

Social Services Gwasanaethau Cymdeithasol

Do you have a Complaint, Comment or Compliment?

Let's work together to get
things right



Oes gennych chi Gŵyn, Sylwad neu Ganmoliaeth?

Beth am weithio ar y cyd i
wneud pethau'n gywir

Sut i gysylltu â'n swyddogion cwynion

Ffôn 0800 328 4061

e-bost

gwasanaethaucymdeithasol@caerffili.gov.uk

Gallech hefyd ddefnyddio ffyrdd eraill,
e.e. ffôn testun, minicom.

Gallech ofyn am wybodaeth fwy manwl
am y weithdrefn gwyno i ddechrau, i'ch
helpu i benderfynu a ddylech wneud
cwyn ai peidio (byddwch yn derbyn y
wybodaeth yma'n uniongyrchol pan
fyddwn yn derbyn eich cwyn).

Cofiwch: mae gennych hawl i gwyno
os nad ydych yn hapus ag ansawdd
y gwasanaethau a dderbyniwch a'n
dyletswydd ni yw rhoi sylw i'ch cwyn a
cheisio ei datrys.

e-bost. Byddant yn gwneud eu gorau i
ddatrys pethau'n gyflym. Ni ddylai hyn
gymryd mwy na phythefnos.

Cam 2 – ystyriaeth ffurfiol Cysylltwch
â'n swyddog cwynion a fydd yn trefnu i
rywun nad yw'n gysylltiedig â darparu
eich gwasanaeth i ymchwilio i'r gŵyn.
Mae gennych hawl i ddisgwyl ymateb
gan y Cyngor cyn pen pum wythnos.
Gallwch gysylltu â'r swyddog cwynion i
wneud eich cwyn o'r cychwyn, neu ar ôl
siarad â'r staff sy'n gweithio gyda chi yn
gyntaf. Efallai bydd eich swyddog cwynion
hefyd yn awgrymu datrys eich cwyn trwy
gyfryngiad.

Cam 3 – Bydd Llywodraeth Cynulliad
Cymru yn ystyried unrhyw bryderon sydd
gennych am sut y cafodd eich cwyn ei drin.

Os ydych dal i fod yn anfodlon gallwch
wneud apêl i'r Ombwdsman Lleol yn:
1 Ffordd yr Hen Gae, Court Road,
Pencoed, CF35 5LJ

Gallwch hefyd gysylltu â'r Arolygiaeth
Safonau Gofal Cymru (ASGC) ar 0300 062
8800 neu ebost cssiw@wales.gsi.gov.uk.

Eisiau cwyno am rywbeth? Mae croeso i chi wneud.

Rydym yn anelu tuag at safonau uchel
ond weithiau nid yw pethau'n mynd
fel y dylent. Ni fyddwn yn gallu eich
helpu na cheisio unioni pethau oni bai
eich bod yn dweud wrthym eich bod
yn anhapus.

Os nad ydych yn hapus â'r gwasanaethau
cymdeithasol yr ydych yn eu derbyn, mae
gennych hawl i gwyno.

Peidiwch â bod ofn cwyno. Rydym yn
croesawu eich sylwadau, rhai cadarnhaol
a negyddol, oherwydd gallant ein helpu
ni i wella ein gwasanaethau i bawb. Mae
tri cam i'r broses cwynion. Gallech wneud
eich cwyn cyntaf naill ai yng Ngham 1
neu Gam 2.

Cam 1 – datrysiad lleol. Mae'r rhan fwyaf
o broblemau'n cael eu datrys orau gan
staff sy'n gweithio gyda chi. Cysylltwch â'r
person sy'n gyfrifol am eich gwasanaeth
lleol neu cysylltwch â'n swyddog cwynion
a fydd yn siarad â'r person hwnnw ar
eich rhan. Gallwch wneud hyn wyneb yn
wyneb, ar y ffôn, drwy ysgrifennu neu ar

Business Reply
Licence Number
RRTT-LLLG-BGRA

Customer Services Manager
Directorate of Social Services
Caerphilly County Borough Council
Penallta House
Tredomen Park
Ystrad Mynach
HENGOED
CF82 7PG

2