Gofal Cymdeithasol

Ydych chi'n hapus â'ch gwasanaethau?

Cyngor Sir Gâr Carmarthenshire County Council

Os hoffech gael y wybodaeth hon mewn print bras, mewn Braille neu ar dâp sain ffoniwch 01267 228925

Os hoffech gael gwybodaeth fwy manwl yngylch unrhyw ran o'r broses gwynion, cylsylltwch â Jane Ruel, y Swyddog Cwynion, a fydd yn barod i'ch helpu.

Gellir dod o hyd i wybodaeth am y gwasanaethau a gyngir gan Gyngor Sir Caerfyrddin ar wefan y Cyngor www.sirgar.gov.uk

Hoffem glywed oddi wrthych.

’Rydym am wybod a ydych yn hapus â’n gwasanaethau, neu os oes gennych syniadau i wella’r gwasanaethau.

Siaradwch â’r staff yr ydych chi mewn gysylltiad â nhw, neu cysylltwch â **Jane Ruel, y Swyddog Cwynion** trwy’r dulliau canlynol.

Drwy ffonio 01267 228835.

Drwy ebostio SCComplaints@sirgar.gov.uk

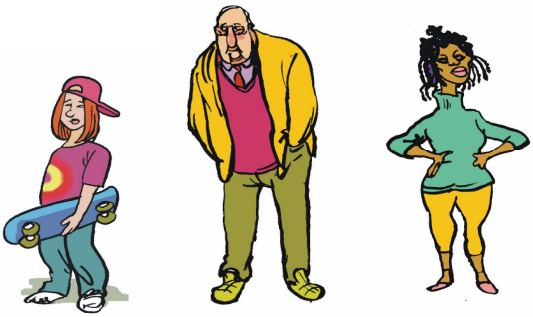
Drwy rhadbost, gan ddefnyddio’r ffurflen sydd ar dudalen olaf y llyfryn hwn. Nid oes angen stamp.

Drwy ffacsio 01267 221616.

Drwy ddefnyddio ffôn testun on 01267 228659.

Drwy recordio eich cwyn ar dâp, fideo neu DVD

Os nad ydych yn hapus â'n gwasanaethau, mae gennych yr hawl i gwyno.



Gallwch wneud hyn os:

- na chawsoch wasanaeth da;
- nad ydych yn derbyn y gwasanaethau sydd eu hangen arnoch;
- ydych yn meddwl fod person arall heb dderbyn gwasanaeth da.

Sut alla' i gwyno ?

Mae yna 3 rhan i'r broses :

Cam I Esboniwch y broblem wrth y staff

Dywedwch beth yw'r broblem a beth hoffech chi i ni wneud yn ei chylch.

Fe wnawn ni bob ymdrech i ddatrys problemau'n gyflym. Gallwch ofyn i rywun yr ydych yn eu adnabod i'ch helpu i siarad â ni.

Beth os ydw i'n teimlo na allaf i siarad â'r staff sy'n gysylltiedig â mi?

Cysylltwch â **Rheolwr y Gwasanaeth** neu â **Jane Ruel, y Swyddog Cwynion** trwy'r dulliau canlynol.

Drwy ffonio 01267 228835.

Drwy ebostio SCComplaints@sirgar.gov.uk

Drwy rhadbost, gan ddefnyddio'r ffurflen sydd ar dudalen olaf y llyfryn hwn. Nid oes angen stamp.

Drwy ffacsio 01267 221616.

Drwy ddefnyddio ffôn testun on 01267 228659.

Drwy recordio eich cwyn ar dâp, fideo neu DVD

Byddwn yn cysylltu â chi i roi ein hateb ymhen 10 diwrnod gwaith.

Os bydd arnom angen rhagor o amser byddwn yn cysylltu â chi cyn 10 diwrnod i egluro ein rhesymau. Er enghraifft, mae'n bosibl y bydd angen gofyn am ragor o amser os bydd y swyddog perthnasol ar ei wyliau ar y pryd. Gallwn ofyn am hyd at 10 diwrnod gwaith ychwanegol.

Os nad ydych yn cytuno â'r amser ychwanegol hwn, mae'n rhaid delio â'r gŵyn ymhen y 10 diwrnod gwreiddiol neu symud ymlaen i'r cam nesaf er mwyn cynnal ymchwiliad ffurfiol.

Cam II – Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb yng Ngham 1

Cysylltwch â Jane Ruel, y Swyddog Cwynion.

Bydd hi'n cysylltu â chi ymhen 5 diwrnod gwaith i roi enw'r Uwch Swyddog Annibynnol a fydd yn delio â'r gwyn.

Gwnawn bob ymdrech i ymateb o fewn 25 diwrnod gwaith. Fel arfer, byddwn yn gwneud hyn drwy ysgrifennu atoch. Ond mae'n bosib hefyd i gael yr ateb ar dâp neu wrth drefnu cyfarfod i esbonio'r canlyniadau.

Os bydd angen mwy o amser arnom cewch wybod y rheswm dros hyn ynghyd â dyddiad newydd ar gyfer cael ateb.

Cam III – Os nad ydych yn fodlon ar ymchwiliad Cam 2, gallwch gyflwyno apêl

Mae'r broses apelio yn annibynnol yn llwyr ar y Gwasanaethau Cymdeithasol. Gallwch apelio drwy gysylltu â'r Swyddog Cwynion neu â'r Ysgrifenyddiaeth Annibynnol ymhen 20 diwrnod gwaith.

Ni allwch apelio os nad yw'r Cyngor wedi ymchwilio i'ch cwyn.

Bydd yr Ysgrifenyddiaeth Annibynnol yn trefnu Panel Adolygu.

Bydd y panel yn cynnwys tri pherson. Cynhelir y panel ar amser ac mewn lle sy'n gyfleus i chi.

Bydd y panel yn cwrdd ac yn edrych yn fanwl ar beth sydd wedi digwydd. Byddant yn gofyn i chi ddod i'r cyfarfod hwn. Gallwch ddod â rhywun arall gyda chi i'ch helpu i ddweud eich ochr chi o'r hanes.

Bydd y panel yn paratoi adroddiad ymhen 5 diwrnod gwaith ac anfonnir copi atoch chi ac at Gyfarwyddwr Gofal Cymdeithasol a Thai. Wedyn bydd y Cyfarwyddwr yn ysgrifennu atoch ymhen 15 diwrnod gwaith i egluro sut y bydd casgliadau'r panel yn cael eu gweithredu.

Os nad ydych yn hapus â chanlyniad eich apêl cysylltwch â'r :

Ombwdsman Llywodraeth Lleol
1 Ffordd y Hen Gae, Pencoed
Pen-y-bont ar Ogwr
CF35 5LJ

Rhif ffôn: 0845 601 0987
(codir y gyfradd leol am alwadau)

Ffacs: 01656-658317

Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Fel arfer nid yw'r Ombwdsman yn ystyried cwynion os nad ydynt wedi bod drwy broses gwynion y Cyngor yn gyntaf.

I gael rhagor o wybodaeth am yr Ysgrifenyddiaeth Annibynnol – Cwynion, cysylltwch â:

Eileen Habbijam
Rheolwr Ysgrifenyddiaeth Adolygiadau Annibynnol
Canolfan Gwasanaethau Busnes Pont-y-pŵl
Mamhilad House, Mamhilad Park Estate

Pont-y-pŵl NP4 0YP Ffon: 01495 332487

Pobl eraill y gallech chi gysylltu â nhw:

Eich **Cynghorydd Lleol** – i gael rhestr o'r cynghorwyr cysylltwch â'r Uned Gwasanaethau Democrataidd drwy ffonio 01267 224028 neu drwy edrychy ar wefan y cyngor: www.sirgar.gov.uk

Eich **Aelod Cynulliad Lleol** neu

Eich **Aelod Seneddol Lleol**

Grŵp cefnogi – bydd Cymdeithas Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Gâr yn gallu rhoi mwy o wybodaeth i chi.
Rhif ffôn: 01267 236367.

Arolygiaeth Safonau Gofal Cymru i roi gwybod am gwynion difrifol ynghylch gwasanaethau gofal.
Rhif ffôn: 01267 223402

Comisiynydd Plant Cymru
Rhif ffôn: 01792 765600

Rhif ffacs: 01792 756601

Fy enw: _____

Cyfeiriad:_____

_____

Rhif ffôn: _____

Dyddiad heddiw: _____

Fy nghamoliaeth neu gwyn:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(Cariwch ymlaen ar tudalen arall os gwelwch yn dda)

Anfonwch at:

Y Swyddog Cwynion Penodedig
Adran Gofal Cymdeithasol a Thai
Rhadbost SWC1033
Caerfyrddin
SA31 1ZY (Nid oes angen stamp). (SCH1/14/06/b)