

Polisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Dinas a Sir Abertawe

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Dinas a Sir Abertawe (y cyngor) yn ymrwymedig i ymdrin 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.
- 1.2 Bwriadwn egluro unrhyw faterion y mae defnyddwyr gwasanaeth neu achwynwyr yn ansicr amdanynt. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gan berson hawl iddo lle rydym wedi methu gwneud hynny'n flaenorol heb reswm da. Byddwn yn ymddiheuro os gwnawn gamgymeriad, ac yn ceisio gwneud iawn lle bo modd gwneud hynny. Bwriadwn hefyd ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth rydym yn ei derbyn i wella'n gwasanaethau.
- 1.3 Sefydlwyd y polisi hwn yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae'r polisi hwn yn weithredol o 1 Awst 2014, fel y rhagnodwyd.
- 1.4 Pennir y rheoliadau uchod o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Lles (Cymru) 2014. Maent yn sicrhau bod y broses o ymdrin â chwynion ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cydymffurfio â *Pholisi ac Arweiniad Pryderon a Chwynion Enghreifftiol Llywodraeth Cymru* a Gweithdrefn Gwynion y GIG, *Gweithio i Wella*.
- 1.5 Mae'r polisi hwn hefyd yn cwmpasu gofynion Deddf Plant 1989, Deddf Mabwysiadu Plant 2002, Deddf Gofal yn y Gymuned 2014 ac mae'n unol â'r arweiniad a gyhoeddwyd o dan Is-adran 7 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970.

2. Ein Hymrwymiad

- 2.1 Nod Cyfarwyddiaeth y Gwasanaethau Cymdeithasol (y Gwasanaethau Cymdeithasol) yw darparu gwasanaethau o safon i breswylwyr cymwys yn Abertawe.
- 2.2 Bydd adegau pan fydd pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau, neu sydd am eu defnyddio, yn dymuno gwneud sylwadau neu gwynion am y gwasanaeth y maent yn ei dderbyn. Pan fyddwn yn derbyn cwyn, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a eglurir isod.
- 2.3 Rydym wedi datblygu polisi cwynion ein Gwasanaethau Cymdeithasol i sicrhau ein bod yn ymdrin â chwynion yn gyflym ac yn effeithiol.

- 2.4 Rydym yn cydnabod bod fframwaith cwynion cadarn yn grymuso defnyddwyr gwasanaeth. Defnyddir canlyniadau cwynion gan y Gwasanaethau Cymdeithasol i sicrhau y dysgir gwersi pan fydd pethau wedi mynd o'i le, er mwyn gwella'n barhaus wrth gyflwyno gwasanaethau.
- 2.5 Byddwn yn ymdrin â chwynion mewn ffordd onest ac agored.
- 2.6 Byddwn yn sicrhau na fydd busnes achwynydd â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd ei fod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.
- 2.7 Fel arfer, byddwn yn cysylltu ag achwynydd yn yr un modd ag y gwnaeth ef gysylltu â ni, oni bai ei fod yn gwneud cais am ymateb trwy ddull gwahanol neu os oes gennym reswm da dros beidio â gwneud. Os yw achwynydd yn cysylltu â ni drwy e-bost, byddwn yn gofyn am ganiatâd ysgrifenedig i ymateb yn electronig. Os na dderbynnir caniatâd o'r fath, bydd gohebiaeth ato'n cael ei hanfon drwy'r post.

3. Rolau swyddogion

- 3.1 Dylai Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol oruchwylio'r broses gwyno'n ffurfiol a dylai adrodd yn flynyddol am gwynion yn Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr.
- 3.2 Mae'n rhaid i'r awdurdod enwi'r Uwch-swyddog sy'n gyfrifol am sicrhau y cydymffurfir â gweithdrefnau cwynion a sylwadau Gwasanaethau Cymdeithasol yr awdurdod. Dynodir y swyddogaeth hon i'r Rheolwr Cwynion.
- 3.3 Mae gan yr awdurdod Swyddog Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol hefyd, sy'n gyfrifol am reoli gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion a sylwadau a'u hystyried.
- 3.4 Mae swyddogaethau a chyfrifoldebau penodol y swyddogion hyn wedi'u nodi yn nogfen arweiniol "Canllawiau ar fynd i'r afael â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol" (2014).

4. Ceisiadau am wasanaeth

- 4.1 Os yw person yn cysylltu â'r cyngor am wasanaeth am y tro cyntaf, caiff hyn ei nodi fel cais am wasanaeth. Mewn achosion o'r fath, ni fydd y polisi hwn yn berthnasol.

5. Defnyddio'r polisi hwn: Pwy all wneud cwyn a phryd y gellir gwneud cwyn?

- 5.1 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i oedolion a phlant. Gall person fod yn gymwys i wneud cwyn am y Gwasanaethau Cymdeithasol dan y polisi hwn, os yw wedi:
 - 5.1.1 Derbyn (neu roedd hawl iddo dderbyn) gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol a'i fod wedi dioddef oherwydd gweithredoedd amhriodol y Gwasanaethau Cymdeithasol.

- 5.1.2 Gall y canlynol gyflwyno cwyn sy'n ymwneud â phlentyn (h.y. person dan 18 oed):
- (a) Plentyn sy'n derbyn gofal gan y Gwasanaethau Cymdeithasol, neu nad yw'n derbyn gofal ond sydd mewn angen
 - (b) Rhiant plentyn o'r fath
 - (c) Person sydd â chyfrifoldeb rhiant am blentyn o'r fath
 - (ch) Gofalwr maeth yr Awdurdod Lleol
 - (d) Achwynydd sydd â diddordeb digonol mewn lles person, ym marn y cyngor, i warantu ystyried ei sylwadau
- 5.2 Mae gan blant mewn angen, plant sy'n derbyn gofal a'r rheini sy'n gadael gofal yr hawl i dderbyn cymorth gan eiriolwr annibynnol i'w cefnogi pan fyddant yn gwneud cwyn. Mewn amgylchiadau fel hyn, byddwn yn darparu eiriolwr os gofynnir i ni wneud hynny.
- 5.3 Os nad yw person yn gallu gwneud cwyn neu sylw ei hun, gall gael rhywun (cynrychiolydd) i wneud cwyn ar ei ran.
- 5.4 Gall cynrychiolydd wneud cwyn ar ran person arall os yw'r person arall:
- yn blentyn; neu
 - wedi gwneud cais i'r cynrychiolydd weithredu drosto; neu
 - yn berson na all wneud y gŵyn ei hun oherwydd diffyg galluedd (yn unol ag ystyr Deddf Galluedd Meddyliol 2005); neu
 - wedi marw.
- 5.5 Mae'n rhaid i unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn ar ran person arall, heb ei ganiatâd penodol, fod yn rhywun addas sydd â diddordeb digonol yn lles y person hwnnw. Bydd y Swyddog Cwynion yn pennu cymhwyster achwynydd.
- 5.6 Os yw unigolyn yn bwriadu mynegi pryder ar ran person arall sy'n bodloni'r meini prawf a nodwyd ym mharagraff 5.1, mae'n bosib y bydd angen cadarnhad arnom ei fod yn cytuno i'r person hwnnw weithredu ar ei ran.
- 5.7 Fel arfer, byddwn yn ystyried eich cwynion os cawn wybod amdanynt o fewn 12 mis yn unig. Mae hyn oherwydd ei fod yn well archwilio cwynion pan fo'r materion yn fyw ym meddyliau pawb.
- 5.8 Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y gall y cyngor ystyried pryderon a godir yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen rhesymau da arnom pam na chafodd y mater ei godi'n gynharach a bydd angen gwybodaeth ddigonol arnom am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn.
- 5.9 Mae'n bosib y bydd rhesymau pam na fydd y cyngor yn gallu ystyried cwyn dan y polisi hwn (e.e. os oes gweithdrefnau llys, os oes ymchwiliadau gan yr heddlu/Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru sy'n ymwneud â'r materion hynny neu os yw'r gŵyn yn nodi mater diogelu). Os felly, bydd y Swyddog Cwynion yn egluro pam na ellir ystyried y gŵyn ac yn cadarnhau'r penderfyniad yn ysgrifenedig.
- 5.10 Ar ben hynny, ni ellir ystyried cwyn dan y polisi hwn lle:

- a) Mae'r gŵyn yn ymwneud â mater yr ymchwiliwyd iddo eisoes o dan y weithdrefn gwynion hon, neu'r un flaenorol;
- b) Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymchwilio i'r gŵyn neu eisoes wedi ymchwilio iddi;
- c) Mae'r mater yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth;
- ch) Mae'r gŵyn eisoes wedi cael ei gwneud ar lafar ac wedi cael ei datrys, er boddhad y sawl oedd yn gwneud y gŵyn, erbyn diwedd y diwrnod gwaith yn dilyn y diwrnod y gwnaed y gŵyn.

6. Sut i gwyno

6.1 Gellir cwyno drwy unrhyw un o'r ffyrdd isod:

6.1.1 Trwy ffonio'r Tîm Cwynion ar (01792) 637345

6.1.2 Drwy ein gwefan yn www.abertawe.gov.uk/cwynion

6.1.3 Trwy e-bostio cwynion@abertawe.gov.uk

6.1.4 Yn ysgrifenedig, i'r cyfeiriad canlynol:

Tîm Cwynion, Canolfan Ddinesig, Oystermouth Road, Abertawe SA1 3SN

6.2 Rydym yn ymdrechu i ddarparu gwybodaeth am gwynion yn ein holl swyddfeydd gwasanaeth ac ardaloedd cyhoeddus yn ogystal â lleoliadau addas yn y gymuned (e.e. llyfrgelloedd a swyddfeydd tai).

6.3 Gellir cael copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwynion mewn fformatau eraill os oes angen (e.e. sain, print bras etc.)

7. Cam 1 y broses gwynion - datrysiad anffurfiol/lleol

7.1 Os yw'n bosib, credwn mai'r peth gorau yw ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Yn ddelfrydol, dylai achwynwyr godi eu cwyn â'r sawl y maent yn ymdrin ag ef a Bydd ef neu hi'n ymdrechu i ddatrys y mater yn y fan a'r lle.

7.2 Os nad ydym yn gallu datrys cwyn fel yr amlinellir yn 7.1 uchod, byddwn yn cydnabod y gŵyn o fewn 2 diwrnod gwaith i'w derbyn ac yn rhoi gwybod i'r achwynydd pwy sy'n gyfrifol am ymchwilio i'r mater. Amgaeir manylion ein gweithdrefn gwynion gyda'r gdnabyddiaeth. Byddwn hefyd yn cynnig cyngor ac arweiniad ar y broses gwynion os oes angen.

7.3 Byddwn yn nodi'n dealltwriaeth o bryderon yr achwynydd ac yn gofyn iddo gadarnhau ein bod wedi'u deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn iddo ddweud wrthym y canlyniad y mae'n gobeithio'i gael.

- 7.4 Byddwn yn cynnig i'r achwynydd gael trafodaeth â Swyddog y Gwasanaethau Cymdeithasol neu'r Swyddog Cwynion (fel y bo'n briodol). Bydd y drafodaeth hon yn cael ei threfnu o fewn 10 niwrnod gwaith i ddyddiad y gydnabyddiaeth.
- 7.5 Os bydd sylwadau, gwneir trefniadau i gynnal unrhyw drafodaeth sy'n ofynnol o fewn 10 niwrnod gwaith o ddyddiad dechrau'r gŵyn fel a ddiffinnir yn Rheoliad 17 (4) Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.
- 7.6 Os yw achwynydd yn gwrthod y cynnig o drafodaeth, gellir mynd â'r gŵyn ymlaen i'r cam ymchwiliad ffurfiol.
- 7.7 Pan fo'r dulliau a nodir yn 7.4 neu 7.5 yn arwain at ddatrysiad i'r gŵyn sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr, byddwn yn darparu ymateb ysgrifenedig manwl iddo o fewn 5 niwrnod gwaith o ddyddiad y datrysiad.
- 7.8 Os nad oes modd anfon ymateb i'r achwynydd o fewn yr amserlenni a nodir uchod yn 7.5 neu 7.5, byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i drafod y rheswm am yr oedi.
- 7.9 Ambell waith, efallai y byddwn yn ystyried cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau. Y gobaith yw y bydd y Gwasanaethau Cymdeithasol yn datrys pob pryder heb fod angen camau gweithredu ychwanegol.

8. Cam 2 y broses gwynion - ymchwiliad ffurfiol

- 8.1 Os yw cwyn wedi cael ei hystyried yng ngham cyntaf y broses gwynion ac mae'r achwynydd yn dal i fod yn anfodlon ar y canlyniad, gall ofyn am ymchwiliad i'r gŵyn gan berson sy'n annibynnol ar y cyngor.
- 8.2 Byddwn yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gŵyn (fel rydym yn ei deall) o fewn 5 niwrnod gwaith o'r dyddiad y cafodd ei derbyn.
- 8.3 Cyn dechrau'r ymchwiliad, bydd gofyn i'r achwynydd gadarnhau bod ein dealltwriaeth o'r materion y mae am i ni ymchwilio iddynt, yn gynhwysfawr ac yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn iddo nodi (neu gadarnhau) y canlyniadau sy'n ofynnol ganddo o'r ymchwiliad. Os nad yw'r materion hyn wedi cael eu nodi'n glir yn ein crynodeb o'r gŵyn, bydd yn rhaid i'r achwynydd siarad â'r Swyddog Cwynion i egluro pethau.
- 8.4 Dyddiad dechrau'r gŵyn fydd y dyddiad y mae'r cyngor a'r achwynydd yn cytuno ar ei chynnwys.
- 8.5 Byddwn yn comisiynu rhywun o'r tu allan i'r cyngor i gynnal yr ymchwiliad. Cyfeirir at y person hwn fel Ymchwilydd Annibynnol.
- 8.6 Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn cyfweld â'r holl bartïon perthnasol ac yn llunio adroddiad ar ei ganfyddiadau a gaiff ei ddarparu i'r sawl sy'n gwneud y gŵyn a'r prif bartïon sy'n gysylltiedig â'r gŵyn.
- 8.7 O ganlyniad i'r adroddiad hwn, bydd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol (neu rywun sy'n gweithredu ar ei ran) yn darparu ymateb

ysgrifenedig i'r adroddiad i'r achwynydd a fydd yn cynnwys ei grynodedb, gan nodi a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ai peidio. Bydd yr ymateb yn cynnwys manylion unrhyw gamau gweithredu i'w cymryd, ynghyd ag ymddiheuriad lle y bo'n briodol. Bydd yr ymateb hefyd yn esbonio hawl yr achwynydd i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os yw'n anfodlon o hyd.

- 8.8 Bydd yr achwynydd yn cael y cyfle i drafod adroddiad yr ymchwilydd a'n hymateb ni, a hynny gyda'r Swyddog Cwynion fel arfer.
- 8.9 Yn achos plentyn, ar gyfer y cam hwn penodir Person Annibynnol i gymryd rhan yn yr ystyriaeth ffurfiol ac unrhyw drafodaeth ynglŷn â'r camau gweithredu y dylai'r cyngor eu cymryd (yn unol â Deddf Plant 1989). Nid yw'r Person Annibynnol yn eiriolwr ar gyfer yr achwynydd; ei rôl yw goruchwyllo'r modd yr ymdrinnir â'r gŵyn.
- 8.10 Mae'n rhaid cyflwyno ymateb i gŵyn Cam 2 o fewn 25 niwrnod gwaith i'r dyddiad dechrau, oni bai fod amgylchiadau eithriadol lle nad yw hyn yn bosib. Os na ellir cyflwyno ymateb o fewn yr amserlen hon, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd ac yn esbonio'r rheswm pam, gan roi syniad o bryd y gall ddisgwyl ymateb. Mae'n rhaid i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gytuno ar achosion o oedi oherwydd amgylchiadau eithriadol ac mae'n rhaid eu cofnodi mewn Adroddiad Blynyddol. Mae'n rhaid darparu ymateb i gŵyn o fewn 6 mis, beth bynnag fo'r sefyllfa.
- 8.11 Er yr argymhellir bod achwynydd yn ceisio datrys ei gŵyn yn anffurfiol i ddechrau, mae ganddo'r hawl i ofyn i'w gŵyn gael ei hystyried yn ffurfiol o'r cychwyn cyntaf.
- 8.12 Gellir dechrau ymchwiliad ffurfiol lle y bernir bod cwyn mor ddifrifol y byddai'n amhriodol ymdrin â'r mater drwy ddatrysiaid lleol/anffurfiol.

9. Canlyniadau Ymchwiliadau

- 9.1 Yn dilyn ymchwiliad i gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd beth yw canlyniad yr ymchwiliad drwy ddefnyddio dull cyfathrebu o'i ddewis (e.e. llythyr neu e-bost). Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.
- 9.2 Os rydym yn darganfod ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn esbonio pa gamgymeriadau a wnaed a sut y gwnaethant ddigwydd. Mewn achosion cymhleth, gallwn wahodd yr achwynydd i gyfarfod ychwanegol i drafod y canlyniadau a chamau gweithredu'r dyfodol.
- 9.3 Os ydym yn canfod bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn esbonio beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto. Os gwnaethom gamgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

10. Gwneud iawn - pan fyddwn yn gwneud camgymeriadau

- 10.1 Os na ddarparom wasanaeth y dylid fod wedi'i roi, byddwn yn ymdrechu i'w ddarparu os yw hynny'n bosib. Os nad ydym wedi gwneud rhywbeth yn dda iawn, byddwn yn ceisio unioni hynny. Os yw person wedi dioddef oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, fel arfer byddwn yn ceisio ei roi yn ôl yn y sefyllfa y byddai ynddi petawn wedi cael pethau'n gywir.
- 10.2 Os oedd yn rhaid i berson dalu am wasanaeth ei hun pan ddylai fod wedi derbyn y gwasanaeth hwnnw gennym ni, neu os oedd hawl ganddo i arian na wnaeth ei dderbyn, byddwn fel arfer yn ymdrechu i wneud iawn am yr hyn a gollodd.

11. Dysgu Gwersi

- 11.1 Rydym yn cymryd cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch-dîm rheoli'n ystyried crynodeb rheolaidd o bob cwyn. Caiff manylion gwersi a ddysgwyd o gwynion eu cynnwys mewn Adroddiad Blynyddol hefyd.
- 11.2 Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu'i wneud. Os yw'n briodol, byddwn yn rhoi gwybod i achwynwyr pan fo'r newidiadau a addawyd wedi cael eu rhoi ar waith.

12. Cyfrinachedd

- 12.1 Os yw achwynydd yn gwneud cais am weld unrhyw ran o'r ymchwiliad i'r gŵyn, ymdrinnir â chais o'r fath yn unol â Deddf Diogelu Data 1998. Caiff gwybodaeth ysgrifenedig am gwynion ei chadw ar wahân i gofnodion rheoli gofal.
- 12.2 Mae gwneud cais am ymchwiliad yn rhoi hawl i'r Swyddog Ymchwilio edrych ar y data personol sydd yn y cofnodion rheoli gofal am gwmpas y gŵyn.
- 12.3 Mae holl staff y cyngor, gan gynnwys y rheini a gomisiynir ar gyfer darn penodol o waith, wedi'u rhwymo gan reolau cyfrinachedd.
- 12.4 Caiff gwybodaeth a gesglir ac a brosesir yn ystod y weithdrefn gwynion ei rhannu â phartïon sy'n destun y gŵyn, sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r gŵyn neu sydd â diddordeb proffesiynol yng nghanlyniad y gŵyn yn unig.

13. Ymchwiliadau Cyfredol

- 13.1 Pan fo ymchwiliadau eraill ar waith/yn cael eu hystyried mewn perthynas â materion a godwyd gan yr achwynydd (e.e. materion llys, Ymchwiliadau Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru/yr heddlu, achosion disgyblu neu achosion cyfreithiol eraill), ni chynhelir unrhyw ymchwiliad cyfredol yn unol â'r polisi hwn lle byddai ymchwiliad o'r fath yn niweidio'r modd yr ymdrinnir â'r achosion/ymchwiliadau hynny.
- 13.2 Ni chynhelir ymchwiliad dan y polisi hwn lle'r ystyrir y gallai gweithred o'r fath beryglu unrhyw broses i amddiffyn plentyn neu oedolyn. Bydd achwynwyr yn cael gwybod os yw cwyn yn cael ei thrin fel mater diogelu.

13.3 Os bydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig gan esbonio pam, ac yn ei wahodd i ailgyflwyno'i gŵyn o fewn 6 mis i'r materion eraill ddod i ben.

14. Beth os oes mwy nag un corff cyhoeddus yn gysylltiedig â'r gŵyn?

14.1 Os yw cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r cyngor a'r bwrdd iechyd), fel arfer byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'r mater. Mewn achosion o'r fath, darperir enw'r sawl a oedd yn gyfrifol am gysylltu â'r achwynydd.

14.2 Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. gweithwyr cymdeithasol asiantaeth neu gartrefi gofal preifat), gellir codi'r mater yn anffurfiol, ac ymdrin ag ef, gan y corff hwnnw yn gyntaf. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd am wneud cwyn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i'r mater ein hunain ac yn ymateb.

15. Gohirio neu rewi penderfyniadau

15.1 Os yw cwyn yn ymwneud â newid arfaethedig i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth, gall y cyngor ystyried gohirio neu rewi'r penderfyniad nes caiff y gŵyn ei datrys.

15.2 Fel arfer, gwneir penderfyniadau i ohirio/rewi newidiadau o'r fath yn dilyn trafodaeth rhwng y Swyddog Cwynion a'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a chaiff pob achos ei ystyried yn ôl ei deilyngdod.

15.3 Os bydd angen, Cyfarwyddwr y Gwasanaethau fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ar faterion o'r fath.

16. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

16.1 Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys cwyn, gall yr achwynydd gyfeirio'r mater i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethu a gall ymchwilio i gwynion lle mae'r achwynydd neu'r defnyddiwr gwasanaeth -

- a) wedi cael triniaeth annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael trwy'r corff sy'n ei ddarparu
- b) dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael triniaeth annheg.

16.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i achwynwyr fynegi eu pryderon i ni yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle i ni wneud iawn amdanynt.

16.3 Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon drwy'r ffyrdd canlynol:

- Drwy e-bostio ask@ombudsman.cymru
- Ar wefan yr Ombwdsmon: www.ombudsman.cymru
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn: 0300 790 0203

16.4 Mae sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, gall Comisiynydd y Gymraeg ymdrin â materion am wasanaethau yn Gymraeg. Mae'r Polisi Cwynion Corfforaethol yn nodi'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion yn y Gymraeg.

17. Beth os caiff cwyn ei thynnu'n ôl?

17.1 Gall achwynydd dynnu cwyn yn ôl ar unrhyw adeg. Os yw hyn yn digwydd, byddwn yn ysgrifennu at yr achwynydd i gadarnhau ei fod yn tynnu'r gŵyn yn ôl. Fodd bynnag, gallwn benderfynu parhau â'n hymchwiliadau os ydym o'r farn bod gweithred o'r fath yn angenrheidiol.

18. Beth os oes angen cymorth ar achwynydd?

18.1 Bydd ein staff yn ymdrechu i helpu achwynwyr i roi gwybod i ni am bryderon. Os oes angen rhagor o gymorth arnynt, byddwn yn ceisio cysylltu achwynwyr â rhywun sy'n gallu helpu.

18.2 Pobl hŷn

18.2.1 Mae Age Cymru yn darparu cyngor i'r holl bobl hŷn yng Nghymru. Gellir cysylltu â'r sefydliad drwy unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Ar gyfer ymholiadau cyffredinol - enquiries@agecymru.org.uk
- Cyngor Age Cymru - advice@agecymru.org.uk
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn:

Age Cymru, Llawr Gwaelod, Tŷ Mariners, Llys Trident, East Moors
Road, Caerdydd
CF24 5TD
Ffôn: 029 2043 1555

18.2.2 Gellir hefyd dod o hyd i wasanaethau eiriolaeth i oedolion drwy gysylltu ag:

Eiriolaeth De Cymru (Iechyd Meddwl)
Ysbyty Cefn Coed - Cefn Coed Hospital
Y Cocyd
Abertawe SA2 0GH
Rhif ffôn: 01792 561155

18.3 Plant a Phobl Ifanc

18.3.1 Mae'r polisi hwn yn cynnwys cwynion a wneir gan bobl dan 18 oed. Os oes angen cymorth ar berson ifanc i wneud cwyn, gall siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (rhif ffôn 0808 802, www.meiccymru.org).

18.3.2 Comisiynydd Plant Cymru

Rhadffôn: 0808 801 1000
e-bost: post@childcomwales.org.uk
Gwefan: www.complantcymru.org.uk

18.3.3 Gall the Gwasanaeth Eiriolaeth Ieuencid Cenedlaethol (NYAS) hefyd ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i blant a phobl ifanc, a gellir cysylltu â'r sefydliad hwn yn y ffyrdd canlynol:

- E-bost: help@nyas.net
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, ar y manylion isod:

<https://www.nyas.net/nyas-cymru/>

NYAS Cymru, 3 Ffordd y Mynydd, Caerffili, CF83 1HG
Ffôn: 0808 808 1001

19. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gan achwynwyr

- 19.1 Ar adegau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Mae'n bosib y cafwyd amgylchiadau gofidus neu annifyr yn y cyfnod cyn mynegi pryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn benderfynol neu'n ddi-ildio.
- 19.2 Rydym yn credu bod hawl gan bob achwynydd i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i achwynwyr fod yn gwrtais pan fyddant yn cysylltu â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, galwadau afresymol na chyndynrwydd afresymol.
- 19.3 Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol. Mae manylion ein Polisi Ymddygiad Cwsmeriaid Afresymol i'w gweld yn: www.abertawe.gov.uk/ymddygiad