

Title: Polisi Cwynion

Grwp Cwynion Cymru

Cynigion ar gyfer

1. Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol i'w ddefnyddio gan Ddarparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru
2. Canllawiau ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ynghylch Gweithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol

Rhagair

Mae dwy elfen ar wahân i'r ddogfen hon:

- Yr elfen gyntaf yw'r un a gyhoeddir i aelodau'r cyhoedd. Dim ond yn y manau a nodwyd y dylid amrywio'r polisi pryderon a chwynion enghreifftiol (a'r ffurflen enghreifftiol) er mwyn sicrhau bod y ddogfen wedi'i theilwra i adlewyrchu natur y gwasanaeth a ddarperir gan y sefydliad dan sylw. Ar gyfer y gwasanaeth iechyd, bydd Llywodraeth Cynulliad Cymru yn gweithio gyda'r GIG yng Nghymru i lunio taflenni gwybodaeth penodol, ond tebyg, i gleifion fel rhan o weithredu Rheoliadau arfaethedig y GIG (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud Iawn) (Cymru) 2010.
- Yr ail elfen yw canllawiau a dylai darparwyr gwasanaethau cymdeithasol roi sylw i hyn wrth ddatblygu trefniadau ar gyfer darparu'r gwasanaeth ymdrin â phryderon a chwynion yn eu sefydliadau. Bydd y canllawiau hyn yn addas ar gyfer y rhan fwyaf o sefydliadau ac mae'n adlewyrchu'r canllawiau statudol ar gyfer cyrff iechyd. Gellir cyflwyno amrywiadau er mwyn ystyried maint neu ofynion gweithredu'r sefydliadau, ond ni ddylent effeithio ar brofiad pobl o ran cael dull gweithio gyffredin i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ymdrin â chwynion. Felly, mater i bob sefydliad yw penderfynu sut mae rheoli cwynion yn fewnol, yn amodol ar ganllawiau statudol e.e. cwynion gofal cymdeithasol ac iechyd. Ond, ni ddylid newid gofynion y polisi e.e. ynghylch amserlenni, nifer y camau, gwybodaeth a gesglir ar ffurflenni cwynion, oni bai fod y sefydliad yn dewis gweithio i amserlenni byrrach.

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Cymuned Llandyfaelog wedi ymrwmo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym

efallai wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i roi cyn hyn. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio (efallai y bydd awdurdodau lleol am ychwanegu e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol) felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch sut i apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â Clerc Cyngor Cymuned Llandyfaelog.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, yn gofyn am apwyntiad ac ati) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Datrys anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Sut mae mynegi pryder neu gwyn yn ffurfiol

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n ffurflen. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar rif ffôn 01267 267647 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar www.llandyfaelog.org.uk
- Gallwch anfon e-bost atom ar llandyfaelog@btinternet.com.
- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol, 2 Bryn Edda, Llansaint, Cydweli, SA17 5JL.

Ein nod yw bod ffurflenni mynegi pryder a chwyno ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a'n hardaloedd cyhoeddus a hefyd mewn mannau priodol yn y gymuned Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Saesneg .

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofnion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabled.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siwr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

O dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Sut bynnag, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor ynglyn â niwsans swm, Bwrdd Iechyd a meddyg teulu byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Os yw'ch cwyn am feddyg teulu, gallwch ofyn i'r Bwrdd Iechyd i ymchwilio i hyn ar eich rhan. Wedyn, rhoddir i chi enw'r sawl a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra ydym yn delio â'ch cwyn.

Os oes a wnelo'r gwyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr atgyweirio, efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gwyn. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o ran arall o'r Cyngor neu mewn achosion arbennig efallai y penodwn ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael. Fel arfer bydd angen i'r sawl 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 i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod 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 ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthy'ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthy'ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgrysiâu, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

Y canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro

sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham.

Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Gweithio i Wella

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi bod ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y 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/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

ffôn: 0845 601 0987

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

y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk

ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n rhoi sylw i gwynion. Er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwch eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein Cyngor yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Cyngor/Cabinet/Pwyllgor/Bwrdd hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

Beth os oes angen help arnaf

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffonio 080880 23456, www.meicymru.org) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

01792 765600 (De Cymru) 01492 523333 (Gogledd Cymru)
post@childcomwales.org.uk
www.complantcymru.org.uk

Swyddfa De Cymru: Oystermouth House Phoenix Way
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS Swyddfa Gogledd Cymru: Penrhos Manor
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi
Mewn cyfnodau o helbul neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gwyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egniol neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol.

Atodiad A
Ffurflen Bryderon Cyngor Cymuned Llandyfaelog

A: Eich manylion chi
Cyfenw Enw(au) blaen: Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/neu nodwch os yw'n wahanol:
Cyfeiriad a chod post:
Eich cyfeiriad e-bost:
Rhif ffôn cyswllt - dydd
Rhif ffôn symudol:
Rhif ysbyty (os yw'n briodol)
Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

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

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ddelio â'r gwyn, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

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

Eu henw yn llawn:
Cyfeiriad a chod post:
Rhif ysbyty (os yw'n briodol)
Beth yw'ch perthynas â'r person?
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran?

C: Eich pryder/cwyn (Os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

C.1 Enw'r adran/isadran/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:

- C.2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?
C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.
C.4 Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?
C.5 Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?
C.6 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.
C.7 Os oes mwy na 6 mis (12 mis i bryderon iechyd) ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: Dyddiad:

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:
[Enw (y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog)
Cyfeiriad a Manylion Cyswllt Eraill]