

POLISI PRYDERON A CHWYNION

Datganiad y Polisi

Mae Stori wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr ohonynt. Os oes modd, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi eu gwneud.

Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo rydym wedi methu â'i ddarparu. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a lle bo hynny'n bosibl, byddwn yn ceisio unioni pethau ar eich rhan. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd rydym yn ei esbonio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn (e.e. pan fo fframwaith cyfreithiol yn berthnasol) ac yna byddwn yn eich cynghori ynghylch sut i fynegi eich pryderon.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion mynediad i ddata neu 'Rhyddid Gwybodaeth', cysylltwch â dataprotection@storicymru.org.uk os hoffech ofyn am y math hwn o wybodaeth.

Gall ein staff eich cynghori ar y math o gwynion y gallant eu hystyried.

Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth, (e.e. rhoi gwybod am atgyweiriad) yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Yn gyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth a ddim yn hapus gyda'n hymateb, byddwch yn gallu mynegi eich pryder fel y disgrifir isod.

Penderfyniad anffurfiol

Os oes modd, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych yn delio â nhw (e.e. eich gweithiwr cymorth). Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu wrth fynd i'r afael â'ch pryder, yna bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw ato. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam, ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Sut i fynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder yn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y person rydych chi eisoes mewn cysylltiad â nhw. Dywedwch wrthynt eich bod chi am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol
- Cysylltwch â'n Prif Swyddfa ar 01267 225555 os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn

- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan [Canmoliaeth a Chwynion | Stori](https://canmoliaeth.a-chwynion.stori.storicymru.org.uk) (storicymru.org.uk)
- Anfonwch e-bost atom: complaints@storicymru.org.uk
- Ysgrifennwch atom: Prif Swyddfa Stori, Ffordd Steffan, Pensarn, Caerfyrddin SA31 2BG

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwynion ar gael yn Saesneg. Bydd copïau mewn ieithoedd eraill, ac mewn print bras ar gael hefyd.

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes angen dogfennau teip mawr arnoch
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef am eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os byddwch yn dweud wrthym amdanynt o fewn **chwe mis**. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych ar eich pryderon tra bod y materion yn dal yn ffres ym meddwl pawb.

Byddwn yn dal i edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hyn; fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi egluro pam nad ydych wedi gallu dwyn y mater i'n sylw yn gynharach, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. Stori a'ch Cyngor Lleol ynghylch niwsans sŵn) byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Byddwch wedyn yn cael enw'r person sy'n gyfrifol wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr atgyweirio) efallai y byddwch am godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn edrych i mewn i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy rydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o Stori edrych i mewn iddo a dod yn ôl atoch chi. Os yw'n gŵyn mwy difrifol efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall (e.e. eich Cyngor) neu, mewn rhai amgylchiadau, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych yn gobeithio ei gael.

Fel arfer, bydd angen i'r sawl sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, lle gwnaethoch ofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a llunio adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn **20 diwrnod gwaith**. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Gadael i chi wybod i chi yn ystod y cyfnod hwn pam ein bod yn meddwl y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthyhch ba mor hir rydym yn disgwyl i hyn ei gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ble'r ydym arni gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, gan gynnwys dweud wrthyhch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn gyntaf, bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio canfod y ffeithiau. Bydd maint yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill dan sylw ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl ac arweiniad cyfreithiol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym yn ei ddarganfod. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyhch

beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Unioni Pethau

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu nawr os oes modd. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio unioni pethau. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael un gennym ni, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Yr Ombwdsmon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych yn cwyno ar eu rhan:

- Wedi cael triniaeth annheg neu wasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau.

Gallwch gysylltu'r Ombwdsmon drwy:

Rhif ffôn: 0300 790 0203

E-bost: ask@ombudsman.wales

Y wefan: www.ombudsman.wales

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

Mae yna sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio â chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gallwn roi cyngor i chi am sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Mae ein tîm rheoli a'n Bwrdd Rheoli yn ystyried

crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter ac yn cael gwybod am bob cwyn difrifol. Mae ein Bwrdd hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) am gwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu yn sgil cwynion.

Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau a addawyd gennym wedi'u gwneud.

Beth os oes angen cymorth arnoch chi?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i fynegi eich pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun sy'n gallu helpu. Efallai y byddwch am gysylltu ag asiantaethau eraill (e.e. gwasanaethau eiriolaeth, Shelter ac ati) a all eich cynorthwyo.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- Rhif ffôn 0808 802 3456
- Gwefan www.meiccymru.org

Neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru:

- Rhif ffôn 0808 801 1000
- E-bost post@childcomwales.org.uk
- Gwefan www.childcom.org.uk

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau gofidus neu drallodus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn chwyrn neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu.

Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawlau. Disgwylwn, felly, i chi fod yn gwrtais a gwâr wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

Atodiad A

FFURFLEN CYFLWYNO PRYDER/CWYN

Sylwer: Y person a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi hwn ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

A: Eich manylion

Cyfenw:	En(au) cyntaf:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/Mx/ os rhywbeth arall, nodwch
Cyfeiriad a chod post:		
Cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:		

Nodwch sut yr hoffech i ni gysylltu â chi:

Eich gofynion: os yw eich ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen ichi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Sylwer: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person sydd wedi profi'r broblem.

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw?	
Pam ydych yn gwneud cwyn ar eu rhan?	

--	--

C: Ynglŷn â'ch pryder/cwyn (Parhewch â'ch atebion ar daflen(ni) ar wahân os oes angen)

C.1 Pa ran o'n gwasanaethau ydych chi'n cwyno amdani:

C.2 Beth ydych chi'n meddwl ein bod ni wedi ei wneud yn anghywir neu wedi methu â'i wneud?

C.3 Disgrifiwch sut rydych chi wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio'n bersonol:

C.4 Beth ydych chi'n meddwl y dylid ei wneud i unioni pethau?

C.5 Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C.6 Ydych chi eisoes wedi mynegi eich pryder i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno am sut a phryd y gwnaethoch hynny:

C.7 Os oes mwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, dywedwch pam nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn:

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Prif Swyddfa Stori, Ffordd Steffan, Pensarn, Caerfyrddin SA31 2BG