



CYNGOR SIR
YNYS MÔN
ISLE OF ANGLESEY
COUNTY COUNCIL

Polisi Pryderon a Chwynion

Taflen Wybodaeth

Datganiad Ymrwymiad: Bydd pobl yn ei chael yn hawdd cwyno a chael pethau wedi'u cywiro pan nad yw'r gwasanaeth y maent yn ei gael yn ddigon da.

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Sir Ynys Môn wedi ymrwymo 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, 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 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 a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Mae'r polisi hwn yn delio gyda chwynion yn erbyn Gwasanaethau Cymdeithasol os ydynt yn cael eu gwneud gan rheiny sydd ddim yn defnyddio'r gwasanaeth. Mae cwynion gan ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol yn dod o dan drefn gwyno ar wahân. Nid yw'r polisi hwn yn delio gyda chwynion yn erbyn ysgolion chwaith gan fod polisi ar wahân ar gyfer rheiny hefyd.

Byddwn yn dilyn y polisi hwn wrth ymdrin ag unrhyw gwynion sy'n ymwneud â chydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg neu ddiffyg ar ran y Cyngor i ddarparu gwasanaeth dwyieithog.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth, Ddiogelu Data neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol . Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â'r Swyddog Gwybodaeth Corfforaethol a Chwynion, Adain Gyfreithiol, Cyngor Sir Ynys Môn, Llangefni, LL77 7TW neu trwy e-bost at :

- llywodgwyb@ynysmon.gov.uk

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, casgliad bin wedi ei fethu neu gwasanaeth atgyweirio, 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.

Beth yw Cwyn?

Boed hi am y darparwr gwasanaethau cyhoeddus ei hun, rhywun sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus, cwyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd

Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth, megis rhoi gwybod am olau stryd diffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobbïo geisio hyrwyddo achos.

Cam 1 - 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 yr aelod o staff 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.

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 gwyno.
- Gallwch gysylltu gyda'n Swyddog Gofal Cwsmer:

e-bost: cwynion@ynysmon.gov.uk

Gwefan: <https://www.ynysmon.gov.uk/cy/Cymryd-rhan/Cwynion-swyddogol/Sut-i-gwneud-cwyn-swyddogol.aspx>

Ffon: 01248 752588

Ysgrifennu: Y Swyddog Gwybodaeth Corfforaethol a Chwynion, Adain Gyfreithiol,
Cyngor Sir Ynys Môn, Swyddfeydd y Cyngor, Llangefni, Ynys Môn, LL77
7TW

Mae copïau o'r polisi ar gael yn Saesneg ac oes angen y polisi mewn iaith arall neu mewn unrhyw ffurf wahanol cysylltwch â ni os gwelwch yn dda.

Mae gennych hefyd hawl i gyfeirio unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg yn uniongyrchol at Gomisiynydd y Gymraeg. Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg fel a ganlyn:

Ffôn: 0345 6033 221

e-bost: post@comisiynyddygybraeg.cymru

Gwefan: www.comisiynyddygybraeg.cymru

Ysgrifennu at: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad,
5-7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd CF10 1AT

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith o'i dderbyn 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, er enghriafft,. trwy e-bost neu ffon ac beth yw' eich dewis iaith ac yn gweld 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 gwneud yn siŵr 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 gan y byddwn hwyrach yn rhannu gwybodaeth sensitive bersonol gyda chi.

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 byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. 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 gŵyn 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.

Beth os nad wyf yn fodolion gyda'r ymateb yr wyf yn ei dderbyn?

Cam 2 - Ymchwilio

Os nad ydych yn fodolion gyda'r ymateb pan fyddwch yn cyflwyno cwyn , mae'n bosib i chi ofyn i'ch cwyn dderbyn ymchwiliad ffurfiol.

Byddwn yn dweud wrthy'ch enw'r swyddog sydd yn edrych I mewn l'ch cwyn ac 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.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o gwynion Cam 2 o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn 20 diwrnod gwaith 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'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 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 sgysiaau, 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

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 yw'n bosib, byddwn yn cywiro'r camgymeriad.

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 ynnddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth penodol eich hun, pan ddylech fod wedi cael y gwasanaeth gennym ni, neu bod gennych hawl i gyllid na dderbynioch mohono, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

Cam 3

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: 0300 790 0203

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, fel y nodwyd eisoes, mae gennych hefyd hawl i gyfeirio'n uniongyrchol unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg at Gomisiynydd y Gymraeg.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.

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 arnoch

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.

Gweler rhestr o sefydliadau eraill y gallwch gysylltu â hwy ar ddiwedd y daflen yma

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 – rhif ffon 080880 23456 ac mae manylion bellach ar gael ar ei gwefan www.meiccymru.org

Gallwch hefyd gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt: Rhif ffon 01492 523333 neu trwy e-bost post@childcomwales.org.uk ac mae manylion pellach ar gael ar ei gwefan www.complantcymru.org.uk

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 gŵyn 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 cwsmer 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 – gweler ein “Polisi Rheoli Cyswllt Annerbyniol a Gymerwyd gan Gwsmeriaid

Canmoliaeth

Os ydych yn teimlo eich bod wedi derbyn gwasanaeth da neu os oes gennych awgrymiadau adeiladol sut i wella ein gwasanaeth rhowch wybod inni os gwelwch yn dda.

Age Cymru Gwynedd & Môn,

Ffôn: 01286 677711

Ebost: info@acgm.co.uk

www.ageuk.org.uk/cymru/gwyneddmon

Fforwm Anabledd Taran

Ffôn: 01407 721933

www.tarandisability.co.uk

Gwasanaeth Adfocatiaeth a Chynghori Gogledd Cymru

Ffôn: 01248 670852

www.nwaaa.co.uk

Gwasanaeth Cynnal Gofalwyr (Gwynedd, Conwy & Môn)

Ffôn: 01248 370797

Ffacs: 01248 371302

www.carersoutreach.org.uk

RNIB Cymru – yn cefnogi pobl ddall a phobl â golwg rannol

Ffôn: 029 2082 8500

Ebost: cymru@rnib.org.uk

www.rnib.org.uk

Cyngor ar Bopeth Ynys Môn

Ffôn: 03444 772020

www.ynysmoncab.org.uk

‘Centre of Sign Sight Sound’

Ffôn: 01492 530013

Ffôn symudol: 07719 410355

Ffacs: 01492 532615

Ffôn testun: 01492 524983

Ebost: info@signsightsound.org.uk

www.centreofsignsightsound.org.uk