

CYNGOR BWRDEISTREF SIROL RHONDDA CYNON TAF

CYNLLUN ADBORTH CWSMERIAID

**POLISI SYLWADAU, CANMOLIAETH A
CHWYNION**

Awdur: Jayne Thomas	Date: 17/12/2020	Dyddiad Adolygu: 17/12/2023
-------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

Introduction

Bwriad Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf yw sicrhau ei fod yn darparu'r gwasanaethau gorau posibl ar gyfer cwsmeriaid, trigolion a phobl sy'n ymweld â'r Fwrdeistref. Rydyn ni'n ymfalchïo yn y ffordd rydyn ni'n darparu ein gwasanaethau ac yn y ffaith bod staff ymroddedig gyda ni. Rydyn ni'n cydnabod y gall ein gwasanaethau fethu â chyrraedd disgwyliadau ein cwsmeriaid ac y gallan nhw hefyd ragori ar eu disgwyliadau. Pan fydd hyn yn digwydd, rydyn ni am i'n trigolion, ein cwsmeriaid a'n hymwelwyr roi gwybod i ni.

A ninnau'n Gyngor, rydyn ni'n gwerthfawrogi holl adborth ein cwsmeriaid (boed yn gadarnhaol neu'n negyddol) ac yn defnyddio'r wybodaeth yma i wella a datblygu gwasanaethau i ddiwallu anghenion cwsmeriaid a chymunedau lleol. Mae'r polisi yma'n amlinellu proses y Cyngor ar gyfer ymdrin â chwynion ac adborth arall gan gwsmeriaid megis canmoliaeth a sylwadau. Mae e hefyd yn egluro'r hyn rydyn ni'n ei wneud gyda'r adborth sy'n dod i law.

Y Cynllun Adborth Cwsmeriaid

Mae Rhondda Cynon Taf yn cydnabod pwysigrwydd cydweithio â'n trigolion i ddeall anghenion ein cymunedau yn well.

Mae'r Cynllun Adborth Cwsmeriaid yn rhoi cyfle i drigolion a phobl sy'n ymweld â Rhondda Cynon Taf ddweud wrthon ni ble rydyn ni'n llwyddo a chynnig syniadau ar gyfer gwella. Mae hefyd yn rhoi cyfle iddyn nhw gwyno os ydyn nhw'n anfodlon. Mae'r holl adborth sy'n dod i law yn cael ei ystyried ac rydyn ni'n craffu ar themâu er mwyn nodi lle mae angen gwella. Yn ogystal â hynny, mae arfer da yn cael ei amlygu ac yn cael ei rannu â phob gwasanaeth.

Mae'r wybodaeth gan gwsmeriaid yn ein galluogi i werthuso safon ein gwasanaethau hanfodol a phenderfynu lle dylen ni wella pethau.

Mae modd i chi roi adborth mewn sawl ffordd. Mae'r manylion i'w gweld isod.

Canmoliaeth a Sylwadau

Canmoliaeth

Os ydych chi wedi cael gwasanaeth da gan y Cyngor, wedi cael profiad da yn un o'n hachlysuron neu eisiau canmol aelod o'n staff am wneud gwaith da, bydd modd i chi ddefnyddio'r Cynllun Adborth Cwsmer i roi gwybod i ni am hynny.

Mae rhoi canmoliaeth yn bwysig gan fod hyn yn ein galluogi i werthuso ein gwasanaethau a chydabod staff sy'n gwneud mwy na'r disgwyl i ddarparu gwasanaeth da ar gyfer trigolion ac ymwelwyr. Rydyn ni'n rhannu enghreifftiau

o arfer da gyda phob adran ac yn eu hyrwyddo, ac yn defnyddio'ch adborth i ddeall yr hyn sy'n bwysig i'n cwsmeriaid.

Sylwadau

Os oes gyda chi awgrym ynghylch sut y gall y Cyngor wella neu os ydych chi eisiau rhoi sylwadau (boed yn dda neu'n ddrwg) ynghylch unrhyw agwedd ar wasanaethau'r Cyngor, mae modd i chi wneud hyn trwy'r Cynllun Adborth Cwsmeriaid. Mae'r gwasanaethau perthnasol yn ystyried pob sylw.

Mae modd i chi gyflwyno sylw neu ein canmol yn y ffyrdd yma:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen adborth gan yr aelod o staff rydych chi mewn cysylltiad ag e'n barod.
- Codi'r ffôn: 01443 425005.
- Defnyddio'r ffurflen adborth ar ein gwefan: www.rctcbc.gov.uk
- Anfon e-bost aton ni: adborth@rhondda-cynon-taf.gov.uk
- Ysgrifennu llythyr aton ni : Adborth Cwsmeriaid, Uned Cymorth Materion Busnes, Tŷ Elái, Trewiliam, Tonypany, RhCT, CF40 1NY

Er ein bod ni'n annog canmoliaeth a sylwadau, dydy hi ddim yn bosibl ymateb i bob un sy'n dod i law. Bydd canmoliaeth a sylwadau rydyn ni'n eu derbyn ar-lein yn cael eu cydnabod yn awtomatig ond oherwydd y nifer fawr o sylwadau eraill sy'n dod i law, fyddwn ni ddim yn ymateb i bob un. Serch hynny, bydd pob canmoliaeth a'r holl sylwadau sy'n cael eu hanfon drwy'r dulliau wedi'u nodi ar ddiwedd y polisi yma yn cael eu cofnodi a'u hystyried.

Cwynion

Er gwaethaf ein hymdrechion gorau, rydyn ni'n cydnabod bod pethau'n mynd o chwith o dro i dro, a phan fydd hyn yn digwydd, rydyn ni am eu hunioni.

Bwriad Cyngor Rhondda Cynon Taf yw ymdrin ag unrhyw bryderon neu gwynion ynglŷn â'r gwasanaethau mewn modd effeithiol gan sicrhau bod y rhain yn cael eu hunioni cyn gynted ag sy'n bosibl. Os oes rhywbeth wedi mynd o chwith neu rydyn ni wedi methu â darparu gwasanaeth y mae gyda chi hawl iddo, byddwn ni'n ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau. Rydyn ni hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Er ein bod ni wedi ymrwymo i ddatrys cwynion, dydy hi ddim yn bosibl bob amser i gyrraedd disgwyliadau pob cwsmer. Rhaid i'r Cyngor addasu i newidiadau yn y gymdeithas, ystyried pwysau ariannol a blaenoriaethu. Gall hyn olygu bod rhaid i wasanaethau a'r ffordd rydyn ni'n eu darparu hefyd addasu i sicrhau ein bod ni'n gwneud y defnydd gorau o adnoddau wrth barhau

i ddiwallu anghenion ein cwsmeriaid a'r rhai mwyaf agored i niwed yn ein cymunedau.

Pryd y dylid defnyddio'r polisi yma

Pan fyddwch chi'n mynegi eich pryderon neu'n cyflwyno cwyn, byddwn ni fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Serch hynny, weithiau efallai bydd gyda chi hawl statudol i apelio, e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol, felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn ni'n egluro i chi sut i apelio.

Weithiau, efallai y byddwch chi'n poeni am faterion sydd y tu allan i'n hawdurdod neu am wasanaethau dydyn ni ddim yn eu darparu. Yn yr achos yma, byddwn ni'n rhoi gwybod i chi ac yn darparu cyngor ynglŷn â pha sefydliad y dylech chi gysylltu ag ef.

Dydy'r polisi yma ddim yn berthnasol i gwynion sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Ymdrinnir â'r rhain ar wahân o dan bolisi ac arweiniad gwahanol a deddfwriaeth wahanol.

Ymdrinnir â chwynion ynghylch ysgol hefyd o dan weithdrefnau ar wahân, ac yn y lle cyntaf, dylech chi fynd at Bennaeth yr ysgol dan sylw.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych chi'n cysylltu â ni am y tro cyntaf ynglŷn â rhyw wasanaeth, e.e. rhoi gwybod am oleuadau stryd diffygiol neu eisiau trefnu apwyntiad ac ati, fydd y polisi yma ddim yn berthnasol. Dylech chi roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn y lle cyntaf. Os ydych chi'n gwneud cais am wasanaeth ond dydych chi ddim yn hapus â'n hymateb, bydd modd i chi roi gwybod i ni drwy'r dulliau sy'n cael eu nodi isod.

Cwyno

Mae modd i chi gyflwyno cwyn trwy'r dulliau canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen adborth gan yr aelod o staff rydych chi mewn cysylltiad ag e'n barod. Dweud wrtho eich bod chi eisiau i ni ddelio â'r mater yn ffurfiol.
- Ein ffonio ni i gyflwyno'ch cwyn ar y rhif yma: 01443 425005.
- Defnyddio'r ffurflen adborth ar ein gwefan: www.rctcbc.gov.uk
- Anfon e-bost aton ni: adborth@rhondda-cynon-taf.gov.uk

- Ysgrifennu llythyr aton ni : Adborth Cwsmeriaid, Uned Cymorth Materion Busnes, Tŷ Elái, Trewiliam, Tonypandy, RhCT, CF40 1NY
- Ymweld ag un o'n Canolfannau IBobUn yn Aberdâr, Aberpennar, Y Porth, Pontypridd neu Dreorci. Ein nod ni yw i ffurflenni cwyno fod ar gael ym mhob un o'n derbynfeydd, llyfrgelloedd ac adeiladau eraill y Cyngor. Bydd y polisi yma a ffurflenni cwyno ar gael ar gais mewn ieithoedd eraill, yn glywedol, mewn print bras a Braille.

Ymdrin â'ch cwyn

- Byddwn ni'n cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith a rhoi gwybod ichi sut rydyn ni'n bwriadu ymdrin ag ef.
- Byddwn ni'n gofyn ichi ddweud wrthon ni sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac a oes gyda chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes gyda chi anabledd fel nam ar eich clyw neu'ch golwg.
- Byddwn ni ymdrin â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn ni'n sicrhau na fydd eich cysylltiadau â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod chi wedi mynegi pryder neu wedi cyflwyno cwyn.

Fel rheol, bydd modd i ni edrych ar eich pryderon dim ond os ydych chi'n dweud wrthon ni amdanyn nhw cyn pen 6 mis. Mae hyn oherwydd ei bod hi'n well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn dal i fod yn ffres ym meddwl pawb.

Mewn amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y gwnawn ni edrych ar bryderon a ddaeth i law yn hwyrach na hyn. Serch hynny, bydd rhaid i chi roi rhesymau cadarn inni pam nad ydych chi wedi gallu dwyn ein sylw at y broblem yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater er mwyn caniatáu inni ei ystyried yn iawn. (Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, fyddwn ni ddim yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd yn fwy na 12 mis yn ôl.)

Mae dau gam i weithdrefn cwyno'r Cyngor:

- **Cwyn Cam 1** (y cyfeirir ati hefyd fel datrysiad anffurfiol) yw'r ffordd gyflymaf ac yn aml fwyaf effeithiol o ymdrin â'ch cwyn. Oni bai fod cwyn o natur ddifrifol iawn, rydyn ni'n disgwyl ymdrin â phob cwyn ar Gam 1 yn y lle cyntaf.
- Bydd **Cwyn Cam 2** yn eich galluogi i ddwysáu'r mater os ydych chi'n anfodlon ar y canlyniad ar Gam 1. Bydd uwch swyddog y Cyngor yn ymdrin â'ch cwyn Cam 2 sydd ddim o reidrwydd yn rhan o'r gwasanaeth dan sylw.

Mae'r Cyngor yn cadw'r hawl i ddwysáu materion difrifol yn syth i Gam 2 os yw o'r farn bod hyn yn angenrheidiol ar sail natur a difrifoldeb y gŵyn sydd wedi'i chyflwyno.

Cam 1 (Datrysiaid Anffurfiol)

Lle bynnag y bo modd, rydyn ni o'r farn ei bod hi'n well ymdrin â materion ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes pryder gyda chi, codwch ef gyda'r swyddog neu'r gwasanaeth rydych chi'n ymdrin ag ef (neu wedi bod yn ymdrin ag ef). Os yw'n bosibl, efallai bydd modd iddo ddatrys y mater i chi yn y fan a'r lle.

Os dydy hyn ddim yn bosibl ac mae angen ymchwilio ymhellach i'r mater, bydd y gwasanaeth perthnasol yn edrych ar y gŵyn ac yn darparu ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

Fel safon ofynnol, rydyn ni'n disgwyl i'r ymateb gynnwys y canlynol:

- Ymddiheuriad lle bo hynny'n briodol;
- Cyngor ynghylch pa gamau sydd i'w cymryd i unioni pethau;
- Gwybodaeth am unrhyw wersi sydd wedi'u dysgu a;
- Gwybodaeth am yr hyn y dylech chi ei wneud os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon.

Cam 2 (Datrysiaid Ffurfiol)

Os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon ar yr ymateb i'ch cwyn ar Gam 1, ac rydyn ni wedi methu â datrys y broblem, cewch chi ofyn i'ch cwyn gael ei hystyried ar Gam 2.

Ambell waith, gall fod angen egluro materion cwyno penodol, er enghraifft, lle bo cwynion ysgrifenedig yn hir, yn amhenodol, neu wedi cael eu derbyn dros y ffôn a'u nodi ond sydd angen eglurhad pellach. O dan amgylchiadau o'r fath, bydd y Swyddog Ymchwilio yn cysylltu â chi gyda chrynodeb o'r gŵyn fel mae e'n ei gweld hi, er mwyn cytuno ar y manylion neu'u hegluro cyn yr ymchwiliad.

Pe baech chi'n methu ag ymateb a chytuno ar faterion neu'u hegluro cyn pen 28 diwrnod, byddai'r gŵyn yn cael ei chau a llythyr yn cael ei anfon atoch chi yn dweud felly.

Ymdrin â'ch Cwyn Cam 2

Byddwn ni'n cydnabod eich cwyn yn swyddogol o fewn 5 niwrnod gwaith ac fel arfer, yn cysylltu â chi yn yr un modd ag y cysylltoch chi â ni. Er enghraifft, os cwynoch chi trwy e-bost yn Gymraeg, byddwn ni'n ymateb trwy e-bost yn Gymraeg hefyd, oni bai i chi ddweud wrthon ni fod gyda chi anghenion gwahanol.

Ar ôl ei derbyn, bydd Cydlynnydd Cwynion sy'n rhan o'r gwasanaeth mae'ch cwyn yn ymwneud ag ef yn ymdrin â hi. Bydd y cydlynnydd yn penodi uwch swyddog o'r un gwasanaeth (fel arfer) i gynnal ymchwiliad.

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn adolygu'r wybodaeth wedi'i darparu ar Gam 1 ac efallai yn cysylltu â chi i gael eglurhad ac i drafod y canlyniad yr hoffech chi'i gael. Gall y swyddog yma hefyd drafod y sefyllfa gyda staff y Cyngor. Ar gyfer rhai cwynion, efallai bydd angen iddo edrych ar wybodaeth sydd gan y Cyngor amdanoch chi.

Os nad ydych chi'n fodlon i'r Swyddog Ymchwilio edrych ar yr wybodaeth sydd gyda ni amdanoch chi, dylech chi roi gwybod i ni wrth gyflwyno'r gŵyn. Mae'n bosibl y gall gwrthod rhoi caniatâd i ni edrych ar yr wybodaeth sydd gyda ni amdanoch chi olygu nad oes modd i ni barhau i ymchwilio i rai o'r materion rydych chi wedi'u codi (neu'r materion i gyd).

Ein bwriad yw sicrhau ein bod ni'n datrys y broblem lle bynnag y bo modd. Os oes modd i'r swyddog sy'n ystyried eich cwyn ddod o hyd i ddatrysiaid syml, mae'n bosibl y bydd yn cysylltu â chi i drafod hyn, gan geisio dod i gytundeb yn hytrach na bwrw ymlaen gydag ymchwiliad.

Ein nod yw ymdrin â chwynion cyn gynted â phosibl ac ymdrin â'r mwyafrif helaeth ar Gam 2 o fewn 20 diwrnod gwaith. Gyda chwynion mwy cymhleth a/neu gwynion sy'n cynnwys mwy nag un gwasanaeth, gall gymryd mwy o amser i gynnal ymchwiliad llawn a thrylwyr. Yn yr achos yma, byddwn ni'n cysylltu â chi i gytuno ar amserlen ddiwygiedig na ddylai fod yn hwy na 3 mis ar ôl dyddiad eich cwyn wreiddiol.

Ar ôl cwblhau'ch cwyn, byddwn ni'n rhoi ymateb ysgrifenedig ffurfiol i chi sy'n manylu ar ein canfyddiadau ac yn egluro sut y daethon ni i'n casgliadau. Lle rydyn ni wedi gwneud camgymeriadau, byddwn ni'n eu derbyn, a byddwn ni bob amser yn ymddiheuro lle mae'n briodol gwneud hynny. Os byddwn ni'n nodi methiannau yn rhan o'r ymchwiliad i'ch cwyn, byddwn ni'n esbonio sut rydyn ni'n bwriadu unioni pethau a/neu wella'n gwasanaeth i atal digwyddiad tebyg yn y dyfodol.

Unioni Pethau

Os na ddarparon ni wasanaeth y dylech chi fod wedi'i gael, byddwn ni'n ceisio ei ddarparu

os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethon ni rywbeth yn iawn, ein nod ni fydd ei unioni.

Os ydych wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn ni'n ceisio eich rhoi chi yn ôl yn y sefyllfa y byddech chi wedi bod ynddi, pe bydden ni wedi cael y mater yn iawn.

Os ydych chi wedi gorfod talu am wasanaeth eich hun, hynny yw, gwasanaeth y dylen ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer chi, neu os oedd gyda chi hawl i gael cyllid na chawsoch chi, byddwn ni fel arfer yn ceisio gwneud yn iawn am yr hyn rydych chi wedi'i gollu.

Pan Fydd Mwy Nag Un Sefydliad yn Rhan o'r Gŵyn

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, e.e. Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf a Heddlu De Cymru, byddwn ni fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'r mater. Yna byddwch chi'n cael eich hysbysu o'r swyddog sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra mae eich cwyn yn cael ei hystyried.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft, cwmni arbenigol sydd wedi'i gontractio gan yr Awdurdod, efallai yr hoffech chi godi'r mater gyda nhw yn gyntaf. Serch hynny, os ydych chi eisiau codi'r mater gyda ni yn ffurfiol, byddwn ni'n ymchwilio i'r gŵyn ac yn ymateb i chi.

Cwynion yn ymwneud â'r Gymraeg

Safonau'r Gymraeg a Chydymffurfio

Sefydlodd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 fframwaith cyfreithiol i osod dyletswyddau ar sefydliadau penodol i gydymffurfio â safonau mewn perthynas â'r iaith Gymraeg. Cafodd hyn ei orfodi trwy is-ddeddfwriaeth (Safonau'r Gymraeg). Mae'r safonau sydd wedi'u gosod ar Gyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf wedi'u nodi yn y ddogfen 'Hysbysiad Cydymffurfio Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011'.

Mae ein holl safonau, gan gynnwys Cyflenwi Gwasanaethau, Llundain Polisi a Safonau Gweithredol ar gael ar-lein yma: www.rctcbc.gov.uk/GwasanaethauCymraeg neu yn unrhyw un o'n canolfannau derbyn.

Bydd cwynion neu bryderon ynghylch y Gymraeg yn dilyn yr amserlenni a'r camau sy'n cael eu nodi ym mhollisi'r Cyngor. Fel y mae'r polisi yma eisoes

wedi cyfeirio ato, bydd y Cyngor yn sicrhau bod y swyddogion ymchwilio yn ymgynghori ag unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol cyn penderfynu a yw'r awdurdod neu'r gwasanaeth wedi gweithredu yn unol â gofynion deddfwriaethol neu'n unol â pholisïau a gweithdrefnau cymeradwy.

Mae swyddogion wedi cael hyfforddiant ynglŷn â Safonau'r Gymraeg ac felly yn effro iddyn nhw. Maen nhw hefyd wedi cael sesiynau gwybodaeth am y Polisi Cwynion a Phryderon yma hefyd. Bydd swyddogion yn dilyn y dull corfforaethol yma wrth ddelio â chwyn yn ymwneud â'r Gymraeg a'n Safonau ac yn gallu ymgynghori â Swyddog Cydymffurfio a Rheolwr Gwasanaethau Cymraeg yr awdurdod i gael rhagor o wybodaeth.

Os ydych chi o'r farn nad yw'r gŵyn wedi'i datrys yn foddhaol neu fod rhywun yn ymyrryd â'ch rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg, cewch chi gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg. Mae modd cysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg:

- Drwy'r godi'r ffôn: 0845 6033221
- drwy anfon e-bost: post@comisiynyddygyymraeg.org
- Drwy ysgrifennu at: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5-7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd CF10 1AT

Fel arall, galwch i mewn i unrhyw un o'n canolfannau derbyn sydd â chopi o Ganllaw'r Comisiynydd ar gyfer gwneud cwyn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os na fyddwn ni'n llwyddo i ddatrys eich cwyn, cewch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o bob corff cyhoeddus ac mae modd iddo ymchwilio i'ch cwyn os ydych chi o'r farn eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran:

- Wedi cael triniaeth annheg neu wasanaeth gwael o ganlyniad i fethiant gan y corff a oedd yn ei ddarparu;
- Wedi bod o dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth, neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae modd cysylltu â'r Ombwdsmon:

- drwy godi'r ffôn: 0300 790 0203
- anfon e-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
- drwy ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed
CF35 5LJ

Dysgu Gwersi

Rydyn ni'n cymryd cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydyn ni wedi'u gwneud. Mae'r holl welliannau gwasanaeth sy'n digwydd yn sgil cwynion yn cael eu cofnodi a'u monitro gan y Garfan Adborth ac Ymgysylltu â Chwsmeriaid a bydd enghreifftiau o'r rhain ar gael i'r cyhoedd.

Bydd ein Carfan Rheoli Corfforaethol a'n Cabinet yn ystyried crynodeb bob 6 mis o'r holl gwynion sy'n dod i law, ynghyd â manylion unrhyw gwynion difrifol gydag argymhellion lle mae gwelliannau gwasanaeth wedi'u nodi.

Cymorth Pellach

Os ydych chi'n delio ag aelod o staff y Cyngor, bydd modd iddo eich helpu chi i roi gwybod i ni am eich cwyn. Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch chi, byddwn ni'n ceisio'ch rhoi chi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Pobl Hŷn

Os ydych chi dros 60 oed, mae modd i chithau gael help gan Gomisiynydd Pobl Hŷn Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru,
Adeiladau Cambrian,
Sgwâr Mount Stuart,
Trebiwt,
Caerdydd
CF10 5FL

Rhif Ffôn: 02920 445 030 (cyfradd leol) neu 08442 640 670 (cyfradd safonol). Rhif Ffacs: 08442 640 680.

Plant a Phobl Ifainc

Os ydych chi o dan 18 oed, bydd modd i chi gael cyngor a chymorth os ydych chi'n dal yn anhapus neu angen cymorth pellach gan Gomisiynydd Plant Cymru.

Dyma'r manylion cyswllt:

01792 765600 (De Cymru)
01492 523333 (Gogledd Cymru)

post@complantcymru.org.uk
www.complantcymru.org.uk/cy/cysyllta/

Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth
Ffordd y Ffenics
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS

**Swyddfa Gogledd
Cymru:**

Penrhos Manor
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Beth Rydyn Ni'n Disgwyl Gennych Chi Wrth i Ni Ymdrin â'ch Cwyn

Rydyn ni'n derbyn y gall pobl ymddwyn yn groes i'w gymeriad wrth wynebu amseroedd trafferthus.

Mae'n bosibl bod digwyddiadau cynhyrfus neu drallodus wedi blaenori'r gŵyn. Dydy ymddygiad felly ddim yn cael ei ystyried yn annerbyniol dim ond oherwydd ei fod e'n rymus neu'n benderfynol.

Rydyn ni o'r farn bod hawl gyda chi i gael eich clywed, eich deall a'ch parchu. Serch hynny,

rydyn ni hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau ac felly'n disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth ddelio â ni. Fyddwn ni ddim yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, na gweithredoedd, gofynion neu ddyfalbarhad afresymol.

Byddwn ni'n galw ein polisi Cwsmeriaid Afresymol o Ddi-baid i rym i reoli sefyllfaoedd pan fydd ymddygiad unigolyn mewn perthynas â'i gŵyn yn afresymol neu annerbyniol yn ein barn ni, neu pan fydd natur/amlder ei gyswllt yn cymryd amser anghymesur.

ATODIAD A

Ffurflen Cwynion/Pryderon

A: Eich manylion

Surname	Enw(au) cyntaf:	Title: Mr/Mrs/Miss/Ms/ Arall (Nodwch):
---------	-----------------	---

Cyfeiriad a chod post: (er mwyn derbyn llythyr trwy'r post)	
Eich cyfeiriad e-bost:	
Rhif ffôn yn ystod y dydd:	
Rhif ffôn symudol:	

Dywedwch ym mha ffordd byddai'n well gyda chi i ni gysylltu â chi.

Eich gofynion

Os yw'n ffordd arferol ni o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw'ch iaith gyntaf chi, neu'ch bod chi angen cysylltu â ni mewn modd penodol, er enghraifft, oherwydd bod nam ar eich golwg a bod yn well gyda chi ddefnyddio 'daisy disc', rhowch wybod i ni fel y gallwn ni gadarnhau'r ffordd fwyaf cyfleus o gysylltu â'n gilydd.

Y person sydd â'r gŵyn neu'r pryder a ddylai lenwi'r ffurflen yma. Serch hynny, os ydych chi'n ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch adran B, isod, hefyd. Cyn bwrw ymlaen â'r gŵyn, bydd angen i ni fod yn fodlon eich bod chi â'r awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw.

B: Cyflwyno pryder neu gŵyn ar ran rhywun arall: *Manylion y person*

Enw llawn y person:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw'ch perthynas â'r person?	
Pam rydych chi'n gweithredu ar ran y person?	

C: Manylion eich cwyn/pryder — parhewch eich atebion ar ddalennau ychwanegol os bydd angen.

C.1 Yr adran/isadran/gwasanaeth rydych chi'n cwyno amdani/amdano:

C.2 Yn eich barn chi, beth wnaethon nhw o'i le neu y methon nhw â'i wneud?

C.3 Ym mha ffordd rydych chi wedi dioddef yn bersonol neu wedi cael eich effeithio'n anffafriol?

C.4 Yn eich barn chi, beth ddylen ni'i wneud i unioni'r sefyllfa?

C.5 Pryd daeth y broblem i'ch sylw am y tro cyntaf?

C.6 Ydych chi eisoes wedi cyflwyno'ch cwyn/pryder i aelod o staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhwch fanylion bras o sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

C.7 Os oes mwy na 12 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod i wybod am y broblem, dywedwch pam na wnaethoch chi gwyno cyn hyn.

Os oes gyda chi ddogfennau sy'n cefnogi'ch cwyn/pryder, atodwch nhw i'r ffurflen yma.

Llofnod:.....

Dyddiad:.....

Unwaith i chi lenwi'r ffurflen yma, anfonwch hi i'r cyfeiriad yma:

Adborth Cwsmeriaid d/o Uned Cymorth Materion Busnes

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

Tŷ Elái

Trewiliam

Tonypandy

CF40 1NY

Neu anfonwch gopi trwy e-bost: Adborth@rctcbc.gov.uk