



Polisi Cwynion Gwasanaethau
Cymdeithasol

Ebrill 2019

CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn ymrwymedig i fynd i'r afael yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn y ddogfen hon, mae'r term 'cwyn' yn cyfeirio at bryder, sylw neu gŵyn. Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn cyfeirio at wasanaethau Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili a ddarperir o fewn gofal cymdeithasol i blant ac oedolion.
- 1.2 Ein nod yw egluro unrhyw faterion, byddwn yn ymddiheuro os byddwn yn cael rhywbeth yn anghywir, a lle y bo'n bosibl, byddwn yn ceisio unioni pethau. Byddwn hefyd yn pennu proses ar gyfer dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn er mwyn gwella ein gwasanaeth.
- 1.3 Sefydlwyd y polisi hwn yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Daeth y Rheoliadau hyn yn weithredol o 1 Awst 2014 a chyflwynwyd y polisi hwn ym mis Ebrill 2019 er mwyn dangos arfer Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili o fynd i'r afael â chwynion.
- 1.4 Gwneir y rheoliadau uchod o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Maent yn sicrhau bod y broses mynd i'r afael â chwynion ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol yn unol â "Pholisi a Chanllawiau Pryderon a Chwynion Enghreifftiol" Llywodraeth Cymru, a Gweithdrefn Gwyno'r GIG "Gweithio i Wella".
- 1.5 Mae'r Polisi hwn hefyd yn cwmpasu gofynion Deddf Plant 1989, Deddf Mabwysiadu Plant 2002, a Deddf Gofal Cymunedol 2014 a chaiff ei gyhoeddi yn unol ag Adran 7 o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngorau Lleol 1970.
- 1.6 Yn seiliedig ar y diffiniad yn y Polisi a Chanllawiau Pryderon a Chwynion Enghreifftiol, cwyn yw:
 - mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder;
 - gall fod naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu gellir ei gwneud gan ddefnyddio dull cyfathrebu arall;
 - caiff ei gwneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd;
 - am weithredoedd neu ddiffyg gweithredoedd darparwr gwasanaeth cyhoeddus; neu

EIN HYMRWYMIAD

- 2.1 Nod y Gyfadran Gwasanaethau Cymdeithasol (Gwasanaethau Cymdeithasol) yw darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i drigolion cymwys Caerffili.
- 2.2 Bydd adegau pan fydd pobl sy'n defnyddio ei gwasanaethau neu sydd am ddefnyddio ei gwasanaethau am wneud sylw neu gwynion am y gwasanaeth a

gânt. Pan fyddwn yn derbyn cwyn, fel arfer, byddwn yn ymateb yn y ffordd a nodir isod.

- 2.3 Rydym wedi datblygu ein polisi cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol er mwyn sicrhau ein bod yn datrys cwynion yn gyflym ac effeithiol.
- 2.4 Rydym yn cydnabod bod fframwaith cwyno cadarn yn galluogi defnyddwyr gwasanaethau i gael eu grymuso. Defnyddir canlyniadau o gwynion gan y Gwasanaethau Cymdeithasol er mwyn sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu pan fydd pethau wedi mynd o chwith, er mwyn sicrhau y gellir gwneud gwelliannau parhaus i'r gwasanaethau a ddarperir.
- 2.5 Byddwn yn mynd i'r afael â chwynion mewn ffordd agored a gonest.
- 2.6 Byddwn yn sicrhau nad yw cysylltiad parhaus achwynwyr â'r gwasanaeth, ar ôl datrys cwyn, yn dioddef niwed am eu bod wedi mynegi pryder, rhoi adborth neu wneud cwyn.
- 2.7 I ddechrau, byddwn yn cysylltu â'r achwynydd yn yr un ffordd ag y bydd wedi cysylltu â ni, oni fydd yn gofyn i ni ymateb yn wahanol neu fod gennym reswm da dros wneud hynny. Fodd bynnag, byddwn bob amser yn gofyn a yw achwynwyr yn ffafrio cyfrwng cysylltu gwahanol. Byddwn bob amser yn sicrhau bod canlyniad y cyswllt yn cael ei nodi'n ysgrifenedig. Pan fydd achwynydd wedi cysylltu â ni dros e-bost, byddwn yn ymateb yn electronig oni fyddwn wedi cael gwybod yn wahanol.

ROLAU SWYDDOGION

- 3.1 Mae Cyfarwyddwr statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn goruchwylio'r broses gwyno yn ffurfiol ac yn adrodd bob blwyddyn ar gwynion yn Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth Blynnyddol y Cyfarwyddwr.
- 3.2 Rhaid i'r Awdurdod benodi Uwch Swyddog i fod yn gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â gweithdrefnau cwynion a sylwadau Gwasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod. Mae'r swyddogaeth hon wedi'i dynodi i Reolwr y Tîm Cwynion a Gwybodaeth.
- 3.3 Mae gan yr Awdurdod Swyddogion Cwynion a Gwybodaeth Gwasanaethau Cymdeithasol, sy'n gyfrifol am y gweithdrefnau ar gyfer mynd i'r afael â chwynion a sylwadau a'u hystyried.
- 3.4 Nodir rolau a dyletswyddau penodol y swyddogion hyn yn nogfen ganllaw Llywodraeth Cymru "Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol" (2014).

CEISIADAU GWASANAETH

- 4.1 Os bydd person yn cysylltu â'r cyngor ar gyfer gwasanaeth am y tro cyntaf, bydd hyn yn cael ei ddsbarthu fel cais gwasanaeth. Mewn achosion o'r fath, ni fydd y polisi hwn yn berthnasol.

SUT I DDEFNYDDIO'R POLISI HWN: PWY ALL GWYNO

- 5.1 Mae'r polisi hwn yn gymwys i ofal cymdeithasol i oedolion ac i blant. Gall person fod yn gymwys i wneud cwyn am y Gwasanaethau Cymdeithasol o dan y polisi, os yw:
- 5.1.1 Wedi cael gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol (neu fod ganddo hawl i gael gwasanaeth o'r fath)
- 5.1.2 Wedi dioddef oherwydd gweithredoedd amhriodol y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 5.1.3 Gellir cyflwyno cwyn mewn perthynas â phlentyn (h.y. person dan 18 oed):
- (a) Gan blentyn sy'n cael gofal a chymorth.
 - (b) Gan riant plentyn o'r fath.
 - (c) Gan berson sydd â chyfrifoldeb rhiant dros blentyn o'r fath.
 - (d) Gan ofalwr maeth awdurdod lleol.
 - (e) Pan fydd y Cyngor yn ystyried bod yr achwynydd yn cymryd digon o ddiddordeb mewn lles plentyn i warantu iddo ystyried ei sylwadau.
- 5.2 Gellir cyflwyno cwyn mewn perthynas ag oedolyn nad oes ganddo'r galluedd, ar yr amod bod yr unigolyn sy'n gwneud y gŵyn yn gweithredu er budd gorau'r person sy'n derbyn gwasanaethau (nad oes ganddo'r galluedd), neu sydd ag atwrneiaeth i weithredu ar ei ran.
- 5.3 Os na all person wneud cwyn neu sylw ei hun, gall awdurdodi rhywun i wneud cwyn ar ei ran.
- 5.4 Mae gan blant y mae angen gofal a chymorth arnynt, plant sy'n derbyn gofal a'r rhai sy'n gadael gofal a'r rhai nad oes ganddynt y galluedd na phobl a all weithredu er eu budd gorau, hawl i dderbyn cymorth gan eiriolwr annibynnol i'w cynorthwyo wrth wneud cwyn. Yn yr amgylchiadau hyn, byddwn felly yn darparu eiriolwr os gofynnir i ni wneud hynny.
- 5.5 Call cynrychiolydd wneud cwyn ar ran person arall pan fydd y canlynol yn wir am y person hwnnw:
- Mae'n blentyn; neu
 - Mae wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu ar ei ran; neu

- Nid oes ganddo'r galluedd i wneud ei gŵyn ei hun; neu
 - Mae wedi marw
- 5.6 Rhaid ystyried bod gan unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn ar ran person arall heb ei ganiatâd datganedig ddigon o ddiddordeb yn lles y person hwnnw a'i fod yn berson addas. Bydd y Rheolwr Tîm Cwynion a Gwybodaeth yn pennu cymhwysedd achwynydd mewn amgylchiadau o'r fath.
- 5.7 Os bydd unigolyn yn bwriadu mynegi pryder ar ran person arall sy'n bodloni'r meini prawf a nodir ym mharagraff 5.1, efallai y byddwn yn gofyn am gadarnhad ei fod yn cytuno i'r person hwnnw weithredu ar ei ran. Os na fydd y person hwnnw yn gymwys i wneud cwyn o dan delerau'r polisi hwn, gall wneud cwyn o hyd o dan ein gweithdrefn Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaeth Gorfforaethol.
- 5.8 Fel arfer, dim ond os byddwn yn cael gwybod amdanynt o fewn 12 mis y byddwn yn gallu edrych ar gwynion. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych ar gwynion pan fydd y materion yn ffres ym meddyliau pawb.
- 5.9 Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y gall y Cyngor edrych ar bryderon y tynnir ein sylw atynt ar ôl hyn. Fodd bynnag, bydd angen rhesymau cryf arnom pam na thynnwyd ein sylw at y mater hwn yn gynharach, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn iawn.
- 5.10 Gall fod rhesymau pam na fydd y cyngor yn ystyried cwyn o dan y polisi hwn, neu pam na all wneud hynny (e.e. os oes achos llys, ymchwiliadau Arolygiaeth Gofal Cymru neu'r heddlu yn mynd rhagddynt mewn perthynas â'r materion hynny, neu os bydd yr achwynydd yn nodi mater diogelwch). Os felly, bydd y Swyddog Cwynion a Gwybodaeth yn egluro pam na ellir ystyried y gŵyn a chadarnhau'r penderfyniad yn ysgrifenedig.
- 5.11 Ymhellach, ni ellir gwneud cwyn o dan y polisi hwn pan fydd y canlynol yn berthnasol:
- a) Mae'r gŵyn yn ymwneud â mater yr ymchwiliwyd iddo yn flaenorol o dan hyn neu'r weithdrefn gwynion ffurfiol;
 - b) Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymchwilio i'r gŵyn neu mae wedi gwneud hynny eisoes;
 - c) Mae'r mater yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth neu fater Diogelwch Data;
 - d) Mae'r gŵyn wedi'i gwneud ar lafar, ac wedi cael ei datrys er boddhad i'r person sy'n gwneud y gŵyn erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol.

Ceir gwybodaeth ychwanegol yn: <https://www.caerphilly.gov.uk/My-Council/Data-protection-and-freedom-of-information/Questions-and-complaints?lang=cy-gb>

SUT I GWYNO

6.1 Gellir gwneud cwynion yn unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Drwy gysylltu â Thîm Cwynion a Gwybodaeth ar y rhif Rhadffon: 0800 328 4061
- Drwy ein gwefan yn <https://www.caerphilly.gov.uk/My-Council/Complaints-and-feedback?lang=cy-gb>
- Drwy anfon neges e-bost i CwynionaGwybodaethGC@caerffili.gov.uk
- Yn bersonol drwy wneud apwyntiad (defnyddiwch y rhif ffôn am ddim)
- Yn ysgrifenedig, yn y cyfeiriad canlynol:
Y Tîm Cwynion a Gwybodaeth
Gwasanaethau Cymdeithasol
Tŷ Penalltau
Parc Tredomen
Hengoed
Caerffili
CF82 7PG

6.2 Ein nod yw sicrhau bod gwybodaeth am gwyno ar gael yn ein holl allfeydd gwasanaeth ac ardaloedd cyhoeddus a hefyd mewn lleoliadau priodol yn y gymuned (e.e. llyfrgelloedd a swyddfeydd tai).

6.3 Gellir darparu copiâu o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno mewn fformatau eraill os bydd angen (e.e. sain, print bras ac ati).

6.4 Rydym yn gofyn i achwynwyr roi gwybod i ni os bydd ganddynt unrhyw ofynion arbennig mewn perthynas â chyfathrebu â'r Gyfarwyddiaeth. Yna, byddwn yn gofyn i'r achwynydd roi gwybod i ni os yw'r canlynol yn berthnasol:

- Byddai'n well ganddo gael gohebiaeth yn Gymraeg neu unrhyw iaith arall heblaw am Saesneg.
- Mae angen maint ffont mawr wrth dderbyn gohebiaeth ysgrifenedig.
- Mae'n ddyslecsig ac yn defnyddio pecyn T.G. penodol.

CAM 1 O'R BROSES GWYNO – DATRYSIAD LLEOL

7.1 Credwn ei bod yn well delio â materion yn syth, os oes modd, yn hytrach nag aros a cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Yn ddelfrydol, dylai achwynwyr godi eu cwyn â'r person maent yn delio ag ef. Bydd yn ceisio datrys y gŵyn yn y fan a'r lle. Yn aml, gellir datrys materion yn ystod cyfarfod wyneb yn wyneb.

- 7.2 Os na allwn ddatrys cwyn fel yr amlinellir yn 7.1 uchod, byddwn yn cydnabod y gŵyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn ac yn dweud wrth yr achwynydd pwy rydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'r mater. Caiff manylion ein gweithdrefn gwyno eu hamgáu gyda'r gydnabyddiaeth. Byddwn hefyd yn cynnig cyngor a chanllawiau ar y broses gwyno os bydd angen.
- 7.3 Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o bryderon yr achwynydd ac yn gofyn iddo gadarnhau ein bod wedi cael hyn yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn iddo ddweud wrthym ba ganlyniad mae'n gobeithio ei gael.
- 7.4 Byddwn yn cynnig trafodaeth â Swyddog y Gwasanaethau Cymdeithasol neu'r Swyddog Cwynion a Gwybodaeth i'r achwynydd (fel sy'n briodol). Os bydd angen trafodaeth o'r fath, gwneir trefniadau i hyn ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad y gydnabyddiaeth.
- 7.5 Yn achos Sylwadau, gwneir trefniadau ar gyfer cynnal unrhyw drafodaeth ofynnol o fewn 10 diwrnod gwaith i ddechrau'r gŵyn fel y'i diffinnir yn Rheoliad 17(4) o Reoliadau'r Weithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.
- 7.6 Ar ôl ymchwilio i'r gŵyn a'n bod o'r farn bod datrysiad wedi bod, byddwn yn rhoi ymateb o sylwedd i'r achwynydd yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i ddyddiad y cyfarfod neu 10 diwrnod gwaith o ddyddiad cydnabod y gŵyn os nad oes angen cyfarfod.
- 7.7 Os nad yw'n bosibl rhoi ymateb i'r achwynydd o fewn yr amserlenni a nodwyd yn 7.4 i 7.6 uchod, byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i drafod y rheswm dros yr oedi. Os felly, byddwn yn ceisio cael cytundeb gan yr achwynydd i ymestyn yr amserlen.
- 7.8 Ar adegau, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall o geisio datrys anghydfodau. Gobeithio y gall y Gwasanaethau Cymdeithasol ddatrys pob cwyn heb fod angen cymryd rhagor o gamau.

CAM 2 O'R BROSES GWYNO – YMCHWILIADAU FFURFIOL

- 8.1 Os bydd cwyn wedi cael ei hystyried ar gam cyntaf y broses gwyno a bod yr achwynydd yn dal i fod yn anfodlon ar y canlyniad, gall ofyn i berson sy'n annibynnol ar y Cyngor ymchwilio i'r gŵyn.
- 8.2 Byddwn yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn (fel rydym ni'n ei deall) o fewn 5 diwrnod gwaith i'r dyddiad y daw i law.
- 8.3 Byddwn yn comisiynu rhywun o'r tu allan i'r cyngor i gynnal yr ymchwiliad. Cyfeirir at y person hwn fel Ymchwilydd Annibynnol a byddwn yn rhoi ei fanylion i chi.

- 8.4 Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn cyfweid â phob parti perthnasol ac yn llunio adroddiad ar ei ganfyddiadau a gaiff ei ddarparu i'r person sy'n gwneud y gŵyn a phrif bartion y gŵyn.
- 8.5 Yn achos plentyn, ar y cam hwn, caiff Person Annibynnol hefyd ei benodi er mwyn cymryd rhan yn yr ystyriaeth ffurfiol ac unrhyw drafodaeth am y camau y dylai'r Cyngor eu cymryd (yn unol â Deddf Plant 1989). Rôl y Person Annibynnol yw goruchwyllo'r broses o fynd i'r afael â'r gŵyn. Gall y person hwn fod yn gyflogai i'r Cyngor ond ni ddylai fod yn gysylltiedig â'r Gwasanaethau Cymdeithasol mewn unrhyw ffordd.
- 8.6 Cyn i'r ymchwiliad ddechrau, gofynnir i'r achwynydd gadarnhau bod ein dealltwriaeth o'r materion y dylid ymchwilio iddynt yn gynhwysfawr ac yn gywir. Bydd gofyn iddo hefyd nodi (neu gadarnhau) ei ganlyniadau gofynnol o'r ymchwiliad. Os nad yw'r materion hyn wedi cael eu nodi'n glir yn ein crynodeb o'r gŵyn, bydd angen i'r achwynydd siarad â'r Swyddog Cwynion a Gwybodaeth er mwyn egluro materion.
- 8.7 Y dyddiad y cytunir ar gynnwys y gŵyn gyda'r achwynydd a'i gadarnhau â'r Ymchwilydd Annibynnol fydd dyddiad dechrau'r gŵyn.
- 8.8 O ganlyniad i'r adroddiad hwn, bydd Cyfarwyddwr statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn rhoi ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd i'r adroddiad a fydd yn cynnwys ei grynoded, gan nodi p'un a gaiff y gŵyn ei chadarnhau ai peidio. Bydd yr ymateb yn rhoi manylion unrhyw gamau i'w cymryd, ynghyd ag ymddiheuriad pan fo'n briodol. Bydd yr ymateb hefyd yn egluro hawl yr achwynydd i fynd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os bydd yn anfodlon o hyd.
- 8.9 Cynigir cyfle i'r achwynydd drafod adroddiad yr ymchwilydd a'n hymateb, ac fel arfer bydd y drafodaeth hon gyda Rheolwr y Tîm Cwynion a Gwybodaeth.
- 8.10 Dylid cyhoeddi ymateb i gŵyn Cam 2 o fewn 25 diwrnod gwaith i'r dyddiad dechrau. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn hysbysu'r achwynydd ac yn egluro pam, gan awgrymu pryd y gall ddisgwyl derbyn ymateb. Mewn unrhyw achos, rhaid rhoi ymateb i gŵyn o fewn 6 mis.
- 8.11 Er yr argymhellir y dylai achwynydd geisio datrys ei gŵyn yn anffurfiol, i ddechrau, bydd ganddo'r hawl i ofyn i gŵyn gael ei hystyried ar y cam hwn o'r dechrau.

CANLYNIADAU YMCHWILIAD

- 9.1 Yn dilyn ymchwiliad i gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd am ganlyniad yr ymchwiliad gan ddefnyddio ei ddewis dull o gyfathrebu (e.e. drwy lythyr neu e-bost). Byddwn yn egluro pam a sut y daethom i'n casgliadau.
- 9.2 Os byddwn yn gweld ein bod wedi cael hyn yn anghywir, byddwn yn egluro pa gamgymeriadau a wnaed a sut ddigwyddodd hyn. Mewn achosion cymhleth,

gallwn wahodd yr achwynydd i fynd i gyfarfod arall er mwyn trafod y canlyniadau a champau gweithredu yn y dyfodol.

- 9.3 Os byddwn yn gweld bod nam yn ein systemau neu'r ffordd y gwnawn bethau, byddwn yn egluro beth yw hyn a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn atal hyn rhag digwydd eto. Os bydd pethau wedi mynd o chwith, byddwn yn ymddiheuro bob amser.

UNIONI PETHAU – PAN FYDD PETHAU WEDI MYND O CHWITH

- 10.1 Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylid bod wedi'i ddarparu, ein nod fydd ei ddarparu os yw hynny'n bosibl. Os na fyddwn yn gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio unioni hynny. Os bydd person wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan, byddwn yn ceisio ei adfer i'r sefyllfa y byddai wedi bod ynnddi pe bai pethau wedi bod yn iawn.
- 10.2 Os bu'n rhaid i berson dalu am wasanaeth ei hun pan ddylai fod wedi cael y gwasanaeth hwnnw gennym ni, neu os oedd ganddo hawl i gael cyllid na chafodd, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn a gollwyd.

DYSGU GWERSI

- 11.1 Rydym yn cymryd cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Defnyddir gwybodaeth am gwynion er mwyn monitro cydymffurfiaeth yr awdurdodau lleol â'r rheoliadau, gwella'r gwasanaethau a ddarperir ganddo a gwella ei effeithiolrwydd. Caiff manylion gwersi a ddysgir o gwynion hefyd eu cynnwys yn yr Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth Blynnyddol sydd wedi'i lunio ar gyfer Cyfarwyddwr statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 11.2 Pan fydd angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd rydym yn bwriadu ei wneud. Os yw'n briodol, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd pan fydd y newidiadau rydym wedi addo eu gwneud wedi'u rhoi ar waith.

CYFRINACHEDD

- 12.1 Os bydd achwynydd yn gofyn am gael gweld unrhyw ran o'r ymchwiliad i'r gŵyn, caiff cais o'r fath ei drin yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data. Caiff gwybodaeth ysgrifenedig am gwynion ei chadw ar wahân i gofnodion rheoli gofal.
- 12.2 Os byddwch yn gofyn am ymchwiliad, bydd angen i Swyddog Ymchwilio edrych ar y data personol a geir mewn cofnodion rheoli gofal ar gyfer cwrpas y gŵyn.

- 12.3 Mae pob aelod o staff y cyngor, yn cynnwys y rhai a gaiff eu comisiynu ar gyfer darn penodol o waith, wedi'u rhwymo gan reolau cyfrinachedd.
- 12.4 Dim ond â phartïon sy'n ymwneud yn uniongyrchol â chanlyniad y gŵyn neu sydd â diddordeb proffesiynol ynddi y rhennir gwybodaeth a gesglir ac a brosesir yn ystod y weithdrefn gwyno.

YMCHWILIADAU CYDAMSEROL

- 13.1 Pan fydd ymchwiliadau eraill yn mynd rhagddynt/cael eu hystyried mewn perthynas â materion a gaiff eu codi gan yr achwynydd (e.e. materion llys, ymchwiliadau Arolygiaeth Gofal Cymru/yr heddlu, camau disgyblu neu gamau cyfreithiol eraill), ni chynhelir ymchwiliad cydamserol yn unol â'r polisi hwn lle byddai ymchwiliad o'r fath yn peryglu'r broses o gynnal yr achosion/ymchwiliadau hynny.
- 13.2 Ni wneir unrhyw ymchwiliad i gwynion o dan y polisi hwn os ystyrir y gall cam o'r fath beryglu unrhyw broses amddiffyn oedolyn neu blentyn. Caiff achwynwyr eu hysbysu os caiff y gŵyn ei thrin fel mater diogelu.
- 13.3 Os bydd hyn yn digwydd, byddwn yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig er mwyn egluro pam, a'i wahodd i ailgyflwyno ei gŵyn o fewn 6 mis i'r materion eraill hynny gael eu datrys.

BETH OS BYDD MWY NAG UN CORFF CYHOEDDUS DAN SYLW

- 14.1 Os bydd cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. os bydd y gŵyn yn ymwneud â'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd) fel arfer byddwn yn gweithio gyda nhw er mwyn penderfynu pwy ddylai arwain wrth fynd i'r afael â'r mater. Mewn achosion o'r fath, darperir enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â'r achwynydd.
- 14.2 Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff yn gweithio ar ein rhan (e.e. gweithwyr gofal asiantaeth, cartrefi preswyl preifat) gellir codi'r mater yn anffurfiol â'r corff hwnnw i ddechrau er mwyn iddo ddelio ag ef. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd am gwyno'n ffurfiol i'r Cyngor pan fydd y Cyngor wedi comisiynu'r gwasanaeth hwn, byddwn yn edrych ar hyn ac yn ymateb.

PENDERFYNIADAU GOHIRIO NEU REWI

- 15.1 Os bydd cwyn yn ymwneud â newid arfaethedig i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth, gall y Cyngor ystyried gohirio neu rewi'r penderfyniad nes i'r gŵyn gael ei datrys.
- 15.2 Fel arfer, caiff penderfyniadau i ohirio / rhewi newidiadau o'r fath eu gwneud ar ôl trafodaeth rhwng Rheolwr y Tîm Cwynion a Gwybodaeth a'r Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 15.3 Os bydd angen, bydd penderfyniad Cyfarwyddwr statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol ar faterion o'r fath yn derfynol.

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

- 16.1 Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys cwyn, gall yr achwynydd gyfeirio'r mater i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethol a gall edrych ar gwynion lle mae'r canlynol yn wir am yr achwynydd neu ddefnyddiwr gwasanaeth –
- a) mae wedi cael ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
 - b) mae wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu mae wedi cael ei drin yn annheg.
- 16.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i achwynwyr dynnu ein sylw at bryderon i ddechrau a rhoi cyfle i ni unioni pethau.
- 16.3 Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon yn y ffyrdd canlynol:
- Drwy e-bost: Holwch@ombwdsmon.cymru
 - Drwy wefan yr Ombwdsmon: www.ombwdsmon.cymru/
 - Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, yn:
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203
- 16.4 Mae sefydliadau eraill hefyd ar gael sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, gall Comisiynydd y Gymraeg ddelio â materion am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn roi cyngor ar sefydliadau o'r fath.

BETH OS CAIFF CWYN EI THYNNU'N ÔL

- 17.1 Gall achwynydd dynnu cwyn yn ôl unrhyw bryd. Os bydd hyn yn digwydd, byddwn yn ysgrifennu at yr achwynydd er mwyn cadarnhau ei fod yn tynnu'r

gŵyn yn ôl. Fodd bynnag, gallwn benderfynu parhau â'n hymchwiliadau os byddwn o'r farn bod angen cymryd cam o'r fath.

BETH OS BYDD ANGEN HELP AR ACHWYNYDD

18.1 Nod ein staff fydd helpu achwynwyr i'n hysbysu am eu pryderon. Os bydd angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio rhoi achwynwyr mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Pobl Hŷn

18.2 Mae Age Cymru yn rhoi cyngor i bobl hŷn yng Nghymru. Gellir cysylltu â nhw gan ddefnyddio unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Defnyddio eu Ffurflen Ar-lein: <http://www.ageuk.org.uk/cymru/contact-us/>
- Drwy wefan Age Cymru: <http://www.ageuk.org.uk/cymru/>
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, yn:
Age Cymru
Tŷ John Pathy
3/14 Neptune Court
Vanguard Way
Caerdydd
CF24 5PJ
Ffôn: 0300 790 0203

Plant a Phobl Ifanc

18.3 Mae'r polisi hwn yn cynnwys cwynion a wneir gan bobl dan 18 oed. Os bydd angen help ar berson ifanc sydd am gwyno, gall siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org).

18.3.1 Gall hefyd gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

- Drwy e-bost, yn: post@complantcymru.org.uk
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, fel y dangosir isod:

Swyddfa De Cymru:
Oystermouth House
Phoenix Way
Llansamlet
Abertawe SA7 9FS
Ffôn: 01792 765600

**Swyddfa
Cymru:**
Maenor Penrhos
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy LL29 7YW
Ffôn: 01492 523333

Gogledd

18.3.2 Gall NYAS ddarparu gwasanaethau eirioli i blant a phobl ifanc hefyd, a gellir cysylltu â'r gwasanaeth yn y ffyrdd canlynol:

- Rhadffôn: 0808 808 1001
- E-bost: help@nyas.net
- Drwy'r wefan: <https://www.nyas.net/contact-us/>

BETH RYDYM YN EI DDISGWYL GAN ACHWYNWYR

19.1 Ar adegau o bryder neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'r arfer. Efallai eu bod wedi wynebu amgylchiadau gofidus neu helbulus cyn iddynt godi pryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod rhywun yn benderfynol.

19.2 Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i achwynwyr fod yn gwrtais ac yn foesgar wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na difriol, gofynion afresymol na thaerineb afresymol.

19.3 Mae gennym bolisi ar wahân er mwyn rheoli sefyllfaoedd lle rydym o'r farn bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol. Mae ein polisi a'n gweithdrefn ar gyfer ymdrin â champau gweithredu annerbyniol, parhaus neu afresymol gan achwynwyr ar gael yn: [https://www.caerphilly.gov.uk/CaerphillyDocs/Council-and-democracy/Plans-and-policies/VexatiousComplaintsPolicy\(cym\).aspx](https://www.caerphilly.gov.uk/CaerphillyDocs/Council-and-democracy/Plans-and-policies/VexatiousComplaintsPolicy(cym).aspx)