchwiliadau i gwynion i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu lle mae pethau wedi mynd o'i le ac i wella'r gwasanaeth yn gyson.
- 2.5 Byddwn yn delio â chwynion mewn ffordd agored a gonest.

- 2.6 Byddwn yn sicrhau nad effeithir yn negyddol ar gyswllt parhaus dinasyddion **â'r gwasanaeth yn dilyn penderfyniad ar gŵyn**, oherwydd eu bod wedi codi pryder, adborth neu gŵyn.
- 2.7 I ddechrau, byddwn yn cyfathrebu â'r achwynydd yn yr un ffordd ag a gysylltodd â ni, oni bai ei fod wedi gwneud cais i ni ymateb mewn ffordd wahanol neu fod rheswm da gennym dros beidio â gwneud hynny. Fodd bynnag, byddwn bob amser yn gofyn a fyddai'n well gan yr achwynydd i ni ddefnyddio dull gwahanol. Byddwn bob amser yn sicrhau bod canlyniad y cyswllt yn cael ei gadarnhau yn ysgrifenedig. Pan fo achwynydd yn cysylltu â ni dros e-bost, byddwn yn cymryd yn ganiataol y gallwn ymateb yn electronig oni nodir fel arall.

3. CEISIADAU GWASANAETH

- 3.1 Os bydd person yn cysylltu â'r Cyngor am wasanaeth am y tro cyntaf, dosberthir hyn fel cais gwasanaeth. Mewn achosion o'r fath, ni fydd y polisi hwn yn berthnasol.

4. PRYD MAE DEFNYDDIO'R POLISI HWN? PWY ALL GWYNO?

- 4.1 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i ofal cymdeithasol oedolion a phlant. Gall person fod yn gymwys i wneud cwyn am y Gwasanaethau Cymdeithasol o dan y polisi, yn yr amgylchiadau canlynol:

4.1.1 Os yw wedi derbyn gwasanaeth (neu os yw â'r hawl i dderbyn gwasanaeth) gan y Gwasanaethau Cymdeithasol (e.e. rhywun sy'n gadael gofal).

4.1.2 Os yw wedi dioddef oherwydd camau amhriodol gan y Gwasanaethau Cymdeithasol.

4.1.3 Gall cwyn gael ei gyflwyno ynglŷn â phlentyn (h.y. person dan 18 oed):

(a) Gan blentyn sy'n derbyn gofal gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, neu blentyn sydd mewn angen ond nad yw'n derbyn gofal.

(b) Gan riant plentyn o'r fath.

(c) Gan berson â chyfrifoldeb rhianta dros blentyn o'r fath.

(d) Gan ofalwr maeth lleol y Cyngor.

(e) Pan fo'r Cyngor yn ystyried bod gan yr achwynydd fuddiant digonol yn lles y plentyn i ystyried ei sylwadau.

4.1.4 Gall cwyn gael ei chyflwyno mewn perthynas ag oedolyn nad oes ganddo gapasiti digonol, os yw'r unigolyn sy'n cwyno yn gweithredu er budd pennaf y person sy'n cael y gwasanaeth (nad oes ganddo gapasiti digonol), neu'n meddu ar atwrneiaeth i weithredu ar ei ran.

- 4.2 Os nad yw person yn gallu gwneud cwyn neu sylw ei hun, gall awdurdodi rhywun arall i gyflwyno cwyn ar ei ran.
- 4.3 Mae gan blant mewn angen, plant sy'n derbyn gofal, pobl sy'n gadael gofal a'r rheini nad oes ganddynt gapasiti digonol neu sydd â phobl a all weithredu er budd pennaf iddynt hawl i gael cymorth gan eiriolwr annibynnol i'w cynorthwyo wrth wneud cwyn. Yn yr amgylchiadau hynny, byddwn yn darparu eiriolwr os gofynnir i ni wneud hynny.
- 4.4 Gall cynrychiolydd gyflwyno cwyn ar ran rhywun arall os yw'r person hwnnw:

Yn blentyn; neu

- Wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu ar ei ran; neu
- Yn meddu ar gapasiti annigonol i gyflwyno ei gŵyn ei hun; neu
- Wedi marw

- 4.5 Mae'n rhaid cymryd dan ystyriaeth y caniatâd a roddwyd ganddynt er mwyn sicrhau budd digonol yn lles y person hwnnw a bod yn berson addas. Bydd y Swyddog Cwynion yn pennu cymhwysedd achwynydd mewn amgylchiadau o'r fath.
- 4.6 Os bydd unigolyn yn bwriadu codi cwyn ar ran person arall sy'n bodloni'r meini prawf a nodir ym mharagraff 4.1, gallai fod angen i ni gadarnhau ei fod yn cytuno i'r person hwnnw weithredu ar ei ran. Os na fydd y person hwnnw'n gymwys i wneud cwyn dan delerau'r polisi hwn, mae'n bosibl y gall wneud cwyn o hyd dan ein gweithdrefn Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaethau Corfforaethol (dogfen 1.CM.192 ar CIS).
- 4.7 Fel arfer, gallwn ond edrych ar gwynion sydd wedi eu gwneud hyd at 12 mis ar ôl dyddiad y mater y gwneir cwyn amdano, neu a ddaeth i sylw'r achwynydd.
- 4.8 Dan amgylchiadau eithriadol gallai'r Cyngor edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw'n hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i'r Cyngor fodloni ei hun bod rhesymau da pam na wnaed y gŵyn o fewn y terfynau amser hyn, ac y bydd yn bosibl ymchwilio i'r gŵyn yn effeithiol ac yn deg.
- 4.9 Gall fod rhesymau pam na fydd y Cyngor yn ystyried cwyn neu na all wneud hyn (e.e. os oes achos llys ar waith ynglŷn â'r materion hynny, neu os yw'r gŵyn yn datgelu mater yn ymwneud â diogelu). Os mai dyma'r achos, bydd y Swyddog Cwynion yn esbonio pam na ellir ystyried y cwynion ac yn cadarnhau'r penderfyniad yn ysgrifenedig.
- 4.10 At hynny, ni ellir gwneud cwyn dan y polisi hwn lle:
- 4.10.1 Mae'r gŵyn yn ymwneud â mater yr ymchwiliwyd iddo'n flaenorol dan y weithdrefn hon neu'r Weithdrefn Gwyno flaenorol;

- 4.10.2 Mae'r gŵyn yn destun ymchwiliad, neu wedi bod yn destun ymchwiliad, gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- 4.10.3 Mae'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data;
- 4.10.4 Mae'r gŵyn wedi'i chyflwyno ar lafar yn flaenorol, gan gael ei datrys i foddhad y person a gwynodd erbyn diwedd y diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod pan gafodd y gŵyn ei chyflwyno.

5. SUT I GWYNO

5.1 Gellir cyflwyno cwynion sy'n ymwneud â Gofal Cymdeithasol **Oedolion** neu Blant mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

5.1.1 Drwy gysylltu â'r Tîm Cwynion ar dros y **ffôn** ar 029 2087 3663

5.1.2 Drwy ein **gwefan** www.cardiff.gov.uk

5.1.3 Drwy **e-bostio** i socialservicescomplaints@cardiff.gov.uk

Yn **ysgrifenedig** i'r cyfeiriad canlynol:

Tîm Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol
Ystafell 412 Neuadd y Sir
Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd
CF10 4UW

5.2 Rydym yn ceisio sicrhau bod gwybodaeth ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a'n hardaloedd cyhoeddus ac mewn lleoliadau priodol yn y gymuned (e.e. llyfrgelloedd a Swyddfeydd Tai).

5.3 Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael mewn fformatau eraill os bydd angen (e.e. clywedol, print mawr ac ati).

6. CAM 1 Y BROSES GWYNO - DATRYSIAD ANFFURFIOL

- 6.1 Os yw'n bosibl, credwn y dylid delio â phethau ar unwaith yn hytrach nag aros tan adeg arall. Yn ddelfrydol, dylai achwynwyr godi'r gŵyn gyda'r person sy'n delio gyda nhw. Bydd yn ceisio datrys y mater yn y fan a'r lle.
- 6.2 Os na allwn ddatrys y gŵyn ar unwaith, byddwn yn cydnabod y gŵyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn ac yn rhoi gwybod i'r achwynydd y byddwn yn ymchwilio i'r mater. Amgaeir manylion ein gweithdrefn gwyno gyda'r gydnabyddiaeth.
- 6.3 Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o bryderon yr achwynydd ac yn gofyn iddo gadarnhau bod popeth yn ei le. Byddwn hefyd yn gofyn iddo am y canlyniad y byddai'n dymuno ei weld.
- 6.4 Byddwn yn cynnig i'r achwynydd drafodaeth gyda Swyddog Gwasanaethau Cymdeithasol neu'r Swyddog Cwynion (fel y bo'n briodol). Os bydd yn gofyn am drafodaeth o'r fath, gwneir trefniadau i hyn ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith o ddyddiad y gydnabyddiaeth.
- 6.5 Lle ceir sylw, gwneir trefniadau i unrhyw drafodaeth angenrheidiol ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith o 'ddyddiad dechrau' y Datrysiad Lleol a nodir yn y Rheoliadau. Pennir 'dyddiad dechrau' y Datrysiad Lleol gan (a) dyddiad y gydnabyddiaeth; (b) y dyddiad y pennir eiriolwr; neu (c) lle y cyflwynir sylw gan 'bersonau eraill', y dyddiad y mae'r awdurdod lleol yn penderfynu bod gan y person fudd digonol i'w ystyried, p'un bynnag sydd hwyraf. Dim ond o dan amgylchiadau eithriadol y gellir ymestyn yr amserlen hon, gyda chaniatâd yr achwynydd.
- 6.6 Pan fo'r gŵyn wedi'i datrys, byddwn yn cynnig ymateb o sylwedd i'r achwynydd yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith o ddyddiad y datrysiad.
- 6.7 Os nad yw'n bosibl cynnig ymateb i'r achwynydd o fewn yr amserlen a nodir yn 6.4 i 6.6 uchod, byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i drafod y rheswm dros yr oedi.
- 6.8 O bryd i'w gilydd, byddwn yn awgrymu proses gyfryngu neu ddull arall i ddatrys anghydfod. Y gobaith yw y gall unrhyw gwynion gael eu datrys gan y Gwasanaethau Cymdeithasol heb fod angen cymryd camau pellach.
- 6.9 Mae gan achwynwyr 14 diwrnod i ymateb os nad ydynt yn fodlon ar yr ymateb i'w cwyn.

7. CAM 2 Y BROSES GWYNO - CWYNIION FFURFIOL

- 7.1 Os yw cwyn wedi'i hystyried ar gam cyntaf y broses gwyno ac nad yw'r achwynydd yn fodlon ar y canlyniad, gall ofyn i berson sy'n annibynnol ar y Cyngor ymchwilio iddi. Dan amgylchiadau o'r fath byddwn yn comisiynu rhywun o'r tu allan i'r Cyngor i gynnal yr ymchwiliad. Gelwir y person hwn yn Ymchwilydd Annibynnol.
- 7.2 Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn cyfweld â'r holl bartïon ac yn llunio adroddiad o'i ganfyddiadau a ddarperir i'r person sy'n cyflwyno'r gŵyn a'r prif bartïon i'r gŵyn. O ganlyniad i'r adroddiad hwn bydd y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yn rhoi ymateb ysgrifenedig i'r adroddiad i'r achwynydd a fydd yn cynnwys crynodeb a manylion am unrhyw gamau a gaiff eu cymryd.
- 7.3 Yn achos plentyn, ar y cam hwn caiff Person Annibynnol hefyd ei benodi i gymryd rhan mewn ystyriaeth ffurfiol ac unrhyw drafodaeth ar y camau y dylai'r Cyngor eu cymryd (yn unol â Deddf Plant 1989). Rôl y Person Annibynnol yw goruchwilio'r broses o drin y gŵyn. Gall y person hwn fod yn un o gyflogeion y Cyngor, ond ni ddylai fod yn gysylltiedig â'r Gwasanaethau Cymdeithasol mewn unrhyw ffordd.
- 7.4 Byddwn yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn (fel rydyn ni'n ei deall) o fewn 5 diwrnod gwaith o'r dyddiad y'i cafwyd.
- 7.5 Cyn i'r ymchwiliad ddechrau, bydd angen i'r achwynydd gadarnhau bod ein dealltwriaeth o'r materion yr ymchwilir iddynt yn gynhwysfawr ac yn gywir. Gofynnir iddo hefyd nodi (neu gadarnhau) y canlyniadau yr hoffai eu gweld yn sgîl yr ymchwiliad. Os oes unrhyw faterion nad ydynt wedi'u nodi'n glir yn ein crynodeb o'r gŵyn, bydd angen i'r achwynydd siarad â'r Swyddog Cwynion i egluro pethau.
- 7.6 Dyddiad dechrau'r gŵyn fydd y dyddiad pan gytunir ar gynnwys y gŵyn gan y Cyngor a'r achwynydd.
- 7.7 Dylid cyhoeddi ymateb i gŵyn Cam 2 o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad dechrau. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd ac yn esbonio pam, gan nodi pa bryd yn fras y gall ddisgwyl ymateb. Mewn unrhyw achos, rhaid darparu ymateb i'r gŵyn o fewn 6 mis.
- 7.8 Mae gan achwynwyr 14 diwrnod i ymateb os nad ydynt yn fodlon ar yr ymateb i'w cwyn.
- 7.9 Argymhellir i'r achwynydd geisio datrys ei gŵyn yn anffurfiol, ond gall ofyn i gŵyn gael ei hystyried ar y cam hwn o'r cychwyn cyntaf.

8. CANLYNIADAU YMCHWILIO

- 8.1 Ar ôl ymchwilio i gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd am ganlyniad yr ymchwiliad drwy'r dull cyfathrebu y ffefrir ganddo (e.e. llythyr neu e-bost). Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliad.
- 8.2 Os gwelwn ein bod wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn egluro pa gamgymeriadau a wnaed a sut y digwyddodd y rhain.
- 8.3 Os gwelwn fod diffyg yn ein system neu ein ffordd o wneud pethau, byddwn yn ei egluro ac yn nodi sut rydym yn bwriadu newid i atal hyn rhag digwydd eto. Byddwn bob amser yn ymddiheuro os gwnawn gamgymeriad.

9. **GWEITHIO I WELLA - PAN FYDDWN YN GWNEUD CAMGYMERIAD**

- 9.1 Os na ddarparwyd gwasanaeth y dylwn fod wedi'i gynnig, byddwn yn anelu at ei ddarparu os yn bosibl. Os nad oedd ein perfformiad wedi cyrraedd y nod, byddwn yn ceisio unioni pethau. Os bydd person ar ei gollod o ganlyniad i'n camgymeriad ni, byddwn yn ceisio adfer y sefyllfa.
- 9.2 Os bu'n rhaid i berson dalu am wasanaeth y dylai fod wedi'i gael gennym ni, neu os oedd ganddo'r hawl i gyllid na chafodd ei ddarparu, byddwn yn gwneud iawn am yr hyn a gollwyd.

10. **DYSGU GWERSI**

- 10.1 Rydym yn cymryd cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnawn. Mae ein timau o uwch reolwyr yn ystyried crynodeb cyfnodol o'r holl gwynion. Caiff manylion am wersi sy'n cael eu dysgu o gwynion eu cynnwys mewn Adroddiad Blynyddol.
- 10.2 Lle bo angen newid, byddwn yn llunio cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn gwneud hynny a phryd rydyn ni'n bwriadu gweithredu. Os yw'n briodol, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd pan fydd y newidiadau a addawyd wedi'u gweithredu.

11. **CYFRINACHEDD**

- 11.1 Mae holl wybodaeth y gŵyn yn gyfrinachol ac yn amodol i'r Ddeddf Diogelu Data. Cedwir gwybodaeth ysgrifenedig ar gwynion ar wahân i gofnodion rheoli gofal.
- 11.2 Os gofynnir am ymchwiliad, gall y Swyddog Ymchwilio edrych ar y data personol mewn cofnodion rheoli gofal.
- 11.3 Mae holl staff y Cyngor, gan gynnwys y rheini a gomisiynir ar gyfer darn penodol o waith, yn rhwym wrth y rheolau cyfrinachedd.

11.4 Caiff gwybodaeth a gesglir ac a brosesir fel rhan o'r gŵyn ei thrin yn unol â Pholisi Diogelu Data'r Cyngor. Caiff ond ei rhannu â phartion sy'n ddarostyngedig i ganlyniad y gŵyn, sy'n ymwneud yn uniongyrchol ag ef neu sydd â buddiant proffesiynol ynddo.

12. YMCHWILIADAU CYDREDOL

12.1 Lle bo ymchwiliadau eraill yn mynd rhagddynt / dan ystyriaeth mewn perthynas â materion a godwyd gan yr achwynydd (e.e. materion yn ymwneud â'r llys, ymchwiliadau'r heddlu, camau disgyblu neu gamau cyfreithiol eraill), ni chynhelir unrhyw ymchwiliad yn unol â'r Polisi hwn.

12.2 Ni chaiff ymchwiliad i gŵyn ei gynnal dan y polisi lle ystyrir y gallai camau o'r fath beryglu proses o ddiogelu (neu amddiffyn) oedolyn neu blentyn, a chaiff yr achwynydd wybod bod y gŵyn yn cael ei thrin fel mater yn ymwneud ag amddiffyn.

12.3 Os bydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig ac yn ei wahodd i ailgyflwyno'r gŵyn pan fydd y materion eraill hynny wedi dirwyn i ben.

13. BETH OS OES MWY NAG UN CORFF CYHOEDDUS YN YMWNEUD Â'R BROSES?

13.1 Os yw cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd), byddwn fel arfer yn gweithio gyda'r corff arall i benderfynu pwy ddylai arwain y broses o ddelio â'r mater. Mewn achosion o'r fath, darperir enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â'r achwynydd.

13.2 Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. gweithwyr gofal asiantaeth, cartrefi preswyl preifat), gall y mater gael ei godi'n anffurfiol gyda'r corff hwnnw a fydd yn delio ag ef. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd eisiau cwyno'n ffurfiol i'r Cyngor lle mae'r Cyngor wedi comisiynu'r gwasanaeth hwn, byddwn yn edrych i mewn i'r mater ac yn ymateb.

14. GOHIRIO NEU REWI PENDERFYNIADAU

14.1 Os yw cwyn yn ymwneud â newid arfaethedig i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth, gall y Cyngor ystyried gohirio neu rewi'r penderfyniad hyd nes bod y gŵyn wedi'i datrys.

14.2 Gwneir asesiadau gofalus o anghenion yr unigolyn cyn penderfynu gohirio a chaiff eu gwneud fel arfer ar ôl trafod y mater yn fanwl rhwng y Swyddog Cwynion a'r Rheolwr Tîm.

14.3 Ond, os bydd angen mynd â'r mater ymhellach, penderfyniad Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol fydd yn derfynol.

15. OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

15.1 Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys cwyn, gall yr achwynydd gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar unrhyw gyrff llywodraethol a gall edrych ar gwynion lle mae'r achwynydd neu'r defnyddiwr gwasanaeth - wedi cael ei drin yn annheg neu dderbyn gwasanaeth gwael drwy fethiannau'r corff sy'n ei ddarparu dan anfantais yn bersonol yn sgil methiant gwasanaeth neu wedi cael ei drin yn annheg.

15.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw yn gyntaf gan roi cyfle i ni ddatrys pethau.

Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon **drwy'r ffyrdd canlynol**:

- Drwy **wefan** yr Ombwdsmon: <https://www.ombudsman.wales/contactus/>

- Yn **ysgrifenedig**, neu drwy'r **ffôn** yn:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed,
CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203

15.4 Mae sefydliadau eraill hefyd yn ystyried cwynion. Er enghraifft, gall Comisiynydd y Gymraeg ddelio â materion yn ymwneud â gwasanaethau Cymraeg. Gallwn gynnig cyngor ar sefydliadau o'r fath.

16. BETH OS OES ANGEN CYMORTH AR ACHWYNYDD?

16.1 Bydd ein staff yn ceisio helpu achwynwyr i gyfleu eu pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio rhoi'r achwynwyr mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

16.2 Pobl Hŷn

Mae Age Cymru yn darparu cyngor i bobl hŷn yng Nghymru. **Gellir cysylltu â nhw drwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol**:

- Gan ddefnyddio eu Ffurflen Ar-lein:
<http://www.ageuk.org.uk/cymru/contact-us/>

- Drwy **wefan** Age Cymru; <http://www.ageuk.org.uk/cymru/>

- Yn **ysgrifenedig**, neu drwy'r **ffôn**, yn:

Age Cymru
Tŷ John Pathy

13/14 Neptune Court
Vanguard Way
Caerdydd
CF24 5PJ
Ffôn: 0300 790 0230

16.3 Plant a Phobl Ifanc

16.3.1 Mae'r polisi hwn yn cynnwys cwynion a wneir gan bobl o dan 18 oed.

Os oes angen cymorth ar berson ifanc sy'n dymuno gwneud cwyn, yna gall:

Anfon neges testun i 84001

Ffonio llinell gymorth Meic 0808 802 3456

Mynd ar-lein www.meiccymru.org).

16.3.2 Gallant hefyd gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

- **Drwy e-bost, i:** commissioner@childcomwales.org.uk

- **Yn ysgrifenedig, neu drwy ffonio:**

Swyddfa De Cymru:
Oystermouth House
Phoenix Way
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS
Ffôn: 01792 765600

Swyddfa Gogledd Cymru
Penrhos Manor
Oak Drive
Bae Colwyn
Colwyn
LL29 7YW
Ffôn: 01492 523333

Mae gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc ar gael gan NYAS. Gellir cysylltu â nhw fel a ganlyn:

- **Drwy e-bost:** elly.jones@nyas.net

- **Yn ysgrifenedig, neu drwy ffonio:**

NYAS
Dogfield Street
Caerdydd
Ffôn: 029 2066 8956

17. YR HYN RYDYN NI'N EI DDISGWYL GAN ACHWYNWYR

17.1 Ar adegau o drwbl a thralod, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'r arfer. Gall digwyddiadau annifyr a gofidus fod wedi arwain at bryder neu gŵyn.

Nid ydym yn ystyried ymddygiad unigolyn yn annerbyniol os yw'n ymddwyn yn benderfynol.

17.2 Credwn fod hawl gan bob achwynydd i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i achwynwyr fod yn gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afrealistig na dyfalbarhad afresymol.

17.3 Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle yr ystyrir bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol. Ceir manylion am ein Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid yn CIS (1.CM.069).