

## Ein Hymrwymiad

Bydd yn rhwydd i bobl gwyno pan na bydd y gwasanaeth maent yn ei dderbyn yn ddigon da.

## Polisi adborth cwsmer – Eich Llais

Yng Nghyngor Sir Ddinbych croesawn adborth ynglŷn â'n gwasanaethau, a fuasom yn hoffi clywed gennych chi. Enw ein polisi adborth cwsmer yw **Eich Llais**. Mae'n egluro beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn cysylltu â'r Cyngor i roi gwybod:

- Eich bod yn credu ein bod wedi gwneud rhywbeth yn anghywir neu wedi gwneud camgymeriad;
- Eich bod yn credu ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda; neu
- Fod gennych sylwadau neu syniadau sut y gallwn wneud rhywbeth yn wahanol.

## Gallwch gysylltu â ni:

- Ar y wefan [www.sirddinbych.gov.uk](http://www.sirddinbych.gov.uk);
- Ar e-bost eich [eich.llais@denbighshire.gov.uk](mailto:eich.llais@denbighshire.gov.uk);
- Ysgrifennu at **Eich Llais**, Cyngor Sir Ddinbych, Blwch Post 62, Rhuthun, LL15 9AZ.
- Dros y ffôn 01824 706000; neu
- Yn bersonol yn unrhyw un o'n Siopau Un Stop, llyfrgelloedd, canolfannau hamdden, derbynfeydd ac adeiladau cyhoeddus.

Fel arfer byddwn yn ymateb yn yr un dull â chi, ond os ydych yn dymuno ymateb mewn dull gwahanol rhowch wybod i ni.

Byddwn yn delio â'ch adborth yn agored ac yn deg bob tro ac yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaethau.

Os ydych chi'n...

- Gwneud **cwyn**

Byddwn ni'n...

Archwilio'r mater gan ddefnyddio'r broses trosodd.

- Ein **canmol** am rywbeth a wnaethom yn dda
- Cynnig **awgrymiadau** neu **sylwadau** sut y gallwn wneud pethau'n well neu'n wahanol

Rhannu'r manylion gyda'r adran berthnasol.

Os ydych yn cysylltu â ni er mwyn derbyn gwasanaeth am y tro cyntaf (er enghraifft, os ydych yn adrodd am olau stryd diffygiol neu dyllau yn y ffordd ayyb) yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac yna nid ydych yn fodlon gyda'n hymateb, gallwch roi gwybod i ni am eich pryderon. Mae'r dull o wneud hyn yn cael ei ddisgrifio isod.

## **Sut yr ydym yn delio â chwynion**

Rydym yn gwybod y gallai fod yn anodd gwneud cwyn ar adegau. Os ydych chi'n gwneud cwyn, ni fyddwn yn eich trin yn negyddol o'r herwydd. Os ydych yn dewis peidio â rhoi eich enw wrth gwyno, byddwn yn delio â'r cwyn yn unol â'r polisi hwn, ond ni fyddwn yn gallu eich hysbysu ynglŷn â'n canfyddiadau.

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

### **Cam 1**

Os oes modd, credwn mai'r peth gorau yw delio â'r mater ar unwaith, yn hytrach na cheisio eu datrys yn hwyrach ymlaen. Os oes gennych bryderon, rhowch wybod i'r unigolyn yr ydych yn delio â hwy. Byddant yn ceisio eu datrys ar unwaith.

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 eich hysbysu faint o amser fydd ei angen arnom.

Os ydych yn teimlo nad yw ein hymateb wedi delio â'ch cwyn fel y disgwylir, gallwch ofyn i ni ei archwilio yn:

### **\*Cam 2**

Os ydych yn teimlo nad ydym wedi datrys eich cwyn yng nghanam 1, rhowch wybod i ni. Byddwn yn gofyn i aelod arall o staff archwilio'r mater.

Gall y cam hwn gymryd mwy o amser gan fod angen archwiliad manylach, gall gymryd hyd at **20** diwrnod gwaith. Pan fyddwn wedi gorffen ein harchwiliad byddwn yn cysylltu â chi i rannu ein canfyddiadau.

---

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

## **Dyma gam olaf y broses gŵynion.**

### **Canlyniad**

Pa bynnag gam y byddwn yn archwilio eich cwyn byddwn yn rhoi gwybod i chi am ein canlyniadau. Os fyddwn yn canfod ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le gan arwain at eich cwyn, byddwn yn rhoi gwybod beth ddigwyddodd a pham. Byddwn yn ymddiheuro ac yn rhoi gwybod sut y byddwn yn newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

Os oes datrysiad syml i'ch problem efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn fodlon derbyn hyn.

Os yw eich sefyllfa yn waeth o ganlyniad i'n camgymeriad byddwn yn ceisio eu cywiro. Os na allwn wneud hynny, byddwn yn rhoi gwybod pam ac yn egluro beth allwn ni ei wneud.

Byddwn yn sicrhau nad yw eich cyswllt â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

### **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch anfon eich cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn gweithio tu allan i gyrff llywodraeth fel y cyngor, ac yn gallu archwilio eich cwyn os ydych yn credu eich bod:

- Wedi'ch trin yn annheg;
- Wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd ein methiant ni; neu
- Wedi bod o dan anfantais yn bersonol.

Disgwylia'r Ombwdsmon i chi gyflwyno eich pryderon i ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni ddatrys y mater.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
- Y wefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ.

## **A oes cyfyngiad amser i wneud cwyn?**

Mae'n well archwilio cwyn pan fo'r mater yn eithaf diweddar, felly rhowch wybod cyn gynted â phosibl. Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt.

Os ydych yn cyflwyno cwyn ar ran rhywun arall, efallai y byddwn angen eu cytundeb i'ch galluogi i wneud hynny. Byddwn yn eich hysbysu os mai dyma yw'r sefyllfa.

## **A fydd fy nghwyn yn gyfrinachol?**

Byddwn yn cadw'r wybodaeth yr ydych yn ei ddarparu yn ddiogel ac yn gyfrinachol a byddwn yn ei ddefnyddio yn unol â Deddf Gwarchod Data 1998. Mae'r Ddeddf yn rheoli'r modd y byddwn yn defnyddio gwybodaeth bersonol. Efallai y byddwn angen trafod eich cwyn gydag aelod o staff y cyngor, ond ni fyddwn yn trafod eich cwyn gydag unrhyw sefydliad arall, nac yn rhannu gwybodaeth ag unrhyw sefydliad arall heb ganiatâd ysgrifenedig gennych chi.

## **A yw'r holl gwynion ynglŷn â'r cyngor yn cael eu trin yn yr un modd?**

Mae rhai pethau nad ydynt yn cael eu cynnwys yn **Eich Llais**. Byddwn yn eich hysbysu os fyddwn yn defnyddio proses wahanol a phwy y gallwch gysylltu â hwy a beth i'w ddisgwyl.

Er enghraifft:

Os ydych chi'n...

- Cwyno am fater yn ymwneud ag ysgolion
- Cwyno am y gwasanaethau cymdeithasol

Bydd angen i chi...

Siarad yn uniongyrchol gyda'r ysgol.  
Byddant yn rhoi gwybod i chi sut y byddant yn delio â'ch cwyn.  
Cysylltu â thîm cwynion y gwasanaethau cymdeithasol ar 0800 032 1099. Byddant yn archwilio eich cwyn.

## **Beth os wyf angen cymorth?**

Gall ein staff roi cymorth i chi gyflwyno eich pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch chi, byddwn yn ceisio eich cysylltu â rhywun all roi cymorth i chi. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu â Chwynion Cymru (ffôn 0300 123 1299, [www.cwynioncymru.org.uk](http://www.cwynioncymru.org.uk)), Cyngor ar Bopeth (ffôn 08444 77 20 20, [www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)), Comisiynydd yr Henoed Cymru (ffôn 08442 640670, [www.olderpeoplewales.com](http://www.olderpeoplewales.com)), Comisiynydd yr Iaith

Gymraeg (ffôn 0845 6033 221, [www.comisiynyddygyymraeg.org](http://www.comisiynyddygyymraeg.org)) neu Shelter Cymru (ffôn 0845 075 5005, [www.sheltercymru.org.uk](http://www.sheltercymru.org.uk)).

Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch chi, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)) neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru drwy ffonio 0808 801 1000, neu eu gwefan [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

### **Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Disgwylwn y byddwch yn gwrtais ac yn barchus wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn derbyn ymddygiad ymosodol, anrhesymol neu dreisgar.

Rydym yn fodlon darparu'r ddogfen hon mewn arddulliau ac ieithoedd gwahanol. Rhwch wybod beth yw eich gofynion a byddwn yn gwneud ein gorau i fodloni eich anghenion.