



# Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent

## Polisi Pryderon a Chwynion

Fersiwn 4 – Ebrill 2021

## Tabl Cynnwys

|  |         |
|--|---------|
| 1. Cyflwyniad .....                                | 3       |
| 2. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn.....             | 3       |
| 3. Pwy all gyflwyno pryder .....                   | 4       |
| 4. Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth .....            | 4       |
| 5. Datrysiaid anffurfiol .....                     | 4       |
| 6. Sut i ddatgan pryder neu gwyno'n ffurfiol ..... | 4       |
| 7. Beth yw cwyn .....                              | 5       |
| 8. Delio gyda'ch pryder .....                      | 5       |
| 9. Dysgu gwersi .....                              | 8       |
| 10. Beth os ydych angen help?.....                 | 8       |
| 11. Beth ydyn ni'n ei ddisgwyl gennych chi? .....  | 9       |
| 12. Ffurflen Cwynion/Pryder.....                   | 10 & 11 |

## HANES DIWYGIO

| DYDDIAD<br>CYHOEDDI | FERSIWN | RHESWM DROS NEWID   |
|---------------------|---------|---|
| Mawrth 2010         | 1       | Polisi newydd   |
| Gorffennaf 2015     | 2       | Adolygu a diweddaru   |
| Mawrth 2018         | 3       | Adolygu a diweddaru   |
| Ebrill 2021         | 4       | Adolygu a diweddaru ar gais Ombwdsmon<br>Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru |
|                     |         |   |

## 1. Cyflwyniad

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent yn ymroddedig i ddelio'n effeithlon gydag unrhyw bryderon neu gwynion a allai fod gennych am ein gwasanaethau. Rydym yn anelu i egluro unrhyw faterion y gallwch fod yn ansicr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi eu gwneud.

Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo yr ydym wedi methu ei ddarparu. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a, lle'n bosibl, yn ceisio unioni pethau i chi. Anelwn ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o'n cwynion i wella ein gwasanaethau.

## 2. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a esboniwn islaw. Fodd bynnag, weithiau gallech fod â hawl statudol i apelio e.e. yn erbyn gwrthodiad i roi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol neilltuol, felly yn hytrach nag ymchwilio eich pryder, byddwn yn esbonio i chi sut y gallwch apelio. Weithiau gallech fod yn pryderu am faterion na ddaw o fewn y polisi hwn e.e. pan mae fframwaith gyfreithiol yn weithredol a byddwn wedyn yn eich cynghori sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Mae'r polisi hwn hefyd yn weithredol ar gyfer sut y byddwn yn trin cwynion gan aelodau o'r cyhoedd yn ymwneud â'n cydymffurfiaeth gyda safonau'r Gymraeg, lle mae gennym ddyletswydd statudol i gydymffurfio gyda nhw dan Fesur y Gymraeg [Cymru] 2011.

**Nid yw'r polisi hwn yn gymwys ar gyfer materion 'Rhyddid Gwybodaeth' neu Ddiogelu Data/mynediad.** Ar gyfer Rhyddid Gwybodaeth, cysylltwch os gwelwch yn dda â'r Swyddog Rhyddid Gwybodaeth, Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent, Swyddfeydd Cyffredinol, Glynebwy, NP23 6DN, Ffôn: 01495 311556 neu [foi@blaenau-gwent.gov.uk](mailto:foi@blaenau-gwent.gov.uk)

**Nid yw'r Polisi hwn yn cynnwys ysgolion.** Mae gan bob ysgol eu gweithdrefn gwynion ei hun a gellir cael manylion llawn gweithdrefnau cwynion yr ysgolion yn uniongyrchol gan bob un o ysgolion Blaenau Gwent, ac mae manylion cyswllt ar gael yn <https://www.blaenau-gwent.gov.uk/en/resident/schools-learning/school-contact-details/> Dylid gwneud cwynion heb fod yn gysylltiedig ag ysgol i'r Cyfarwyddwr Addysg. Mae mwy o gyngor ac arweiniad ar weithdrefn y Cyngor ar gael drwy gysylltu â'r Gyfarwyddiaeth Addysg drwy'r cyfeiriad e-bost dilynol:: [education.department@blaenau-gwent.gov.uk](mailto:education.department@blaenau-gwent.gov.uk) Hefyd drwy dudalen cwynion y Cyngor <https://www.blaenau-gwent.gov.uk/en/council/compliments-complaints/>

Caiff unrhyw gwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol eu trin drwy Weithdrefn Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol. I gael mwy o wybodaeth ewch i <https://www.blaenau-gwent.gov.uk/en/council/compliments-complaints/social-services-complaints->

Ni all y broses Cwynion Corfforaethol drin pryderon a chwynion yn ymwneud â

Chynghorwyr. Dylid cyfeirio cwynion at y Swyddog Monitro, [andrea.jones@blaenau-gwent.gov.uk](mailto:andrea.jones@blaenau-gwent.gov.uk)

**Hyfforddiant ar gyfer Gweithwyr y Cyflog.** Byddwn yn sicrhau y caiff ein staff eu hyfforddi i drin cwynion yn effeithlon a derbyn hyfforddiant priodol yn nefnydd Polisi Cwynion y Cyngor. Byddwn yn trefnu gweithdai a gynhelir yn Gymraeg neu yn Saesneg yn dibynnu ar ofynion staff.

### 3. Pwy all gyflwyno pryder

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd sydd wedi derbyn, neu oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth gan y darparydd gwasanaethau cyhoeddus wneud cwyn.

Fel arfer y person a brofodd y broblem a ddylai wneud y gŵyn. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, byddwn angen eu cytundeb i chi weithredu ar eu rhan.

### 4. Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth, e.e. ein hysbysu nad yw golau stryd yn gweithio neu ofyn am apwyntiad, nid yw'r polisi hwn yn weithredol. Os gwnewch gais am wasanaeth ac nad ydych yn hapus gyda'r ymateb, gallwch wneud eich pryder yn hysbys fel y disgrifiwn islaw.

### 5. Datrysiaid anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio gyda phethau yn syth. Os oes gennych bryder, codwch hynny gyda'r person yr ydych yn delio ag ef/hi os gwelwch yn dda. Byddant wedyn yn ceisio datrys pethau i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o drin eich pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw at hynny. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

### 6. Sut i ddatgan pryder neu gwyno'n ffurfiol

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

- Defnyddio'r ffurflen ar ein gwefan <https://www.blaenau-gwent.gov.uk/en/council/compliments-complaints/corporate-compliments-complaints/>
- Gofyn am gopi o'r ffurflen gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef/hi. Dywedwch wrthynt eich bod eisiau i ni drin eich pryder yn ffurfiol.
- Cysylltu gyda'n canolfan gyswllt cwsmeriaid ar 01495 311556 os ydych eisiau gwneud eich cwyn dros y ffôn
- Anfon e-bost atom yn [info@blaenau-gwent.gov.uk](mailto:info@blaenau-gwent.gov.uk)
- Ysgrifennu atom yn Cwynion Corfforaethol, Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent, Swyddfeydd Cyffredinol, Heol y Gwaith Dur, Glynebwy NP23 6DN.

Anelwn gael ffurflenni pryderon a chwynion ar gael yn ein Hybiau Cymunedol. Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwynion ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg a gellir eu darparu mewn fformatau eraill yn cynnwys sain neu braille os gwneir cais.

## 7. Beth yw cwyn

### Mae cwyn yn:

- Ddatganiad o anfodlonrwydd neu bryder.
- Ysgrifenedig neu'n llafar neu wedi ei gwneud gan unrhyw ddull cyfathrebu arall.
- Cael ei gwneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd.
- Ymwneud â gweithredu neu ddiffyg gweithredu darparrydd gwasanaethau cyhoeddus, neu safon y gwasanaeth a ddarperir.
- Rhywbeth sydd angen ymateb.

Gall fod am y darparrydd gwasanaeth cyhoeddus ei hun, person yn gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparrydd gwasanaeth cyhoeddus

### Nid yw cwyn yn:

- Gais dechreuol ar gyfer gwasanaeth, tebyg ein hysbysu am olau stryd gwallus.
- Hysbysu am wall neu fethiant gwasanaeth
- Apelio yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn gywir' gan gorff cyhoeddus.
- Dull i chwilio am newid i ddeddfwriaeth neu i herio penderfyniad 'a wnaed yn gywir'.
- Dull i grwpiau/sefydliadau llobio i geisio hybu achos.

## 8. Delio gyda'ch pryder

### Cam 1

- Byddwn yn cydnabod eich pryder o fewn 3 diwrnod gwaith a gadael i chi wybod sut y bwriadwn ei thrin.
- Byddwn yn gofyn i chi adael i ni wybod sut yr hoffech i ni gyfathrebu gyda chi a sefydlu os oes gennych unrhyw ofynion neilltuol – er enghraifft, os ydych angen dogfennau mewn print bras.
- Byddwn yn trafod eich pryder mewn ffordd agored ac onest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw eich trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd i chi ddatgan pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os y dywedwch wrthym amdanynt o fewn 9 mis y gallwn edrych ar eich pryderon. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych i mewn i'ch pryderon tra bod y materion yn dal yn newydd ym meddwl pawb.

Weithiau gallem edrych ar bryderon a ddaw i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, byddai'n rhaid i chi esbonio pam nad ydych wedi medru dod ag ef i'n sylw yn gynharach a bydd angen i chi fod â digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Ni fyddwn mewn unrhyw amgylchiadau yn medru ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, byddwch angen eu gweithredu i chi weithredu ar eu rhan.

### **Beth os yw'n ymwneud â mwy nag un corff?**

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff e.e. cymdeithas tai, byddwch fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth drin eich pryderon. Byddwch wedyn yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr, efallai y byddwch yn dymuno codi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych eisiau mynegi eich pryder neu gŵyn i ni, byddwn yn edrych ar hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

### **Ymchwiliad**

Byddwn yn sefydlu manylion eich pryder ac yn gwneud ymholiadau gyda'r adran briodol. Bydd swyddog cwynion yr adran yn nodi eu dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau eu bod yn gywir. Bydd hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad y gobeithiwch ddod iddo.

Fel arfer bydd angen i'r person sy'n edrych ar ei pryder weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch pryder. Mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym os nad ydych yn dymuno i hyn ddigwydd.

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

Anelwn roi ymateb a chanlyniad i chi o fewn 10 diwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl datrys eich pryder o fewn yr amserlen hon, yna gellir uwchgyfeirio'r mater i'r cam ymchwiliad ffurfiol fel yr amlinellir islaw.

### **Cam 2**

Os teimlwch nad yw canlyniad cam 1 wedi ateb manylion eich pryder, yna gallwch ofyn i ni uwchgyfeirio i ail gam y broses. Gallwch ofyn i'r person sy'n delio â'ch pryder neu gysylltu â Gwasanaethau Cwsmeriaid.

Caiff yr ymchwiliad cam 2 ei gynnal gan y Swyddog Cwynion Corfforaethol a byddant yn anelu i ddatrys pryderon cyn gynted ag sydd modd a disgwylion drin y mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich pryder yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Gadael i ni wybod o fewn y cyfnod hwn pam y credwch ei bod yn bwysig i ni ymchwilio
- Dweud wrthym pa mor hir y disgwyliwn iddo gymryd
- Gadael i ni wybod lle'r ydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi gwybodaeth reolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyf os y gallai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn y lle cyntaf bydd y person sy'n ymchwilio eich pryderon yn anelu i ganfod y ffeithiau.

Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol oedd y materion yr ydych wedi eu codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, gallem ofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, gallem awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych wedi eu rhoi, ein ffeiliau achos, nodiadau am sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch pryder neilltuol. Os oes angen, byddwn yn siarad gyda'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawl cyfreithiol a chanllawiau.

### **Canlyniad**

Os ydym yn ymchwilio eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn gadael i chi wybod beth ydym yn dod o hyd iddo. Os oes angen, byddwn yn paratoi adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os ydym ganfod i ni wneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy ch beth sydd wedi digwydd a pham.

Os ydym yn canfod fod nam yn ein systemau neu'r ffordd y gwnawn bethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw hynny a sut y bwriadwn pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os ydym yn wneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro am hynny.

### **Unioni pethau**

Os na wnaethom roi gwasanaeth i chi y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn anelu i'w roi nawr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn anelu i'w unioni. Os ydych wedi colli mas fel canlyniad i gamgymeriad gennym ni, byddwn yn eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan y dylem ni fod wedi ei roi i chi, neu os oes gennych hawl i gyllid na wnaethoch ei dderbyn, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

### **Yr Ombwdsmon**

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol neu'r person yr ydych yn cwyno ar eu rhan yn cwyno:

- A gawsoch eich trin yn annheg neu dderbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparydd gwasanaeth.

- A ydych chi wedi bod dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg?

Fel arfer mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf ac i roi cyfle i ni unioni pethau.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffonio: 0300 790 0203
- E-bost: [ask@ombudsman.wales](mailto:ask@ombudsman.wales)
- Y wefan: [www.ombudsman.cymru](http://www.ombudsman.cymru)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio gyda chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

Yn ogystal â'r hawl i atgyfeirio cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymwneud â'r Gymraeg a'n Safonau os teimlwch na chafodd y gŵyn ei datrys yn foddhaol neu fod rhywun yn ymyrryd ar eich rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg, gallwch hefyd gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg.

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg drwy:

- Ffôn: 0845 6033221
- E-bost: [post@cyg-wlc.wales](mailto:post@cyg-wlc.wales)
- Ysgrifennu at: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchad, 5-7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd CF10 1AT

## 9. Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Rydym yn rhannu gwybodaeth ac adroddiadau gydag uwch reolwyr ac Aelodau drwy'r fforwm mwyaf addas. Rydym yn rhannu gwybodaeth cryno (dienw) ar gwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'r ymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gwynion.

Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn a wnawn, pwy fydd yn gwneud hynny a phryd y bwriadwn wneud hynny. Byddwn yn gadael i chi wybod pan wnaed y newidiadau yr ydym wedi eu haddo.

## 10. Beth os ydych angen help?

Bydd ein staff yn anelu i'ch helpu i'n hysbysu am eich pryderon. Os ydych angen mwy o gymorth, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad gyda rhywun a all helpu. Gallwch ddymuno gysylltu â sefydliadau fel Cyngor Ar Bopeth, Cymorth Eiriolaeth Cymru, Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Age Cymru, Shelter i ofyn am gymorth.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hyn os ydych dan 18 oed. Os



ydych angen help, gallwch siarad gyda rhywun ar Linell Gymorth Meic:

1. Ffôn 0808 802 3456
2. Gwefan [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)

neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt y:

3. Ffôn 0808 801 1000
4. E-bost [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)
5. Gwefan [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

### **11. Beth ydyn ni'n ei ddisgwyl gennych chi?**

Gall pobl ymddwyn yn wahanol i'w cymeriad mewn cyfnodau o drafferth neu ofid. Efallai y bu amgylchiadau trist neu anffodus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn credu fod ymddygiad yn annerbyniol yn unig oherwydd fod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried fod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly'n disgwyl i chi fod yn gwrtais yn eich trafodion gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu daerineb afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

**12. Ffurflen Pryder/Cwynion**

**Nodwch os gwelwch yn dda:** Fel arfer y person a gafodd y problem ddylai llenwi'r ffurflen. Os ydych hyn yn llenwi hyn ar ran rhywun arall, llenwch adran B os gwelwch yn dda.

**A: EICH MANYLION**

|   |  |
|---|--|
| <b>Cyfenw:</b>                                      |  |
| <b>Enw(au) cyntaf:</b>                              |  |
| <b>Teitl:</b>                                       |  |
| <b>Cyfeiriad a Chod Post:</b>                       |  |
| <b>Cyfeiriad E-bost:</b>                            |  |
| <b>Rhif Ffôn yn ystod y dydd:</b>                   |  |
| <b>Sut fyddai orau gennych i ni gysylltu â chi:</b> |  |

**Eich gofynion:** Os yw ein ffordd arferol o drin cwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os oes gennych iaith gyntaf heblaw Cymraeg neu Saesneg neu fod angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd neilltuol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

**B: GWNEUD CWYN AR RAN RHYWUN ARALL.****EU MANYLION:**

**Nodwch os gwelwch yn dda:** Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person a gafodd y broblem.

|   |  |
|---|--|
| <b>Eu henw llawn:</b>                             |  |
| <b>Cyfeiriad a chod post:</b>                     |  |
| <b>Beth yw eich perthynas gyda nhw?</b>           |  |
| <b>Pam eich bod chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?</b> |  |

**C: AM EICH PRYDER/CWYN***(gallwch barhau eich atebion i'r cwestiynau ar ddalen(ni) ar wahân os oes angen)*

|   |
|---|
| <b>C.1</b> Enw yr Adran/Uned/Gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:  |
|   |
| <b>C.2</b> Beth ydych chi'n credu iddynt wneud o le, neu fethu ei wneud?  |
|   |
| <b>C.3</b> Disgrifiwch sut yr effeithiwyd arnoch chi'n bersonol   |
|   |
| <b>C.4</b> Beth ydych chi'n credu y dylid ei wneud i unioni pethau?   |
|   |
| <b>C.5</b> Pryd ddaethoch chi i wybod gyntaf am y broblem?  |
|   |
| <b>C.6</b> Ydych chi eisoes wedi rhoi eich pryderon i'r staff rheng-flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr sut a phryd y gwnaethoch hynny. |
|   |
| <b>C.7</b> Os yw'n fwy na 9 mis ers i chi ddod i wybod gyntaf am y broblem, dywedwch pam nad ydych wedi cwyno o'r blaen os gwelwch yn dda.                                      |
|   |
| <b>Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/gŵyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon os gwelwch yn dda.</b>  |
|   |
| <b>Llofnod .....</b> <b>Dyddiad.....</b>  |