CYHOEDDIAD

Cronfa Cymorth Dewisol: canmoliaeth, sylwadau a chwynion

Sut gallwch roi adborth am y Gronfa Cymorth Dewisol.

Cyhoeddwyd gyntaf: 17 Mawrth 2023

Diweddarwyd ddiwethaf: 17 Mawrth 2023

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.

Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybdaeth am **hawlfraint**.

Cynnwys

Beth sydd angen i chi ei wneud

Cwynion

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.

Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybdaeth am **hawlfraint**.

Ein nod yw gwella gwasanaethau a ddarperir wrth weinyddu'r Gronfa Cymorth Dewisol yng Nghymru yn gyson. Felly, os oes gennych syniad, sylwadau neu ganmoliaeth, problem neu gŵyn, hoffem i chi ddweud wrthym. Byddwn yn derbyn llythyron yn mynegi gwerthfawrogiad ac yn cynnig awgrymiadau yn ogystal â chwynion. Mae'r holl adborth yn ein helpu i ddarparu gwasanaeth sy'n diwallu eich anghenion ac yn adlewyrchu eich barn lle bo modd.

Beth sydd angen i chi ei wneud

Gallwch chi gyflwyno eich canmoliaeth, sylwadau neu wneud cwyn yn eich dewis iaith trwy:

- e-bostio **daf.feedback@necsws.com**
- ysgrifennu at y Gronfa Cymorth Dewisol, Blwch Post 2377, Wrecsam, LL11 0LG
- ffonio DAF ar 0800 859 5920

Gallwch ofyn i rywun arall neu sefydliad fel y Ganolfan Cyngor ar Bopeth i roi canmoliaeth, sylw neu gŵyn ar eich rhan.

Cwynion

Yn anffodus, gall camgymeriadau ddigwydd. Weithiau gall ein gwasanaeth, neu'r ffordd yr ydym yn ymateb i chi fod yn brin o'n haddewidion neu eich disgwyliadau. Os bydd hyn yn digwydd, mae angen i chi ddweud wrthym. Rhowch y cyfle i ni unioni pethau ac i'w hatal rhag digwydd eto. Os ydych chi'n anhapus â'r gwasanaeth rydych chi'n ei dderbyn, mae gennych chi'r hawl i gwyno.

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.
Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybdaeth am **hawlfraint**.

Beth yw Cwyn?

Rydym yn diffinio cwyn fel:

> “ Unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd gyda’r gwasanaeth a ddarperir, mewn perthynas â gweinyddu’r Gronfa Cymorth Dewisol (DAF). Gallai hyn fod yn anfodlonrwydd yn deillio o weithredoedd aelod o staff, y gwaith o brosesu cais a chanlyniad y cais hwnnw neu o unrhyw faes gwaith sy’n gysylltiedig â’r DAF. ”

Pryd ddylech chi gwyno?

Yn unol â’n diffiniad a roddir uchod, gall cwynion gael eu gwneud os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth neu’r ffordd y mae staff wedi eich trin chi, er enghraifft:

- os ydych yn teimlo bod staff yn anghwrtais neu’n amharod i helpu
- os ydych yn credu bod yr wybodaeth a roddwyd i chi yn gamarweiniol neu’n anghywir
- os ydych yn teimlo y methodd aelod o’r staff ddilyn polisïau, rheolau gweithdrefnau

Fodd bynnag, nid yw cwyn, er enghraifft, yn golygu anfodlonrwydd â phenderfyniad/canlyniad cais i’r Gronfa Cymorth Dewisol. Os ydych yn anhapus â’r penderfyniad ynglŷn â’ch cais, neu os ydych yn teimlo fod y penderfyniad yn anghywir, dylech ofyn am adolygiad o’r penderfyniad hwnnw o dan ‘Gronfa Ddewisol Cymru: y Broses Adolygu’.

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.
Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybdaeth am **hawlfraint**.

Gwneud cwyn

Os ydych yn gwneud cwyn, er mwyn ei datrys cyn gynted ag y bo'n bosib, bydd angen i ni gael gwybod:

- eich enw
- ble y gallwn gysylltu â chi (eich cyfeiriad a/neu e-bost a hefyd eich rhif ffôn) a sut y byddai'n well gennych chi i ni gysylltu â chi
- os oes angen unrhyw help arnoch chi i wneud y gŵyn (fel rhywun i weithredu ar eich rhan neu gyfieithydd)
- manylion am eich cwyn - beth yn eich barn ni y bu i ni ei wneud yn anghywir neu fethu yn eich barn ni y bu i ni ei wneud yn anghywir neu fethu â'i wneud
- yr adeg roeddech chi'n dod yn ymwybodol o'r broblem a/neu'r dyddiad y digwyddodd yr hyn yr ydych yn cwyno amdano
- os ydych chi wedi sôn am eich pryder neu eich cwyn i aelod o'r staff yn barod
- beth yr hoffech chi i ni ei wneud er mwyn unioni pethau ar eich cyfer chi

Y broses cwyno

Mae tri cham yn ein proses cwyno.

Cam 1: dadansoddiad anffurfiol

Ein blaenoriaeth gyntaf yw ceisio datrys eich cwyn ac unioni pethau cyn gynted ag y bo'n bosibl lle bo modd. Bydd hyn yn cael ei wneud gan yr aelod o staff yr ydych yn delio ag ef. Os nad oes modd ei ddatrys yn gyflym, neu os ydych chi'n teimlo nad yw'r cam yma yn briodol, gallwch ofyn am gael mynd yn syth i Gam 2.

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.
Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybdaeth am **hawlfraint**.

Cam 2: ymchwiliad

Os nad yw Cam 1 yn datrys y gŵyn yn foddhaol, gellir ymchwilio iddo yn fwy ffurfiol. Yn y cam yma, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod

gwaith i dderbyn y gŵyn. Yna byddwn yn ymchwilio ac yn ysgrifennu atoch gyda'n canfyddiadau o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn.

Cam 3: adolygu'r gŵyn

Os ydych dal yn anfodlon ar ôl i ni ymchwilio eich cwyn, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei adolygu gan y Rheolwr Gweithrediadau. Rhaid i hyn gael ei wneud yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod ar ôl i chi dderbyn ein canfyddiadau yng Ngham 2. Wedi hynny, bydd y Rheolwr Gweithrediadau yn adolygu'r ffordd mae'r gŵyn wedi ei thrin a hefyd y penderfyniad a wnaed mewn perthynas â'ch cwyn ac yna yn ymateb yn ysgrifenedig o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ni fydd gwneud cwyn am ein gwasanaeth yn effeithio ar unrhyw gyswllt â ni yn y dyfodol. Ni fydd chwaith yn effeithio ar unrhyw benderfyniad ynghylch ceisiadau sydd yn cael eu gwneud i'r Gronfa Cymorth Dewisol.

Os ydych chi'n anfodlon ar y ffordd yr ymdrinnir â'ch cwyn, neu â'r canlyniad, gallwch gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

- ffôn 0300 790 0203 neu ffacs (01685) 641199
- e-bost **ask@ombudsman-wales.org.uk**
- gwefan **www.ombudsman-wales.org.uk**
- trwy ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.

Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybdaeth am **hawlfraint**.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Bydd angen i'r person sydd yn edrych ar eich cwyn weld yr holl gofnodion perthnasol sydd gennym amdanoch chi. Gall hyn gynnwys recordiadau o sgyrsiau dros y ffôn sydd yn ymwneud â cheisiadau DAF, nodiadau o sgyrsiau, llythyron, negeseuon E-Bost, neu beth bynnag sydd yn berthnasol am eich pryder penodol. Os nad ydych chi am i hyn ddigwydd mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym. Gall gwrthod gadael i ni edrych ar yr holl wybodaeth a'r dystiolaeth berthnasol, fodd bynnag, effeithio ar ein gallu i ymchwilio i'ch cwyn a'i datrys.

Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth rydych wedi ei rhoi i ni ag eraill sydd yn ymdrin â'ch cwyn, ni fyddwn yn gwneud hyn ond os oes angen. Ni fyddwn yn trosglwyddo unrhyw wybodaeth oni bai bod yn rhaid gwneud hynny yn ôl y gyfraith, ac ni fyddwn ond yn trosglwyddo i eraill yr hyn sydd ei angen.

Nodwch: Mae'r wybodaeth yma ar gael yn Saesneg, print bras a gellir ei chael mewn fformatau eraill (ar ffurf Braille, ieithoedd gwahanol neu ar ddisg).

Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch.
Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** i gael rhagor o wybodaeth.

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.
Ewch i **https://www.llyw.cymru/cronfa-cymorth-dewisol-canmoliaeth-sylwadau-chwynion-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybdaeth am **hawlfraint**.