

## COMPLAINTS

### HOW TO BE HEARD

#### How to be heard

Any member of the public, including a child, who has received, or was entitled to receive a service from Social Services, may make a complaint.

You make a complaint on behalf of someone else, where that person:

- Is a child
- Has requested you to act on their behalf
- Lacks capacity
- Has died.

We aim for high standards but sometimes things go wrong, unless you tell us, we will not know that you are unhappy.

This factsheet explains how, with your help and that of the staff working with you, we can sort out your complaint. Guidance from the Welsh Government tells us how we must sort out complaints.

### WHAT IS A COMPLAINT?

#### A complaint is:

- An expression of dissatisfaction or concern
- Either written or spoken or made by any other communication method
- Made by one or more members of the public
- About a public service provider's actions or lack of action; or
- About a standard of service provided.

#### A complaint is not:

- An initial request for a service
- A formal review or appeal against a decision or determination

- A means to seek change to legislation or a 'properly made' policy decision
- A means for lobbying groups / organisations to seek to promote a cause.

### LOOKING AFTER YOUR PERSONAL INFORMATION

If you make a complaint, we will respect your right to confidentiality. Although we will need to share this information you give us with others who might be dealing with your complaint, we will only do this if necessary. We will not pass on any information unless we have to do so by law, and will only pass on as much as is necessary.

### THE COMPLAINT PROCESS

A complaint should usually be made within 12 months of becoming aware of the problem.

A complaint can be made in writing (letter or e-mail) or orally (by phone or in-person).

There are **two stages** to the process:

#### STAGE 1 – LOCAL RESOLUTION

We will acknowledge receipt of your complaint within **2 working days**.

In an attempt to resolve matters, we offer to discuss your complaint with you (either face to face or by telephone). This discussion must take place within **10 working days** of the date of acknowledgement. Following the discussion, we will write to you within **5 working days**.

If you are not satisfied with our response, you can ask for it to progress to **Stage 2**.

While we recommend that a complainant first tries to resolve their complaint informally at Stage 1, you have the right to ask for a complaint to be considered at this stage (Stage 2) from the outset.

## STAGE 2 – FORMAL INVESTIGATION

Within 5 working days of your request for your complaint to be formally investigated, the Complaints Officer will compile a formal written record of your complaint and the outcome that you would like to achieve.

The investigation will not start until we both agree on what is to be investigated.

The complaint will be investigated by an Independent Investigator (not an employee of City of Cardiff Council). An Independent Person will also be appointed for representations from Children's Services.

The Independent Investigator will investigate the complaint:

- By undertaking a fact finding exercise
- Interviewing those concerned
- Prepare a report for the local authority.

The Local Authority will consider the investigation report and determine whether or not the complaint is upheld and the action to be taken as a consequence. The Director of Social Services will then write to you.

The Formal Investigation must be completed within 25 working days (from the start date).

## WHAT CAN I DO IF I'M STILL NOT HAPPY?

If you are dissatisfied with the response, you can ask the Public Services Ombudsman for Wales to look at your complaint.

## WHAT CAN I DO IF I'M STILL NOT HAPPY?

If you are dissatisfied with the response, you can ask the Public Services Ombudsman for Wales to look at your Complaint.

Public Services Ombudsman for Wales

<https://www.ombudsman.wales/contactus/>

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend,  
CF35 5LJ

Telephone : 0300 790 0203 (calls charged at local rate)

## CAN I ASK SOMEONE TO HELP WITH MY COMPLAINT?

You have the right to an advocate (someone who will help you state your point of view). If you are under 18 we will usually find you an advocate. If you are over 18 we will tell you where to find one.

## WHAT IF I'M NOT SURE WHO TO COMPLAIN TO?

You may have a complaint about a service we have arranged for you with another care provider, such as a residential care home, a home care agency, or a day service. Each organisation will have its own complaints process and we will usually send your complaint to them and make sure they deal with it. We will tell you exactly what we are doing.

If your complaint is about something we have provided jointly with another organisation, e.g. a package of care from both health and social care staff, we will look at your complaint together and usually send you one response.

## TO CONTACT OUR COMPLAINTS OFFICER

Social Services Complaints Officer  
Room 412, County Hall

Atlantic Wharf

Cardiff, CF10 4UW

Tel: 029 2087 3663

Email:

[socialservicescomplaints@cardiff.gov.uk](mailto:socialservicescomplaints@cardiff.gov.uk)

## CWYNION

### SUT I GAEL EICH CLYWED

#### Sut i gael eich clywed

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi cael, neu yr oedd hawl iddo gael gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, wneud cwyn.

Gallwch wneud cwyn ar ran rhywun arall, os yw'r person hwnnw:

- yn blentyn
- wedi gofyn i chi weithredu ar ei ran
- methu â gwneud hynny ei hun
- wedi marw.

Rydym yn anelu at safonau uchel ond weithiau mae pethau yn mynd o'i le, ac os na fyddwch yn dweud wrthym, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus.

Mae'r daflen hon yn esbonio sut y gallwn ddatrys eich cwyn, gyda'ch help chi a'r staff sy'n gweithio gyda chi. Mae canllawiau gan Lywodraeth Cymru yn nodi sut y dylem ymdrin â chwynion.

### BETH YW CWYN?

#### Beth yw cwyn?

- Mynegi anfodlonrwydd neu bryder
- Gall fod yn ysgrifenedig neu lafar neu ar ffurf unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Gall fod gan gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
- Mae am gamau gweithredu darparwr gwasanaeth neu ddiffyg gweithredu; neu
- Mae ynghylch safon y gwasanaeth a roddir.

#### Ond nid yw cwyn yn...

- Gais cychwynnol am wasanaeth
- Adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad

- Modd i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad ar bolisi 'a wnaed yn gywir'
- Modd i lobïo grwpiau / sefydliadau er mwyn hyrwyddo achos.

### EDRYCH AR ÔL EICH GWYBODAETH BERSONOL

Os gwnewch gŵyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a rowch ag eraill a fydd yn ymdrin â'ch cwyn, ni wnawn hyn oni bai ei fod yn angenrheidiol. Ni fyddwn yn trosglwyddo unrhyw wybodaeth oni bai bod yn rhaid i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith, a dim ond y wybodaeth angenrheidiol y byddwn yn ei throsglwyddo.

### Y BROSES GWYNO

Dylai cwyn gael ei gwneud fel arfer o fewn 12 mis i ddod yn ymwybodol o'r broblem.

Gall cwyn gael ei gwneud yn ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) neu ar lafar (dros y ffôn neu mewn person).

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

#### CAM 1 – DATRYSIAD LLEOL

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwyn o fewn **2 diwrnod gwaith**.

I geisio datrys problem, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn â chi (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Rhaid i'r drafodaeth hon gael ei chynnal o fewn **10 diwrnod gwaith** i ddyddiad y neges yn cydnabod y gŵyn. Yn dilyn y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn **5 diwrnod gwaith**.

Os na fyddwch yn fodlon ar ein hymateb, gallwch ofyn iddo gael ei symud i **Gam 2**.

Tra'n bod yn argymhell i achwynydd yn gyntaf geisio datrys ei gŵyn yn anffurfiol yng Ngham

1, mae gennym hawl i ofyn i achwynydd gael ei ystyried ar y cam hwn (Cam 2) o'r dechrau.

## CAM 2 – YMCHWILIAD FFURFIOL

O fewn 5 diwrnod gwaith i'ch cais i'r gŵyn gael ei hymchwilio iddi'n ffurfiol, bydd y Swyddog Cwynion yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei gael.

Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes i'r ddau ohonom gytuno ar beth sy'n cael ei ymchwilio iddo.

Bydd y gŵyn yn cael ei hymchwilio iddi gan Ymchwiliwr Annibynnol (nid un o weithwyr Dinas Cyngor Caerdydd). Penodir Person Annibynnol hefyd er mwyn cael sylwadau gan y Gwasanaethau Plant.

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

- Ddod o hyd i ffeithiau
- Cyfweld â'r rhai dan sylw
- Llunio adroddiad i'r awdurdod lleol.

Bydd yr Awdurdod Lleol yn ystyried yr adroddiad ymchwilio ac yn penderfynu a yw'r gŵyn yn un ddilys a'r camau i'w cymryd o ganlyniad. Bydd Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yno yn ysgrifennu atoch.

Rhaid i'r Ymchwiliad Ffurfiol gael ei gwblhau o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad dechrau).

## BETH ALLAF EI WNEUD OS YDW I'N ANFODLON O HYD?

Os byddwch yn anfodlon ar yr ymateb, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych ar eich cwyn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

<https://www.ombudsman.wales/contactus/>

1 Ffordd yr Hen Gae, Pen-coed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ  
Rhif Ffôn: 0300 790 0203 (codir cyfradd leol ar alwadau) / Ffacs: 01656 641199

## A ALLAF OFYN I RYWUN FY HELPU Â'M CWYN?

Mae gennych hawl i eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i fynegi eich barn). Os ydych yn iau na 18 oed byddwn fel arfer yn dod o hyd i eiriolwr i chi. Os ydych dros 18 oed byddwn yn rhoi gwybod i chi lle i ddod o hyd i un.

## BETH OS NAD YDW I'N SIŴR I BWY Y DYLWN I GWYNO?

Efallai y bydd gennych gŵyn am wasanaeth rydym wedi'i drefnu i chi gyda darparwr gofal arall, megis cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hun a byddwn fel arfer yn anfon eich cwyn atynt ac yn sicrhau eu bod yn ymdrin â hi. Byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yn union rydym yn ei wneud.

Os ydych yn cwyno ynglŷn â rhywbeth yr ydym wedi ei 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 byddwn yn anfon un ymateb atoch.

## CYSYLLTU Â'N SWYDDOG CWYNION

Swyddog Cwynion Plant a Mynediad i Gofnodion

Ystafell 412, Neuadd y Sir

Glanfa'r Iwerydd

Caerdydd, CF10 4UW

Ffôn: 029 2087 3663

E-bost:

[socialservicescomplaints@caerdydd.gov.uk](mailto:socialservicescomplaints@caerdydd.gov.uk)