

Unioni pethau
Canllaw ar wneud cwyn

Cynnwys

| | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| Rhan A | Am y llyfryn hwn | 4 |
| Rhan B | Yr hyn nad yw'r llyfryn hwn yn ymwneud ag ef | 5 |
| Rhan C | Ein gwasanaeth | 6 |
| | Delio â chwynion | 6 |
| | Colled, gofid a thralod | 7 |
| Rhan Ch | Sut i gwyno os aiff pethau o'u lle | 8 |
| | Cam 1 | 8 |
| | Cam 2 | 9 |
| Rhan D | Beth i'w wneud os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb i gwyn ffurfiol | 10 |
| | Y Dyfarnwr annibynnol | 10 |
| | Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd | 11 |
| Rhan Dd | Cysylltu â ni | 12 |
| Ffurflen | Ffurflen gwyno | 13 |

Rhan A: Am y llyfryn hwn

Mae'r llyfryn hwn yn rhoi gwybodaeth i chi am drefn gwyno Swyddfa Gwarcheidwad y Cyhoedd (yr 'SGC') a'r Llys Gwarchod (y 'Llys').

Mae llyfryn ar wahân am ein safonau gwasanaeth ar gael i'w lawrlwytho o'n gwefan sy'n amlinellu ymrwymiadau'r SGC a'r Llys ill dwy i chi a lefel y gwasanaeth y gallwch ei disgwyl.

Rydym am wybod pryd nad ydym yn cyrraedd y safonau hyn neu os ydych yn anfodlon mewn unrhyw ffordd ar y profiad a gawsoch gennym. Yn y ffordd hon gallwn ni unioni pethau.

Rhan B: Yr hyn nad yw'r llyfryn hwn yn ymwneud ag ef

Mae'n bwysig nodi bod y llyfryn hwn ond yn delio â chwynion am ein safonau cyhoeddedig neu'r safonau gwasanaeth cyffredinol rydym yn eu darparu.

Nid yw'r llyfryn hwn yn delio â chwynion am y canlynol.

- **Penderfyniadau barnwrol a wnaed gan farnwyr Llysoedd.** Os ydych chi'n anfodlon ar benderfyniad a wnaed gan y Llys mae gweithdrefn apelio ffurfiol y dylech chi ei dilyn. Mae manylion ar gael o'n gwefan neu gallwch ein ffonio - gweler manylion cysylltu yn Rhan Dd.
- **Lefel y goruchwylio a ddyrannwyd i chi.** Os ydych yn anhapus gyda lefel y goruchwylio a ddyrannir i chi dylech ddilyn y drefn adolygu ffurfiol, y mae ei manylion ar gael oddi wrth y SGC.
- **Gweithgareddau eraill, er enghraifft Dirprwy a benodwyd gan Lys neu Atwrnai a benodwyd o dan Atwrneiaeth Arhosol neu o dan Atwrneiaeth Barhaus.** Gallwch gael gwybodaeth gan yr SGC ar sut i gwyno neu i godi pryderon am Atwrnai neu Ddirprwy.

Rhan C: Ein gwasanaeth

Rydym eisiau darparu gwasanaeth o safon uchel wrth ymwneud â chi. Rydym yn gwybod pa mor bwysig yw cael pethau'n gywir i'n cwsmeriaid ac rydym bob amser yn chwilio am well ffyrdd o weithio.

Gallwch ein helpu i wneud hyn drwy ddweud wrthym beth yw eich barn. Rydym yn croesawu eich holl sylwadau, byddent yn ganmoliaeth, yn awgrymiadau neu'n gwynion. Pan fo cwyn gennych rydym am unioni pethau i chi, am ddysgu gwersi o beth aeth o'i le a sicrhau nad ydym yn gwneud yr un camgymeriad eto.

Delio â chwynion

6

Efallai y bydd yn ymddangos ei bod yn anodd gwneud cwyn, ond ein nod yw gwneud y drefn mor hawdd ag sy'n bosibl ac unioni pethau. Pan fyddwch yn codi pryderon byddwn yn delio â nhw mewn modd cydymdeimladol a phroffesiynol. Byddwn:

- yn trin eich cwynion mewn modd difrifol a chyfrinachol;
- yn peidio â'ch trin yn wahanol i bobl eraill dim ond oherwydd eich bod wedi cwyno;
- yn peidio â gwahaniaethu yn eich erbyn oherwydd unrhyw anabledd, eich lliw, eich hil, eich crefydd, eich oedran, eich rhyw neu eich cyfeiriadedd rhywiol;
- yn cydnabod inni dderbyn eich cwyn bob amser, yn dweud wrthy ch pwy sy'n delio â hi a phryd y gallwch ddisgwyl ein hymateb. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi os bydd unrhyw oedi yn y broses hon.

Colled, gofid a thrallod

Os ydych chi neu'r cleient wedi dioddef o ofid, trallod neu golled ariannol sylweddol o ganlyniad i gamgymeriad, oedi afresymol neu oherwydd bod yr SGC neu'r Llys wedi delio â'ch cwyn mewn modd gwael, yna mae'n bosibl y bydd gennych neu'r cleient hawl i iawndal ariannol. Gallai hyn gynnwys ad-dalu costau uniongyrchol rhesymol er enghraifft costau postio, ffôn, teithio neu ffioedd proffesiynol.

O dan amgylchiadau eithriadol efallai y byddwn yn gallu talu iawndal am y trallod. Er nad yw'n fwriad pennu gwerth i'r trallod a ddioddefwyd, mae'n cydnabod ein bod wedi cyfrannu ato. Fel arfer mae taliadau o'r fath yn fach.

Rhan Ch: Sut i gwyno os aiff pethau o'u lle

Os ydych yn meddwl ein bod wedi gwneud unrhyw beth o'i le neu fod problem gyda'r gwasanaeth rydym wedi'i ddarparu, hoffem wybod amdano. Rydym yn ceisio delio â chwynion cyn gynted ag y bydd modd ac mae profiad yn dweud wrthym y gellir delio â'r rhan fwyaf o gwynion yn gyflym.

I helpu sicrhau y byddwn yn delio â'ch cwyn yn y modd cyflymaf a mwyaf priodol mae dau gam syml i'r broses gwyno. Dylech ddilyn y rhain yn eu trefn.

8

Cam 1

Yn y lle cyntaf dylech gysylltu â'r person rydych wedi bod yn delio ag ef neu gysylltu â'i reolwr. Fel arfer bydd hyn yn arwain at unioni'r materion. Dylech fod wedi derbyn manylion cysylltu'r person yn eich gohebiaeth flaenorol gydag ef.

Cofiwch ein bod yn fodlon eich ffonio'n ôl bob amser er mwyn arbed eich biliau ffôn.

Pan fyddwch yn cysylltu â ni gallwch ddisgwyl y byddwn:

- yn cadw cofnod o'ch cwyn;
- yn ei harchwilio;
- yn cysylltu â chi o fewn 15 diwrnod gwaith, ble bo'n bosibl, gan esbonio beth aeth o'i le a'r camau rydym wedi'u cymryd i unioni'r broblem.

Rydym yn disgwyl y gellir datrys y rhan fwyaf o faterion ar y cam hwn.

Cam 2

Os nad yw ein hymateb ar Gam 1 wedi ateb eich disgwyliadau ac nid ydych yn fodlon o hyd, gallwch wneud cwyn ffurfiol i'r SGC.

Er mwyn sicrhau ein bod yn deall holl fanylion eich cwyn ac i fynd i'r afael â'r materion i gyd, dylech, os yw'n bosibl, gyflwyno'ch cwyn mewn ysgrifen. Gallwch wneud hyn drwy ddefnyddio'r ffurflen sydd ynghlwm wrth y ddogfen hon, ysgrifennwch lythyr atom neu defnyddiwch ei gwefan.

Os na allwch gyflwyno eich cwyn mewn ysgrifen, a fydddech cystal â ffonio'r SGC i drafod eich cwyn.

Os byddwch yn gwneud cwyn i'r SGC gallwch ddisgwyl y byddwn yn:

- cofnodi eich cwyn yn ffurfiol;
- yn ei harchwilio;
- yn ymateb i chi o fewn 15 diwrnod gwaith, ble bo'n bosibl, gan esbonio beth aeth o'i le a'r camau rydym wedi'u cymryd i unioni'r broblem.
- sicrhau eich bod yn gwybod y diweddaraf am ein harchwiliad os nad yw'n bosibl ei datrys yn llawn o fewn yr amserlen uchod.

Rhan D: Beth i'w wneud os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb i gwyn ffurfiol

Y Dyfarnwr annibynnol

Os na chaiff eich cwyn ei datrys o hyd ar ôl **Camau 1 a 2** gallwch ofyn i'r Dyfarnwr annibynnol ymchwilio i'ch cwyn. Mae'n rhaid i chi fynd drwy ddau gam trefn gwyno'r SGC cyn mynd â'ch cwyn i'r Dyfarnwr annibynnol.

Mae Swyddfa'r Dyfarnwr yn archwilio cwynion am gyrrff penodol ar ôl i ymdrechion y corff hwnnw fethu â datrys materion.

Fel arfer byddent yn disgwyl i achwynydd gysylltu â nhw o fewn chwe mis i dderbyn yr ohebiaeth derfynol gan y corff rydym yn delio ag ef.

Swyddfa'r Dyfarnwr

Haymarket House

28 Haymarket

Llundain SW1Y 4SP

Rhif Ffôn: 020 7930 2292

Rhif Ffacs: 020 7930 2298

E-bost: adjudicatorsoffice@gtnet.gov.uk

Gwefan: www.adjudicatorsoffice.gov.uk

Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth lechyd

Os ydych yn anhapus gydag unrhyw un o'r ymatebion rydych wedi'u derbyn i'ch cwyn, gallwch ofyn i'ch Aelod Seneddol (AS) neu i unrhyw AS arall, ofyn i'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth lechyd ymchwilio i'ch cwyn.

Weithiau bydd yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau lechyd yn ymchwilio i gwynion nas gwelwyd gan y Dyfarnwr yn gyntaf. Bydd angen i chi gysylltu â'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth lechyd i weld a yw hyn yn briodol i'ch cwyn.

Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth lechyd

Millbank Tower

Millbank

Llundain SW1 P 4QP

Rhif Ffôn: 0845 015 4033

Rhif Ffacs: 020 7217 4000

E-bost: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Gwefan: www.ombudsman.org.uk

Rhan Dd: Cysylltu â ni

Swyddfa Gwarcheidwad y Cyhoedd a'r Llys Gwarchod

Archway Tower
2 Junction Road
Llundain N19 5SZ

Rhif Ffôn: 0845 330 2900

Rhif Ffacs: 020 7664 7705

E-bost: customerservices@publicguardian.gsi.gov.uk

Gwefan: www.publicguardian.gov.uk

DX: 141150 Archway 2

Ffôn testun: 020 7664 7755 (Os oes gennych unrhyw anawsterau gyda'r lleferydd neu gyda'r clyw ac mae gennych fynediad at ffôn testun, gallwch ein ffonio am gymorth.)

Galwadau Rhyngwladol: +44 20 7664 7000

Ffacsys Rhyngwladol: +44 20 7664 7705

Ymwadiad

Mae'r SGC a'r Llys yn darparu cyngor am brosesau'r SGC a'r Llys yn unig, ac ni all ddarparu cyngor neu wasanaethau cyfreithiol. Rydym yn argymhell eich bod yn ceisio cyngor cyfreithiol annibynnol ble bo'n briodol. Credir bod y wybodaeth yn y cyhoeddiad hwn yn gywir ar adeg ei hargraffu, fodd bynnag nid yw'r SGC yn derbyn atebolrwydd am unrhyw wall a all fod ynddo.

FORM goes HERE

Canllaw ar wneud cwyn

FORM goes HERE

Court of Protection

OPG505 - Canllaw ar wneud cwyn (10.07)

© Hawlfraint y Goron 2007