Cyngor
sir ddinbych
denbighshire
County Council

Gwneud sylwadau neu cwynion: Gwasanaethau Cymdeithasol

Mae’r gwybodaeth yma ar gael yn Saesneg.

Ynglŷn â beth alla i wneud sylwadau neu gwŷn am?

Y gofal yr wyf yn ei dderbyn:

- ble rwyf yn byw
- pethau ymarferol fel dillad a bwyd
- penderfyniadau a wneir amdanaf mewn cyfarfodydd
- gweld fy nheulu
- cael gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael
- unrhyw faterion eraill y gelli fod yn bryderus neu boeni yn eu cylch

Mae'n anodd ymdrin â phopeth yma. Os na fydd dy broblem yn cael ei grybwyll uchod, dyweda wrthym beth bynnag. Rydym yma i wrando ac i helpu a byddwn yn cymryd yr hyn y dyweda o ddifrif.

Gyda pwy y gallaf siarad â?

Peidia â cadw pryderon neu problemau i ti dy hun. Mae'n bosibl datrys pethau drwy siarad.

Gall un o'r unigolion canlynol o bosib dy helpu:

- aelod o dy deulu
- dy Ofalwr Maeth neu Weithiwr Allweddol
- dy Weithiwr Cymdeithasol
- un o dy Athrawon
- oedolyn y gelli di ymddiried ynddo ef / hi
- dy Swyddog Adolygu
- Eiriolwr Annibynnol

Efallai mai dyma’r oll sydd ei angen i ddatrys pethau. Os na, siarada â rhywun arall a pharhau i siarad nes dy fod yn fodlon. Gelli hefyd gysylltu ag un o'r sefydliadau a restrir ar

Gwasanaethau Cymdeithasol: Gwneud sylwadau neu cwynion

y daflen hon. Nid oes rhaid i ti dalu i alw rhai o'r sefydliadau hyn. Fodd bynnag, os wyt yn dal yn anfodlon ac yn dymuno gwneud cwyn, gellir ddilyn y camau a restrir isod.

Y cam cyntaf: datrys problemau yn lleol

Yn y lle cyntaf, efallai y byddi di neu dy Eiriolwr yn cysylltu â dy Weithiwr Cymdeithasol, Rheolwr a / neu'r Swyddog Cwynion.

Y Swyddog Cwynion
Tŷ Russell
Churton Road
Y Rhyl
Sir Ddinbych
LL18 3DP

Rhadffôn: 0800 032 1099
E-bost: ssdcomments@denbighshire.gov.uk
Gwefan: www.sirddinbyh.gov.uk/eichllais

Pan fydd dy gwyn wedi cael ei dderbyn, bydd rheolwr o Gwasanaethau Addysg a Phlant yn cynnig trafod dy gwyn gyda ti ac/neu dy Eiriolwr. Byddant yn cynnig cwrdd â ti i drafod dy gwyn o fewn 10 diwrnod gwaith, neu gelli drafod gyda nhw dros y ffôn os yw'n well gan ti i wneud hynny. Byddant yn rhoi gwybod i ti beth y gallant ei wneud i dy helpu.

Yna bydd y Rheolwr yn ysgrifennu atat o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl dy drafodaeth, i gadarnhau'r hyn a ddywedwyd a beth fydd yn cael ei wneud i helpu i ddatrys dy gwyn.

Beth os wyf dal yn anfodlon ar ôl hynny?

Mae gennyt yr hawl i wneud cwyn ffurfiol i'r Swyddog Cwynion.

Yr ail gam: gwneud cwyn ffurfiol

I wneud cwyn ffurfiol, cysyllta â'r Swyddog Cwynion ar y manylion uchod.

Gwasanaethau Cymdeithasol: Gwneud sylwadau neu cwynion

Bydd y Swyddog Cwynion yn cynnig trefnu i ti dderbyn gwasanaeth gan Eiriolwr i dy helpu neu i siarad ar dy rhan os wyt yn dymuno. Mae'r Eiriolwr yn gweithio i Tros Gynnal Plant sef y Gwasanaeth Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc.

Bydd y Swyddog Cwynion yn trefnu i Swyddog Ymchwilio Annibynnol ac Unigolyn Annibynnol (pobl nad ydynt yn gweithio i Gwasanaethau Addysg a Phlant) i edrych i mewn i dy gwyn.

Bydd y Swyddog Ymchwilio a'r Unigolyn Annibynnol yn trefnu i gwrdd â ti ac i wrando arnat, ac yna'n casglu sylwadau gan yr holl bobl perthnasol er mwyn dod o hyd i'r ffordd orau o ddatrys y broblem.

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol a'r Unigolyn Annibynnol yn ysgrifennu adroddiad a'i anfon at y Cyfarwyddwr Corfforaethol. Yna bydd y Cyfarwyddwr Corfforaethol yn ysgrifennu atat.

Pa mor hir fydd y broses yn para?

Byddwn yn ymateb o fewn pum wythnos (25 diwrnod gwaith) o dderbyn y rhestr a gadarnhawyd o'r cwynion yr wyt yn dymuno iddynt gael eu harchwilio o dan Gam 2. Os yw'n debygol o gymryd mwy o amser na hyn, yna bydd y Swyddog Cwynion yn rhoi gwybod i ti.

Pwy sy'n gwneud y penderfyniad?

Bydd y Swyddog Ymchwilio a'r Unigolyn Annibynnol yn ysgrifennu adroddiad ac yn gwneud argymhellion ynghylch y ffordd orau o ddatrys y broblem. Yna byddi di yn derbyn llythyr gan y Cyfarwyddwr. Bydd y llythyr yn esbonio'r penderfyniad a wnaed a pha gamau y mae'r Gwasanaeth yn mynd i gymryd.

Beth os ydw i'n dal yn anfodlon?

Rydym yn gobeithio na fydd hyn yn angenrheidiol, fodd bynnag, os wyt dal yn anhapus, gelli gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

Gwasanaethau Cymdeithasol: Gwneud sylwadau neu cwynion

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

Pen-y-bont ar Ogwr

CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Bydd yr Ombwdsmon yn gwirio a yw Gwasanaethau Addysg a Phlant wedi ymchwilio i dy gwyn yn briodol, ac os nad ydynt, gallant ddewis i ymchwilio'r achos eu hunain.

Pobl a all dy helpu

Cyngor ar Bopeth

Ffôn: 0844 477 2020

Gwefan: www.citizensadvice.org.uk/ynysmoncab

Childline

Rhadffôn: 0800 1111

Gwefan: www.childline.org.uk

Tros Gynnal Plant: Gwasanaeth Eiriolaeth Gogledd Cymru

Rhadffôn: 0800 111 6880

NSPCC

Rhadffôn: 0808 800 5000

Gwefan: www.nspcc.org.uk

Gwasanaethau Cymdeithasol: Gwneud sylwadau neu cwynion

Lleisiau o Ofal

Ffôn: 02920 451 431

E-bost: info@vfcc.org.uk

Gwefan: www.voicesfromcarecymru.org.uk

Comisiynydd Plant Cymru

Penrhos Manor

Oak Drive

Colwyn Bay

Conwy

LL29 7YW

Rhadffôn: 0808 8011000

E-bost: post@childcomwales.org.uk

Gwefan: www.childcom.org.uk

Gall y gwybodaeth yma fod ar gael mewn ieithoedd a / neu fformatau eraill ar gais.