

Canmoliaeth



Chwynion



Sylwadau

Canmoliaeth a chwynion - sut i gysylltu â ni

Gadewch i ni wybod eich barn am ein gwasanaethau - rydym am glywed yr hyn sydd gennych i'w ddweud.

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel i'n holl gwsmeriaid mewn modd teg a chyfartal. P'un a ydych yn anfodlon gyda'r gwasanaeth rydych wedi'i gael, neu eich bod wedi derbyn gwasanaeth ardderchog, hoffem wybod amdano.

Mae'r daflen hon yn rhoi'r wybodaeth sydd ei hangen arnoch i **ganmol** neu **gwyno** ac mae'n disgrifio sut y byddwn yn ymdrin â'ch cyfathrebu yn brydlon ac yn effeithlon.

CANMOLIAETH

Os ydych yn dymuno ein canmol am wasanaeth o ansawdd uchel arbennig yr ydym wedi'i ddarparu, gallwch wneud hyn trwy gysylltu â'r gwasanaeth perthnasol neu drwy gysylltu â'r Swyddog Cwynion Corfforaethol drwy ein gwefan, drwy'r post, e-bost neu dros y ffôn (manylion ar y dudalen cefn)

CWESTIYNAU, SYLWADAU A CHEISIADAU GWASANAETH

- Os byddwch yn gofyn cwestiwn dylech dderbyn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith
- Bydd sylwadau'n cael eu nodi, ond ni anfonir unrhyw ymateb
- Gall ceisiadau am wasanaeth gynnwys materion megis rhoi gwybod am olau stryd diffygiol. Dim ond os byddwn yn methu â gwneud yr hyn y dywedasom y byddem yn ei wneud y bydd yn troi'n gwyn.

CWYNION

Rydym yn cydnabod bod pethau'n mynd o chwith weithiau. Os bydd hyn yn digwydd, yna rydym am ei gywiro. Dilynwch y rhestr wirio isod i weld a yw eich pryder yn un y gallwn ymdrin ag o dan y Polisi Cwynion

Mater sydd gennych	Beth ddylech chi ei wneud?
Rhybudd Cosb Benodedig	Dilyn y broses apelio
GIG, yr Heddlu, Cyngor Tref neu Gymuned	Cyfeirio at y corff cywir
Ymddygiad cynghorydd	Cyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk Ffôn: 0300 790 0203

Pryder am y Gwasanaethau Cymdeithasol	Cyfeirio at Swyddog Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol e-bost: cssc@conwy.gov.uk Ffôn: 01492 577744
Rhyddid Gwybodaeth, Diogelu Data, Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol	Cyfeirio at y Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth e-bost: uned.rheol-gwyb@conwy.gov.uk Ffôn: 01492 576070
Pryder ynglŷn ag ysgol	Cyfeirio at yr ysgol
Cynghorydd/Swyddog CBS Conwy yn cynrychioli'r Cyngor trwy sefydliad allanol	Cyfeirio at y sefydliad

Beth os ydw i wedi bod trwy'r rhestr wirio ac yn dal gyda chwyn yr wyf yn dymuno ei dilyn?

- Yn gyntaf siaradwch â'r bobl dan sylw. Er enghraifft, os yw'r gwyn yn ymwneud â chyfleuster cyhoeddus fel theatr neu ganolfan hamdden, gofynnwch am gael siarad â'r goruchwyliwr neu reolwr ar ddyletswydd. Yn y rhan fwyaf o achosion, gall y person rydych yn siarad â nhw ddatrys eich cwyn yn rhwydd ac ni fydd angen i chi gymryd unrhyw gamau pellach. Dyma **Gam 1** y weithdrefn gwynion.

Beth ddylwn i ei wneud os nad wyf yn fodlon ar yr ymateb yng ngham 1?

Os ydych yn dal yn anfodlon ar ddiwedd **Cam 1**, gallwch ofyn am ddelio â'ch cwyn yng **Ngham 2**. I wneud hyn, cysylltwch â'r Swyddog Cwynion Corfforaethol drwy ein gwefan, drwy'r post, e-bost neu ffoniwch.

Pryd fyddaf yn clywed gennyf?

Fel arfer, bydd cwynion Cam 1 yn derbyn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith a chwynion Cam 2 o fewn 20 diwrnod gwaith.

Beth os ydw i'n dal yn anfodlon?

Gallwch gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod unrhyw gam o'ch cwyn, ond bydd gofyn i chi gwblhau ein proses Cwynion mewnol yn gyntaf.

Cysylltiadau defnyddiol

Swyddog Cwynion Corfforaethol

Bodlondeb

Conwy

LL32 8DU

Ffôn: 01492 576070

E-bost: cwynion@conwy.gov.uk

Gwe: <http://www.conwy.gov.uk/cysylltwchâni>

Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203 (Codir pris galwad leol am alwadau i'r rhif hwn)

Ffacs: 01656 641199

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: <http://www.ombudsmon-cymru.org.uk/>

Eich Cynghorydd Lleol

Mae croeso i chi ofyn i'ch cynghorydd lleol am gyngor a chefnogaeth ar unrhyw adeg pan fyddwch yn cwyno. Mae rhestr lawn o gynghorwyr sir ar gael yn ein swyddfeydd a llyfrgelloedd. Dewch o hyd i'ch Cynghorydd Sir trwy God Post ar ein gwefan;

<http://www.conwy.gov.uk/drcllrpo.asp?cat=2325&doc=2578&Language=2>

Os hoffech gael copi o'r daflen hon mewn print bras neu dâp sain, ffoniwch 01492 576200.

Os ydych angen defnyddio unrhyw iaith ar wahân i Gymraeg neu Saesneg, dewch i un o'n prif dderbynfeydd i ddefnyddio'r gwasanaeth Big Word.

(Ionawr 2015)