Dweud eich Dweud

Y Weithdrefn ar gyfer Delio â Chwynion a Chanmoliaeth gan Gwsmeriaid

Cyngor Sir Gâr Carmarthenshire County Council

Os oes angen y ddogfen hon arnoch mewn print bras, mewn Braille neu ar dâp sain, ffoniwch 01267 234567.

Os ydych am gael gwybodaeth fwy manwl ynghylch unrhyw ran o'r broses gwynion ffoniwch y Tîm Cwynion a chanmoliaeth **01267 224488** a fydd yn barod i'ch helpu.

Mae gwybodaeth am y gwasanaethau a ddarperir gan Gyngor Sir Caerfyrddin ar gael ar ein gwefan: **www.sirgar.gov.uk**

75% wedi'i ailgylchu

Cyhoeddwyd ar bapur mae 75% ohono wedi'i ailgylchu

Mae eich adborth yn bwysig i ni.

Rydym am i'r gwasanaethau yr ydym yn eu darparu fod cystal ag sy'n bosibl, a dyna pam y mae eich adborth yn bwysig i ni.

Efallai y byddwch yn teimlo'n anfodlon ar y gwasanaeth yr ydych yn ei gael, neu efallai y bydd gennych awgrym a fydd o gymorth i ni ei wella. Rydym yn gobeithio hefyd y bydd adegau pan fyddwn yn gwneud gwaith da.

Cwynion

Rydym yn sylweddoli bod gan bawb hawl i gwyno ac y gall cwynion ddysgu gwersi gwerthfawr i ni. Mae'n bosibl iawn y bydd eich cwyn yn gwella pethau i bawb.

Canmoliaeth

Byddem yn hoffi cael gwybod am yr achosion hynny pan lwyddodd ein gwasanaeth i wneud argraff dda arnoch neu eich plesio. Gallwn ddefnyddio'r enghreifftiau hyn i ddiolch i'r staff a ddarparodd y gwasanaeth da a rhannu arferion gorau ymysg ein staff.

Sut mae cyflwyno eich cwyn neu eich canmoliaeth

Gallwch gyflwyno eich cwyn neu eich canmoliaeth mewn nifer o ffyrdd. Gallwch:

Ffonio: 01267 234567

E-bostio:
cwynion@sirgar.gov.uk
canmoliaeth@sirgar.gov.uk

Mynd i un o'n Canolfannau Gwasanaethau Cwsmeriaid yn:
- Tŷ Elwyn, Llanelli,
- 3 Heol Spilman, Caerfyrddin
- Neuadd y Dref, Rhydaman

Defnyddio'r ffurflen ar ein gwefan
www.sirgar.gov.uk/cwynionachanmoliaeth

Llenwi'r ffurflen sydd wedi'i hargraffu ymlaen llaw (yn y llyfryn hwn)

Ysgrifennu llythyr at:
Y Tîm Cwynion a Chanmoliaeth; Adran y Prif Weithredwr, Cyngor Sir Caerfyrddin, Neuadd y Sir, Caerfyrddin SA31 1JP

Siarad â'ch Cynghorydd Sir lleol. – i gael rhestr o'r Cynghorwyr, cysylltwch â'r Uned Gwasanaethau Democrataidd drwy ffonio
01267 224208 neu ewch i wefan y Cyngor
www.sirgar.gov.uk

Gofyn i unrhyw aelod o'r staff gofnodi eich cwyn neu eich canmoliaeth

Anfon neges **ffacs i 01267 224636**

Defnyddio **ffôn testun**: 01267 228659

Os oes gennych unrhyw ofynion arbennig, i'ch helpu i wneud cwyn neu i gyflwyno canmoliaeth, ffoniwch 01267 234567.

Pryd dylid defnyddio'r weithdrefn hon

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym, byddwn yn ymateb fel rheol yn y modd a eglurir yn y llyfryn hwn. Fodd bynnag, weithiau gall fod gennych hawl statudol i apelio (e.e. yn erbyn penderfyniad i wrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi) felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn esbonio wrthych sut gallwch chi apelio.

Mae gennym daflen ar wahân sy'n egluro gweithdrefnau ein **Hadran Gwasanaethau Cymdeithasol** ar gyfer ymdrin â chwynion. Os ydych am gael copi o'r daflen, cysylltwch â'r Tîm Cwynion a Chanmoliaeth; nodir y manylion yn y llyfryn hwn.

A ydych chi wedi gofyn inni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni ynghylch gwasanaeth am y tro cyntaf (e.e. rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, gwneud cais am apwyntiad ac ati), nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Yn gyntaf, dylech roi cyfle inni ymateb i'ch cais. Ffoniwch **01267 234567**.

Terfynau amser ar gyfer cyflwyno cwynion

Fel rheol, dim ond os byddwch wedi dweud wrthym am eich pryderon cyn pen 6 mis y byddwn ni'n gallu eu hystyried. Mae hyn oherwydd ei bod yn well inni ystyried eich pryderon pan fo'r mater yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mae'n bosibl y byddwn ni fel eithriad yn gallu ystyried pryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Ond bydd

angen ichi roi rhesymau cryf inni dros fethu â dod â'r mater i'n sylw yn gynharach a bydd angen inni gael digon o wybodaeth ynghylch y mater er mwyn inni allu rhoi ystyriaeth briodol iddo.

Awdurdodi

Os ydych am i gynrychiolydd heblaw eich Cynghorydd Sir Lleol, eich cyfreithiwr, eich Aelod Cynulliad (AC), eich Aelod Seneddol (AS) neu eich Aelod o Senedd Ewrop (ASE), weithredu ar eich rhan, bydd yr Awdurdod Cyngor yn gofyn am gadarnhad eich bod wedi rhoi caniatâd i'r un dan sylw ymdrin â'r mater ar eich rhan.

Beth os oes mwy nag un sefydliad ynghlwm wrth y mater?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad (e.e. Cymdeithas Dai a'r Cyngor ynghylch niwsans sŵn), fel rheol byddwn yn gweithio gyda nhw er mwyn penderfynu pwy ddylai arwain o ran delio â'ch pryderon.

Os yw'r gŵyn ynghylch sefydliad sy'n gweithio ar y Cyngor, mae'n bosibl y byddwch yn dymuno codi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Ond os ydych yn dymuno mynegi eich pryderon neu eich cwyn yn ffurfiol, byddwn ni'n ymchwilio i'r mater ein hunain ac yn ymateb i chi.

Cam 1: Datrysiad anffurfiol

Rydym ni o'r farn ei bod hi'n well ymdrin â phethau ar unwaith os oes modd, yn hytrach na cheisio rhoi trefn arnyn nhw yn ddiweddarach. Os oes gennych bryderon, codwch nhw gyda'r person yr ydych chi'n ymwneud ag ef/â hi neu cysylltwch â'r Cyngor cyn gynted â phosibl. Byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn ceisio ei ddatrys ichi. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu wrth ymdrin â'ch pryderon, bydd yr aelod o staff yn dod â nhw at sylw'r Tîm Cwynion. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam, ac wedyn gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Cam 2: Ymchwiliad Ffurfiol

Os nad oeddech yn fodlon ar yr ymateb a roddwyd yng ngham 1, dylech naill ai ofyn i'r aelod o staff yr ydych mewn cyswllt ag ef/â hi symud y gŵyn ymlaen i gam 2, neu dylech gysylltu â'r Tîm Cwynion.

Os yw'n debygol y rhoddir ymateb llawn cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl i'r gŵyn ddod i law, ni fydd y gŵyn yn cael ei chydnabod.

Os yw'n annhebygol y rhoddir ymateb llawn cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl i'r gŵyn ddod i law, bydd y Tîm Cwynion yn cysylltu â chi cyn pen 3 diwrnod gwaith gan roi enw'r Uwch-reolwr Annibynnol a fydd yn ymchwilio i'ch cwyn fel rhan o Gam 2.

Os yw eich pryderon yn hawdd eu datrys, byddwn fel rheol yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth edrych ar y mater a rhoi

adborth ichi. Os yw'n fater mwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o ran arall o'r sefydliad.

Ein nod fydd datrys pryderon cyn gynted â phosibl, ac rydym yn disgwyl mynd i'r afael â'r mwyafrif o fewn 10 niwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn 10 niwrnod gwaith pam rydym ni'n meddwl y gallai gymryd mwy i ymchwilio iddi, ac yn rhoi gwybod i chi faint o amser rydym ni'n disgwyl fydd yn angenrheidiol.

Nod cyntaf y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon fydd canfod y ffeithiau. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi eu codi. Mewn rhai achosion, gallwn ofyn am gwrdd â chi i drafod eich pryderon.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth oedd ein canfyddiadau. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os cawn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn egluro sut digwyddodd hynny a pham. Os cawn fod nam yn ein systemau neu yn ein ffordd o wneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal hynny rhag digwydd eto. Os gwnaethom ni rhywbeth yn wael, byddwn ni'n ceisio cywiro hynny.

Sut mae cysylltu â'r Ombwdsmon

Rydym yn gobeithio y bydd ein system gwynion yn eich helpu i ddatrys unrhyw broblemau yn gyflym ac yn llwyddiannus. Fodd bynnag, os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl eich bod yn dod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf, ac yn rhoi cyfle i ni unioni'r sefyllfa. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth.

Isod ceir manylion cyswllt yr Ombwdsmon:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed,
Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ

Rhif Ffôn: **(01656) 641150**
E-bost: **ask@ombudsman-wales.org**
Gwefan: **www.ombudsman-wales.org.uk/cy**

Mae rhai cyrff eraill yn ystyried cwynion hefyd. Bwrdd yr Iaith Gymraeg, er enghraifft, ynghylch gwasanaethau cyfrwng Cymraeg. Gallwn ni eich cynghori ynghylch cyrff o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif, ac yn ceisio dysgu yn sgil unrhyw gamgymeriadau rydym wedi eu gwneud. Lle bo angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn gwneud hynny, ac erbyn pryd yr ydym yn bwriadu ei gyflawni.

Ffurflen Cwynion a Chanmoliaeth

Cwsmer

Teitl: .....Enw: .....

Cyfeiriad: .....

.....

.....

.....Côd Post: .....

Rhif ffôn: .....

E-bost: .....

Cynrychiolydd (os yw'n berthnasol)

Teitl: .....Enw: .....

Cyfeiriad: .....

.....

.....

.....Côd Post: .....

Rhif ffôn: .....

E-bost: .....

Pa ddull cyfathrebu sydd orau gennych?

Llythyr / e-bost / ffôn (rhowch gylch am un ateb)

Natur yr ohebiaeth

Cwyn / Canmoliaeth / Sylw (rhowch gylch am un ateb)

Enw'r adran /is-adran/ maes gwasanaeth:

.....

Dyddiad: .....

Beth yw eich cwyn, eich canmoliaeth neu eich sylw?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(Os bydd angen gallwch ddefnyddio dalen ar wahân)

Beth gredwch chi y dylid ei wneud i unioni pethau?

.....

.....

.....

A ydych wedi codi'r pryder hwn o'r blaen? Ydw/Nac ydw

Os ydych, nodwch fanylion cryno ynghylch sut a phryd, a rhif y gŵyn.

.....

.....

Rydym yn gwerthfawrogi eich adborth ac rydym yn fwy na pharod i ymateb ond os nad ydych yn dymuno cael ymateb, ticiwch yma: ☐

Anfonwch y ffurflen i'r cyfeiriad canynol

Rhadbost RRZH-HXZC-AGLE, Adran y Prif Weithredwr, Cyngor Sir Caerfyrddin, Neuadd y Sir, Caerfyrddin SA31 1JP (ni fydd angen stamp arnoch)