

# Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

## Gofal Cymdeithasol i Oedolion & Gofal Cymdeithasol i Blant

Mae gofynion cwynion a chynrychiolaeth yn yr adrannau Gofal Cymdeithasol yn statudol. Cawsant eu cyflwyno yn unol â Ddeddf Plant 1989, a'r Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003. Daeth rheoliadau cwyno newydd i rym ar 1 Awst 2004.

Mae'r daflen hon yn rhoi manylion am y weithdrefn gwyno, a chynghor am yr hyn y dylech ei wneud os byddwch yn parhau'n anfodlon, unwaith i chi godi'r mater, ac i'r broblem gael ei hymdrin â hi. Os byddwch yn cwyno'n llafar, a'i fod wedi datrys y broblem erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf, ni fydd yn cael ei ystyried ar gyfer y gweithdrefnau hyn.

Sylwer y bydd cwynion sy'n ymwneud â Diogelu Plant ac Oedolion yn cael eu hymdrin â hwy yn unol â'r gweithdrefnau hyn. Ni fydd y gweithdrefnau yn ystyried materion lle ceir ymglymiad cyfreithiol parhaus neu bosibl.

Gellir cael copi o Bolisi Gweithdrefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol ar-lein at [www.wreccsam.gov.uk/cwynion](http://www.wreccsam.gov.uk/cwynion)

### Cam 1 (Datrysiaid Lleol)

- Bydd eich cwyn yn cael ei chofnodi a byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o dderbyn y gwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith.
- Cewch y cyfle i drafod eich cwyn gyda rheolwr y tîm o fewn 10 diwrnod gwaith i gydnabod derbyn y gwyn. Bydd hyn un ai wyneb yn wyneb, neu ar y ffôn.
- Gwneir pob ymdrech i sicrhau bod y problemau'n cael eu datrys ar y cam hwn.
- Unwaith y byddwch chi a rheolwr y tîm wedi cytuno ar sut fydd eich problem yn cael ei datrys, byddant yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod i'r dyddiad hwn.
- Os byddwch yn parhau'n anfodlon ar ôl derbyn yr ymateb, gallwch wneud cais i ddwysau'r mater a symud ymlaen i Gam 2. Bydd y tîm cwynion yn ystyried y cais hwn.



### Cam 2 (Archwiliad Ffurfiol)

- Os byddwch yn parhau'n anfodlon yn dilyn yr ymateb a gawsoch yng Ngham Un, yna dylech gysylltu â'r Tîm Cwynion i roi gwybod iddynt am eich cais i ddwysau'r gwyn, a symud ymlaen i Gam 2. Pan fyddwch yn gwneud hyn bydd angen i chi nodi'n glir y rheswm/rhesymau pam eich bod yn parhau'n anfodlon, a chadarnhau beth yw'r canlyniadau a ddymunwch.
- Os bydd eich cwyn yn cael ei harchwilio bydd y Tîm Cwynion yn trefnu i Swyddog Archwilio Annibynnol ei harchwilio. Bydd hwn yn rhywun na gyflogir gan Gyngor Wrecsam. Swyddogaeth y Swyddog Archwilio yw adolygu'r holl ddogfennaeth sy'n ymwneud â'r gwyn, cyfweld â'r bobl berthnasol, a llunio adroddiad ar gyfer Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gan nodi'r hyn maent wedi ei ganfod, eu canlyniad a'u hargymhellion.
- Yna bydd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol yn ysgrifennu atoch gyda'i ymateb, a bydd yn cynnwys copi o adroddiad yr ymchwiliad hefyd.
- Dylid cwblhau'r broses hon o fewn 25 diwrnod gwaith, o ddyddiad cytûn dechrau'r archwiliad. Fel rheol bydd o'r diwrnod y bydd yr Archwilydd Annibynnol yn cysylltu â chi gyntaf. Gydag achosion mwy cymhleth, efallai bydd angen amser ychwanegol. Os mai hyn yw'r achos, bydd hyn yn cael ei gyfleu i chi.
- Yn unol â gofynion deddfwriaethol, bydd Unigolyn Annibynnol yn cael ei benodi ar gyfer gwasanaethau Gofal Cymdeithasol i Blant er mwyn iddynt oruchwylio'r broses archwilio.
- Mae gennych yr hawl i ofyn i'ch cwyn gael ei hymdrin â hi ar unwaith yng Ngham 2, fodd bynnag y gobaith yw y bydd yr adran wedi cael cyfle i ymateb i'ch pryderon ar y cyfle cyntaf.

### Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os tybiwch na chafodd eich cwyn ei ymdrin â hi'n deg, a'i fod yn destun camweinyddiaeth gallwch gysylltu ag:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Gwefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Ffôn : 0300 790 0203

### Manylion Cyswllt y Tîm Cwynion

Tîm Cwynion, Cyngor Wrecsam, Neuadd y Dref, Wrecsam, LL11 1AY

E-bost: [complaints@wrexham.gov.uk](mailto:complaints@wrexham.gov.uk)

Gwefan: [www.wrexham.gov.uk/complaints](http://www.wrexham.gov.uk/complaints)

Ffôn: 01978 292087