

# Polisi Cwynion Corfforaethol

Yn seiliedig ar bolisi model yr Awdurdod  
Safonau Cwynion

Fersiwn 5.1

Dyddiad Cyhoeddi: 28 Mai 2026 | Dyddiad Adolygu: 28 Mai 2027  
(Cylch Adolygu Blynyddol)



[sirgar.llyw.cymru](http://sirgar.llyw.cymru)  
[carmarthenshire.gov.wales](http://carmarthenshire.gov.wales)

## Cynnwys

<b>Rhagair</b> .....	3
Datganiad Cydraddoldeb .....	3
Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym .....	3
<b>Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn</b> .....	4
Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol .....	4
Cwynion Rhyddid Gwybodaeth.....	4
Hawliadau Yswiriant .....	5
Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth? .....	5
<b>Sut i wneud cwyn</b> .....	5
Cwynion mewn Perthynas â Safonau'r Gymraeg.....	6
Ymchwilio i'ch cwyn.....	6
Beth os oes mwy nag un corff yn rhan o'r mater? .....	7
Beth os oes angen help arnoch?.....	7
Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych.....	8
Cam 1 - datrysiad anffurfiol.....	8
Cam 2 - ymchwiliad ffurfiol .....	8
Canlyniad .....	10
Rhoi pethau'n iawn .....	10
Dysgu gwersi.....	10
<b>Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru</b> .....	10
<b>Atodiad A: Ffurflen gwyno</b> .....	12

## Rhagair

Mae'r polisi hwn yn seiliedig ar y polisi model a amlinellir gan yr Awdurdod Safonau Cwynion (ASC), sydd wedi'i gynllunio ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n cynrychioli safon ofynnol o ran trin cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Mae'r polisi yn gwbl gydnaws â Rheoliadau Safonau'r Gymraeg.

Sylwer bod cyrff y GIG yng Nghymru yn cadw at Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawndal) (Cymru) 2011, a elwir yn 'Rhoi Pethau'n lawn'.

Pan fo cynnwys y polisi hwn yn gwrthdaro â Rheoliadau Rhoi Pethau'n lawn, bydd Rheoliadau Rhoi Pethau'n lawn yn drech, gan gynnwys cyfeiriadau at amserlenni.

Hefyd, mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn amlinellu'r weithdrefn ar gyfer trin cwynion am faterion Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru.

## Datganiad Cydraddoldeb

Mae'n ofynnol i bob cyflogai fabwysiadu dull cadarnhaol, agored a theg a sicrhau bod Polisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth yr Awdurdod yn cael ei gadw ato a'i gymhwyso'n gyson i bawb, beth bynnag fo'u hil, lliw, cenedligrwydd, tarddiad ethnig neu genedlaethol, anabled, crefydd a chred neu ddiffyg cred, oedran, rhyw, ail-neilltuo rhyw, hunaniaeth rywiol neu fynegiad rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, beichiogrwydd neu famolaeth, statws priodasol neu bartneriaeth sifil.

Yn ogystal, mae Safonau'r Gymraeg yn ei gwneud yn ofynnol i ni 'sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg' a dylid mabwysiadu'r egwyddor hon yn y modd y cymhwysir y polisi hwn.

## Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym

Mae Cyngor Sir Caerfyrddin wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion a allai fod gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud.

Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i ddarparu. Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac, lle bo'n bosibl, yn ceisio cywiro pethau i chi.

Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o gwynion i wella ein gwasanaethau.

## Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn gwneud cwyn i ni, fel arfer byddwn yn ymateb fel y nodir yn y polisi hwn. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio. Mae enghreifftiau'n cynnwys (ond nid ydynt yn gyfyngedig i):

- Penderfyniadau cynllunio
- Dirwyon parcio
- Penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol

Mewn achosion o'r fath, yn hytrach nag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn egluro sut y gallwch apelio.

Lle mae achosion cyfreithiol neu fath arall o ymchwiliad ar y gweill, efallai y bydd angen rhoi eich cwyn "ar hold" nes bod y rhain wedi'u cwblhau.

Weithiau, efallai y bydd gennych bryderon am faterion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn. Mae enghreifftiau'n cynnwys:

- Hawliadau yswiriant
- Cwynion am Ysgol, Cynghorydd Sir, Cynghorau Tref neu Gymuned
- Cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol
- Materion cyflogaeth
- Ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Honiadau o gamymddwyn difrifol neu weithgarwch troseddol

Bydd y Tîm Cwynion yn hapus i'ch cynghori sut i fynd ar drywydd y rhain, a rhoi eglurhad ar y mathau o gwynion y gallwn eu hystyried.

## Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol

Am wybodaeth benodol ar wneud cwyn, ewch i'r dudalen we berthnasol:

<https://www.sirgar.llyw.cymru/cartref/gwasanaethaur-cyngor/gwasanaethau-cymdeithasol/cwynion-a-chanmoliaeth-gwasanaethau-cymdeithasol/>

## Cwynion Rhyddid Gwybodaeth

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i geisiadau Rhyddid Gwybodaeth na Materion Mynediad at Wybodaeth.

Cysylltwch â: [foia@carmarthenshire.gov.uk](mailto:foia@carmarthenshire.gov.uk)

## Hawliadau Yswiriant

Os ydych yn ceisio iawndal gan y Cyngor, mae hyn y tu allan i'n Polisi Cwynion Corfforaethol.

Mae gennym dudalen hawliadau manwl sy'n egluro:

- Pryd y gall hawliad yswiriant fod yn berthnasol
- Pa dystiolaeth sydd ei hangen
- Sut i gyflwyno hawliad heb gyfreithiwr
- Amserlenni tybiadol

Ewch i:

<https://www.sirgar.llyw.cymru/cartref/gwasanaethaur-cyngor/hawliadau-yswiriant-awdurdod-lleol/>

## Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn gofyn i ni ddarparu gwasanaeth (e.e. adrodd am olau stryd ddiffygiol), nid yw'r polisi hwn yn berthnasol.

Gallwch:

- Adrodd trwy'r dudalen "Report It"  
<https://www.sirgar.llyw.cymru/cartref/gwasanaethaur-cyngor/cyflwyno-cais/>
- Gwneud cais trwy'r dudalen "Apply/Request"  
<https://www.sirgar.llyw.cymru/cartref/gwasanaethaur-cyngor/rhoi-gwybod/>
- Ffonio 01267 234567, Llun i Wener, 8:30yb i 6:00yp

Fodd bynnag, os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb, gallwch wneud cwyn wedyn.

## Sut i wneud cwyn

Gallwch wneud cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Defnyddio'r ffurflen ar ein gwefan yn:  
[https://myaccount.carmarthenshire.gov.wales/cy/service/Complaints\\_Complaints\\_and\\_Comments\\_External](https://myaccount.carmarthenshire.gov.wales/cy/service/Complaints_Complaints_and_Comments_External)
- Gofyn am gopi o'n ffurflen gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef/hi.
- Cysylltu â Thîm ein Canolfan Gyswllt ar 01267 234567 os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn.
- Ysgrifennu atom yn: Y Tîm Cwynion, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, SA31 1JP

Ein nod yw sicrhau bod ffurflenni cwyno ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaethau cwsmeriaid, mewn mannau cyhoeddus ac mewn lleoliadau priodol yn ein llyfrgelloedd a'n canolfannau hamdden.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill, ac ar ffurf sain a phrint bras ar gais.

## Cwynion mewn Perthynas â Safonau'r Gymraeg

Sefydlodd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 fframwaith cyfreithiol i osod dyletswyddau ar rai sefydliadau i gydymffurfio â safonau mewn perthynas â'r Gymraeg drwy is-ddeddfwriaeth (Safonau Rheoleiddio'r Gymraeg).

Bydd unrhyw gwynion mewn perthynas â'r Gymraeg neu wasanaethau a ddarperir drwy gyfrwng y Gymraeg yn dilyn yr un dull a nodir drwy gydol y polisi hwn.

Caiff pob cwyn am y Gymraeg ei hadrodd yn adroddiad blynyddol y cyngor ar safonau'r Gymraeg.

Gellir gweld yr holl wybodaeth sy'n ymwneud â gweithredu'r safonau gan Gyngor Sir Caerfyrddin a'r adroddiadau blynyddol ar-lein:

<https://www.sirgar.llyw.cymru/cartref/cyngor-a-democratiaeth/strategaethau-cynlluniau-a-pholisiau/safonau-r-gymraeg/>

Mae croeso i chi gyflwyno eich cwyn i ni drwy gyfrwng y Gymraeg.

## Defnyddio Deallusrwydd Artiffisial (AI)

Rydym yn ymwybodol bod llawer o achwynwyr yn cyflwyno gwybodaeth gyda chymorth AI. Er bod gan achwynwyr hawl i ddewis sut maent yn cyflwyno, adolygu ac ymateb i'n gohebiaeth, hoffem eich cyngori y gall cynnwys a gynhyrchir gan AI weithiau gynnwys honiadau ffug neu heb eu cefnogi.

Er mwyn cynnal uniondeb a dibynadwyedd cyfathrebiadau â ni, rydym yn cyngori y dylid gwirio unrhyw ddeunydd a gynhyrchir gan AI cyn ei gynnwys yn eich ymatebion. Bydd hyn yn helpu i osgoi unrhyw gamddehongliadau posibl neu gynnwys gwybodaeth anghywir.

## Ymchwilio i'ch cwyn

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio â hi.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion, er enghraifft, os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau na fydd eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, dim ond cwynion a ddaw i'n sylw o fewn 12 mis i chi ddod yn ymwybodol o'r mater y byddwn yn eu hystyried.

Gallwn ystyried cwynion a godir ar ôl y cyfnod hwn pan fo rhesymau da dros yr oedi a phan fo'n dal yn bosibl ymchwilio i'r mater yn deg ac yn effeithiol.

Wrth benderfynu a ddylid derbyn cwyn hwyr, byddwn yn ystyried amgylchiadau unigol yr achos, gan gynnwys y rhesymau dros yr oedi ac argaeledd tystiolaeth berthnasol.

Os ydych yn cyflwyno cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom i chi weithredu ar eu rhan.

### Beth os oes mwy nag un corff yn rhan o'r mater?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff, er enghraifft Cymdeithas Dai a'r Cyngor ynghylch delio â mater niwsans sŵn, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch cwyn. Yna rhoddir enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft contractwr atgyweirio tai, gweithredwyr Canolfan Ailgylchu Gwastraff y Cartref neu gyfleuster cyhoeddus yng nghanol tref, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am wneud eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

### Beth os oes angen help arnoch?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i wneud eich cwyn yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai yr hoffech gysylltu â sefydliadau megis Cyngor ar Bopeth, Age Cymru neu Shelter a allai allu eich cynorthwyo.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi cwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

Ffôn: 0808 802 3456

Gwefan: [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)

Neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

Ffôn: 0808 801 1000

E-bost: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

Gwefan: [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

## Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych

Mewn cyfnodau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'w cymeriad arferol. Efallai fod amgylchiadau gofidus neu drallodus wedi arwain at y gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn gadarn neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foneddigaidd yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef

Ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, gofynion afresymol na pharhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

## Cam 1 - datrysiad anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn mai'r peth gorau yw delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych gŵyn, codwch hi gyda'r person rydych yn delio ag ef/hi. Byddant yn ceisio ei datrys i chi yn y fan a'r lle.

Rhoddir gwybod i'r Tîm Cwynion am bob cwyn a bydd yn cynorthwyo i gydlyn ymateb. Ar y cam hwn, byddwn yn anelu at ddelio â'ch cwyn cyn gynted â phosibl ac o fewn 10 diwrnod gwaith.

Fodd bynnag, pan fo cwynion yn arbennig o gymhleth neu'n ymwneud â chwmpas ehangach o faterion, gellir ymestyn yr amserlen hon pan fo'n rhesymol, a byddwch yn cael gwybod am gynnydd.

Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch cwyn, bydd yr aelod o staff a ddeliodd â'ch cwyn yn tynnu sylw'r Tîm Cwynion atynt.

Os nad yw'n bosibl datrys eich cwyn ar y cam hwn, gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## Cam 2 - ymchwiliad ffurfiol

Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol ymchwilio iddi ac ymateb i chi.

Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor neu, mewn rhai achosion, yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad rydych yn gobeithio amdano.

Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, pan ofynnoch am wasanaeth ac rydym yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys cwynion cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam rydym yn credu y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthyf faint o amser rydym yn disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod i chi pa gam rydym wedi'i gyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthyf a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf.

Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth â pha mor ddifrifol yw'r materion rydych wedi'u codi.

Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gyfarfod â chi i drafod eich cwyn. O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch cwyn. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n rhan o'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawl gyfreithiol ac arweiniad.

## Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym yn ei ganfod. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyich beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu yn y ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

## Rhoi pethau'n iawn

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth i chi fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu nawr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn anelu at ei gywiro. Os ydych wedi colli allan oherwydd camgymeriad ar ein rhan, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun pan ddylem fod wedi'i ddarparu i chi, neu os oedd gennych hawl i gyllid na chawsoch, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

## Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein Tîm Rheoli Corfforaethol yn ystyried crynodeb o bob cwyn bob chwarter ac yn cael ei hysbysu am bob cwyn ddifrifol. Mae ein Pwyllgorau Craffu hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno, wedi'i gwneud yn ddienw, am gwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion â'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gwynion.

Pan fo angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi beth y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau rydym wedi'u haddo i chi wedi'u gwneud.

## Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os byddwn yn methu â datrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethol a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.

Wedi cael eich rhoi dan anfantais yn bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch cwyn i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni roi pethau'n iawn. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

Ffôn: 0300 790 0203

Y wefan: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

## Atodiad A: Ffurflen gwyno

Gellir llenwi'r ffurflen hon ar-lein drwy ymweld â'n gwefan:

[https://myaccount.carmarthenshire.gov.wales/cy/service/Complaints\\_Compliments\\_and\\_Comments\\_External](https://myaccount.carmarthenshire.gov.wales/cy/service/Complaints_Compliments_and_Comments_External)

Sylwer: Dylai'r person a brofodd y broblem lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

### A: Eich manylion

Nodwch sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi:

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Saesneg neu Gymraeg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi ymwneud â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Cyfenw	Enwau cyntaf	Teitl
Cyfeiriad a chod post		
E-bost		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd		

### B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion

Sylwer bod yn rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person a brofodd y broblem.

Eu henw llawn	
Cyfeiriad a chod post	
Beth yw eich perthynas â nhw?	
Pam rydych yn gwneud y gŵyn ar eu rhan?	

### C: Ynghylch eich cwyn (parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen/dalennau ar wahân os oes angen).

Enw'r adran/adran wasanaeth/gwasanaeth rydych yn cwyno amdani/amdano:

Beth ydych chi'n credu eu bod wedi'i wneud o'i le, neu wedi methu â'i wneud?

Disgrifiwch sut rydych chi'n bersonol wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio:

---

---

---

Beth ydych chi'n credu y dylid ei wneud i roi pethau'n iawn?

---

---

---

Pryd wnaethoch chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

---

---

---

A ydych eisoes wedi cyflwyno eich cwyn i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno o sut a phryd y gwnaethoch hynny:

---

---

---

Os yw'n fwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, dywedwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:

---

---

---

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Llofnod: \_\_\_\_\_ Dyddiad: \_\_\_\_\_

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Y Tîm Cwynion, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, SA31 1JP