Polisi Pryderon a Chwynion

CYNGOR Sir y Fflint Flintshire COUNTY COUNCIL

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Sir y Fflint wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a all fod gennych am ein gwasanaethau. Credwn mewn trin pobl yn deg a gyda pharch, a gwrando ar ein cydwybod a gweithredu gydag unplygrwydd.

Ein nod yw taflu goleuni ar unrhyw faterion y gallech fod yn ansicr yn eu cylch. Os oes modd, byddwn yn union unrhyw gamgymeriadau y gall ein bod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo yr ydym wedi methu â'i gyflawni. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro, a, lle bo modd, yn ceisio cywiro pethau i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn gan gwynion er mwyn gwella'n gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi'ch pryderon neu'ch cwynion i ni, byddwn yn ymateb fel arfer yn y modd a eglurwn isod. Fodd bynnag, weithiau gall fod gennych hawl statudol i apelio e.e. yn erbyn caniatâd cynllunio a wrthodwyd i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol arbennig, felly yn hytrach nag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn esbonio i chi sut gallwch apelio. Weithiau, gall fod gennych bryderon am faterion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn e.e. pan mae fframwaith cyfreithiol yn weithredol a byddwn yn eich cynghori wedyn am sut i roi gwybod am eich pryderon.

Bydd unrhyw gŵyn am gydymffurfiad y Cyngor â Safonau'r Gymraeg neu fethiant ar ran y Cyngor i ddarparu gwasanaeth dwyieithog, yn dilyn Gweithdrefn Gwynion y Cyngor. Mae swyddogion sy'n delio gyda chwynion am ddiffyg cydymffurfio wedi derbyn hyfforddiant i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'n cyfrifoldebau ac mae ein Hymgynghorydd Polisi Strategol ar gael i gynorthwyo. Fe allwch chi hefyd gyflwyno cwyn yn uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg.

Nid yw'r polisi hwn yn ymdrin â materion Rhyddid Gwybodaeth neu fynediad at ddata. Am gwynion ynghylch Rhyddid Gwybodaeth anfonwch e-bost at:rhyddidGwybodaeth@siryfflint.gov.uk Am gwynion ynghylch diogelu data, anfonwch e-bost at: dataprotectionofficer@siryfflint.gov.uk

Nid yw'r polisi hwn yn ymdrin â chwynion a wneir yn erbyn ysgolion. Mewn materion o gwynion yn erbyn ysgolion, ein rôl statudol fel Cyngor yw cynnig cyngor a gwirio bod y prosesau teg wedi'u dilyn gan yr ysgol pan maent yn ystyried cwynion. Nid oes gan y Cyngor y pŵer rheoleiddio i gynnal ymchwiliad ar eich rhan, na rhoi'n barn ni yn lle un y corff llywodraethu. Pe byddech yn dymuno dwyn cwyn am ysgol, cysylltwch â'r ysgol yn uniongyrchol a all roi copi i chi o'u polisi cwynion.

Yn gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn dod atom ni i ofyn am wasanaeth, e.e. adrodd nad yw'r biniau wedi'u casglu, neu ofyn am apwyntiad, nid yw'r polisi hwn yn weithredol. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac yna ddim yn fodlon â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder fel y disgrifiwn isod.

Datrys yn anffurfiol

Os oes modd, credwn mai'r peth gorau yw delio â phethau yn syth bin. Os oes gennych bryder, soniwch amdano â'r unigolyn rydych yn delio ag ef. Fe wnân nhw geisio'i ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu yn sgil eich pryder, bydd yr aelod o'r staff yn dwyn y rhain i'n sylw ni. Os na all yr aelod o'r staff helpu, byddant yn esbonio pam ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad mwy ffurfiol.

Sut i fynegi pryderon neu gwyno'n ffurfiol

Gallwch fynegi'ch pryder yn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen gan y sawl rydych mewn cysylltiad â nhw yn barod. Dywedwch wrthynt eich bod eisiau i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Defnyddio'r ffurflen ar ein gwefan yn www.flintshire.gov.uk/complain
- Anfon e-bost atom yn customerservices@flintshire.gov.uk
- Cysylltu â'r Gwasanaethau Cwsmer ar 01352 703020 os ydych eisiau cwyno dros y ffôn.

- Ysgrifennu atom : Cyngor Sir y Fflint, Gwasanaethau Cwsmer, Tŷ Dewi Sant, Parc Dewi Sant Ewlo, CH5 3FF.

Rydym yn ceisio sicrhau fod ffurflenni pryderon a chwynion ar gael ym mhob un o'n llefydd cyhoeddus e.e. Canolfannau Cyswllt Sir y Fflint. Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael mewn ieithoedd eraill, sain a braille drwy wneud cais.

Delio â'ch pryder

CAM 1

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi pryd y bwriadwn ddelio â hi.
- Byddwn yn gofyn i chi sut byddech yn hoffi i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion arbennig - er enghraifft, angen dogfennau mewn print bras.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw'ch ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef ddim ond oherwydd i chi fynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os ydych yn dweud wrthym am bryderon o fewn chwe mis y byddwn yn gallu ymchwilio iddyn nhw. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych i mewn i'ch pryderon tra bod y mater yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mewn achos eithriadol, gallwn edrych ar bryderon a ddaw i'n sylw yn hwyrach na hyn. Ond, bydd yn rhaid i chi esbonio pan na ddaethoch â'r pryder i'n sylw yn gynt, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gwynion am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen iddyn nhw gytuno eich bod chi yn gweithredu ar eu rhan.

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

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff, e.e. cymdeithas dai, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr arweiniad wrth ddelio â'ch pryderon. Yna byddwch chi'n cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra'n bod ni'n delio â'ch cwyn.

Os yw'ch cwyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr trwsio, gallech fod eisiau codi'r mater gyda nhw yn anffurfiol gyntaf. Fodd bynnag, os ydych eisiau mynegi'ch pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn edrych i mewn i'r mater ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthych i bwy rydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol i ymchwilio iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, mae'n bosibl y defnyddiwn rywun o adran arall, e.e. maes arall o'r Cyngor neu os oes proses statudol yn weithredol, gallwn benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn gosod allan ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Byddwn yn gofyn i chi hefyd beth yw'r canlyniad rydych yn gobeithio'i weld.

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

Os oes ateb syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn a ydych yn hapus i dderbyn hwn. Er enghraifft, os gofynnoch chi am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Ymchwiliad

Ein nod yw datrys pryderon cyn gynted ag y bo modd a disgwyliwn ddelio â'r mwyafrif helaeth o fewn 10 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi yn yr adeg yma pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthych pa mor hir y disgwyliwn i hyn gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ble'r ydym arni gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio cael y ffeithiau i ddechrau. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth a roesoch chi i ni, ein ffeiliau achos, nodiadau sgyrsiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag arall a all fod yn berthnasol i'ch pryder. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliadau a chanllawiau cyfreithiol.

Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth y down o hyd iddo. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

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

Os ydym yn canfod fod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau fel nad yw'n digwydd eto.

Os ydym yn gwneud camgymeriad, rydym bob amser yn ymddiheuro amdano.

Cywiro Pethau

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom ni rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio'i wneud yn iawn. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech ynddi pe byddem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os oes gennych hawl i gyllid ac ni wnaethom ei ddarparu, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

CAM 2

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch ofyn i ni uchafu'ch cwyn i Gam 2. Gallwch ofyn i'r unigolyn a fu'n delio â'ch cwyn neu gysylltu â'r Gwasanaethau Cwsmeriaid. Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym pam eich bod yn anfodlon â'r ymateb a gawsoch a pha ganlyniad rydych yn gobeithio'i gael.

Byddwn yn dweud wrthych pwy sy'n edrych i mewn i'ch pryder neu gŵyn a byddwn yn anelu at ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi yn yr adeg yma pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthych pa mor hir y disgwyliwn i hyn gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ble'r ydym arni gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Os ydym yn uchafu'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym yn dod o hyd iddo. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi bod o dan anfantais bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- Ffurflen gwyno ar-lein
- Y wefan: www.ombudsman.wales
- Ysgrifennu at: Obwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae cyrff eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio â chwynion am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn roi cyngor i chi am gyrff o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Rydym wedi ymrwymo i ddefnyddio gwybodaeth gan gwynion i ganfod y llefydd lle mae angen i ni wella prosesau a gweithdrefnau yn awr ac yn y dyfodol. Rydym yn defnyddio gwybodaeth gan gwynion i yrru gwelliannau er budd pawb a all fod angen cael mynediad at ein gwasanaethau.

Mae Tîm ein Prif Swyddogion yn ystyried crynodeb o'r cwynion i gyd bob chwarter ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol. Mae'n Cabinet hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) ar y cwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu gan gwynion.

Pan mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn dangos beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau a addawyd gennym yn cael eu gwneud.

Beth os ydych angen help?

Bydd ein staff yn ceisio helpu i roi gwybod am eich pryderon i ni. Os ydych angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio'ch rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Gallech gysylltu â gwasanaethau adfocatiaeth a fydd o bosibl yn gallu'ch helpu:

Gwasanaethau Eiriolaeth Gogledd Ddwyrain Cymru

- Gwefan: https://asnew.org.uk
- Ebost: Advocacy@ASNEW.org.uk
- Ffôn: 01352 759332
- Ysgrifennu at: Swyddfeydd y Llawr 1af, 42 Stryd Fawr, Yr Wyddgrug, Sir y Fflint CH7 1BH

Gallwch chi ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych o dan 18 oed hefyd. Os ydych angen help, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- Gwefan: www.meiccymru.org
- Ffôn: 0808 802 3456

Neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:

- Gwefan: www.childcom.org.uk
- Ffôn: 0808 801 1000
- Ebost: post@childcomwales.org.uk

Beth ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Mewn adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl wneud pethau yn groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau annifyr neu boenus wedi bod a arweiniodd at y pryder neu'r cwyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bawb sy'n cwyno yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym yn ystyried fod gan ein staff yr un hawliau hefyd. Rydym yn disgwyl felly i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais yn y ffordd yr ydych yn delio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, galwadau annerbyniol neu swnian afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle teimlwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

ATODIAD A

FFURFLEN PRYDER/CWYN

Sylwer: Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

A: EICH MANYLION CHI

Cyfenw:	Enw(au) cyntaf:	Teitl:
Cyfeiriad a Chod Post:		
Cyfeiriad Ebost:		
Rhif Ffôn yn ystod y Dydd:		
Dywedwch sut hoffech chi i ni gysylltu â chi:		

Eich gofynion: os yw'n ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio'n gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw'ch iaith gyntaf neu os ydych angen cysylltu â ni mewn ffordd arbennig, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod sut gallwn eich helpu chi.

B: GWNEUD CWYN AR RAN RHYWUN ARALL

EU MANYLION:

Sylwer: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolion a gafodd y broblem.

Eu henw llawn;	
Cyfeiriad a Chod Post:	
Beth yw'ch perthynas â nhw?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

ATODIAD A FFURFLEN

PRYDER/CWYN

C: YNGLŶN Â'CH PRYDER/CWYN *(gallwch barhau â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen(nau) ar wahân os oes angen)*

C.1 Enw'r adra/uned/gwasanaeth rydych yn cwyno amdano:

C.2 Beth ydych chi'n meddwl y gwnaethon nhw o'i le, neu fethu â gwneud?

C.3 Disgrifiwch sut rydych chi yn bersonol wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio:

C.4 Beth ydych chi'n meddwl ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?

C.5 Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

C.6 Ydych chi wedi rhoi'ch cwyn yn barod i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am gyflenwi'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion bras sut a phryd y gwnaethoch hynny:

C.7 Os oes mwy na chwe mis wedi mynd ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, dywedwch pam nad ydych chi wedi cwyno tan rŵan:

Os oes gennych unrhyw ddogfennu i ategu'ch pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: ..... Dyddiad: .....

Ar ôl cwblhau'r ffurflen, anfonwch hi at:

Gwasanaethau Cwsmer
Cyngor Sir y Fflint
Tŷ Dewi Sant
Parc Dewi Sant
Ewlo
CH5 3FF

SUT I GYSYLLTU Â NI

Ebost: customerservices@flintshire.gov.uk
Ffôn: 01352 703020
Gwefan: www.flintshire.gov.uk/complain
Ysgrifennu atom: Cyngor Sir y Fflint, Gwasanaethau Cwsmer, ŷ Dewi Sant, Parc Dewi Sant, Ewlo, CH5 3FF.
Twitter: @FlintshireCC