

Polisi adborth cwsmeriaid – Eich llais Mai 2020

Polisi adborth cwsmeriaid – Eich Llais

Ein polisi

Yng Nghyngor Sir Ddinbych rydym yn croesawu pob math o adborth am ein gwasanaethau ac rydym eisiau clywed gennych er mwyn helpu i wella'n gwasanaethau. **Eich Llais** yw ein polisi adborth cwsmeriaid, ac mae'n egluro beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn cysylltu â'r cyngor gyda chanmoliaeth, awgrymiadau neu gwynion.

Sut i gysylltu gyda ni

- Trwy ffôn 01824 70600
- Trwy e-bost eich.llais@sirddinbych.gov.uk
- Trwy'r gwefan [Cyngor Sir Ddinbych](#)
- Trwy'r post Eich Llais, Cyngor Sir Ddinbych, Blwch Post 62, Rhuthun LL15 9AZ

Canmoliaeth, awgrymiadau a chwynion

Byddwn bob amser yn delio gyda'ch adborth yn agored a theg ac yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaethau lle bo hynny'n bosibl. Rydym yn sicrhau fod yr holl staff sy'n gysylltiedig â'r gwasanaeth yn ymwybodol o'ch adborth.

Os ydych chi'n cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf (er enghraifft, os ydych chi'n rhoi gwybod am olau stryd diffygiol neu geudwll ac ati), yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol ac ni chaiff ei drin fel cwyn.

Bydd hyn yn cael ei drin fel cais am wasanaeth sy'n rhoi'r cyfle i ni gywiro'r broblem. Fodd bynnag, os nad ydych yn hapus gyda'n hymateb i'ch cais am wasanaeth, gallwch wneud cwyn.

Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

- Credwn fod gan bob dinesydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu.
- Rydym yn disgwyl i chi fod yn foegar ac yn gwrtais wrth ddelio â ni.
- Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, camdriniol neu afresymol.

Rydym yn hapus i ddarparu'r ddogfen hon mewn fformatau neu ieithoedd amgen. Gadewch i ni wybod eich gofynion ac fe wnawn ein gorau glas i ddiwallu'ch angen.

Polisi adborth cwsmeriaid – Eich Llais

A oes terfyn amser ar gyfer gwneud cwyn?

Rhowch wybod i ni am unrhyw bryderon cyn gynted â phosibl. Dim ond os byddwch yn dweud wrthym o fewn chwe mis o unrhyw ddigwyddiad yr ydych yn dymuno cwyno amdano y byddwn yn ymchwilio i'ch pryderon.

A fydd fy nghwyn yn gyfrinachol?

Byddwn yn cadw'r wybodaeth a ddarparwch yn ddiogel ac yn gyfrinachol a byddwn yn ei defnyddio yn unol â Deddf Diogelu Data 2018. Mae'r Ddeddf yn rheoleiddio'r ffordd y gallwn ddefnyddio gwybodaeth bersonol. Efallai y bydd angen i ni drafod eich cwyn gydag aelodau o staff y cyngor, ond ni fyddwn yn trafod eich cwyn â sefydliad arall, nac yn rhoi gwybodaeth iddynt, heb eich caniatâd.

A yw pob cwyn ynghylch y cyngor yn cael eu trin fel hyn?

Mae yna rai pethau nad yw **Eich Llais** yn eu trin. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os caiff proses arall ei defnyddio, gyda phwy y gallwch gysylltu a'r hyn i'w ddisgwyl.

Nid yw'r polisi hwn yn delio â'r mathau canlynol o gwynion:

- Cwynion am ysgolion – cysylltwch â'r ysgol yn uniongyrchol. [Cewch fanylion am ysgolion ar ein wefan.](#)
- Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol – cysylltwch â'r tîm Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol ar 0800 032 1099 neu trwy e-bost at sylwadauAGC@sirddinbych.gov.uk

Ydych chi angen help gyda'ch cwyn?

Gall ein staff eich helpu i rannu eich pryderon gyda ni. Os ydych chi angen rhagor o gymorth, byddwn yn ceisio eich cysylltu gyda rhywun a all helpu. Mae'r gwasanaethau canlynol ar gael i'ch cefnogi chi:

- **Mae Cyngor ar Bopeth** yn cynnig cyngor a chymorth cyfrinachol ar amrywiaeth eang o bynciau drwy [wefan Cyngor ar Bopeth](#) neu drwy ffonio 03444 77 20 20.

Polisi adborth cwsmeriaid – Eich llais

- **Mae Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru** yn rhoi cymorth a chefnogaeth i amddiffyn hawliau pobl hŷn yng Nghymru. Ewch i [wefan Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru](#) neu ffoniwch 03442 640670.
- Comisiynydd y Gymraeg yn darparu cyngor a chefnogaeth am faterion yn ymwneud â'r defnydd o'r Gymraeg. [Wefan Comisiynydd y Gymraeg](#). Rhif ffôn 0345 6033 221.
- **Mae Shelter Cymru** yn darparu cymorth a chyngor i bobl ag anghenion tai yng Nghymru drwy [wefan Shelter Cymru](#) neu ffoniwch 0345 075 5005.
- **Llinell gymorth Meic Cymru** ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghymru. Ewch i [wefan MEIC Cymru](#) neu ffoniwch 080880 23456.
- **Mae Comisiynydd Plant Cymru** yn cynghori plant, pobl ifanc a'r rhai sy'n gofalu amdany'n nhw os ydyn nhw'n meddwl eu bod nhw wedi cael eu trin yn annheg. Gallwch gysylltu â nhw drwy [wefan Comisiynydd Plant Cymru](#) neu drwy ffonio 0808 801 1000.

Sut rydym yn delio gyda chwynion

- Fel arfer byddwn yn ymateb yn yr un dull a ddefnyddioch chi i gysylltu â ni, ond os ydych eisiau i ni ymateb mewn dull gwahanol, rhowch wybod i ni.
- Os ydych chi'n gwneud cwyn ar ran rhywun arall, efallai byddwn angen eu caniatâd er mwyn i ni allu ei phrosesu.
- Rydym yn gwybod y gall gwneud cwyn fod yn beth anodd weithiau. Os byddwch chi yn gwneud cwyn, fyddwn ni ddim yn eich trin yn negyddol o'i herwydd. Os dewiswch beidio â rhoi eich enw pan fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn delio â'ch cwyn yn unol â'r polisi hwn, ond ni fyddwn yn gallu cysylltu â chi gyda'n canfyddiadau.

Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn modd agored ac onest, gan ddechrau efo:

Cam 1 Anffurfiol

Os oes modd, credwn mai'r peth gorau yw delio â'r mater ar unwaith, yn hytrach na cheisio eu datrys yn hwyrach ymlaen.

Polisi adborth cwsmeriaid – Eich llais

Os oes gennych bryderon, rhowch wybod i'r person rydych yn delio â nhw a byddant yn ceisio eu datrys ar unwaith. Os ydych chi'n teimlo bod angen cwyno wrth aelod gwahanol o staff, neu swyddog uwch, mae llai o siawns y bydd y gŵyn yn cael ei datrys ar unwaith, gan y bydd angen amser arnynt i ymchwilio.

Os ydych yn cwyno wrth aelod o staff ac nad oes modd ateb eich cwyn yn syth neu mewn cyfnod byr o amser, bydd yn cael ei atgyfeirio at swyddog o'r gwasanaeth er mwyn iddynt gael ymchwilio. Cewch wybod wrth wneud y gŵyn os mai dyma fydd yn digwydd a beth fydd yn digwydd nesaf.

Byddwn yn ceisio ymateb i'ch cwyn o fewn **10** diwrnod gwaith, ond os na allwn byddwn yn cysylltu â chi i'ch hysbysu pam a faint o amser fydd ei angen arnom i ymateb.

Cam 1 Canlyniad

Gallwn drafod ateb syml i'ch cwyn a gofyn a ydych yn hapus i dderbyn hyn.

Os canfyddwn ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le a arweiniodd at eich cwyn, byddwn yn ymddiheuro ac yn dweud wrthyhych pam ein bod yn credu bod hyn wedi digwydd. Byddwn yn dweud wrthyhych beth rydym yn bwriadu ei wneud nawr i ddatrys unrhyw broblemau a sut y byddwn yn ei atal rhag digwydd eto.

Os ydych chi'n hapus gyda'ch ymateb cam 1 byddwn yn cofnodi eich cwyn fel bod wedi ei thrin.

Os ydych chi'n anfodlon ar yr ymateb cam 1, gallwch gyfeirio'ch cwyn ymlaen i gam 2. Cysylltwch â ni o fewn 28 diwrnod o dderbyn eich ymateb cam 1. Byddwn yn gofyn i aelod gwahanol o staff ymchwilio i'r broblem.

*Cam 2 Ffurfiol

Gall y cam hwn gymryd mwy o amser gan fod angen ymchwiliad manylach, gall gymryd hyd at **20** diwrnod gwaith. Os byddwn angen mwy o amser byddwn yn cysylltu â chi i ddweud pam a phryd yr ydym yn bwriadu ymateb.

Pan fyddwn wedi gorffen ein hymchwiliad byddwn yn cysylltu â chi i rannu ein canfyddiadau a dweud wrthyhych pa gamau y bwriadwn eu cymryd.

Polisi adborth cwsmeriaid – Eich llais

Dyma gam olaf ein proses gwynion. Os nad ydym yn gallu datrys eich cwyn, efallai byddwch am gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

*Gall cwynion o natur gymhleth neu ddifrifol gael eu hystyried yng ngham 2 o'r cychwyn cyntaf.

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae'r Ombwdsmon yn gweithio tu allan i gyrff y llywodraeth fel y cyngor, a gall edrych i mewn i'ch cwyn os credwch:

- eich bod wedi cael eich trin yn annheg;
- eich bod wedi cael gwasanaeth drwg trwy ryw fethiant ar ein rhan; neu
- eich bod wedi bod dan anfantais bersonol.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi fynegi eich pryderon gyda ni gyntaf ac i roi cyfle i ni wneud pethau'n iawn, cyn i chi gysylltu â'r Ombwdsmon.

Manylion cyswilt yr Ombwdsmon

- Ffôn ar 0300 790 0203
- E-bost holwch@ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennwch at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ
- Wneud ymholiad drwy [eu gwefan](#).