Cyngor Sir Gâr
Carmarthenshire County Council

Hawdd ei Ddeall

Polisi cwynion

Sut mae cwyno a beth fyddwn ni’n wneud

Gwybodaeth am y polisi hwn

Cyngor Sir Gâr ydyn ni.

Rydyn ni wastad eisiau rhoi'r gwasanaeth gorau i chi.

Ond rydyn ni'n gwybod bod pethau'n mynd o'i le weithiau. Efallai byddwch chi'n anhapus gyda'r gwasanaeth.

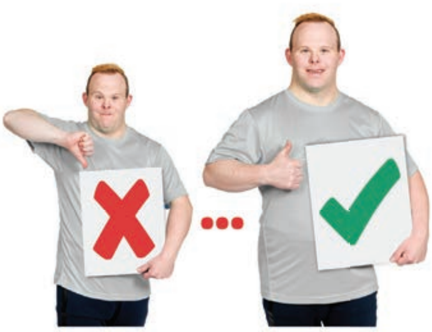
Os ydych chi eisiau cwyno, dwedwch wrthym eich bod yn anhapus.

Efallai eich bod yn anhapus oherwydd:

- rydyn ni wedi gwneud rhywbeth o’i le. Mae hyn yn cynnwys unrhyw un sy’n gweithio i ni neu gyda ni mewn unrhyw ffordd

- dydyn ni ddim wedi gwneud rhywbeth wnaethon ni addo ei wneud

- dydych chi ddim yn hapus gyda rhywbeth rydyn ni wedi'i wneud, neu sut cawsoch chi eich trin



Mae cwynion yn ein helpu ni i ddysgu o’r pethau aeth o’i le Gallwn ni ddefnyddio hyn i wella ein gwasanaethau yn y dyfodol.

Mae'r polisi hwn yn dweud beth fyddwn ni'n wneud pan fydd rhywun yn cwyno.

Polisi ydy cyfres o reolau ar gyfer gwneud pethau.

Beth fydd yn digwydd os ydych chi'n cwyno

Byddwn ni'n cymryd eich cwyn o ddifri.

Byddwn ni'n eich trin yn deg a pharchus.

Fyddwch chi ddim yn cael eich trin yn wahanol oherwydd eich cwyn.

Byddwn ni'n siarad gyda chi ac yn anfon gwybodaeth atoch chi yn y ffordd orau i chi.

Mae'n well dweud wrthym am broblem o fewn 6 mis ar ôl i'r mater ddigwydd.

Os bydd rhywun arall yn cwyno ar eich rhan chi, byddwn ni'n gwirio eich bod chi wedi rhoi caniatâd.

Sef eich bod wedi cytuno y bydd y person yn siarad ar eich rhan chi.

Efallai bydd angen i ni weld prawf eich bod chi wedi rhoi caniatâd. Gallai hyn fod yn llythyr neu'n e-bost.

Adegau pan fyddwn ni ddim yn gallu helpu

Fyddwn ni ddim yn gallu helpu gyda chŵyn os ydych chi'n:

- **apelio** yn erbyn penderfyniad.

Ystyr **apêl** ydy pan rydych chi'n gofyn i ni feddwl am rywbeth eto.

Pethau fel:

– dirwy am barcio

neu

– lle mewn ysgol i'ch plentyn

- **cymryd camau cyfreithiol**. Ystyr **camau cyfreithiol** ydy mynd i'r llys i ddatrys problem

- cwyno am rywbeth ddigwyddodd fwy na 3 blynedd yn ôl

Os ydyn ni'n meddwl ein bod ni’n methu eich helpu, byddwn ni’n dweud wrthych chi.

Sut mae cwyno

Mae 2 gam yn y broses o gwyno.
Mae'r llyfryn hwn yn dweud sut maen nhw'n gweithio.

Sut mae cwyno: Cam 1

Dwedwch wrthyn ni pam rydych chi'n anhapus.

Gallwch chi siarad gydag aelod o'n staff.

Neu gallwch chi gysylltu â ni:

Ar-lein:

www.sirgar.llyw.cymru

E-bost:

cwynion@sirgar.gov.uk

Dros y ffôn:

01267 224488

Drwy'r post:

Cyngor Sir Gâr
Neuadd y Sir
Caerfyrddin
SA31 1JP

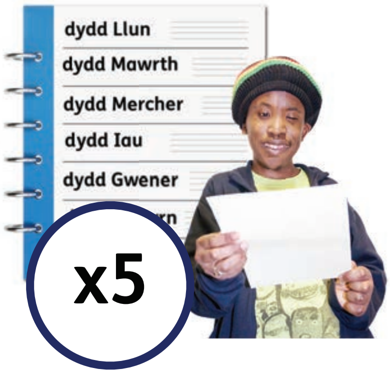
Gallwch chi hefyd ofyn i’n staff am gopi papur o’n ffurflen gwynion.

Bydd eich staff yn gwrando arnoch chi ac yn cymryd popeth o ddifri.

Byddwn ni’n ceisio datrys pethau cyn gynted â phosib.

Beth fydd yn digwydd nesaf:

Bydd y Tîm Cwynion yn edrych ar eich cwyn ar unwaith.



Bydd y tîm yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod i ddweud eu bod wedi cael eich cwyn.

Byddwn ni'n ceisio datrys eich problem o fewn 10 diwrnod gwaith.

Sut mae cwyno: Cam 2

Os na allwn ni ddatrys y broblem, byddwn ni'n gofyn i aelod arall o'r staff i edrych ar y broblem.

Neu os ydych chi'n anhapus gyda beth ddwedon ni yng ngham 1, gallwch chi ofyn i ni edrych ar eich cwyn eto.

Byddwn ni'n gwneud yn siŵr nad ydy'r staff sy'n edrych ar eich cwyn yn bobl sy'n gysylltiedig â beth ddigwyddodd.

Byddwn ni'n dweud wrthych chi pwy sydd wedi cael y dasg o edrych ar eich cwyn.

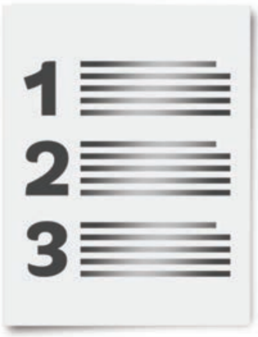
Bydd y person sy'n edrych ar eich cwyn yn:

- cysylltu â chi i wneud yn siŵr ein bod yn deall eich cwyn yn iawn

- edrych ar beth ddwedoch chi am y broblem

- edrych ar beth ddwedon ni am y broblem

- edrych ar beth rydych chi eisiau i ddigwydd er mwyn datrys y broblem



Efallai byddwn ni'n gofyn i chi am fwy o wybodaeth i'n helpu ni i edrych ar eich cwyn.

Efallai byddwn ni'n trefnu cyfarfod i siarad am y broblem gyda chi.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn penderfynu:

- ydyn ni wedi edrych ar eich cwyn yn deg

ac

- allwn ni wneud rhywbeth arall i ddatrys y broblem

Byddwn ni'n ceisio dweud wrthych chi o fewn 20 diwrnod beth rydyn ni wedi'i ganfod.

Os bydd hyn yn cymryd mwy o amser, byddwn ni'n dweud pam. Byddwn ni'n:

- dweud wrthych chi faint o amser fydd hyn yn ei gymryd yn ein barn ni

- cadw mewn cysylltiad â chi i ddweud wrthych chi beth fydd yn digwydd nesaf

Beth sy’n digwydd pan fyddwn ni wedi penderfynu beth i'w wneud am eich cwyn

Byddwn ni’n ysgrifennu atoch i ddweud:

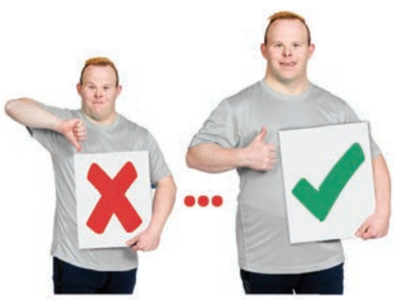
- beth rydyn ni wedi’i ganfod

a

- beth fyddwn ni’n ei wneud i ddatrys y broblem

Byddwn ni'n gwneud ein gorau i gywiro pethau.

Os ydyn ni wedi gwneud camgymeriad, byddwn ni’n ymddiheuro.



Byddwn ni'n dweud wrthych chi pam aeth pethau o’i le, a sut byddwn ni’n cywiro pethau.

Ombwdsmon

Os ydych chi'n dal yn anhapus, gallwch chi ofyn i'r Ombwdsmon ymchwilio i'ch cwyn.

Bydd yr Ombwdsmon yn edrych sut rydyn ni wedi delio â'ch cwyn. Bydd yn gwirio ein bod ni wedi:

- edrych ar eich cwyn yn gywir a theg

- gwneud ein gorau i'ch helpu chi gyda'ch cwyn

Efallai bydd yr Ombwdsmon yn gofyn i ni feddwl am eich cwyn eto.

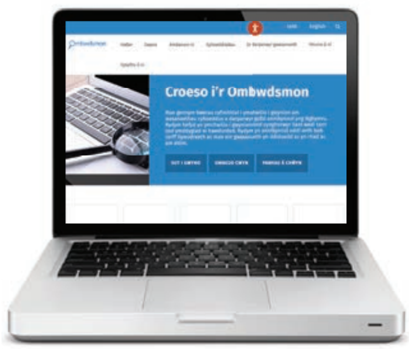
Gallwch chi gysylltu â’r Ombwdsmon:

Dros y ffôn:

0300 790 0203

Dros e-bost:

holwch@ombwdsmon.cymru



Ar-lein:

www.ombwdsmon.cymru

Drwy'r post:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Os ydych chi eisiau cwyno am gael gwasanaethau yn Gymraeg, gallwch chi siarad gyda Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Gallwn ni roi mwy o wybodaeth i chi am y sefydliadau hyn.

Gwirio bod ein polisi'n gweithio

Byddwn ni'n cadw cofnodion bob tro y bydd rhywun yn cwyno.

Byddwn ni'n gwneud newidiadau i'r polisi hwn os oes angen.

Byddwn ni'n ceisio cael ffyrdd gwell o weithio yn y dyfodol.

Cysylltiadau defnyddiol

Os ydych chi angen mwy o gymorth i gwyno, gallwch chi siarad â:

Cyngor ar Bopeth

Ffôn:

0800 702 2020

Ar-lein:

www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/

Age Cymru

Ffôn:

0300 303 44 98

Ar-lein:

www.ageuk.org.uk/cymraeg/age-cymru/

Shelter Cymru

Ffôn:

08000 495 495

Ar-lein:

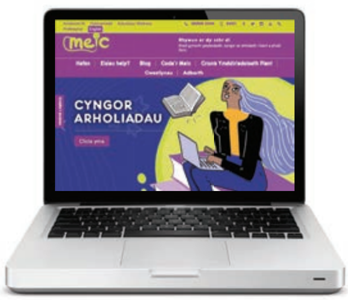
sheltercymru.org.uk/cy/

Os ydych chi’n iau na 18 oed, gallwch chi gael cymorth i gwyno.

Meic

Ffôn:

0808 802 3456



Ar-lein:

www.meiccymru.org/cym/

Comisiynydd Plant Cymru

Ffôn:

0808 801 1000

E-bost:

cyngor@complantcymru.org.uk

Ar-lein:

www.complantcymru.org.uk