

Polisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Cyngor Bro Morgannwg (y Cyngor) wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion am Wasanaethau Cymdeithasol. Yn y ddogfen hon, mae'r term 'cwyn' yn cyfeirio at bryder, sylw neu gŵyn.
- 1.2 Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad yw defnyddwyr gwasanaeth neu achwynyddion yn siŵr amdanynt. Byddwn yn anelu at ddarparu unrhyw wasanaeth y mae gan berson hawl arno, os ydym wedi methu â gwneud hynny o'r blaen heb reswm da. Ymddiheurwn os ydym yn gwneud rhywbeth yn anghywir a lle y bo'n bosibl y ceisiwn wneud yn iawn amdano. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu gan ein camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth rydym yn ei chael i wella ein gwasanaethau.
- 1.3 Cafodd y polisi hwn ei sefydlu yn unol â Rheoliadau Gweithdrefnau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefnau Sylwadau (Cymru) 2014. Mae'r polisi hwn yn dod i rym ar 1 Awst 2014 fel y'i rhagnodwyd.
- 1.4 Gwneir y rheoliadau uchod o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru). Maent yn dod â'r broses trin a thrafod ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol yn unol â *Phryderon Model a Pholisi ac Arweiniad ar Gwynion Llywodraeth Cymru, a Gweithdrefn Cwynion y GIG Gwneud yn iawn am Bethau (Putting things Right)*.
- 1.5 Mae'r polisi hwn hefyd yn cwmpasu gofynion Deddf Plant 1989, Deddf Mabwysiadu Plant 2002, Deddf Gofal Cymdeithasol 2014 ac fe'i cyhoeddir yn unol ag Adran 7 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Cynghorau Lleol 1970.

2. Ein hymrwymiad

- 2.1 Nod y Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol (Gwasanaethau Cymdeithasol) yw darparu gwasanaethau o ansawdd uchel i drigolion cymwys Bro Morgannwg.
- 2.2 Bydd adegau pan fydd pobl sy'n defnyddio neu a fydd eisiau defnyddio ein gwasanaethau eisiau gwneud sylwadau neu gwynion am y gwasanaeth maent yn ei dderbyn. Pan fyddwn yn derbyn cwyn, fel arfer byddwn yn ymateb yn y ffordd rydym yn ei hesbonio isod.
- 2.3 Rydym wedi datblygu ein polisi cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol i sicrhau ein bod yn datrys cwynion yn gyflym ac yn effeithiol.
- 2.4 Rydym yn cydnabod bod fframwaith cwynion cadarn yn galluogi defnyddwyr gwasanaethau i gael eu grymuso. Defnyddir canlyniadau cwynion gan Wasanaethau Cymdeithasol i sicrhau y dysgir gwersi pan fydd pethau wedi mynd o chwith, er mwyn gallu gwneud gwelliant parhaus i ddarparu gwasanaethau.

- 2.5 Byddwn yn ymdrin â chwynion mewn ffordd agored a gonest.
- 2.6 Byddwn yn sicrhau na fydd trafodion yr achwynyddion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eu bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.
- 2.7 Fel arfer byddwn yn cyfathrebu â'r achwynydd yn yr un ffordd ag y mae wedi cysylltu â ni, oni bai ei fod yn gofyn ein bod yn ymateb yn wahanol neu fod gennym reswm da dros beidio â gwneud hynny. Pan fydd achwynydd wedi cysylltu â ni drwy e-bost, byddwn yn cymryd bod cydsyniad i ni ymateb yn electronig oni bai y cyfarwyddir i ni i wneud fel arall.

3. Ceisiadau Gwasanaeth

- 3.1 Os yw person yn mynd at y cyngor i gael gwasanaeth am y tro cyntaf, ystyrir hyn fel cais am wasanaeth. Yn y fath achosion, ni fydd y polisi yn berthnasol.

4. Pryd dylid defnyddio'r polisi hwn: Pwy all gwyno? Pwy all roi sylw gerbron?

- 4.1 Mae'r polisi hwn yn berthnasol i oedolion ac i blant. Mae'n bosibl y bydd person yn gymwys i wneud cwyn am Wasanaethau Cymdeithasol o dan y polisi hwn, os yw:
 - 4.1.1 Wedi derbyn (neu bu'n gymwys i dderbyn) gwasanaeth gan Wasanaeth Cymdeithasol (e.e. rhywun sy'n gadael gofal)
 - 4.1.2 Wedi dioddef oherwydd camau gweithredu amhriodol Gwasanaethau Cymdeithasol.
 - 4.1.3 Gellir gwneud cwyn parthed plentyn (h.y. person o dan 18 oed):
 - (a) Gan blentyn sydd naill ai'n derbyn gofal gan Wasanaethau Cymdeithasol, neu nad yw'n derbyn gofal ganddynt ond mae mewn angen
 - (b) Gan riant plentyn o'r fath
 - (c) Gan berson sydd â chyfrifoldeb rhiant dros blentyn o'r fath
 - (d) Gan ofalwr maeth y cyngor lleol
 Pan fydd y cyngor yn ystyried bod gan yr achwynydd ddiddordeb digonol mewn lles plentyn i warantu iddo ystyried ei sylwadau
- 4.2 Os na all person wneud cwyn neu sylw ei hun, gall awdurdodi rhywun i wneud cwyn ar ei ran.
- 4.3 Mae gan blant mewn angen, plant sy'n derbyn gofal a'r rhai sy'n gadael gofal hawl i dderbyn cymorth gan eiriolwr annibynnol i'w cynorthwyo wrth wneud cwyn. O dan yr amgylchiadau hyn, byddwn felly yn darparu eiriolwr os gofynnir i ni wneud hynny.
- 4.4 Gall cynrychiolydd wneud cwyn ar ran rhywun arall pan fydd y person hwnnw:
 - yn blentyn; neu
 - wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu drosto; neu
 - heb y capasiti i wneud ei gŵyn ei hun; neu

- wedi marw.

- 4.5 Mae'n rhaid i gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn ar ran person arall heb ei ganiatâd clir gael ei ystyried i fod â diddordeb digonol mewn lles y person hwnnw a bod yn berson addas. Bydd y Swyddog Cwynion yn penderfynu ar gymhwysedd achwynydd.
- 4.6 Os yw unigolyn yn bwriadu mynegi pryder ar ran person arall sy'n bodloni'r meini prawf a restrir ym mharagraff 4.1, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am gadarnhad ei fod yn cytuno i'r person hwnnw weithredu ar ei ran. Pe na bai'r person hwnnw yn gymwys i wneud cwyn o dan amodau'r polisi hwn, mae'n bosibl y bydd yn gallu gwneud cwyn o hyd o dan ein gweithdrefn Cwynion Corfforaethol, y gellir dod o hyd i fanylion ohoni yn: www.valeofglamorgan.gov.uk/complaints
- 4.7 Rhestrir manylion o'r rhai a gaiff dod â sylw gerbron yn *Neddf Plant 1989* (Gweler Adrannau 26(3), 26(3B) a 26 (3C). Maent yn cynnwys y plentyn, ei riant, ei ofalwr maeth neu rywun sydd â chyfrifoldeb rhiant.
- 4.7 Fel arfer, ni fyddwn ond yn gallu edrych ar gwynion os cawn wybod amdanynt o fewn 12 mis. Mae hyn oherwydd ei fod yn well edrych ar gwynion tra mae'r materion yn ffres ym meddwl pawb o hyd.
- 4.8 O dan amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y gall y cyngor edrych ar bryderon y tynnir ein sylw atynt yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen rhesymau cryf arnom ynglŷn â pham na thynnwyd ein sylw at y mater ynghynt a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn.
- 4.9 Mae'n bosibl y bydd rhesymau pan na fydd y cyngor neu pam na all y cyngor ystyried cwyn o dan y polisi hwn (e.e. os oes achos llys mewn perthynas â'r materion hynny, neu os byw'r y cwyn yn nodi mater diogelu). Os mai dyma yw'r achos, bydd y Swyddog Cwynion yn esbonio pam na ellir ystyried y cwynion ac yn cadarnhau'r penderfyniadau yn ysgrifenedig.
- 4.10 At hynny, ni ellir gwneud cwyn o dan y polisi hwn lle:
- 4.10.1 Mae'r gŵyn yn perthyn i fater yr ymchwiliwr iddo o'r blaen o dan y weithdrefn gwynion hon neu'r un flaenorol;
- 4.10.2 Ymchwiliwr neu ymchwiliwyd y gŵyn gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- 4.10.3 Mae'r mater yn perthyn i fater Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data;
- 4.10.4 Cafodd y gŵyn ei wneud ar lafar o'r blaen, a'i datrys er boddhad y person sy'n gwneud y gŵyn, erbyn y diwrnod gwaith yn dilyn y diwrnod y gwnaed y gŵyn.

5. Sut i gwyno

- 5.1 Gellir gwneud cwynion mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod:
- 5.1.1 Trwy gysylltu â'r Swyddog Cwynion ar y ffôn ar 01446 704800
- 5.1.2 Mynd i'n gwefan ar www.valeofglamorgan.gov.uk/complaints
- 5.1.3 Trwy e-bost ar servicescomplaints@valeofglamorgan.gov.uk
- 5.1.4 Yn ysgrifenedig, yn y cyfeiriad canlynol:
Y Swyddog Cwynion
Swyddfa'r Dociau
Subway Rd
Y Barri CF63 4RT
- 5.2 Ei nod yw sicrhau bod gwybodaeth am gwynion ar gael ym mhob un o'n safleoedd gwasanaeth ac ardaloedd cyhoeddus a hefyd mewn lleoliadau priodol yn y gymuned (e.e. llyfrgelloedd a swyddfeydd Tai).
- 5.3 Gellir sicrhau bod copiâu o'r polisi hwn a'r ffurflen cwyno ar gael mewn fformatau eraill os oes gofyn (e.e. clywedol, print bras ayyb).

6. Cam 1 y Broses Gwyno – Datrys yn Lleol

- 6.1 Rydym yn credu, ble bynnag y mae'n bosibl, y peth gorau yw ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys nes ymlaen. Yn ddelfrydol, dylai achwynyddion godi eu cwyn gyda'r person maent yn ymdrin ag ef. Bydd yn ceisio ei ddatrys yn y fan a'r lle.
- 6.2 Os na allwn ddatrys cwyn ar unwaith, byddwn yn ei chydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith o'i derbyn ac yn dweud wrth yr achwynydd pwy rydym wedi gofyn iddo edrych ar y mater. Amgaeir manylion am ein gweithdrefn cwynion gyda'r gydnabyddiaeth.
- 6.3 Byddwn yn disgrifio ein dealltwriaeth o bryderon yr achwynydd ac yn gofyn iddo gadarnhau ein bod wedi eu disgrifio'n gywir. Hefyd, byddwn yn gofyn iddo ddweud wrthym pa ganlyniad mae'n gobeithio amdano.
- 6.4 Byddwn yn cynnig trafodaeth i'r achwynydd (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn) er mwyn ceisio i ddatrys y materion. Os oes angen trafodaeth, gwneir trefniadau i hyn ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith o ddyddiad y gydnabyddiaeth.
- 6.5 Yn achos Sylw, gwneir trefniadau i unrhyw drafodaeth gael ei chynnal o fewn 10 diwrnod gwaith o ddyddiad dechrau'r gŵyn fel y'i diffinnir yn Rheoliad 17(4) Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014.
- 6.6 Wedi datrys y gŵyn, byddwn yn darparu ymateb i'r gŵyn yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith o'r dyddiad datrys.
- 6.7 Os na fydd yn bosibl rhoi ymateb i'r achwynydd o fewn yr amserlenni a restrir yn 6.4 neu 6.5 uchod, byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i drafod y rheswm dros yr oedi.

6.8 Mae'n bosibl y byddwn yn awgrymu cyflafareddu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau. Y gobaith yw y gall Gwasanaethau Cymdeithasol ddatrys yr holl byrderon heb fod angen rhagor o gamau.

7. Cam 2 y Broses Gwyno – Cwynion ffurfiol

7.1 Os cafodd cwyn ei hystyried ar gam cyntaf y broses gwyno ac mae'r achwynydd yn anfodlon ar y canlyniad, gall ofyn am i berson sy'n annibynnol ar y cyngor ymchwilio i'r gŵyn.

7.2 Byddwn yn comisiynu rhywun o'r tu allan i'r cyngor i gynnal yr ymchwiliad. Cyfeirir at y person hwn fel Ymchwiliwr Annibynnol.

7.3 Bydd yr Ymchwiliwr Annibynnol yn cyfweid â'r holl bartïon ac yn llunio adroddiad o'r ddarganfyddiadau a roddir i'r person sy'n gwneud y gŵyn ac i brif bartïon i'r gŵyn. Fel canlyniad i'r adroddiad hwn, bydd Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yn rhoi ymateb ysgrifenedig i'r adroddiad i'r achwynydd a fydd yn cynnwys ei grynodedb a manylion unrhyw gamau i'w cymryd.

7.4 Yn achos plentyn, ar y cam hwn, penodir person annibynnol hefyd i gymryd rhan yn yr ystyriaeth ffurfiol ac unrhyw drafodaeth am y camau y dylai'r cyngor eu cymryd (yn unol â Deddf Plant 1989). Rôl y Person Annibynnol yw goruchwyllo trin a thrafod y gŵyn. Mae'n bosibl y bydd y person hwn yn gyflogai'r cyngor ond mae'n rhaid nad yw'n gysylltiedig â Gwasanaethau Cymdeithasol mewn unrhyw ffordd.

7.5 Byddwn yn casglu cofnod ysgrifenedig ffurfio o'r gŵyn (fel rydym yn ei deall) o fewn 5 diwrnod gwaith o'r dyddiad y'i derbynir.

7.6 Cyn i'r ymchwiliad ddechrau, bydd gofyn i'r achwynydd gadarnhau bod ein dealltwriaeth o'r materion i'w hymchwilio yn gynhwysfawr ac yn gywir. Hefyd, gofynnir iddo nodi (neu gadarnhau) ei ganlyniadau gofynnol o'r ymchwiliad. Os na chafodd y materion hyn eu rhestru'n glir yn ein crynodeb o'r gŵyn, bydd angen i'r achwynydd siarad â'r Swyddog Cwynion i egluro materion.

7.7 Y dyddiad pan gaiff cynnwys y gŵyn ei gytuno gan y cyngor a'r achwynydd fydd y dyddiad dechrau ar gyfer y gŵyn.

7.8 Dylid cyhoeddi ymateb i gŵyn Cam 2 o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad dechrau. Os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd ac yn esbonio pam, gan roi syniad pryd y gall ddisgwyl derbyn ymateb. Beth bynnag, mae'n rhaid darparu ymateb i gŵyn o fewn 6 mis.

7.9 Er yr argymhellir bod achwynydd yn ceisio datrys ei gŵyn yn anffurfiol yn y lle cyntaf, mae ganddo hawl i ofyn i gŵyn gael ei hystyried ar y cam hwn o'r cychwyn cyntaf.

8. Canlyniadau ymchwiliadau

- 8.1 Yn dilyn ymchwilio i gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd am ganlyniad yr ymchwilydd gan ddefnyddio ei ddewis ffurf ar gyfathrebu (e.e. trwy lythyr neu e-bost). Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad hwy. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.
- 8.2 Os gwelwn ein bod wedi ei wneud yn anghywir, byddwn yn esbonio pa wallau a wnaed a sut y digwyddodd.
- 8.3 Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu yn y ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn esbonio beth yw e a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto. Os gwnaethom bethau'n anghywir, byddwn pob amser yn ymddiheuro.

9. Gwneud yn iawn am bethau – pan fyddwn yn gwneud pethau'n anghywir

- 9.1 Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth a ddylai fod wedi'i roi, byddwn yn anelu at ei ddarparu os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn anelu at wneud yn iawn amdano. Os bu person ar ei golled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio ei roi yn ôl yn y sefyllfa y byddai ynddi pe bawn wedi gwneud pethau'n gywir.
- 9.2 Pe bai person wedi gorfod talu am wasanaeth ei hun, pan ddylai fod wedi derbyn y gwasanaeth hwnnw gennym ni, neu pe bai'n gymwys i dderbyn cyllid na dderbyniwyd ganddo, fel arfer byddwn yn anelu at wneud yn iawn am yr hyn a gollodd.

10. Dysgu gwersi

- 10.1 Rydym yn ystyried cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu gan unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein uwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb cyfnodol o bob cwyn. Hefyd, mae manylion y gwersi a ddysgwyd gan gwynion wedi'u cynnwys mewn Adroddiad Blynyddol.
- 10.2 Pan fydd angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n rhestru'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd rydym yn bwriadu ei wneud. Os yw'n briodol, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynyddion pan fydd y newidiadau rydym wedi addo eu gwneud wedi'u gweithredu.

11. Cyfrinachedd

- 11.1 Mae'r holl wybodaeth am y gŵyn yn gyfrinachol, yn amodol ar y Ddeddf Diogelu Data; cedwir gwybodaeth am gwynion ar wahân i gofnodion rheoli gofal.
- 11.2 Mae gofyn am ymchwiliad yn rhoi caniatâd i'r Swyddog Ymchwilio edrych ar y data personol sy'n gynwysedig mewn cofnodion rheoli gofal ar gyfer cwmpas y gŵyn.
- 11.3 Mae holl staff y cyngor, gan gynnwys y rhai a gomisiynwyd ar gyfer darn penodol o waith, wedi'u rhwymo gan reolau cyfrinachedd.

- 11.4 Caiff gwybodaeth a gesglir ac a brosesir yn ystod y cwynion ei thrin a'i thrafod yn unol â Pholisi Diogelu Data'r Cyngor. Caiff ei rhannu gyda phartion sy'n amodol ar ganlyniad y gŵyn, sy'n ymwneud ag ef neu sydd â diddordeb proffesiynol ynddo yn unig.

12. Ymchwiliadau cydamserol

- 12.1 Pan fydd ymchwiliadau eraill ar y gweill / yn cael eu hystyried mewn perthynas â materion a godwyd gan yr achwynydd (e.e. materion y llys, ymchwiliadau'r heddlu, achosion disgyblu neu achosion cyfreithiol eraill), ni chynhelir unrhyw ymchwiliad yn unol â'r polisi hwn.
- 12.2 Ni chaiff unrhyw ymchwiliad ar gwynion ei wneud o dan y polisi hwn lle yr ystyrir y bydd camau gweithredu o'r fath o bosibl yn peryglu unrhyw broses diogelu oedolion neu blant, a rhoddir gwybod i'r achwynydd os caiff y gŵyn ei thrin fel mater diogelu.
- 12.3 Pe bai hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig ac yn ei wahodd i ailgyflwyno ei gŵyn pan fydd y materion eraill hynny wedi dod i ben.

13. Beth os oes mwy nag un corff cyhoeddus yn cymryd rhan?

- 13.1 Os yw cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. os yw'r gŵyn ynglŷn â'r cyngor a'r Bwrdd Iechyd) fel arfer byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain o ran ymdrin â'r mater. Yn y fath achosion, darperir enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â'r achwynydd.
- 13.2 Os yw'r gŵyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. gweithwyr gofal asiantaeth, cartrefi preswyl preifat) mae'n bosibl y codir y mater yn anffurfiol â'r corff hwnnw ac ymwneud ag ef yn gyntaf. Fodd bynnag, os bydd yr achwynydd eisiau cwyno'n ffurfiol, byddwn yn edrych i mewn i hyn ein hunain ac yn ymateb.

14. Gohirio neu Rewi Penderfyniadau

- 14.1 Os yw cwyn am newid arfaethedig i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth, mae'n bosibl y bydd y cyngor yn ystyried gohirio neu rewi'r penderfyniad tan i'r gŵyn gael ei datrys.
- 14.2 Bydd penderfyniadau i ohirio / rhewi'r fath newidiadau fel arfer yn cael eu gwneud ar ôl trafodaeth rhwng y Swyddog Cwynion a swyddogion priodol, a chaiff pob achos ei ystyried yn ei rinwedd ei hun.
- 14.3 Os oes gofyn, bydd penderfyniad Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol ar faterion o'r fath yn derfynol.

15. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 15.1 Os na lwyddwn i ddatrys cwyn, caiff yr achwynydd gyfeirio'r mater i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff

llywodraethol gall edrych i mewn i gwynion lle y bo'r achwynydd neu'r defnyddiwr gwasanaeth -

- (i) wedi cael ei drin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael trwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
- (ii) wedi cael ei roi o dan anfantais yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu wedi'i drin yn annheg.

15.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i achwynyddion tynnu ein sylw at gwynion yn gyntaf a rhoi cyfle i chi wneud yn iawn am bethau.

15.3 Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon yn y ffyrdd canlynol:

- Trwy e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
- Trwy wefan yr Ombwdsmon: www.ombudsman-wales.org.uk
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, at:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203

15.4 Hefyd mae sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, gall Comisiynydd y Gymraeg ymdrin â materion ynglŷn â gwasanaethau yn Gymraeg. Gallwn ddarparu cyngor ar y fath sefydliadau.

16. Beth os oes angen cymorth ar achwynydd?

16.1 Bydd ein staff yn anelu at helpu achwynyddion i roi gwybod i ni am eu pryderon. Os oes angen rhagor o gymorth, byddwn yn ceisio rhoi achwynyddion mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

16.2 Pobl Hŷn

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

- Defnyddio eu Ffurflen Ar-lein: <https://www.m nomination.com/wypregister/form/landingpagewelsh>
- Trwy wefan Age Cymru: <http://www.ageuk.org.uk/cymru/>
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, yn:

Age Cymru
Tŷ John Pathy
13/14 Neptune Court
Vanguard Way
Caerdydd CF24 5PJ
Ffôn: 0300 790 0203

16.2.2 Hefyd gellir dod o hyd i wasanaethau eirioli sydd ag anabledd dysgu trwy gysylltu â:

Advocacy Matters (Cymru)
Canton House
435 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Caerdydd
CF5 1JH

Ac yn:

Hyb YMCA Y Barri
Court Road
Y Barri
Bro Morgannwg
CF63 4EE

Ffoniwch Gaerdydd - 029 2023 3733 Y Barri - 01446 724007| E- bost
info@advocacymatterswales.co.uk

16.3 Plant a Phobl Ifanc

16.3.1 Mae'r polisi hwn yn cynnwys cwynion a wneir gan bobl o dan 18 oed. Os oes angen cymorth ar berson ifanc sy'n dymuno cwyno, gall siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffôn 080880 23456, www.meiccymru.org).

16.3.2 Hefyd gall gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

- Trwy e-bost, at: post@childcomwales.org.uk
- Yn ysgrifenedig, neu dros y ffôn, fel y dangosir isod:

Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth
Phoenix Way
Llansamlet
Abertawe SA7 9FS
Ffôn: 01792 765600

Swyddfa Gogledd Cymru:

Penrhos Manor
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy LL29 7YW
Ffôn: 01492 523333

16.3.3 Hefyd gall gwasanaethau eirioli i blant a phobl ifanc gael eu darparu gan NYAS ar <https://www.nyas.net/freephone>

17. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gan achwynyddion

17.1 Mewn cyfnodau o drafferth neu drallod, mae'n bosibl y bydd rhai pobl yn gweithredu yn groes i'w cymeriad. Mae'n bosibl y bydd amgylchiadau annifyr sy'n peri trallod

wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn grymus neu'n benderfynol.

- 17.2 Rydym yn credu bod gan bob achwynydd hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i achwynyddion fod yn gwrtais yn y ffordd maent yn ymdrin â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, galwadau afresymol neu ddyfalwch afresymol.
- 17.3 Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan welwn fod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol. Gellir dod o hyd i fanylion ein Polisi Ymddygiad Afresymol Cwsmeriaid ar y Staffnet.