Adran Gwasanaethau Cymdeithasol

Canmol a Chwyno

Sir Conwy, yr amgylchedd iawn i gael eich clywed

Conwy County, the right environment for being listened to

Mae Adran Gwasanaethau Cymdiethasol Conwy yn ciesio cynnal y safonau gwasaneath uchaf bob amser. Rydym yn awyddus I glywed eich barn. Os oes gennych chi unrhyw syniadau am sut gallwn wella'r hyn rydym ni'n ei wneud yn dda, byddwn yn falch o gael clywed gennych chi. Os ydych chi'n anfodlon gyda rhywbeth rydym ni wedi ei wneud, neu rhywbeth rydym wedci methu ei wneud, byddwn yn trin cwyn fel cyfle I wneud pethau'n iawn.

Sut i ganmol neu gwyno

Gallwch ein canmol neu gwyno amdanom wrth unrhyw weithiwr y Cyngor, trwy ddefnyddio unrhyw ddull rhesymol, er enghraifft, wyneb yn wyneb, dros ffôn, anfon e-bost, ffurflen ar lein, llythyr neu drwy ddefnyddio'r ffurflen amgaeedig.

Cwynion

Wrth gwyno, mae'n well siarad yn gyntaf â'r staff rydych chi'n eu gweld fel arfer, ond petai'n well gennych, gallwch siarad â'u rheolwr neu gallwch gysyllty ag Uned Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (mae'r manylion isod).

Mae dau gam I'r drefn gwyno. Yn ystod Cam 1, byddwn yn ceisio datrys y mater yn anffurfiol trwy drafod gyda chi o fewn 10 niwrnod gwaith ar ôl cydnabodein bod wedi derbyn cwyn. Os nad ydym yn gallu datrys eich cwyn gallwn symud ymlaen I gam dau. Yn ystod **Cam 2,** byddwn fel arfer yn trefnu ymchwiliad annibynnol. Bydd yr ymchwilydd yn rhoi gwybod beth mae wedi ei ganfod a chyflwyno unrhyw argymhellion sy'n headdiannol yn eu barn nhw. Byddwn yn ceisio ymateb I'ch cwyn Cam 2 o fewn 25 niwrnod gwaith. Gallwch ofyn I'ch cwyn gael ei ystyried yn syth dan cam 2 gan hepgor cam 1.

Os ydych yn parhau I fod yn anfodlon yn dilyn **Cam 2,** gallwch anfon eich cwyn at: **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.**

Y Gwasanaeth Cwynion	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Gwasanaethau Cymdeithasol Conwy	1 Ffordd yr Hen Gae
Blwch Post 1	Court Road
Bae Colwyn	Pencoed
LL29 0GG	Caerdydd
E-bost: cssc@conwy.gov.uk	CF35 5LJ
Ffôn: 01492 574078	Gwefan: www.ombwdsmon.cymru
Switsfwrdd: 01492 574000	Ffôn: 01656 641150

Sefydliadau eraill y gallwch gwyno wrthynt

Gallwch anfon eich cwyn hefyd at Arolygaeth Gofal Cymru (AGC). Mae AGC yn rheoleiddio gofal preswyl, gofal yn y cartref a gwasanaethau blynyddoedd cynnar.

AGC

Rhanbarth Gogledd Cymru

Adeiladau’r Llywodreath

Sarn Mynach

Cyffordd Llandudno

LL31 9RZ

Ffôn: 0872 437 7301

E-bost: AGC.CyfforddLlandudno@llyw.cymru

Diogelu Data

Mae gennych chi hawl I weld y cofnodion personol rydym ni’n eu cadw amdanoch chi. Gallwch ofyn I unrhyw Adran Gwasanaethau Cymdeithasol am ragor o wybodaeth. Am ragor o wybodaeth, gweler Hysbysiad Preifatrwydd y Cyngor trwy'r ddolen ganlynol: www.conwy.gov.uk/cy/Council/Access-to-Information/Privacy-Notices/How-Conwy-County-Borough-Council-uses-your-Information.aspx

Cydraddoldeb

Mae Gwasanaethau Cymdeithasol Conwy wedi ymrwymo i sicrhau nad ydym yn gwahaniaethu yn erbyn pobl ar sail eu hil ac ethnigrwydd; anabledd; oedran; rhyw; cyfeiriadedd rhywiol; crefydd a chred; yr iaith Gymraeg neu hawliau dynol; beichiogrwydd a mamolaeth; ailbennu rhywedd a phriodas a phartneriaeth sifil.

Iaith

This form is also available in English

Ffurflen Gwyno neu ganmol

Defnyddiwch y ffurflen hon os ydych chi'n aelod o'r cyhoedd ac yn dymuno cwyno am y Gwasanaethau Cymdeithasol neu eu canmol

Dim ond ar gyfer y pwrpas y cafodd ei chyflwyno y bydd y Cyngor yn defnyddio'r wybodaeth sydd ar y ffurflen hon. Efallai y byddwn yn trosglwyddo rhai manylion I Wasanaethau eraill y Cyngor ac asiantaethau oartner eraill yn ôl y gofyn. Ni fyddwn yn datgelu'r wybodaeth I unrhyw drydydd parti arall heb eich caniatâd chi, ac eithrio lle gofynnir I ni wneud hynny gan y gyfraith.

A chi yw'r defnyddiwr gwasanaeth? Yes No

Eich enw: Miss/Ms/Mrs/Mr …………………………………………………………………………

Eich cyfeiriad: ……………………………………………………………………………………………

Eich cod post: …………………………………………………………………………………………

Eich rhif ffôn: ………………………………………………………………………………

Eich cyfeiriad e-bost: ………………………………………………………………………………

Os nad ydych chi yw'r defnyddiwr gwasanaeth neu'r gofalwr, nodwch eu manylion

Eu enw: Miss/Ms/Mrs/Mr …………………………………………………………………………

Eu cyfeiriad: …………………………………………………………………………………………

Eu cod post: …………………………………………………………………………………………

Eu rhif ffôn: ………………………………………………………………………………

Eu cyfeiriad e-bost: ………………………………………………………………………………

Eu rhif achos (os ydych yn ei wybod)……………………………………………………………

Enw'r gwasanaeth neu'r tîmy mae'r gwyn neu'r ganmoliaeth yn perthyn iddo?

………

Os ydych chi'n cwyno, ydych chi wedi cael caniatâd y defnyddiwr gwasanaeth I wneud hynny? Do Naddo

Manylion y gwyn neu'r ganmoliaeth

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Llofnodwyd: ………………………………… Dyddiad: ……………………………………………....

Os ydych chi’n cwyno, rhowch wybod I ni beth yw’r canlyniad neu’r ateb rydych chi’n ei geisio

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

………

Llofnodwyd: ………………………………………………. Dyddiad: ………………………………

Anfonwch yn ôl at: Y Gwasaneath Cwynion (mae’r cyfreiriad ar dudalen 2)