



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

CYHOEDDIAD, DOGFENNU

Cafcass Cymru: canllaw ar gwynion

Gwybodaeth am broses gwynion Cafcass Cymru.

Cyhoeddwyd gyntaf: 5 Mawrth 2024

Diweddarwyd ddiwethaf: 5 Mawrth 2024

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Cynnwys

I bwy y mae'r canllaw hwn

Beth y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Sut i wneud cwyn

Pa faterion na allwn ymdrin â nhw fel rhan o'n broses gwyno

Sut y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn

Sut rydym yn ymdrin â chwynion gan blant a phobl ifanc

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gofal Cymdeithasol Cymru

Sut rydym yn ymdrin â phryderon gan awdurdodau lleol

Beth y gallwn ei ystyried a beth na allwn ei ystyried: canllaw cyflym

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

I bwy y mae'r canllaw hwn

Sefydlwyd gweithdrefn gwyno Cafcass Cymru er mwyn rhoi cyfle i ddefnyddwyr ein gwasanaeth sy'n rhan o achosion llys teulu sydd am godi pryderon a chwynion ynglŷn â'n gwasanaeth wneud hynny.

Pe bai aelod o'r cyhoedd nad yw'n defnyddio ein gwasanaeth o gwbl am wneud cwyn, dylai wneud hynny drwy broses gwyno Llywodraeth Cymru. [Ceir manylion ar wefan Llywodraeth Cymru.](#)

Mae'r ddogfen hon yn esbonio sut rydym yn ymdrin â chwynion gan ddefnyddwyr y gwasanaeth a rhanddeiliaid.

Beth y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Rydym yn ymrwymedig i ymdrin â chwynion am ein gwasanaeth a'u datrys mor gyflym ac effeithiol â phosibl, a hynny mewn ffordd deg, agored a thryloyw.

Os byddwch yn gwneud cwyn, ni fydd yn effeithio ar y gwasanaeth rydych yn ei gael ar hyn o bryd nac yn y dyfodol.

Os oes modd, byddai'n well gennym ymdrin ag unrhyw bryderon sydd gennych cyn gynted ag y byddwch yn teimlo nad yw'r gwasanaeth rydych yn ei gael yn bodloni eich disgwyliadau ac, yn ddelfrydol, tra bydd achos llys yn mynd rhagddo. Unwaith y bydd yr achos llys wedi dod i ben, bydd y camau y gallwn eu cymryd a'r ymateb y gallwn ei roi yn gyfyngedig.

Yn y lle cyntaf, mae'n syniad da siarad â'r Swyddog yn Cafcass Cymru sy'n ymdrin â'ch achos: efallai y bydd yn gallu lleddfu eich pryderon drwy eu trafod â chi ac esbonio'n llawn i chi beth sy'n digwydd. Ceir rhestr o fanylion cyswllt pob

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

un o'n swyddfeydd i'w gweld ar [wefan Cafcass Cymru](#).

Gallwn hefyd esbonio i chi pa gamau y gallwn eu cymryd neu na allwn eu cymryd i ymchwilio ymhellach i'r mater.

Ni all ein proses gwyno newid unrhyw benderfyniadau na chytundebau a wnaed yn y Llys. Y Llys fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ac os byddwch yn anghytuno â'r canlyniad, efallai y byddwch am ystyried arfer eich hawl i apelio yn erbyn penderfyniad y Llys. Bydd y Llys a/neu'ch Cynrychiolydd Cyfreithiol yn gallu eich cyngori ar y ffordd orau o wneud hyn.

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Rydym yn credu bod gennych yr hawl i gael clust i wrando arnoch a'r hawl i gael eich clywed, eich deall a'ch parchu. Rydym yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau hefyd. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Rydym yn deall y gall achosion llys teulu fod yn gyfnod pryderus a llawn straen i rai pobl – ond ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na difriol, gofynion afresymol na phobl sy'n parhau i godi materion yn afresymol, boed hynny ar lafar neu'n ysgrifenedig. Pan fydd ein staff yn dod ar draws ymddygiad o'r fath, rydym yn cadw'r hawl i adolygu'r ffordd rydym yn cyfathrebu â chi wrth ymdrin â'ch cwyn.

Ni fyddwn yn ailymchwilio i gwynion sy'n cael eu codi dro ar ôl tro am yr un mater os byddwn yn fodlon ein bod wedi ymateb yn briodol ac wedi gwneud popeth o fewn ein gallu i ddatrys y mater.

Os byddwch yn cynnig rhagor o wybodaeth neu os byddwn yn gofyn am unrhyw wybodaeth arall er mwyn ymchwilio i'ch cwyn ymhellach ac na fyddwn yn ei chael o fewn terfyn amser rhesymol, mae'n bosibl y byddwn yn cau eich cwyn ac na fyddwn yn cymryd unrhyw gamau pellach.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Sut i wneud cwyn

Os byddwch yn anfodlon ar safon y gwasanaeth a gawsoch, gallwch wneud cwyn. Gallwch gysylltu â'r Tîm Cwynion drwy un o'r ffyrdd canlynol:

Tîm Cwynion, Cafcass Cymru

Llywodraeth Cymru
Sarn Mynach
Cyffordd Llandudno
Conwy
LL31 9RZ

E-bost: MyVoiceCafcassCymru@llyw.cymru

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg.

Ffôn: 0800 49 60 650 (9:00am - 4:30pm dydd Llun i ddydd Gwener)

Dyma Linell Ffôn Cwynion bwrpasol Cafcass Cymru ac mae'n rhif rhadffon i alwyr yn y DU. Os ydych wedi'ch lleoli y tu allan i'r DU, gallwch ffonio 0044 300 062 5500.

Ar-lein: <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru/adborth-canmoliaeth-chwynion>

Dim ond os byddwn yn cael gwybod am eich pryderon o fewn 6 mis ar ôl i ymwneud Cafcass Cymru â'r achos rydych yn cwyno amdano ddod i ben y gallwn edrych ar eich pryderon, a hynny am ei bod yn well ystyried eich pryderon pan fyddant yn dal yn fyw ym meddyliau pawb.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf. Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Mae'n bosibl, o dan amgylchiadau eithriadol, y gallwn ystyried pryderon a ddaw i'n sylw ar ôl hynny. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi tynnu ein sylw at y mater yn gynt a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater er mwyn i ni allu ei ystyried yn llawn. Ni waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon os bydd mwy na blwyddyn wedi mynd heibio ers i ni ymwneud â'r achos rydych yn cwyno amdano.

Os bydd yn anodd i chi ysgrifennu llythyr neu esbonio eich cwyn i ni, yna gallwch ofyn i rywun arall (er enghraifft ffrind neu weithiwr cymorth) wneud y gŵyn ar eich rhan fel eich eiriolwr. Mae croeso i chi hefyd ddod â'ch eiriolwr gyda chi i'ch cefnogi mewn unrhyw gyfarfod â ni ar unrhyw gam o'r broses o ymchwilio i'r gŵyn. Fodd bynnag, bydd ein trafodaethau â chi yn digwydd o fewn rheolau'r Llys Teulu.

Os byddwch yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael cytundeb yr unigolyn hwnnw ei fod yn fodlon i chi weithredu ar ei ran. Byddwn yn rhoi ffurflen i chi wneud hyn.

Os bydd eich cwyn yn ymwneud â diogelu data, y wybodaeth rydym yn ei dal amdanoch neu sut rydym yn ei defnyddio, neu os hoffech arfer unrhyw un o'ch hawliau o dan y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR), mae'n bosibl y caiff eich cwyn ei hystyried o dan weithdrefn gwyno Llywodraeth Cymru. Cysylltwch â ni drwy'r manylion isod:

Perchennog Asedau Gwybodaeth

Cafcass Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd.
CF10 3NQ

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

E-bost: CafcassCymru@llyw.cymru

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg.

NEU

Swyddog Diogelu Data

Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

E-bost: DataProtectionOfficer@llyw.cymru

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg.

Pa faterion na allwn ymdrin â nhw fel rhan o'n broses gwyno

Weithiau, ni fyddwn yn gallu ymdrin â'ch pryderon drwy ein proses gwyno gan mai dim ond yn y Llys y gellir ymdrin â nhw. Mae hyn yn cynnwys materion sy'n ymwneud ag adroddiadau llys, gorchmynion llys a'r gwrandawriad llys.

Pan fyddwch yn cysylltu â'r Tîm Cwynion, byddwn yn dweud wrthyich os gallwn ymdrin â'ch pryderon o dan y broses gwyno ai peidio. Os na allwn ystyried y pryderon a godwyd gennych, byddwn yn eich cyngori ar ffyrdd eraill o godi'r rhain, lle y bo modd. Yn yr adran ar ddiwedd y ddogfen hon, rydym wedi rhestru rhai o'r materion cyffredin y gallwn neu na allwn eu hystyried o dan ein proses gwyno.

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Os byddwch yn gwneud cwyn, ni fydd hyn o reidrwydd yn arwain at newid y Swyddog yn Cafcass Cymru sy'n gweithio ar eich achos. Ni all y Tîm Cwynion dynnu Swyddogion Cafcass Cymru oddi ar achos na dyrannu rhai newydd. Os bydd gwaith a orchmynnwyd gan y Llys yn dal i gael ei wneud, nid yw'n arfer gorau newid y swyddog a ddyrannwyd a byddem yn ceisio dod o hyd i ateb sy'n addas i bawb dan sylw. Dim ond os byddwn o'r farn bod newid swyddog er budd pennaf y plentyn y byddwn yn debygol o wneud hynny.

Sut y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn

Sicrhau bod y manylion sydd gennym yn disgrifio natur eich cwyn yn llawn.

Os byddwch yn cysylltu â ni drwy'r Llinell Ffôn Cwynion, efallai y byddwn yn gofyn i chi anfon adroddiad ysgrifenedig ategol er mwyn gwneud yn siŵr nad ydym wedi colli unrhyw fanylion pwysig. Os byddwch yn cysylltu â ni drwy e-bost, ar-lein neu drwy lythyr, efallai y byddwn yn cysylltu â chi dros y ffôn i drafod eich cwyn â chi.

Os bydd yn amlwg nad yw'r pryderon yn dod o dan ein gweithdrefn gwyno, byddwn yn rhoi gwybod i chi a, lle y bo'n bosibl, yn eich cynghori ynglŷn â sut i godi'r pryderon hyn ymhellach, er enghraifft mae angen i bryderon ynglŷn ag adroddiadau'r llys gael eu datrys gan y Llys.

Ceisio datrys eich pryderon ar gam cynnar, a elwir yn Ddatrysiad Cynnar.

Os bydd eich pryderon yn dod o dan y weithdrefn gwyno, byddwn yn trosglwyddo manylion eich cwyn i'r ardal weithredol lle mae eich achos yn cael

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

ei wrando.

Bydd rheolwr o'ch tîm ardal sy'n ymdrin â'ch achos yn cysylltu â chi i drafod eich pryderon yn fanylach a gweld a all eu datrys ar y cam hwn. Efallai y bydd y rheolwr yn cynnig cyfarfod dros y ffôn yn ystod oriau gwaith arferol i drafod eich pryderon ymhellach.

Os na ellir datrys eich pryderon ar y cam hwn, ond eu bod yn dod o dan ein gweithdrefn gwyno, byddwn yn cynnal ymchwiliad ffurfiol.

Os byddwch yn cynnig gwybodaeth bellach neu os byddwn yn gofyn am unrhyw wybodaeth bellach er mwyn helpu i ymdrin â'ch cwyn, dylech ei hanfon atom cyn gynted â phosibl: os na chawn y wybodaeth yn amserol, efallai na fydd dewis gennym ond cau eich cwyn a pheidio â chymryd unrhyw gamau pellach.

Fel arfer, byddwn yn rhoi gwybod i'r unigolyn sy'n destun y gŵyn oni fyddwch yn dweud wrthym fel arall.

Paratoi cynllun yn amlinellu sut y byddwn yn ymateb i'ch cwyn.

Bydd y rheolwr yn diffinio eich cwyn gyda chi, a byddwn yn anfon copi o'r materion y cytunwyd eu bod yn rhan o'ch cwyn ac yn ymchwilio iddynt gyda'ch cytundeb chi. Bydd hyn ar ffurf Cynllun Ymateb i Gŵyn. Pan fyddwn wedi cytuno ar y materion, ni fydd modd ychwanegu rhai newydd ar ôl i'r ymchwiliad ddechrau.

Nodi Swyddog Ymchwilio priodol.

Byddwn yn penodi Swyddog Ymchwilio o ardal weithredol arall heb unrhyw gysylltiad â'r achos na'r swyddog i ymchwilio i'ch cwyn. Fel arfer, byddwn yn

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

penodi Rheolwr Ymarfer neu Bennaeth Gweithrediadau na fydd wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'ch achos. Efallai y bydd angen i'r Swyddog Ymchwilio gysylltu â chi i drafod agweddau ar eich pryderon yn fanylach fel rhan o'r ymchwiliad.

Os bydd eich cwyn yn ymwneud â thrydydd parti, efallai y bydd yn briodol i'r Swyddog Ymchwilio gysylltu â'r trydydd parti hwnnw fel rhan o'r ymchwiliad. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn esbonio'r rhesymau pam y mae angen cynnwys trydydd parti yn ei ymchwiliad a bydd y rhesymau hyn yn cael eu hamlinellu yn y cynllun ymateb i gŵyn a/neu'r adroddiad ar ganfyddiadau'r ymchwiliad fel y bo'n briodol.

Os bydd eich cwyn yn ymwneud a chyn-aelod o staff Cafcass Cymru, byddwn yn ystyried a yw'n briodol cysylltu â'r aelod hwnnw o'r staff mewn cysylltiad â'r gŵyn. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os byddwn yn gwneud hyn, a bydd hefyd yn cael ei nodi'n glir yn y cynllun ymateb i gŵyn a/neu'r adroddiad ar ganfyddiadau'r ymchwiliad fel y bo'n briodol.

Anfon adroddiad ar ganfyddiadau'r ymchwiliad i'r gŵyn.

Byddwn yn anelu at gwblhau ein hymchwiliad i'ch cwyn ac anfon copi o'n canfyddiadau o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl i chi gytuno ar y materion sy'n rhan o'ch cŵyn y dylid ymchwilio iddynt yn y cynllun ymateb i gŵyn. Os bydd y pryderon sy'n rhan o'ch cwyn yn gymhleth iawn, efallai y bydd yn cymryd mwy o amser i ni gwblhau ein hymchwiliad. Os felly, byddwn yn sicrhau eich bod yn cael eich hysbysu am hynt yr ymchwiliad a faint o amser y credwn y bydd yn ei gymryd i ni gwblhau ein hymchwiliad.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Sut rydym yn ymdrin â chwynion gan blant a phobl ifanc

Rydym yn dilyn proses gwyno debyg i ymdrin â phryderon gan blant a phobl ifanc. Fodd bynnag, rydym yn anelu at siarad â'r plentyn neu'r person ifanc o fewn un diwrnod gwaith fel arfer er mwyn cydnabod bod ei gŵyn wedi dod i law.

Disgwylir i'r Swyddog a benodir i ymchwilio i'r gŵyn ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith fel arfer.

Ceir gwybodaeth i blant a phobl ifanc ynglŷn â sut i ddweud wrthym beth yw eu barn, gan gynnwys gwneud cwyn, yn y Pecyn Gwybodaeth sy'n cael ei anfon, neu ei roi, i bob plentyn a pherson ifanc. Gall plant a phobl ifanc hefyd wneud cwyn ar-lein ar [wefan Cafcass Cymru](#).

Gallwn drefnu darpariaeth eirioli i blant a phobl ifanc sydd am wneud cwyn.

Gall Comisiynydd Plant Cymru roi manylion sefydliadau y gall plant a phobl ifanc eu defnyddio i siarad ar eu rhan. Y manylion cyswllt yw:

Comisiynydd Plant Cymru

Tŷ Llewellyn
Parc Busnes Glan yr Harbwr
Heol yr Harbwr
Port Talbot
SA13 1SB

Rhif ffôn: 0808 801 1000 (Rhadffon)

E-bost: post@childcomwales.org.uk

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Website: <https://www.complantcymru.org.uk/>

Gwasanaeth arall sydd ar gael i blant a phobl ifanc yw Meic, sef llinell gymorth eiriolaeth a chyingor sy'n gyfrinachol, yn ddienw ac am ddim. Y manylion cyswllt yw:

Meic

Rhif ffôn: 0808 80 23456 (Rhadffon)

Neges Destun SMS: 84001

Gwefan: <https://www.meiccymru.org/cym/>

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os na fyddwch yn fodlon ar y ffordd rydym wedi ymdrin â'ch cwyn, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("Yr Ombwdsmon"). Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y Llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os byddwch chi neu'r person rydych yn cwyno ar ei ran yn credu:

- eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu; a/neu
- eich bod wedi cael eich rhoi o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu eich bod wedi cael eich trin yn annheg.

Gall yr Ombwdsmon edrych ar unrhyw fethiannau gweinyddol o ran sut rydym wedi ymdrin â'ch cwyn a sut rydym wedi dilyn ein gweithdrefn gwyno, neu unrhyw gam ohoni. Ceir rhagor o wybodaeth ar wefan yr Ombwdsmon, gan

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

gynnwys ei **daflen ffeithiau 'Cafcass Cymru'**.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi godi'ch pryderon gyda ni yn y lle cyntaf a rhoi cyfle i ni ymateb. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy un o'r ffyrdd canlynol:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Rhif ffôn: 0300 790 0203

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: <https://www.ombwdsmon.cymru/>

Gofal Cymdeithasol Cymru

Mae ein hymarferwyr wedi'u cofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru ac mae'n ofynnol iddynt gydymffurfio â Chod Ymarfer Proffesiynol Gofal Cymdeithasol Cymru ar gyfer Gofal Cymdeithasol. Os credwch nad oedd yr ymarferydd y dyrannwyd eich achos iddo wedi dilyn y Cod, neu nad oedd wedi gweithio'n unol â'r safonau a nodir ynddo, gallwch gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru. Fodd bynnag, awgrymir eich bod yn codi eich pryderon gyda ni yn y lle cyntaf, er mwyn rhoi cyfle i ni ymateb. Gallwch gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru drwy un o'r ffyrdd canlynol:

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Gofal Cymdeithasol Cymru

Gofal Cymdeithasol Cymru
South Gate House
Wood Street
Caerdydd
CF10 1EW

Rhif ffôn: 0300 30 33 444

E-bost: info@socialcare.wales

Gwefan: <https://gofalcymdeithasol.cymru/>

Sut rydym yn ymdrin â phryderon gan awdurdodau lleol

Caiff pryderon gan awdurdod lleol eu cyfeirio at y Pennaeth Gweithrediadau perthnasol yn Cafcass Cymru, a fydd yn ymdrin â nhw yn unol â gofynion y protocol y cytunwyd arno rhwng Cafcass Cymru a Chymdeithas Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (ADSS Cymru).

Beth y gallwn ei ystyried a beth na allwn ei ystyried: canllaw cyflym

Yn yr adran hon, ceir rhestr o'r materion cyffredin y mae defnyddwyr y gwasanaeth yn eu codi gyda ni. Er y gallwn ystyried llawer o faterion o dan ein gweithdrefn gwyno, mae rhai pethau na allwn eu hystyried: mae rhai o'r rhain wedi'u rhestru, ynghyd â gwybodaeth ynglŷn â sut y gallwch godi'r pryderon hynny. Ond cofiwch fod y Tîm Cwynion ar gael os bydd gennych unrhyw

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

gwestiynau am y weithdrefn neu os bydd angen cyngor arnoch. Gallwch gysylltu â ni drwy un o'r ffyrdd canlynol:

Tîm Cwynion, Cafcass Cymru

Llywodraeth Cymru
Sarn Mynach
Cyffordd Llandudno
Conwy
Conwy
LL31 9RZ

E-bost: MyVoiceCafcassCymru@llyw.cymru

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg.

Ffôn: 0800 49 60 650 (9:00am - 4:30pm dydd Llun i ddydd Gwener)

Dyma Linell Ffôn Cwynion bwrpasol Cafcass Cymru ac mae'n rhif rhadffon i alwyr yn y DU. Os ydych wedi'ch lleoli y tu allan i'r DU, gallwch ffonio 0044 300 062 5500.

Ar-lein: <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru/adborth-canmoliaeth-chwynion>

Materion y gallwn eu hystyried

- **Ansawdd gwasanaeth**

- Nid ydym yn ymdrin â'ch achos yn dda.
- Cafodd yr adroddiad ei ffeilio'n hwyr gyda'r Llys.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf. Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

- Mae'n anodd cael gafael ar y Swyddog yn Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo / nid yw wedi eich ffonio'n ôl ar sawl achlysur.

Beth y gallaf ei wneud?

Cysylltwch â'r Tîm Cwynion.

Byddwn yn disgwyl i chi roi amseroedd a dyddiadau penodol er mwyn i ni edrych ar eich cwynion o ran cyfathrebu.

• Ymddygiad

- Ymddygiad proffesiynol/agwedd ein staff.
- Nid yw'r Swyddog yn Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo yn gwneud yr hyn y cytunwyd arno/yn ymgysylltu'n weithredol â chi neu eich plentyn/plant.
- Rydych yn teimlo nad yw'n gwrando arnoch.
- Methiant i gyfarfod â'ch plentyn/plant, lle y bo'n briodol.

Beth y gallaf ei wneud?

Cysylltwch â'r Tîm Cwynion.

Mae'n debygol na fydd unrhyw ymholiadau nac ymchwiliad a gynhelir gennym yn gallu dod i gasgliad os bydd y mater yn ymwneud â gair un person yn erbyn un arall.

• Eglurder gwybodaeth

- Ni chafodd y broses ei hesbonio i chi.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

- Ni wnaethom roi'r llenyddiaeth berthnasol i chi ar ddechrau'r achos.
- Roedd y wybodaeth a roddwyd i chi yn aneglur neu'n anghywir.

Beth y gallaf ei wneud?

Cysylltwch â'r Tîm Cwynion.

- **Oedi**

- Methiant i gwblhau/ffeilio adroddiadau ar amser ar gyfer y gwrandawriad.
- Ailddyrranu yn achosi anawsterau.

Beth y gallaf ei wneud?

Contact the Complaints Team.

Materion na allwn eu hystyried

- **Dyrannu achosion**

- Rydych yn anfodlon ar y person y dyrannwyd eich achos iddo.
- Rydych am newid y Swyddog yn Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Beth y gallaf ei wneud?

Nid yw hwn yn fater y gallwn ymdrin ag ef drwy'r broses gwyno.

Os byddwch yn anfodlon ar y ffordd y dyrannwyd eich achos, bydd angen i chi drafod hyn â'r Llys. Os bydd gwaith a orchmynnwyd gan y Llys yn dal i gael ei wneud, nid yw'n arfer gorau newid y swyddog a ddyrannwyd a byddem yn ceisio dod o hyd i ateb sy'n addas i bawb dan sylw. Dim ond os byddwn ni (a/neu'r llys) o'r farn bod newid swyddog er budd pennaf y plentyn y byddwn yn debygol o wneud hynny.

- **Tuedd**

- Rydych yn credu bod y Swyddog yn Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo yn gweithredu'n annheg drwy ffafrio'r parti arall yn yr achos.
- Rydych yn credu nad ydych yn cael eich trin yn gyfartal neu nad yw'n gweithredu mewn ffordd gytbwys.

Beth y gallaf ei wneud?

Mater i'r llys yw materion yn ymwneud â thuedd fel arfer. Y llys sy'n gyfrifol am ddyfarnu canlyniad teg i achos ac o ganlyniad, dylai unrhyw honiadau o duedd gael eu codi gyda'r llys.

- **Gwybodaeth ffeithiol anghywir yn adroddiad y llys**

- Mae'r adroddiad yn cynnwys enwau / dyddiadau / oedrannau ac ati anghywir.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Beth y gallaf ei wneud?

Yn y lle cyntaf, bydd angen i chi gysylltu â'r sawl a ysgrifennodd yr adroddiad er mwyn rhoi gwybod iddo eich bod wedi gweld gwybodaeth ffeithiol anghywir y mae angen ei chywiro.

Gallwch hefyd gysylltu â'r Tîm Cwynion i roi manylion am y wybodaeth ffeithiol anghywir a nodwyd gennych.

Nid yw 'gwybodaeth ffeithiol anghywir' yn cynnwys unrhyw anfodlonrwydd sydd gennych ynglŷn â chynnwys, dadansoddiad nac argymhelliad yr adroddiad. Rhaid i'r materion hyn gael eu codi gyda'r Llys.

Os byddwch yn credu bod gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys mewn adroddiadau gan asiantaethau eraill, er enghraifft yr Heddlu, awdurdodau lleol ac ati yn anghywir, rhaid i chi gysylltu â'r asiantaethau hynny'n uniongyrchol i egluro eich pryderon a mynd i'r afael â nhw.

• Adroddiad y Llys

- Nid yw cynnwys yr adroddiad yn adlewyrchu'r sefyllfa'n gywir.
- Nid yw'r swyddog yn Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo wedi cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol.
- Mae'r adroddiad yn cynnwys gwybodaeth amherthnasol.
- Rydych yn anfodlon ar yr adroddiad a baratowyd gan y swyddog Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo.
- Rydych yn anfodlon ar argymhelliad yr adroddiad.

Beth y gallaf ei wneud?

Yn y lle cyntaf, dylech drafod y pryderon hyn gyda'r sawl a ysgrifennodd yr

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

adroddiad.

Os byddwch yn anfodlon ar yr adroddiad, rhaid i chi neu'ch cynrychiolydd cyfreithiol godi'r mater gyda'r Llys. Cewch gyfle i herio cynnwys, dadansoddiad ac argymhellion yr adroddiad. Nid yw'r rhain yn faterion y gall Cafcass Cymru, na'n gweithdrefn gwyno, ymdrin â nhw.

- **Digwyddiadau yn ystod y gwrandawriad llys**

- Rydych yn anfodlon ar y dystiolaeth a roddwyd yn ystod y gwrandawriad gan y Swyddog yn Cafcass Cymru y dyrannwyd eich achos iddo.

Beth y gallaf ei wneud?

Rhaid i chi neu'ch cynrychiolydd cyfreithiol godi eich pryderon yn y Llys lle y cewch gyfle i herio'r dystiolaeth a roddwyd.

- **Gorchymyn y llys**

- Rydych yn anfodlon ar gynnwys gorchymyn y llys.
- Rydych yn anfodlon ar y trefniadau cyswllt a nodwyd yng ngorchymyn y llys.

Beth y gallaf ei wneud?

Rhaid i faterion/pryderon ynglŷn â gorchymynion llys, gan gynnwys trefniadau cyswllt, gael eu codi gyda'r Llys, nid gyda Cafcass Cymru.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

• Data/diogelwch gwybodaeth/GDPR

- Ni ddylai gwybodaeth gyfrinachol mewn adroddiad fod wedi cael ei rhannu / datgelu ac ati.
- Mae gohebiaeth (llythyr / e-bost ac ati) sy'n cynnwys gwybodaeth sensitif wedi cael ei hanfon i'r cyfeiriad (e-bost) anghywir.

Beth y gallaf ei wneud?

Os bydd eich cwyn yn ymwneud â diogelu data, y wybodaeth rydym yn ei dal amdanoch neu sut rydym yn ei defnyddio, neu os hoffech arfer unrhyw un o'ch hawliau o dan y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR), mae'n bosibl y caiff eich cwyn ei hystyried o dan weithdrefn gwyno Llywodraeth Cymru.

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/cafcass-cymru-canllaw-ar-gwynion-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).