



Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Sir y Fflint wedi am ein gwasanaethau. Credwn mewn trin pobl yn deg a gyda pharch, a gwranddo ar ein cydwybod a gweithredu gydag unplygrwydd.

Ein nod yw taflu goleuni ar unrhyw faterion y gallech fod yn ansicr yn eu cylch. Os oes modd, byddwn yn

a, l

Pryd i ddefnyddio r polisi hwn

isod. Fodd bynnag, weithiau gall fod gennych hawl statudol i apelio e.e. yn erbyn caniatâd cynllunio a fel arfer yn y modd a eglurwn

ch cwyn, byddwn yn esbonio i chi sut gallwch apelio. Weithiau, gall fod gennych bryderon am faterion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn e.e. pan mae fframwaith cyfreithiol yn weithredol a byddwn yn eich cyngori wedyn am sut i roi gwybod am eich pryderon.

Delio â ch pryder

CAM 1

Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi pryd y bwriadwn ddelio â hi.

Byddwn yn gofyn i chi sut byddech yn hoffi i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion arbennig - er enghraifft, angen dogfennau mewn print bras.

Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.

Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw'ch ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef ddim ond oherwydd i chi fynegi pryder neu wneud cwyn.

CAM 2

wrthym pam eich bod yn

yn a byddwn yn anelu at ymateb o
:

Rhoi gwybod i chi yn yr adeg yma pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio.
Dweud wrthyich pa mor hir y disgwyliwn i hyn gymryd.

Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyich a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
:

Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.

Wedi bod o dan anfantais bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod

Ffôn: 0300 790 0203

Ebost: ask@ombudsman.wales

Y wefan: www.ombudsman.wales

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

â

chwynion am wasanaethau yn Gymraeg.

Dysgu gwersi

wnaethom. Rydym wedi ymrwmo i ddefnyddio gwybodaeth gan gwynion i ganfod y llefydd lle mae angen i ni wella prosesau a gweithdrefnau yn awr ac yn y dyfodol. Rydym yn defnyddio gwybodaeth gan gwynion i yrru gwelliannau er budd pawb a all fod angen cael mynediad at ein gwasanaethau.

Mae Tîm ein Prif Swyddogion

Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) ar y cwynion a dderbyniwyd a chanlyni

Pan mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn dangos beth fyddwn yn ei

Beth os ydych angen help?

Bydd ein staff yn ceisio helpu i roi gwybod am eich pryderon i ni. Os ydych angen cymorth ychwanegol, wn cysylltiad â rhywun a all helpu. Gallech gysylltu â gwasanaethau adfocatiaeth

Gwasanaethau Eiriolaeth Gogledd Ddwyrain Cymru

Gwefan: <https://asnew.org.uk>
Ebst: Advocacy@ASNEW.org.uk
Ffôn: 01352

ATODIAD

ATODIAD A FFURFLEN

PRYDER/CWYN

C: YNGL N Â'CH PRYDER/CWYN (*gallwch barhau eich atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen(nau) ar wahân os oes angen*)

C.1 Enw'r adra/uned/gwasanaeth rydych yn cwyno amdano:

C.2 Beth ydych chi'n meddwl y gwnaethon nhw o'i le, neu fethu â gwneud?

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

C.4 Beth ydych chi'n meddwl ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?

C.5 Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o

