



Cwynion: Sut i gael eich clywed



Dyddiad cyhoeddi: Ionawr 2025

Contents

Sut i gael eich clywed	2
Beth yw cwyn?	2
Gofalu am eich gwybodaeth bersonol	2
Y broses gwynion	3
A allaf ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?	4
Beth os nad wyf yn siŵr i bwy y dylwn gwyno?.....	4
Beth gallaf ei wneud os nad wyf yn hapus o hyd?.....	5
A allwn gwyno i unrhyw un arall?.....	5



Gellir darparu'r wybodaeth hon, ar gais, yn ieithoedd eraill, mewn print mwy a fersiwn sain. Cysylltwch â'r Tîm perfformiad a gwybodaeth ar Tel: 01446 704814 i wneud trefniadau.

Sut i gael eich clywed

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn neu a oedd â hawl i dderbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol wneud cwyn.

Gallwch wneud cwyn ar ran rhywun arall, os yw'r person hwnnw:

- Yn blentyn
- Wedi gofyn i chi weithredu ar ei ran
- Â diffyg galluedd
- Wedi marw.

Rydym yn anelu at safonau uchel ond weithiau mae pethau'n mynd o chwith. Oni bai eich bod yn dweud wrthym, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus.

Mae'r daflen ffeithiau hon yn esbonio sut, gyda'ch help chi a help y staff sy'n gweithio gyda chi, y gallwn ddatrys eich cwyn. Mae arweiniad gan Lywodraeth Cymru yn rhoi gwybod i ni sut y mae'n rhaid i ni ddatrys cwynion.

Beth yw cwyn?

Mae cwyn:

- Yn golygu mynegi anfodlonrwydd neu bryder
- Yn cael ei chyflwyno'n ysgrifenedig neu ar lafar neu gall gael ei chyflwyno drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Yn gallu cael ei gwneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
- Yn ymwneud â gweithredu neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr gwasanaeth; neu
- Yn ymwneud â safon y gwasanaeth a ddarparwyd

Nid yw cwyn yn:

- Gais cyntaf am wasanaeth
- Adolygiad neu apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad neu ddyfarniad
- Modd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad ar bolisi 'a wnaed yn briodol'
- Modd i lobïo grwpiau/sefydliadau i geisio hyrwyddo achos

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a roddwch i ni gydag eraill a all fod yn delio â'ch cwyn, byddwn dim ond yn gwneud hynny pan fo angen. Ni fyddwn yn anfon unrhyw wybodaeth ymlaen oni bai bod rhaid i ni wneud hynny yn unol â'r gyfraith, a byddwn dim ond yn anfon y wybodaeth angenrheidiol ymlaen. Caiff unrhyw wybodaeth a roddir ei thrin yn unol â'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data a ddaeth i rym ym mis Mai 2018.

Mae gennym Daflen Hysbysiad Preifatrwydd sy'n esbonio sut rydym yn defnyddio gwybodaeth bersonol amdanoch chi a sut rydym yn diogelu eich preifatrwydd. I gael copi o'r daflen hon, ffoniwch Ganolfan Gyswilt Un Fro ar 01446 700111. Gallwch weld Hysbysiad Preifatrwydd Corfforaethol Cyngor Bro Morgannwg ar ein gwefan: [Hysbysiad Preifatrwydd y Wefan](#)

Y broses gwynion

Dylai cwyn fel rheol gael ei gwneud o fewn 12 mis o ddod yn ymwybodol o'r broblem. Gellir gwneud cwyn drwy lenwi'r ffurflen we ar-lein <https://forms.office.com/e/jQJPUBAvQn> neu drwy sganio'r cod QR ar dudalen 5 y daflen ffeithiau hon. Fel arall, gallwch ysgrifennu atom (llythyr neu e-bost) neu roi gwybod i ni ar lafar (dros y ffôn neu yn bersonol). Mae **dau gam** i'r broses.

Cam 1 – Datrysiaid Lleol

Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn **2 diwrnod gwaith**. I geisio datrys pethau, byddwn yn cynnig trafod y gŵyn â chi (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Rhaid i'r drafodaeth hon ddigwydd o fewn **10 diwrnod gwaith*** i ddyddiad cydnabod derbyn y gŵyn.

Yn dilyn y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn **5 diwrnod gwaith**. Os na fyddwch yn fodlon ar ein hymateb, gallwch ofyn i'r gŵyn gael ei symud i **Gam 2**.

Gall gymryd mwy o amser na **10 diwrnod gwaith o ddyddiad cydnabod y gŵyn i'r drafodaeth gael ei chynnal oherwydd argaeledd yr Achwynydd, yr eiriolwr (os oes angen) a'r gweithwyr proffesiynol sy'n mynychu.*

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

O fewn 5 diwrnod gwaith i'r cais i'ch cwyn gael ei hymchwilio'n ffurfiol, bydd y Swyddog Cwynion yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn a'r canlyniad y dymunwch ei weld.

Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes bod y ddau ohonom yn cytuno ar yr hyn yr ymchwilir iddo.

Caiff y gŵyn ei hymchwilio gan Ymchwilydd Annibynnol (nid cyflogai Cyngor Bro Morgannwg). Bydd Person Annibynnol hefyd yn cael ei benodi ar gyfer sylwadau gan y Gwasanaethau Plant a Phobl Ifanc.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio i'r gŵyn drwy:

- gwblhau ymarfer sicrhau'r ffeithiau
- cyfweld â'r rhai cysylltiedig
- paratoi adroddiad i'r awdurdod lleol.

Bydd yr awdurdod lleol yn ystyried yr adroddiad ar yr ymchwiliad ac yn penderfynu os profir y gŵyn ai peidio ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad i hynny. Bydd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol wedyn yn ysgrifennu atoch.

Rhaid cwblhau'r ymchwiliad ffurfiol o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad cychwynnol). Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth na'r disgwyl neu os bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol, am ryw reswm arall, yn teimlo y bydd yr ymchwiliad yn cymryd mwy o

amser na'r amser penodedig, bydd yn trafod hyn gyda chi. Mae'r weithdrefn yn nodi y gellir ymestyn yr ymchwiliad hyd at 6 mis.

A allaf ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Mae gennych hawl i fod ag eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i fynegi eich safbwynt). Os ydych chi o dan 18 oed, byddwn fel arfer yn dod o hyd i eiriolwr i chi. Os ydych chi dros 18 oed, byddwn yn dweud wrthyhch ble i ddod o hyd i un.

Os oes angen help ar ddinesydd i godi pryder, gall **Llais – eich llais mewn iechedd a gofal cymdeithasol** ei helpu i wneud hyn. Mae Llais yn gorff annibynnol a gall ei wasanaeth Eiriolaeth am ddim roi gwybodaeth, cyngor a chymorth i aelodau'r cyhoedd a allai ddymuno codi pryder.

Gall Llais eich cefnogi i godi pryder a rhoi cyngor ar y ffordd fwyaf priodol o weithredu. Gallwch gysylltu â'ch swyddfa Llais leol yn y cyfeiriad canlynol:

Llais – Cardiff & Vale of Glamorgan
Adeiladau Coron Parc Cathays Caerdydd CF10 3NQ
Telephone: 02920 750112
Email: cardiffandvaleenquiries@llaismymru.org
Website: [Llais Wales](http://LlaisWales.org) | [Llais](http://Llais.org)

Beth os nad wyf yn siŵr i bwy y dylwn gwyno?

Efallai y bydd gennych gŵyn am wasanaeth rydym wedi'i drefnu i chi gyda darparwr gofal arall, fel cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hun a byddwn fel arfer yn eich cyfarwyddo i anfon eich cwyn ato fe. Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth rydym wedi'i ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gan staff iechedd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer yn anfon un ymateb atoch.

I gysylltu â'n swyddog cwynion:

Vale of Glamorgan Social Services,
Ffordd Y Mileniwm, Barry, CF63 4RT
Telephone: 01446 704800
Email: socialservicescomplaints@valeofglamorgan.gov.uk
Website: [Social Services Complaints](http://SocialServicesComplaints.org)

I lenwi ein ffurflen gwynion/cyflwyno cwyn,
sganiwch y cod QR hwn:



Beth gallaf ei wneud os nad wyf yn hapus o hyd?

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb hwn, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych ar eich cwyn.

Public Service Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Bridgend, CF35 5LJ
Telephone: 0300 790 0203 (calls charged at local rate)
Email: ask@ombudsman.wales
Website: www.ombudsman.wales

A allwn gwyno i unrhyw un arall?

Mae **Arolygiaeth Gofal Cymru** (AGC) yn rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallwch gwyno'n uniongyrchol iddi hi am ofal cymdeithasol a dderbyniwyd gan gartrefi gofal ac asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â gwasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan y Cyngor:

Care Inspectorate Wales
South-East Wales Regional Office
Welsh Government
Rhydycar Business Park, Merthyr Tydfil, CF48 1UZ
Telephone: 0300 7900 126
Website: www.careinspectorate.wales
Email: ciw@gov.wales

Mae **Gofal Cymdeithasol Cymru** yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r pŵer i ymchwilio i honiadau o gamymddygiad:
Social Care Wales
South Gate House, Wood Street, Cardiff, CF10 1EW
Telephone: 0300 30 33 444
Website: www.socialcare.wales
Email: info@socialcare.wales

