



Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
Bridgend County Borough Council

Gwneud Sylw, Cwyn neu Ganmoliaeth ynghylch Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol

Cwynion

Os ydych yn anhapus gyda'r gofal a'r gefnogaeth a ddarperir gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, mae gennych hawl i gwyno. Rydym yn anelu at safonau uchel ond weithiau mae pethau'n mynd o chwith. Fodd bynnag, oni bai eich bod yn dweud wrthym, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus. Lle bynnag y bo modd, rhowch wybod i'r person yr ydych wedi bod yn delio ag o am eich cwyn er mwyn iddynt geisio ei datrys ar unwaith. Os nad yw hyn yn bosibl neu os ydych yn dal yn anfodlon, cysylltwch â'n Tîm Cwynion a Chanmoliaeth a fydd yn helpu i ddatrys eich pryderon.

Peidiwch ag ofni cyflwyno cwyn. Byddwn yn cymryd eich cwyn o ddifrif a byddwn yn croesawu eich holl sylwadau. Gallwch gysylltu â ni mewn unrhyw ffordd a ddewiswch, nid oes rhaid i chi ysgrifennu eich cwyn i lawr.

Mae'r daflen ffeithiau hon yn esbonio sut y gall y Tîm Cwynion a Chanmoliaeth helpu i ddatrys eich pryderon. Mae canllawiau gan Lywodraeth Cymru yn dweud wrthym sut mae'n rhaid i ni ymdrin â chwynion.

Cyflwyno gwybodaeth

Mae'n bwysig gwahaniaethu rhwng sylwadau a chwynion. Mae sylwadau'n ymwneud â materion penodol dan Ddeddf Plant 1989. Yn bennaf, caiff sylwadau eu trin yn yr un modd â chwynion.

Wrth gysylltu â'r adran gwynion, cewch wybod a fydd eich mater yn cael ei drin fel cwyn neu sylw.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os byddwch yn gwneud cwyn, lle bynnag y bo modd byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth rydych yn ei rhoi i ni ag eraill er mwyn mynd i'r afael â'ch cwyn. Dim ond os bydd angen y byddwn yn gwneud hyn. I gael rhagor o wybodaeth am sut rydym yn defnyddio'ch gwybodaeth fel rhan o'r broses gwyno, edrychwch ar ein hysbysiadau preifatrwydd yn:

<https://www.bridgend.gov.uk/media/9875/privacy-notice-social-services-and-wellbeing-Rhag-2020.pdf>. Os nad ydych yn gallu cael mynediad at yr hysbysiadau preifatrwydd ar-lein a'ch bod yn dymuno derbyn copi ysgrifenedig, cysylltwch â'r tîm Gwybodaeth ar 01656 643565.

Pwy all wneud cwyn?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn gwasanaeth gofal cymdeithasol a ddarperir gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr neu wasanaeth a gomisiynwyd gan y Cyngor, wneud cwyn. Gallwch wneud cwyn ar ran rhywun arall, pan fydd yr unigolyn hwnnw:

- Yn blentyn
- Wedi gofyn i chi weithredu ar eu rhan

- Â diffyg galluedd meddyliol i benderfynu gwneud cwyn drostynt eu hunain
- Wedi marw

Fodd bynnag, mae gennym ddyletswydd statudol i benderfynu yn gyntaf a oes gennych ddiddordeb digonol yn lles yr unigolyn ac a ydych yn addas i weithredu er ei les pennaf.

O ran pwy all gyflwyno sylwadau, maent yn cynnwys plentyn, ei riant, gofalwr maeth neu rywun sydd â chyfrifoldeb rhiant.

A allaf ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Mae gennych hawl i gael eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i fynegi eich safbwynt). Os ydych dan 18 oed, byddwn fel arfer yn dod o hyd i eiriolwr i chi. Os ydych chi dros 18 oed, byddwn yn dweud wrthyich ble i ddod o hyd i un. Os hoffech gael eiriolwr i'ch cynorthwyo, rhowch wybod i ni.

Gall Llais eich cefnogi hefyd fel eich llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol. Corff annibynnol yw Llais . Maent yn darparu gwybodaeth, cyngor a chymorth i aelodau'r cyhoedd sy'n dymuno mynegi pryder.

Gall Llais eich cefnogi i fynegi pryder a rhoi cyngor ar y camau gweithredu mwyaf priodol. Gallwch gysylltu â'ch swyddfa Llais leol yn y ffyrdd canlynol:

Gwasanaeth Eiriolaeth - Llais – Rhanbarth Cwm Taf Morgannwg

Cyfeiriad: Tŷ Antur , Parc Navigation, Abercynon, CF45 4SN

Gwefan: www.llaiswales.org

Ffôn: 01443 405830

Faint o amser sydd gennyf i wneud cwyn?

Dylid gwneud cwyn o fewn 12 mis i'r dyddiad y mynegwyd y pryder, neu mewn achosion lle nad yw hyn yn bosibl, y dyddiad y daeth y mater i'ch sylw. Byddwn yn ystyried ymestyn y terfyn amser hwn os oes rhesymau da dros beidio â gwneud y gŵyn o fewn yr amserlenni hyn.

Y broses datrys cwynion.

Mae dau gam o fewn y broses gwyno:

Cam 1 – Datrysiad Lleol

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Cam 1 – Datrysiad Lleol

Gelwir cam un o'r broses gwyno yn gam 'Datrysiad Lleol'.

Wedi i'ch cwyn gael ei chyflwyno, byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn dau ddiwrnod gwaith. Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn cysylltu â chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad cydnabod a bydd yn cynnig cyfarfod â chi wyneb yn wyneb neu drafod eich cwyn dros y ffôn. Bydd y drafodaeth yn sicrhau ein bod yn deall eich cwyn a'r hyn yr hoffech ei weld yn digwydd.

Pan fydd y gŵyn wedi'i datrys, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn pum diwrnod gwaith.

Sut mae'r broses Datrysiad Lleol yn gweithio?

Er mwyn ceisio datrys eich cwyn, byddwn yn cynnig trafod y pryderon a godwyd gennych (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Efallai y bydd angen i'r sawl sy'n delio â'ch cwyn ddarllen y wybodaeth sydd gennym amdanoch chi (neu'r person rydych yn gweithredu ar ei ran) a gofyn cwestiynau cyn penderfynu pa gamau sydd angen eu cymryd.

Gallwn ni:

- Gytuno bod angen cymryd y camau yr ydych wedi gofyn amdanynt.
- Ymddiheuro i chi, gan gydnabod ein camgymeriadau a lle mae angen i ni ddysgu i sicrhau bod gwelliannau'n cael eu gwneud.
- Angen esbonio pethau mewn ffordd gliriach.

Pa mor hir fydd Datrysiad Lleol yn ei gymryd?

Bydd y drafodaeth hon yn cael ei chynnal o fewn 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad cydnabod (tra'n parhau i fod yn 10 diwrnod gwaith ar gyfer cynrychiolaeth, gall hyn fod o'r dyddiad cydnabod, neu pan fydd eiriolwr yn cael ei benodi, neu mewn achosion penodol pan fydd y Cyngor wedi penderfynu bod gan yr unigolyn dan sylw ddigon o ddiddordeb i gyflwyno'r achos).

Yn dilyn y drafodaeth, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith.

A oes rhaid i bob cwyn fynd trwy Ddatrysiad Lleol?

Na, mae gennym y disgrisiwn i fynd â'ch cwyn yn uniongyrchol i'r ymchwiliad ffurfiol (Cam 2) os credwn ei bod yn amhriodol ymdrin â hi yn y lle cyntaf trwy ddatrysiad lleol.

Beth allaf ei wneud os wyf yn anfodlon gyda chanlyniad y cam 'Datrysiad Lleol'?

Gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei hymchwilio gan unigolyn sy'n gweithio y tu allan i Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr. Gelwir y person hwn yn Ymchwilydd Annibynnol. Gelwir hyn yn Gam 2 neu'n 'Ymchwiliad Ffurfiol'.

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Os caniateir eich cais, o fewn pum diwrnod gwaith byddwn yn ysgrifennu atoch gyda chofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn.

Cyn y gall yr ymchwiliad ddechrau, gofynnir i chi gadarnhau eich bod yn dymuno i'ch cwyn gael ei thrin yng Ngham 2 y broses, fel ymchwiliad ffurfiol. Y dyddiad y cytunir ar gynnwys y gŵyn fydd 'dyddiad cychwyn' yr ymchwiliad i'r gŵyn.

Yng Ngham 2, bydd eich cwyn yn cael ei hymchwilio gan Ymchwilydd Annibynnol (nad yw'n gyflogai i Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr). Os ydych dan 18 oed, byddwn hefyd yn gofyn i rywun arall sy'n annibynnol o'r Cyngor, a elwir yn Berson Annibynnol, wneud yn siŵr bod eich cwyn wedi'i thrin yn dda ac yn deg a bod pob parti wedi cael gwrandawriad.

Bydd yr Ymchwiliad Annibynnol yn:

- Rhoi crynodeb i chi o'ch cwyn.
- Dweud wrthyfych am yr ymchwiliad.
- Dweud a yw'r gŵyn wedi'i 'chadarnhau', 'wedi'i chadarnhau'n rhannol' neu 'heb ei chadarnhau'
- Egluro pa gamau y dylid eu cymryd, os o gwbl.

- Cynnwys copi o Adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol – os oes rheswm na allwn gynnwys hwn, byddwn yn esbonio hyn i chi.
- Dweud wrthyh sut i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydych yn dal yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn.

Yna byddwn yn ysgrifennu atoch i:

- Grynhoi canfyddiadau adroddiad ffurfiol yr ymchwiliad, gan gynnwys y penderfyniad i ' gynnal', 'cadarnhau'n rhannol' neu 'beidio â chadarnhau' eich cwyn.
- Egluro a oes angen cymryd unrhyw gamau.
- Ymddiheuro lle bo'n briodol.

Bydd copi o adroddiad ffurfiol yr ymchwiliad hefyd yn cael ei ddarparu, oni bai bod rheswm penodol dros beidio â gwneud hynny, fodd bynnag, bydd hyn yn cael ei esbonio i chi.

Pa mor hir fydd hyn yn ei gymryd?

Y dyddiad dechrau yw'r dyddiad y mae'r cofnod ysgrifenedig o destun y gŵyn neu'r mater yn cael ei gytuno arno yn ysgrifenedig. Byddwn yn ymateb i chi o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad cychwyn. Os bydd oedi, byddwn yn esbonio pam.

A fydd pob cwyn yn mynd drwy'r broses uchod?

Ni fydd rhai cwynion yn mynd drwy Weithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol gan y gallai fod yn fwy addas dilyn Proses Gwyno Gorfforaethol y cyngor. Os felly, byddwn yn rhoi gwybod i chi pan gyflwynwch y gŵyn.

Ni ellir bwrw ymlaen â rhai cwynion, er enghraifft os ydych am gwyno ar ran unigolyn sydd ag anghenion gofal a chymorth, ond nid ydynt yn rhoi caniatâd i chi wneud cwyn

ar eu rhan. Os felly, ni fyddwn yn gallu bwrw ymlaen â'r gŵyn, oni bai bod yr unigolyn yn cael ei asesu fel rhywun heb alluedd meddyliol i wneud y penderfyniad hwnnw.

Mae yna adegau pan fyddwn o bosibl yn gohirio eich cwyn oherwydd bod ffyrdd eraill o ystyried y materion a godwyd gennych. Er enghraifft, drwy'r broses ddiogelu neu achosion llys. Byddai'r prosesau hyn yn cael eu dosbarthu fel 'ymchwiliad cydamserol'. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os yw'r amgylchiadau hyn yn berthnasol.

Os na fyddwn yn gallu symud eich pryderon ymlaen ar adeg unrhyw ymchwiliad cydamserol, os dymunwch, mae gennych yr hawl i ailgyflwyno'ch cwyn yn dilyn yr achos, o fewn chwe mis ar ôl i'r ystyriaeth gydamserol ddod i ben neu ddod i ben.

Bydd unrhyw gŵyn sy'n ymwneud ag ymddygiad gweithiwr y Cyngor yn cael sylw ar wahân yn unol â gweithdrefnau AD mewnol y Cyngor. Ni ellir rhannu canlyniad unrhyw ymchwiliad mewnol neu unrhyw gamau a gymerwyd gyda'r achwynydd oherwydd Deddf Diogelu Data 2018. Byddwn yn sicrhau na fydd staff sy'n destun cwyn, neu a allai fod â gwrthdaro buddiannau amlwg, yn ymdrin â'r gŵyn, neu'n ymateb iddi. Fodd bynnag, bydd yr aelod o staff yn cael gwybod am y gŵyn a byddwn yn gofyn am ei safbwyntiau.

Beth os nad wyf yn siŵr at bwy i gwyno?

Mae gwasanaethau cymdeithasol yn gweithio'n agos gyda llawer o sefydliadau eraill. Efallai bod gennych gŵyn am wasanaeth rydym wedi'i drefnu ar eich cyfer gyda darparwr gofal arall, fel cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd.

Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hun ac, yng Ngham 1 fel arfer byddwn yn anfon eich cwyn atynt ac yn sicrhau eu bod yn delio â hi. Byddwn yn dweud wrthyh yn union beth fyddwn yn ei wneud. Os ydych eisoes wedi cwyno i'r sefydliad arall, ac

nad ydych yn hapus â'u hateb, yna byddwn yn ystyried a yw'n briodol symud eich cwyn ymlaen i Gam 2. Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth yr ydym wedi'i ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gan staff iechyd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer yn anfon un ymateb atoch.

Canmoliaeth

Os ydych chi'n hapus â'r cymorth rydych chi neu'ch teulu wedi'i dderbyn ac yr hoffech chi dynnu sylw at waith cadarnhaol, mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr yn eich annog i roi adborth ar ffurf canmoliaeth.

Gallwch wneud hyn trwy ddweud wrth y staff eich bod mewn cysylltiad neu gyflwyno hynny i'r Tîm Cwynion a Chanmoliaeth.

Yn anffodus, ni all ein staff dderbyn unrhyw fath o roddion fel cydnabyddiaeth am y gwaith da y maent yn ei wneud.

Sut ydw i'n cysylltu â chi?

Cysylltwch â'r Tîm Cwynion a Chanmoliaeth drwy un o'r ffyrdd canlynol:

- Dros y ffôn ar - (01656) 642253
- Drwy e-bost - SocialServicesComplaints@bridgend.gov.uk
- Trwy lenwi ein ffurflen gwyno a chanmoliaeth ar-lein - <https://www.bridgend.gov.uk/residents/social-care-and-wellbeing/social-services-complaints/>
- Drwy'r post – Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol, Swyddfeydd Dinesig, Pen-y-bont ar Ogwr, CF31 4WB

- Trwy recordio eich sylw ar dâp, fideo neu DVD a'i anfon at y Tîm Cwynion a Chanmoliaeth

A gaf i gwyno i unrhyw un arall os wyf yn dal yn anfodlon?

Os nad ydym wedi gallu datrys eich pryderon drwy ein proses gwyno, mae gennych yr hawl i gyfeirio eich pryderon at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'w hystyried.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cyfeiriad: 1 Ffordd yr Hen Gae , Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ.

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

Gwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Ffôn: 0300 790 0203 (codir cyfradd galwad leol am alwadau i'r rhif hwn).

Cysylltiadau defnyddiol eraill:

Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC)

E-bost: ciw@llyw.cymru

Gwefan: <https://www.arolygiaethgofal.cymru/>

Ffôn: 0300 7900 126

Cyfeiriad: Swyddfa Llywodraeth Cymru, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno. LL31

Mae gan CIW ddiddordeb mewn adborth ar wasanaethau ond ni all ymchwilio i gŵyn .

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

E-bost: ask@OlderPeopleWales.com

Gwefan: [https://pobl hŷn.cymru/](https://pobl-hŷn.cymru/)

Ffôn: 02920 786579

Cyfeiriad: Sgwâr Mount Stuart, Butetown, Caerdydd, CF10 5FL.

Comisiynydd Plant Cymru

E-bost: post@complantcymru.org.uk

Gwefan: <https://www.complantcymru.org.uk/>

Ffôn: 01792 765600

Cyfeiriad: Tŷ Ystumllwynarth, Cwrt Siarter, Ffordd Ffenics, Llansamlet , Abertawe, SA7 9FS.

Mae'r daflen ffeithiau hon ar gael yn Saesneg hefyd.

Os hoffech gael y daflen ffeithiau hon mewn unrhyw iaith neu fformat arall, cysylltwch â ni drwy

Ffôn (01656) 642253 neu

E-bost: socialservicescomplaints@bridgend.gov.uk