



Cyngor Bro Morgannwg

Polisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol

Mai 2025

**Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg/Mae'r ddogfen hon ar gael yn
Gymraeg**

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael mewn print bras a fformatau eraill ar gais

Cyflwyniad

Mae'r Polisi hwn yn berthnasol i aelodau o'r cyhoedd sy'n derbyn neu'n ceisio gwasanaeth gan Gyngor Bro Morgannwg.

Mae Cyngor Bro Morgannwg wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am y gwasanaethau a ddarparwn. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi ei ddarparu ac os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro lle bo hynny'n briodol. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Cwynion am yr Iaith Gymraeg

Sefydlodd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 fframwaith cyfreithiol i osod dyletswyddau ar sefydliadau penodol i gydymffurfio â safonau mewn perthynas â'r Gymraeg drwy is-ddeddfu (Safonau Rheoleiddio'r Gymraeg).

Cyhoeddodd Comisiynydd y Gymraeg Hysbysiad Cydymffurfio Cyfreithiol i bob Cyngor sy'n nodi sut mae'n rhaid i ni ddarparu a gwella gwasanaethau i siaradwyr Cymraeg. Gallwch ddarllen ein Hysbysiad Cydymffurfio yn <https://www.valeofglamorgan.gov.uk/Documents/Our%20Council/Equal%20Opportunities/Welsh%20Language/Vale-of-Glamorgan-Council-Compliance-Notice.pdf>

Gellir gweld gwybodaeth sy'n ymwneud â gweithrediad Cyngor Bro Morgannwg o'r safonau a'r adroddiadau blynyddol ar ein gwefan yn <https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/our-council/equalities/welsh-language-standards.aspx>

Bydd C omplaints ynghylch sut rydym yn defnyddio'r Gymraeg neu am wasanaethau Cymraeg yn cael eu trosglwyddo i'r Swyddog Iaith Gymraeg. Byddwn yn dilyn yr un dull a nodwyd drwy gydol y polisi hwn. Yn ogystal, bydd y swyddogion ymchwilio yn ymgynghori ag unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol, y safonau, y Cod Ymarfer a chanllawiau'r Comisiynydd cyn gwneud penderfyniad. Bydd cwynion neu bryderon ynghylch defnyddio'r Gymraeg yn dilyn yr un amserlen a'r weithdrefn a amlygir yn y polisi hwn.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr eglurwn isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio e.e. yn erbyn gwrthodiad i roi 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 esbonio i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydym yn penderfynu arnynt e.e. polisi a osodir gan Lywodraeth Cymru ac yna byddwn yn eich cynghori ynghylch sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Nid yw'r Polisi hwn yn ymdrin â chwynion am Wasanaethau Cymdeithasol; Cynghorwyr, Ysgolion, Diogelu Data ac adroddiadau am dwyll neu lygredd. Gweler Atodiad A am fanylion cyswllt eraill.

Gweler Atodiad A Ffyrdd eraill o godi pryderon.

Beth yw cwyn?

Cwyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ai'n ysgrifenedig neu'n llafar neu wedi'i wneud gan unrhyw ddull cyfathrebu arall
- a wneir gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
- ynghylch camau gweithredu neu ddiffyg gweithredu darparwr gwasanaeth cyhoeddus
- neu ynghylch safon y gwasanaeth a ddarperir
- sy'n gofyn am ymateb

p'un ai am y darparwr gwasanaeth cyhoeddus ei hun, person sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparwr gwasanaethau cyhoeddus.

Nid yw cwyn yn:

- cais cychwynnol am wasanaeth, fel rhoi gwybod am olau stryd diffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad a "wnaed yn briodol" gan gorff cyhoeddus
- modd i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi "wedi'i wneud yn briodol"
- modd i grwpiau/sefydliadau lloïo geisio hyrwyddo achos.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf, (e.e. rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, gofyn am apwyntiad ac ati) yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Yn gyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac yna'n anfodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu gwneud eich pryder yn hysbys fel y disgrifiwn isod.

A oes unrhyw beth sy'n cael ei eithrio rhag cael ei drin fel Pryder Corfforaethol neu Gwyn?

Weithiau ni fydd eich pryder neu'ch cwyn yn cael ei drin trwy'r Polisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol, mae enghreifftiau'n cynnwys:

- cais cychwynnol am wasanaeth, fel rhoi gwybod am olau stryd diffygiol neu ofyn am apwyntiad
- apêl yn erbyn penderfyniad a 'wnaed yn briodol' a wnaed gan y Cyngor

- modd i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'wedi'i wneud yn briodol'
- penderfyniadau y mae hawl ar wahân i apelio neu adolygu mewn perthynas â hwy, e.e. apeliadau cynllunio, adolygiadau o'r dreth gyngor a thrwy lys Ynadon neu benderfyniadau a wneir sy'n ymwneud â cheisiadau am wybodaeth megis mynediad at gofnodion iechyd, ceisiadau gwrthrych am wybodaeth, rheoliadau rhyddid gwybodaeth neu wybodaeth amgylcheddol.
- Mae cwynion am dorri deddfwriaeth diogelu data neu gyfrinachedd a/neu am ymdrin â cheisiadau am wybodaeth megis rhyddid gwybodaeth cais gwrthrych neu reoliadau gwybodaeth amgylcheddol yn cael eu hystyried o dan brosesau ar wahân.
- hawliad yswiriant yn erbyn y Cyngor (fodd bynnag, gellid gwneud cwyn am y broses a ddilynodd y Cyngor wrth weinyddu'r hawliad)
- sylwadau am safonau gwasanaeth penodol pan fo'r safon a ddarperir ar y safon gyhoeddedig neu'n uwch na hynny
- ffordd o lobïo grwpiau/sefydliadau i hyrwyddo achos
- honiadau o amhriodoldeb ariannol, twyll a/neu lygredd
- eitemau sy'n fater i'r heddlu
- cwynion am bethau nad ydynt yn gyfrifoldeb i'r Cyngor

Sut alla i wneud cwyn

Ar-lein	Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan: https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/our_council/Complaints-and-Compliments.aspx
e-bost	complaints@valeofglamorgan.gov.uk
Ffôn	Ffoniwch ein canolfan gyswllt ar 01446 700111
	Os ydych yn fyddar, wedi colli eich clyw neu â nam ar eich lleferydd, gall Relay UK eich cysylltu â chynorthwydd ras gyfnewid i wneud galwad ffôn am ddim. Gall y cynorthwydd ras gyfnewid: • teipiwch yr hyn y mae'r galwr yn ei ddweud fel y gallwch ddarllen ei ymatebion, os na allwch glywed • darllenwch eich ymatebion ysgrifenedig i'r galwr, os na allwch siarad.

	I gael gwybod mwy am y gwasanaeth ewch i: https://rnid.org.uk/information-and-support/technology-and-products/relay-uk/
Yn Bersonol	Ein nod yw sicrhau bod ffurflenni pryder a chwynion ar gael ym mhob un o'n derbynfeydd a'n llyfrgelloedd. Gall staff ein derbynfa gofnodi eich cwyn yn uniongyrchol hefyd.
Yn Ysgrifennu	Swyddog Cwynion Cwsmeriaid, Cysylltiadau Cwsmeriaid, Swyddfeydd Dinesig, Heol Holltwn, Y Barri, CF63 4RU

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno hefyd ar gael yn Gymraeg ac ar gais mewn ieithoedd eraill yn ogystal â sain, print bras a Braille.

Cam 1 - Datrysiaid anffurfiol

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych chi'n delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys ar eich rhan yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, yna bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam ac yna gallwch ofyn i ymchwiliad gael ei gynnal.

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio ag ef.
- Ein nod yw cwblhau ymchwiliadau Cam 1 o fewn 10 diwrnod gwaith. Os credwn y bydd yn cymryd mwy o amser na hyn i gwblhau ymchwiliad trylwyr byddwn yn rhoi gwybod i chi.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol — er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os byddwch yn dweud wrthym amdanynt o fewn 12 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych i mewn i'ch pryderon tra bod y materion yn dal i fod yn ffres ym meddwl pawb.

Efallai y byddwn yn eithriadol o bosibl yn gallu edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi roi rhesymau cryf pam nad ydych wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i ganiatáu i ni ei ystyried yn iawn. (Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.)

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

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un sefydliad e.e. y Cyngor hwn a Heddlu De Cymru byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Yna byddwch yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr atgyweirio), byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn ein hunain ac yn ymateb i chi. Efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad Cam 2 - Mynegi pryderon neu gwynion yn ffurfiol

Os ydych yn teimlo nad yw ein hymateb Cam 1 yn datrys eich cwyn oherwydd, er enghraifft, nid ydym wedi ystyried yr holl wybodaeth, gallwch ofyn i ymchwiliad Cam 2 ffurfiol gael ei gynnal.

Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth penodol edrych i mewn iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy cymhleth, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn yr awdurdod neu mewn rhai achosion gallwn benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn dweud wrthy ch ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi gwneud pethau'n iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych chi'n gobeithio amdano.

Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n edrych ar 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 hyn. Er enghraifft, lle gwnaethoch ofyn am wasanaeth ac rydym yn gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael; byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth a chau'r gŵyn heb ymchwiliad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam rydym yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthyhych pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- rhoi gwybod i chi ble rydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthyhych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu yn gyntaf at sefydlu'r ffeithiau. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi'u codi.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i ganfod yn unol â'ch dull cyfathrebu dewisol. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud pethau'n anghywir, byddwn yn dweud wrthyhych beth a pham y digwyddodd. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os gwnaethom gamgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Gweithio i Wella

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu nawr os yw hynny'n bosibl. Pe na baem yn gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn anelu at ei unioni. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael un gennym ni, neu os oedd gennych hawl i gyllid na chawsoch chi, byddwn fel arfer yn anelu at wneud iawn am yr hyn rydych chi wedi'i golli.

Beth i'w wneud os ydych yn parhau i fod yn anfodlon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu

- wedi bod dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi dynnu ein sylw at eich pryderon yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- ffôn: 0300 790 0203
- e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
- y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cymru

Cyhoeddus

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg am wasanaethau yn Gymraeg.

- ffôn: 0845 6033 221
- e-bost: post@welshlanguagecommissioner.org
- ysgrifennu at: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5-7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd CF10 1AT
- Gwefan: <https://www.welshlanguagecommissioner.wales/>

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw ganggymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein tîm rheoli corfforaethol yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwe mis, yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Cabinet a'n Pwyllgorau Craffu hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion yn flynyddol.

Pan fydd angen newid, byddwn yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud; pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud a bydd hyn yn cael ei gynnwys yn ein hymateb i chi.

Beth os oes angen help arnaf

Bydd ein staff yn ceisio eich 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. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu ee gwasanaethau eiriolaeth CHC, Age Concern, Shelter ac ati a allai eich cynorthwyo.

Os ydych yn rhywun o dan 18 oed, gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn. Os oes angen help arnoch i wneud hynny, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Manylion cyswllt yw:

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

Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth
Ffordd Phoenix
Abertawe
SA7 9FS

Swyddfa Gogledd Cymru:

Rhodfa
Derw Penrhos Manor Bae
Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn allan o gymeriad. Efallai y bu amgylchiadau gofidus neu ofidus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawl iau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn gwrtais yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ymosodol, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun yn afresymol. [Gellir gweld ein Polisi Camau Annerbyniol gan Ddinasyddion yma: https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/our_council/Complaints-and-Compliments.aspx](https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/our_council/Complaints-and-Compliments.aspx)

Atodiad A - Ffyrdd eraill o godi pryderon

Os ydych chi'n poeni am dwyll, amhriodoldeb ariannol a/neu lygredd:

Gallwch gysylltu ag unrhyw un o'r derbynwyr isod gyda'ch pryderon:

- Prif Weithredwr: 01446 709202
- Pennaeth Cyllid (Swyddog Adran 151): 01446 709254
- Swyddog Monitro: 01446 709402
- Pennaeth y Gwasanaeth Archwilio Mewnol Rhanbarthol: 01446 709572
- Pennaeth Adnoddau Dynol: 01446 709357

Mae pob un wedi eu lleoli yn y cyfeiriad canlynol: Swyddfeydd Dinesig Cyngor Bro Morgannwg Heol Holltwn Y Barri CF63 4RU

Cysylltu â'ch Cadeirydd Llywodraethwyr (os ydych yn gweithio i ysgol)

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol:

https://www.valeofglamorgan.gov.uk/en/living/social_care/Social-Services-Complaints.aspx

Swyddog Cwynion
Cyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol
2il Lawr, Swyddfeydd y Doc
Y Barri, CF63 4RT

01446 704800

socialservicescomplaints@valeofglamorgan.gov.uk

Os yw eich cwyn yn ymwneud ag ymddygiad Cynghorwyr:

Ni ellir ymdrin â chwynion am ymddygiad Cynghorwyr drwy'r system gwyno. Cysylltwch ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu e-bostiwch Swyddog Monitro'r Cyngor.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mater mewn ysgol

Mae gan ysgolion eu gweithdrefnau cwyno eu hunain a dylid cysylltu â'r Pennaeth perthnasol yn uniongyrchol yn y lle cyntaf.

Rhagor o wybodaeth a chyngor:

governors@valeofglamorgan.gov.uk

01446 709107

Os yw eich cwyn yn ymwneud â phryder ynghylch torri cyfrinachedd, torri data neu unrhyw hawl arall o dan y ddeddfwriaeth Diogelu Data neu gais am wybodaeth megis mynediad at gofnodion iechyd, Cais Gwrthrych am Wybodaeth neu Ryddid Gwybodaeth:

Rheolwr Gwybodaeth
Cyngor Bro Morgannwg
Swyddfeydd Dinesig
Heol Holltwn
Y Barri
CF63 4RU

DPO@valeofglamorgan.gov.uk

01446 700111

Ffurflen pryder/cwyn

A: Eich manylion

Cyfenw	Enw (au) cyntaf:	Teitl: MR/Mrs/Miss/MS/Os arall nodwch:
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd		
Rhif ffôn symudol:		

Nodwch pa un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

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

Dylai'r person a brofodd y broblem lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch adran B. Sylwer, cyn bwrw ymlaen â'r gŵyn, bydd angen i ni fodloni ein hunain bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw?	

Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

C: Ynglŷn â'ch pryder/cwyn (Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen (nau) ar wahân os oes angen)

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

C.2 Beth ydych chi'n meddwl iddyn nhw wneud o'i le, neu fethu â'i wneud?

C.3 Disgrifiwch sut rydych chi'n bersonol wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio.

C.4 Beth ydych chi'n meddwl y dylid ei wneud i unioni pethau?

C.5 Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C.6 Ydych chi eisoes wedi rhoi eich pryder i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr am sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C.7 Os yw'n fwy na 6 mis 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 gefnogi eich pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Swyddog Cwynion Cwsmeriaid, Cysylltiadau Cwsmeriaid, Swyddfeydd
Dinesig, Heol Holltwn, Y Barri, CF63 4RU