



Gofal Cymdeithasol **Cymru**
Social Care **Wales**

Polisi Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion

Gwybodaeth am y ddogfen	
Teitl y ddogfen	Polisi Canmoliaeth, Pryderon a Chwynion
Dosbarthiad	Agored
Cyfeirnod/Rhif y Ddogfen:	71229
Ceidwad y Ddogfen:	Kate Salter
Polisiâu eraill y dylid eu darllen ar y cyd â'r polisi hwn:	Canllawiau ar ymdrin â chwyn
Dyddiad adolygu:	Tair blynedd ar ôl adolygu: Tachwedd 2018
Asesiad effaith cychwynnol wedi'i gwblhau ar:	Mehefin 2009
Camau i'w cymryd:	Na
Os oes, pa gamau a gymerwyd:	

Hanes y ddogfen					
Fersiwn	Dyddiad	Cyhoeddwyd gan	Sylwadau	Cymeradwywyd gan:	Dyddiad cymeradwyo
1	Mehefin 2009	Kate Salter	Drafft ar gyfer sylwadau	John Williams	6 Gorffennaf 2009
2	20 Gorffennaf 2009	Kate Salter	I'w gymeradwyo	Tîm Rheoli	20 Gorffennaf 2009
3	23 Tachwedd 2015	Kate Salter	Ar gyfer adolygu a diweddarau – mân newidiadau		
4	10 Rhagfyr 2015	Kate Salter	Diwygiwyd i gynnwys cyfeiriad at Reoliadau (Cydnabod Cymwysterau Proffesiynol) yr UE 2015		
5	24 Mawrth 2017	Kate Salter	Diweddarwyd ac adolygwyd – Gofal Cymdeithasol Cymru		

Canmoliaeth, pryderon a chwynion

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae Gofal Cymdeithasol Cymru wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i bawb rydym yn ymdrin â nhw ym mhob maes o'n gwaith a'n gweithgarwch. Mae'r polisi 'Canmoliaeth, pryderon a chwynion' yn darparu fframwaith ar gyfer ymdrin â'r adborth hwn a bydd yn ein helpu i gydnabod gwaith o ansawdd uchel yn ogystal â gwella'r gwasanaeth a ddarparwn yn barhaus.
- 1.2 Efallai y bydd achlysuron pan fydd ein cwsmeriaid am roi gwybod i ni am wasanaeth ardderchog maent wedi'i dderbyn neu adegau, fodd bynnag, lle mae defnyddwyr gwasanaethau neu'r bobl hynny sy'n dod i gysylltiad â Gofal Cymdeithasol Cymru yn teimlo nad ydynt wedi cael eu trin cystal ag y dylent. Os bydd rhywbeth o'r fath yn digwydd rydym eisiau gwybod fel y gellir cymryd camau priodol.
- 1.3 Mae yna sianelau ar wahân ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â:
 - Hyfforddiant gwaith cymdeithasol e.e. myfyrwyr sydd am gwyno am rywbeth a ddigwyddodd ar eu rhaglen neu yn eu hasesiad.
 - Ymddygiad gweithiwr cymdeithasol
 - Apelau yn erbyn penderfyniad a wnaed gan Bwyllgor Cofrestru Gofal Cymdeithasol Cymru ynghylch cais i gofrestru neu benderfyniad gan y Pwyllgor Ymddygiad neu Iechyd
- 1.4 Mae Atodiad A yn egluro pwy mae angen i'r achwynydd gysylltu â nhw yn yr achosion hyn.

2. Deddfwriaeth

- 2.1 Nid oes darn penodol o ddeddfwriaeth sy'n ymdrin â chwynion, ond mae'r canlynol yn cynnig ffordd o wneud iawn yn gyfreithiol, pe bai unrhyw un o'r Deddfau canlynol yn cael ei thorri yn ystod gweithgareddau Gofal Cymdeithasol Cymru.

Deddf Cydraddoldeb 2010
Deddf Diogelwch rhag Aflonyddu 1997
Deddf Hawliau Dynol 1998
Deddf yr Iaith Gymraeg 1993
Deddf Diogelu Data 1998
Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000

3. Diben

Diffiniadau

3.1 Canmoliaeth

Mae canmoliaeth yn fynegiant bwriadol o werthfawrogiad am wasanaeth neu ymateb a ddarparwyd yn gwrtais neu'n gyflym, neu y cyfeirir ato'n benodol mewn ffordd arall i'w ganmol gan gwsmer. Ni ddylid cynnwys sylwadau anffurfiol neu ffwrdd â hi.

3.2 Pryderon

Mater sy'n peri pryder y byddai aelod o'r cyhoedd am ei gyfleu (dros y ffôn, mewn e-bost neu lythyr) i ni gan ei fod yn achosi anhapusrwydd neu bryder.

3.3 Cwynion

Mae diffiniad yr ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus o gŵyn wedi cael ei ddefnyddio fel meincnod ar gyfer ein diffiniad.

“Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd am weithredu neu ddiffyg gweithredu neu am safon gwasanaeth Gofal Cymdeithasol Cymru, boed y camau wedi eu cymryd neu'r gwasanaeth wedi'i ddarparu gennym ni neu gan berson neu gorff yn gweithredu ar ein rhan.”¹

3.4 Mae ein polisi yn ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r canlynol:

- Ymddygiad staff;
- Herio neu dorri'r Ddeddf Diogelu Data (DPA) / Deddf Rhyddid Gwybodaeth (Fol);
- Oedi wrth brosesu;
- Materion cydraddoldeb ac amrywiaeth / y Gymraeg;
- Methiant i weithredu ynghylch cais;
- Diffyg cyfathrebu;
- Unigolyn cofrestredig sy'n destun rhybudd ffug²;
- Dogfennau coll;
- Camweinyddu;
- Ansawdd y cyfathrebu.

3.5 Mae eglurhad pellach ynglŷn â chategoriâu cwynion yn Atodiad B. Fel rheol ni fyddwn yn ystyried cwynion yn ymwneud â digwyddiadau sydd wedi digwydd ar ôl 6 mis.

3.6 Nid yw ein polisi cwynion yn ymdrin â'r canlynol:

- Sylwadau am bolisiâu neu heriau i ddeddfwriaeth;
- Cais am wasanaeth;
- Cais am wybodaeth, o bosibl o dan y Ddeddf Diogelu Data a / neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth.

Egwyddorion

3.7 Dyma'r egwyddorion allweddol sy'n sail i'r polisi hwn, yn unol ag Egwyddorion Unioni Cam Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

- hygyrch a hawdd i'w ddefnyddio: yn arbennig, bydd cwynion yn cael eu datrys mor agos ag y bo modd at y man lle gwnaethant gael eu codi (Gwneud pethau'n iawn);
- effeithiol: cwynion yn cael eu cymryd o ddifrif a'u hymchwilio'n drylwyr (Unioni pethau);
- agored a thryloyw: mae'r broses yn glir a diamwys a phob parti yn cael eu hysbysu'n llawn drwy'r amser (Bod yn agored ac yn atebol);

¹ Guidance to Local Authorities', Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Medi 2006

² Rheoliadau (Cydnabod Cymwysterau Proffesiynol) yr Undeb Ewropeaidd 2015

- ystyriol: byddwn yn ymdrin â phobl mewn modd cwrtais a chymwynasgar (Canolbwyntio ar y cwsmer);
- teg a chyfartal: bydd pawb sy'n gysylltiedig â'r broses yn cael eu trin yn gyfartal, beth bynnag yw eu credoau crefyddol, barn wleidyddol, grŵp hiliol, oedran, statws priodasol, cyfeiriadedd rhywiol, rhyw, anabledd, boed dibynyddion ganddynt ai peidio, neu unrhyw nodwedd arall (Gweithredu'n deg a chymesur);
- cyfreithlon: byddwn yn gweithredu o fewn terfynau ei awdurdod statudol (Gweithredu'n deg a chymesur);
- amserol: gyda therfynau amser ar gyfer gweithredu ac ymrwymiad i hysbysu pobl ar bob cam o'r broses. (Bod yn agored ac atebol);
- gwelliant parhaus: defnyddio'r gwersi a ddysgwyd o gwynion er mwyn sicrhau nad yw camweinyddu neu wasanaeth o ansawdd gwael yn cael ei ailadrodd (Ceisio sicrhau gwelliant parhaus).

4. Gweithdrefnau

Canmoliaeth

- 4.1 Yn ogystal â gwella'n barhaus yn sgil y cwynion a gawn byddem yn hoffi i chi ddweud wrthym hefyd pan fyddwn yn gwneud pethau'n dda. Gallwch wneud eich sylwadau canmoliaethus dros y ffôn neu ysgrifennu at unrhyw aelod o'r staff neu e-bostio ein Prif Weithredwr. Yna bydd y sylwadau canmoliaethus yn cael eu rhannu â'r unigolyn / timau dan sylw fel rhan o'n proses rheoli perfformiad.

Pryderon

- 4.2 Rydym am i chi gyfleu eich pryderon wrthym hefyd, a all fod yn achosi anhapusrwydd neu bryder i chi sy'n gysylltiedig â'n gwaith. Os ydych am fynegi pryder, dylech gysylltu â'r tîm dan sylw cyn gynted ag y bo modd. Gallwch fynegi'ch pryderon yn ysgrifenedig naill ai wrth y tîm perthnasol neu eu hanfon i'n cyfeiriad e-bost gwybodaeth - info@socialcare.wales <<mailto:info@socialcare.wales>>. Bydd y tîm priodol yn ymdrin â'ch pryder a byddwch yn derbyn ymateb i'r pryderon a godwyd gennych.

Cwynion

- 4.3 Mae pedwar cam posib yn y weithdrefn ar gyfer cwyno am wasanaethau a ddarperir gan Gofal Cymdeithasol Cymru:
1. cam un - pryderon
 2. cam dau - cwynion
 3. cam tri - adolygiad
 4. cam pedwar - ymgynghori ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- 4.4 Nid oes angen mynd drwy'r weithdrefn fesul cam, oherwydd gellir defnyddio camau un a dau ar wahân. Dim ond ar ôl cynnal y weithdrefn ffurfiol y mae'r cam adolygu ar gael. Mae gan achwynwyr hawl hefyd i gwyno amdanom ni wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ac mae ei fanylion cyswllt yn Adran 7.
- 4.5 Mae gan yr Ombwdsmon bwerau i ymchwilio i gwynion amdanom ar yr amod ei fod yn fodlon bod y corff dan sylw wedi cael cyfle rhesymol i ymchwilio ac ymateb i'r gŵyn. Y gobaith yw, fodd bynnag, y gellir ymdrin yn foddhaol â'r rhan fwyaf o gwynion trwy ein gweithdrefnau mewnol eu hunain.

Cam un - pryderon

- 4.6 Yn y lle cyntaf, yn ddelfrydol, dylai unrhyw berson neu sefydliad sy'n anfodlon â'r gwasanaeth a ddarperir gan Gofal Cymdeithasol Cymru neu aelod o'i staff, siarad â'r person y maent wedi bod mewn cysylltiad â nhw.
- 4.7 Efallai y bydd yr aelod o staff, neu ei reolwr llinell, yn gallu datrys y broblem yn foddhaol yn ddi-oed. Bydd y rheolwr llinell yn cofnodi'r camau a gymerwyd o ganlyniad i'r pryder yn cael eu codi ac yn nodi barn a sylwadau a chadw cofnod o unrhyw gysylltiadau a thrafodaethau mewn perthynas â'r pryder. Mae'n ddyletswydd ac yn gyfrifoldeb arnom i ddatrys materion o'r fath yn gyflym ac yn gyfeillgar. Os nad oes modd dod i gytundeb anffurfiol, gellir gwneud cwyn ffurfiol drwy lenwi'r ffurflen gwyno swyddogol, neu drwy ysgrifennu at Gofal Cymdeithasol Cymru.

Cam dau - cwynion

- 4.8 Er mwyn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn brydlon, byddwn angen y wybodaeth ganlynol gan yr achwynydd (neu gan rywun fydd yn gweithredu ar ei ran, a awdurdodir yn briodol yn ysgrifenedig), a hynny'n ysgrifenedig ac, yn ddelfrydol, ar y ffurflen gwynion swyddogol:
- Gwybodaeth am yr achwynydd neu'r sefydliad.
 - Rhaid i unigolion cofrestredig neu ymgeiswyr ar gyfer cofrestru ddarparu manylion yr achlysuron y gwnaethant gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru; natur y broblem, beth sydd wedi digwydd, sut y digwyddodd hyn, dyddiadau arwyddocaol a chymaint o fanylion perthnasol â phosib.
 - Beth sydd wedi'i wneud hyd yn hyn i geisio unioni'r sefyllfa, ac a yw hyn wedi bod yn llwyddiannus; a oes cwyn(ion) neu apêl(au) wedi'u gwneud i gyrrff neu sefydliadau eraill, ac os felly, beth yw enw'r corff neu'r sefydliad a pha swyddogion y cysylltwyd â nhw, a beth oedd y canlyniad.
 - Pam fod y gŵyn wedi'i dwyn i sylw Gofal Cymdeithasol Cymru.
 - Cyswllt blaenorol yr unigolyn cofrestredig neu'r aelod o'r cyhoedd â Gofal Cymdeithasol Cymru.
 - Beth a ddisgwylir gan Gofal Cymdeithasol Cymru mewn ymateb i'r gŵyn, a'r canlyniad y mae'r achwynydd am ei gael.
- 4.9 Cynghorir achwynwyr i gadw copi o'r ffurflen gwyno swyddogol neu lythyr a anfonwyd ganddynt ac unrhyw ddogfennau ategol. Os gofynnir am hynny, bydd Gofal Cymdeithasol Cymru yn dweud wrth yr achwynydd ble mae cefnogaeth annibynnol i'w chael i'w helpu i gofnodi'r gŵyn.
- 4.10 Ar ôl derbyn ffurflen neu lythyr cwyno, ystyrir pa gamau i'w cymryd, gan ddibynnu ar natur y gŵyn. Bydd cydnabyddiaeth yn cael ei hanfon at yr achwynydd cyn pen 5 diwrnod gwaith. Gellir gofyn am wybodaeth bellach yn ôl yr angen. Darperir ymateb cychwynnol cyn pen 20 diwrnod gwaith. Bydd yr achwynydd yn cael gwybod a yw'r gŵyn o fewn cylch gwaith Gofal Cymdeithasol Cymru ac os felly, pa gamau fydd yn cael eu cymryd a'r amserlen debygol ar gyfer hyn.
- 4.11 Pan fydd ymchwiliad wedi'i gwblhau, bydd y Pennaeth Gwasanaeth³ (sy'n berthnasol i natur y gŵyn) yn ysgrifennu at yr achwynydd i esbonio beth sydd wedi'i wneud, pa

³ Mae'r term hwn yn cyfeirio at Benaethiaid adran Datblygu'r Gweithlu, Cyfarwyddwr perthnasol yr Adran briodol, Rheolwr y tîm neu'r ffrwd waith.

gasgliad y daethpwyd iddo, a pham. Bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu hefyd am unrhyw gamau pellach y gallwn eu cymryd.

- 4.12 Os gwneir honiad mewn perthynas â chamymddwyn difrifol neu anonestrwydd, rhaid rhoi gwybod i'r Swyddog Cwynion ar unwaith. Yna bydd y Swyddog Cwynion yn hysbysu'r Cyfarwyddwr priodol a'r Prif Weithredwr a fydd yn penderfynu a ddylai Gweithdrefnau Disgyblu Gofal Cymdeithasol Cymru gael eu rhoi ar waith.
- 4.13 Efallai y bydd achosion lle bydd camau cychwynol y Gweithdrefnau Cwyno hyn yn cael eu disodli gan Weithdrefnau Disgyblu'r Cyngor. Os felly, bydd y broses gwynion yn cael ei gohirio nes cael canlyniad y Gweithdrefnau Disgyblu. Mewn sefyllfa o'r fath, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu. Ar ôl gorffen y Gweithdrefnau Disgyblu dylid datrys y gŵyn yn unol â'r Polisi hwn ac o fewn amserlen y cytunwyd arni gyda'r achwynydd.

Cam tri: adolygiad

- 4.14 Os nad yw penderfyniad y Pennaeth Gwasanaeth yn dderbyniol i'r achwynydd, caiff ei hysbysu y gall ofyn am adolygiad o'r ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn gan Banel Adolygu sy'n cynnwys y Prif Weithredwr, Pennaeth Gwasanaeth (nid yr un oedd yn ymwneud â'r gŵyn wreiddiol) ac aelod o'r Bwrdd (os yn berthnasol). Caiff y Panel Adolygu ei gadeirio gan y Prif Weithredwr a bydd yn penderfynu ynghylch y canlynol:
- a) bu achos arwyddocaol o dorri rheolau wrth roi'r weithdrefn hon ar waith a allai fod wedi effeithio ar y canlyniad; neu
 - b) mae'r ymateb i'r gŵyn yn afresymol gan ystyried yr holl wybodaeth sydd ar gael yn ymwneud â'r amgylchiadau; neu
 - c) mae gwybodaeth newydd ar gael, sy'n berthnasol i'r gŵyn ac nad oedd ar gael o'r blaen i'r Pennaeth Gwasanaeth yn ystod y camau cynharach.
- 4.15 Bydd gan yr achwynydd hawl i gyflwyno sylwadau i'r Panel yn amlinellu'r rhesymau dros ei anfodlonrwydd gyda'r ymateb i'w gŵyn. Gall y sylwadau hyn gael eu cyflwyno'n ysgrifenedig neu'n bersonol i'r Panel Adolygu. Unwaith y bydd y Panel wedi adolygu'r gŵyn rhaid iddo benderfynu ar un o'r canlynol:
- cadarnhau penderfyniad y Pennaeth Gwasanaeth; neu
 - ddiwygio penderfyniad y Pennaeth Gwasanaeth; neu
 - gyfeirio'r gŵyn yn ôl at y Pennaeth Gwasanaeth i'w hailystyried.
- 4.16 Bydd y Prif Weithredwr yn darparu ymateb ysgrifenedig i'r gŵyn a chynigion ar gyfer ei datrys, cyn gynted â phosibl ar ôl yr adolygiad. Fel arfer, bydd yr ymateb yn cael ei wneud cyn pen 10 diwrnod gwaith i ddiwedd yr adolygiad, ac os bydd angen i hynny fod yn ddiweddarach, bydd drwy gytundeb â'r achwynydd.

Cam pedwar – ymgynghori ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 4.17 Gall achwynwyr sy'n anfodlon â'n hymateb i gŵyn ofyn am i'w hachos gael ei archwilio'n annibynnol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae pwerau'r ombwdsmon i'w gweld yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.
- 4.18 Gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion gan aelodau'r cyhoedd sy'n honni eu bod wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i weinyddu neu wasanaeth gwael gan

rai cyrff cyhoeddus yng Nghymru. Gall yr Ombwdsmon ystyried cwyn ar yr amod ei fod yn fodlon bod y corff dan sylw wedi cael cyfle rhesymol i ymateb i'r gŵyn.

5. Cofnodion, Monitro a Gwerthuso

- 5.1 Pan fydd canmoliaeth, pryder neu gŵyn yn cael ei derbyn bydd y cofnodion a gronnir o ganlyniad i hynny'n cael eu cadw'n unol â Deddf Diogelu Data 1998 a Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000..
- 5.2 Byddwn yn monitro unrhyw ganmoliaeth, pryderon neu gwynion a dderbyniwn, er mwyn sicrhau ein bod yn gwybod am faterion arwyddocaol ac i werthuso tueddiadau a allai fod o gymorth wrth wneud penderfyniadau polisi ac wrth adolygu effeithiolrwydd y systemau gweinyddol sydd ar waith.
- 5.3 Caiff adroddiad blynyddol ei baratoi gan y Swyddog Cwynion enwebedig sy'n cynnwys pob cwyn cam 1 a 2, a phob gwrandawriad Panel Adolygu, a chyflwynir yr adroddiad i'r Pwyllgor Archwilio a Chraffu. Bob chwarter mae'r Pwyllgor Archwilio a Risg yn derbyn trosolwg byr o'r cwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau'r ymchwiliadau. Mewn rhai achosion efallai y bydd angen gofyn i achwynwyr ddarparu gwybodaeth ychwanegol am eu hunain neu eu sefydliad trwy gwblhau ffurflen fonitro fer er mwyn i ni allu crynhoi a gwerthuso gwybodaeth.

6. Rolau a Chyfrifoldebau

- 6.1 Y Prif Weithredwr sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol am sicrhau bod y polisi yn cael ei weithredu'n deg ac effeithiol. Bydd y Prif Weithredwr yn dirprwyo'r gwaith o reoli'r Polisi Cwynion o ddydd i ddydd i'r Swyddog Cwynion Dynodedig. Swyddog Cwynion Gofal Cymdeithasol Cymru yw'r Rheolwr Strategaeth a Llywodraethu Corfforaethol.
- 6.2 Mae Penaethiaid Gwasanaeth yn gyfrifol am ymchwilio i gŵyn sydd yn eu maes awdurdod nhw neu fel y cyfarwyddir gan y Prif Weithredwr. Gallant benodi staff i ymchwilio i gwynion ar eu rhan.
- 6.3 Mae rheolwyr llinell yn gyfrifol am sicrhau bod eu staff yn gwybod sut i ymateb i achwynwyr yn y lle cyntaf, os oes rhywun yn cysylltu â nhw'n bersonol neu dros y ffôn.
- 6.4 Disgwylir i staff ymdrin ag achwynwyr yn gwrtais bob amser a gwneud pob ymdrech i ddatrys y mater yn gyfeillgar cyn gynted â phosib.

7. Cyfeiriadau cysylltu

Prif Weithredwr Gofal Cymdeithasol Cymru Tŷ South Gate Wood Street Caerdydd CF10 1EW

Ffôn:	029 2022 6257
Ffacs:	029 2038 4764
E-bost:	info@socialcare.wales

<p>Care Standards Tribunal Mowden Hall, Staindrop Road, Darlington, DL3 9BG</p> <p>Rhif ffôn: Cyfeiriad e-bost:</p>	
Ffôn:	01325 392712
Cyfeiriad e-bost:	CST@tribunals.gsi.gov.uk
Gwefan:	https://www.gov.uk/guidance/appeal-to-the-care-standards-tribunal

<p>Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed CF35 5LJ</p>	
Ffôn:	0300 790 0203
Ffacs:	(01656) 641199
E-bost:	ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan:	www.ombudsman-wales.org.uk

Sianel gyfathrebu ar gyfer cwynion y tu allan i'r polisi hwn

Mae'r tabl isod yn nodi'r sianeli priodol ar gyfer cwynion a dderbynnir.

Ffactor	Camau Gofynnol:
Myfyrwyr sydd am gwyno am rywbeth a ddigwyddodd ar eu rhaglen neu yn eu hasesiad	Byddai disgwyl iddynt ddefnyddio gweithdrefnau cwynion a / neu apêl y sefydliad dan sylw. Fodd bynnag, rydym yn awyddus i weld bod y gweithdrefnau hyn ar gael a'u bod yn cael eu cynnal yn briodol.
Cwyn ynglŷn ag ymddygiad gweithiwr gofal cymdeithasol	Dylai'r alwad ffôn gael ei throsglwyddo i Dîm Addasrwydd i Ymarfer, Gofal Cymdeithasol Cymru
Apelau yn erbyn penderfyniad a wnaed gan Bwyllgor Cofrestru Gofal Cymdeithasol Cymru ynghylch cais i gofrestru neu benderfyniad Pwyllgor lechyd neu Bwyllgor Addasrwydd i Ymarfer	<p>Dylid cyfeirio'r sawl sy'n galw at y Tribiwnlys Safonau Gofal</p> <p>Care Standards Tribunal, Mowden Hall, Staindrop Road, Darlington, DL3 9BG</p> <p>Rhif ffôn: 01325 392712 Cyfeiriad e-bost: CST@tribunals.gsi.gov.uk</p>

Categoriâu Cwynion

Ymddygiad staff

Pan nad yw ymddygiad unigolyn neu dîm a enwir wedi bodloni'r safonau a ddisgwylir gan y cwsmer.

Herio neu dorri'r Ddeddf Diogelu Data (DPA) / Deddf Rhyddid Gwybodaeth (Fol)

Pan fydd achos o dorri'r Ddeddf Diogelu Data / Deddf Rhyddid Gwybodaeth wedi digwydd neu lle mae'r wybodaeth sydd wedi'i darparu yn cael ei herio.

Oedi wrth brosesu

Pan fo'r amser a gymerwyd i gyflawni gweithgaredd wedi cael ei ystyried yn ormodol gan y cwsmer.

Mater cydraddoldeb ac amrywiaeth

Pan fydd unigolyn yn teimlo ei fod wedi cael ei drin yn wahanol neu'n annheg o ganlyniad i oedran, rhyw, crefydd, cyfeiriadedd rhywiol, hil neu anabledd.

Methiant i weithredu ynghylch cais

Pan nad yw cais a wnaed gan gwsmer wedi cael ei gyflawni gan Gofal Cymdeithasol Cymru, gan gynnwys lle na fydd y gweithdrefnau Gofal Cymdeithasol Cymru yn caniatáu i'r cais gael ei gyflawni.

Diffyg cyfathrebu

Pan na fydd gwybodaeth wedi'i rhannu â chwsmeriaid mor aml neu mor llawn â'r disgwyl neu fel sy'n ofynnol.

Unigolyn cofrestredig sy'n destun rhybudd ffug

Gweithiwr Cymdeithasol neu'r Rheolwr Gofal Cymdeithasol sy'n destun rhybudd ffug o dan adran 67(8)(c) o Reoliadau (Cydnabod Cymwysterau Proffesiynol) yr Undeb Ewropeaidd 2015.

Dogfennau coll

Pan ofynnir i gwsmer ailgyflwyno gwaith papur gan ei fod wedi mynd ar goll neu heb ei dderbyn gan Gofal Cymdeithasol Cymru.

Camweinyddu

Pan fo problem gyda phrosesau gweinyddol Gofal Cymdeithasol Cymru.

Ansawdd cyfathrebu

Pan fo rhywun yn teimlo bod naws gohebiaeth gan Gofal Cymdeithasol Cymru'n amhriodol, yn dramgwyddus neu'n aneglur.



Gofal Cymdeithasol **Cymru** Social Care **Wales**

Ffurflen Gwyno

Dylech lenwi'r ffurflen hon os ydych yn anfonlon gydag unrhyw wasanaeth a ddarparwyd gan Gofal Cymdeithasol Cymru ac eisiau ymchwiliad pellach i'r mater.

Adran A **Manylion personol**

Enwau cyntaf:

Cyfenw:

Cyfeiriad:

Cod post:

Rhif ffôn:

I ba gyfeiriad ydych chi am i ohebiaeth gael ei hanfon os yw'n wahanol i'r uchod?

Anghenion mynediad / gofynion eraill

Nodwch yn y blwch isod os ydych angen mynediad i gadair olwyn / dolen sain / iaith arwyddion / cyfieithydd / cyfieithydd Saesneg hawdd / cynorthwydd personol / fformat hygyrch / cefnogaeth mentor, neu unrhyw ofynion eraill. Mae hyn os ydych angen ymweld â'n swyddfeydd.

Adran B

Rhowch fanylion yr adran neu'r unigolyn rydych yn cwyno amdanynt, lle bo hynny'n briodol.

Enw cyntaf:

Cyfenw:

Cyfeiriad y swyddfa:

Rhif ffôn gwaith:

Beth yw'ch cwyn?

Digwyddiad (Crynodeb)

Dyddiadau ac Amser y Digwyddiad(au)

Y prif bobl oedd yn rhan o'r digwyddiad

Camau a gymerwyd

Manylion amgylchiadau llawn y gŵyn neu ddigwyddiad (parhewch ar ddalen arall o bapur os oes angen)

Pa gam(au) unioni neu ganlyniad ydych chi'n gobeithio ei gael?

--

Ceisiwch egluro'r rhesymau am eich cwyn.

--

Oes yna ymdrech anffurfiol wedi'i gwneud i ddatrys y mater? Os oes, rhowch fanylion.

--

Manylion cynrychiolydd

Oes gennych chi gydweithiwr / cynrychiolydd undeb llafur / gweithiwr cymorth rydych chi am ei gael gyda chi wrth fynd drwy'r weithdrefn?

Enwau cyntaf:

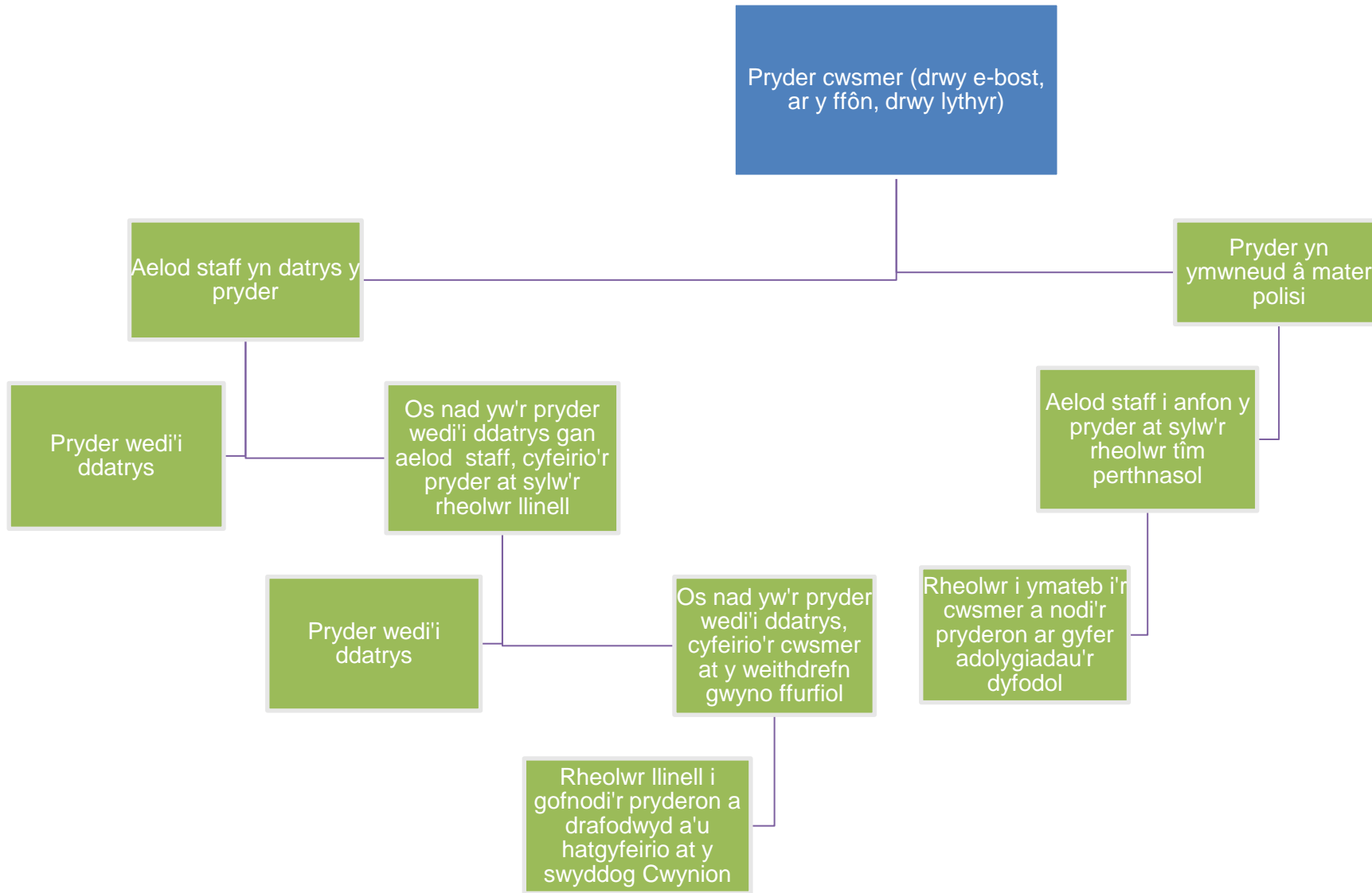
Cyfenw:

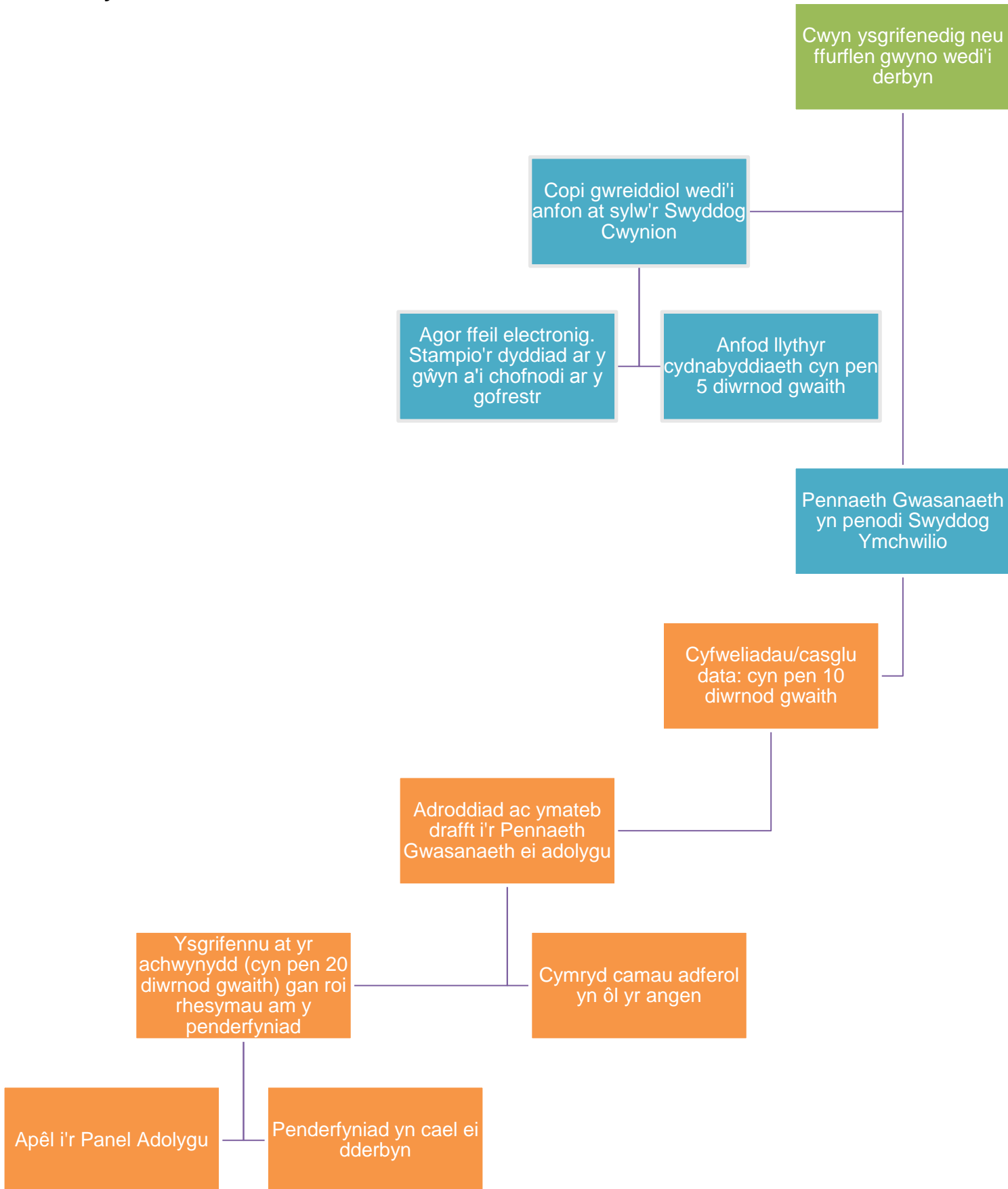
Cyfeiriad:

Rhif ffôn:

At ddefnydd swyddogol yn unig	
Rhif cofrestru:	
Dyddiad:	Prif enw cyswllt:

Cam 1: Pryderon





Cam 3: Adolygiad

