

Cyflwyno sylwadau, cwynion neu ganmoliaeth am y Gwasanaethau Cymdeithasol



☎ 01792 637345

I wneud cwyn, neu os oes angen cymorth arnoch i wneud hynny, gallwch ffonio'r rhif hwn.

Rydym am glywed eich barn...

Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn bwriadu darparu gwasanaethau o safon i'r cyhoedd yn Ninas a Sir Abertawe. Fodd bynnag, gall pethau fynd o chwith ar adegau a gall fod defnyddiwr gwasanaeth, neu rywun sy'n pryderu am ei les, fod eisiau gwneud cwyn. Mae'r gyfraith yn dweud bod gennych hawl i fynegi eich barn am y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Trwy ddweud wrthym yr hyn rydych chi'n anhapus amdano neu'r hyn a aeth yn dda, byddwch yn ein helpu i wella'r ffordd rydym yn cyflwyno gwasanaethau.

Pwy all ddefnyddio'r weithdrefn sylwadau a chwynion?

- Pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau gofal cymdeithasol y mae'r awdurdod lleol yn eu darparu
- Pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau gofal cymdeithasol y mae'r awdurdod lleol yn eu prynu neu'n eu contractio
- Cynrychiolydd, perthynas neu ffrind a enwebwyd gan ddefnyddiwr gwasanaeth neu y cytunwyd ei fod yn briodol i weithredu er budd gorau'r defnyddiwr

Os nad ydych yn siŵr a oes gennych hawl i gwyno, gallwch ofyn i'r Swyddogion Cwynion a fydd yn cynghori ar bob achos unigol.

Sut ydw i'n canmol neu'n cwyno am y gwasanaethau

Yn gyntaf, dylech roi gwybod i'r aelod o staff sy'n rhoi cefnogaeth am yr hyn sy'n eich poeni er mwyn iddynt geisio datrys y sefyllfa.

Os yw'n well gennych, gallwch gysylltu â Thîm Cwynion y Cyngor y gall eu swyddogion fynd i'r afael â'r cwynion yn erbyn y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae eu manylion cyswllt ar waelod y daflen ffeithiau hon.

Mae'n rhaid i chi gyflwyno'ch cwyn o fewn 12 mis oni bai fod gennych

Gwasanaethau Cymdeithasol

www.abertawe.gov.uk/gofalcyf

resymau eithriadol dros beidio â gwneud hynny.

Sut mae'r weithdrefn gwyno yn gweithio?

Cam 1 - Datrys yn lleol

Pan fyddwn yn derbyn eich cwyn, byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o fewn dau ddiwrnod gwaith. Byddwn yn cysylltu â chi i drafod eich cwyn o fewn deng niwrnod gwaith. Gall hyn fod dros y ffôn neu os yw'n well gennych gallwn drefnu cyfarfod wyneb yn wyneb. Unwaith y byddwn wedi trafod eich cwyn ac mae'r mater wedi'i ddatrys, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn pum niwrnod gwaith o'r diwrnod penderfynu er mwyn cadarnhau'r canlyniad.

Mae'r rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys ar y cam hwn, ac fel arfer dyma'r ffordd gyflymaf a symlaf i fynd i'r afael â materion.

Cam 2 - Ystyriaeth Ffurfiol

Os na all y gŵyn gael ei datrys ar y cam anffurfiol, bydd eich cwyn yn symud i gam 2. Cysylltwch â'r Swyddog Cwynion i drafod yr opsiynau sydd ar gael. Cynhelir y cam hwn gan rywun nad yw'n rhan uniongyrchol o'r gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano.

Yn ystod yr ymgynghoriad, bydd y Swyddog Cwynion yn eich cynghori a'ch hysbysu o'r datblygiadau.

Nid oes rhaid i chi gymryd y cynnig o drafodaeth ar gam Datrys yn Lleol; mae gennych yr hawl i ofyn am ymchwiliad ffurfiol o'r cychwyn cyntaf os ydych yn dymuno gwneud hynny. Fodd bynnag, gan fod hyn yn broses hirach na'r broses datrys yn lleol, rydym yn argymhell ceisio datrys materion trwy eu datrys yn lleol yn gyntaf.

Pan fydd eich cwyn yn cael ei hymchwilio yng nghanam 2 byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 niwrnod gwaith i dderbyn eich cais ar gyfer Ymchwiliad Ffurfiol, er mwyn sicrhau ein bod yn deall holl fanylion eich cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei gael. Byddwn yn gofyn i chi gadarnhau fod hyn yn gywir a byddwn hefyd yn rhoi manylion i chi am yr Ymchwilydd Annibynnol.

Gelwir y dyddiad y byddwch yn cadarnhau anylion eich cwyn yn 'ddyddiad dechrau', ac

Dinas a Sir Abertawe • City and County of Swansea

mae gennym 25 niwrnod gwaith o'r dyddiad hwn i gwblhau'r ymchwiliad ac anfon ymateb ysgrifenedig atoch. Os na allwn fodloni'r dyddiad cau hwn, byddwn yn ysgrifennu atoch ac yn esbonio pam mae oedi a phryd byddwch yn derbyn yr ymateb. Bydd hyn cyn gynted â phosib ar ôl y terfyn amser 25 niwrnod a heb fod yn hwyrach na 6 mis o'r dyddiad y derbyniwyd eich cwyn.

Pwy arall all helpu?

Os ydych chi'n anfodlon o hyd ar ddiwedd y broses fewnol, gallwch gysylltu ag:

Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed, CF35 5LJ

☎ 0300 790 0203

Ffacs: 01656 641 199

E-bost: ask@ombudsman.wales

Gwefan: www.ombudsman.cymru

Ffynonellau cymorth eraill

Gallwch hefyd gysylltu â'r bobl ganlynol i gael cymorth a chefnogaeth wrth lunio cwyn.

Gwasanaethau Eirioli

Gwasanaeth Eirioli Llais

www.llaiswales.org Ffôn: 01639 683490

Eiriolaeth Iechyd Meddwl De Cymru

Ysbyty Cefn Coed, y Cocyd,

Abertawe SA2 0GH

☎ 01792 516665

Ar gyfer plant: **Gwasanaeth Eiriolaeth Ieuenctid Cenedlaethol** llinell gymorth rhadffôn 0808 808 1001

<https://www.nyas.net/contact-us/>

Rheolyddion Iechyd a Gofal

Cymdeithasol: Arolygiaeth Gofal

Cymru (AGC)

Adeiladau'r Llywodraeth

Picton Terrace, Caerfyrddin SA31 3BT

☎ 0300 790 1026 Ffacs: 0872 437 7303

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

E-bost: cssiw.southwest@wales.gsi.gov.uk

Gofal Cymdeithasol Cymru

South Gate House, Wood Street,

Caerdydd CF10 1EW

☎ 0300 30 33 444

Gwefan:

<https://gofalcymdeithasol.cymru/>

E-bost info@socialcare.wales

Eich Cynghorydd Lleol neu'ch Aelod Seneddol

Os nad ydych yn sicr pwy yw hwn, cysylltwch â: Y

Gwasanaethau Democrataidd

Canolfan Ddinesig, Abertawe SA1 3SN

☎ 01792 636923

E-bost: democratiaeth@abertawe.gov.uk

Cysylltu â Swyddogion Cwynion

Gallwch ffonio, e-bostio neu ysgrifennu

Sandra Beveridge neu Emma Young

Swyddog Cwynion (Gwasanaethau Cymdeithasol), Tîm Cwynion y Cyngor Rhadbost NAT 3982,

Gwasanaethau

Cyfreithiol, Canolfan

Ddinesig, Abertawe

SA1 3SN

☎ 01792 637345

E-bost: cwynion@abertawe.gov.uk

Gwasanaethau Cymdeithasol Abertawe a gwybodaeth

Cyngor Abertawe yw'r rheolwr data ar gyfer yr wybodaeth bersonol rydych chi'n ei darparu i ni. Defnyddir eich gwybodaeth wrth i ni arfer ein hawdurdod swyddogol ac ni chaiff ei defnyddio at unrhyw ddiben arall. Ni fyddwn yn rhannu'ch data ag unrhyw drydydd parti oni bai fod gofyn i ni neu y caniateir i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith. Mae cyfraith diogelu data'n disgrifio'r sail gyfreithiol ar gyfer prosesu eich data fel rhywbeth sy'n angenrheidiol er mwyn cyflawni tasg gyhoeddus.

I gael rhagor o wybodaeth am sut mae Cyngor Abertawe'n defnyddio'ch data personol, gan gynnwys eich hawliau fel gwrthrych y data, darllenwch ein Hysbysiad Preifatrwydd corfforaethol ar ein gwefan yn abertawe.gov.uk/hysbysiadpreifatrwydd

Gallwn roi rhagor o wybodaeth i chi am sut rydym yn trin gwybodaeth bersonol. Ffoniwch 01792 636902 am daflen ffeithiau.

Rhowch wybod i ni os hoffech ymdrin â'ch cwyn drwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael mewn Saesneg a fformatau eraill, megis print bras neu'n electroneg. Ffoniwch 01792 636902 i gael copi.