

**Os oes angen
i chi gwyno**

mae angen i ni wrando



It all adds up to

Livability

Mae Livability yn ymgymryd i ddarparu gwasanaethau o safon proffesiynol. Ein blaeriaethau yw iechyd, diogelwch, a lles y bobol rydym ni'n gweithio gyda nhw. Oherwydd hyn, rydym yn pwysleisio pwysigrwydd ein gweithdrefn cwynion.

Sut i gwyno

Mae'r llyfryn yma yn dangos sut i wneud cwyn, a beth i'w ddisgwyl os ydych yn cwyno. Os hoffech fwy o wybodaeth, dylech ofyn i weld gweithdrefn cwynion Livability, sydd ar gael ym mhob un o weithleoedd Livability.

Os oes gennych gwŷn am sut mae rhywun yn eich trin, dylech ddweud wrthym yn syth. Mi wnewn ni ymateb yn syth. Byddwn, o bosib, yn delio a'r cwyn mewn dull gwahanol i'r un yn y llyfryn yma, gan ddefnyddio'n gweithdrefn diogelu yn lle. Gallwch ofyn i weld copi o'r weithdrefn yma.

Gallwch gwyno mewn sawl ffordd

- Yn bersonol
- Trwy lythyr neu e-bost
- Trwy alwad ffon

Gall eich cwyn fod yn ddienw.

Gallwch gwyno at unigolyn penodol

... er ein bod yn credu ei bod yn well i chi gwyno wrth rywun yn y gwasanaeth, ysgol, neu goleg rydych yn ei ddefnyddio – un o'r rheolwyr yn ddelfrydol. Mae hyn oherwydd y gall rhan fwyaf o broblemau gael eu datrys gan y bobol sy'n gweithio yno, ac os nad yw hyn yn bosib, yna gall gwybodaeth wedi ei ddarparu gan staff lleol gynorthwyo person uwch ei statws i wneud y penderfyniadau cywir.

Os ydych yn anfodlon am rywbeth, ond ddim am gwyno, mae'n syniad da i ddweud wrthym fel ein bod yn medru ei ddatrys. Byddwn yn cofnodi eich sylwadau ac yn sicrhau fod person uwch ei statws yn eu gweld.

Os nad ydych am gwyno wrth rywun sy'n gweithio yn y gweithle Livability rydych yn ei ddefnyddio, am ba bynnag reswm, gallwch gysylltu â:

- *Derbynnydd Cwynion Livability.*
Gallwch anfon cwyn yn syth at yr unigolyn yma, a fydd yn hysbysu uwch reolwr.
- *Ymddiriedolwyr.* *Gan fod Livability yn elusen gofrestredig, mae gennym ymddiriedolwyr y gallwch gysylltu a nhw.*
- *Arolygwyr neu Rheolyddion.* *Dyma'r mudiadau sy'n arolygu a rheoli Livability: Gwasanaethau Cymdeithasol Lleol, the Care Quality Commission (CQC), Care and Social Services Inspectorate Wales (CSSIW)/Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC), Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA), yr Awdurdod Addysg Lleol (LEA) neu'r Cyngor Dysgu a Sgiliau Lleol (LSC). Nid yw Ofsted yn ymwneud a chwynion unigol.*

Os nad yw Livability wedi delio a chwyn i foddhad yr achwynydd, gellir cyfeirio'r gwŷn at y Local Government Ombudsmen (LGO) i'r gwyn gael ei arolygu ganddynt. Mae'r LGO yn darparu gwasanaeth annibynol, di-dâl. Gellir cysylltu a thim cynghori'r LGO am wybodaeth neu gyngor, neu i gofnodi cwyn trwy'r dulliau yma:

Rhif Ffôn LGO: 0300 0610614

E-bost: advice@lgo.org.uk

Gwefan: www.lgo.org.uk

Mae manylion cyswllt yr Arolygwr/Rheolyddion ar gael ar dudalen gefn y llyfryn yma.

Sut y byddwn yn ymateb i'ch cwyn

Byddwn yn cofnodi eich cwyn ar ôl i ni ei dderbyn, a byddwn yn darparu ein ymateb cyntaf, a fydd yn esbonio sut yr ydym yn bwriadu ymateb. Os ydych yn anhapus a hyn, dylech roi gwybod i ni. Os nad yw'n ymateb yn foddhaol byddwn yn hysbysu person uwch ei statws, ac yn ysgrifennu atoch o fewn tridiau i esbonio sut y byddwn yn ymchwilio'r gwŷn yn bellach.

Byddwn yn ysgrifennu atoch efo'n canlyniadau. Byddwn hefyd yn dweud beth yr ydym yn bwriadu ei wneud o ganlyniad i'r gwŷn. Y bwriad yw i wneud hyn o fewn pedwar wythnos. Os nad ydym yn credu y byddwn yn gallu cwrdd a'n bwriad, byddwn yn ysgrifennu atoch i'ch hysbysu, ac yn ceisio ymateb cyn gynted a bo modd.

Cyrraedd cytundeb

Yr ydym am i chi fod hapus a chanlyniad eich cwyn. Os nad ydych yn hapus, byddwn am siarad â chi i benderfynu beth i'w wneud nesaf.

Eich Hawliau

Mae gan bawb sy'n dod i gysylltiad â Livability yr hawl i:

- Gwyno heb ofn dialedd.
- Dderbyn cymorth cymwys i gwyno (gan gynnwys eiriolwr annibynnol).
- Gael grandawriad cwrtais a difrifol i bob cwyn.
- Dderbyn cydnabyddiaeth a sicrhad am ymchwiliad llawn a theg o unrhyw gwŷn, o fewn yr amserlen a gytunwyd.
- Ddisgwyl ymateb effeithiol i'w cwyn, a threfniadau cymwys i gywiro'r sefyllfa, gan gynnwys ad-daliad ariannol lle bo hynny'n adddas.
- Gael eu hawydd am gyfrinachedd wedi ei barchu.

Ein Safonau

Rydym yn cymryd safon ein gwasanaethau o ddifrif, ac wedi gosod y safonau isod ar gyfer ein gweithdrefn cwynion:

- Mae gan bob gweithle Livability wybodaeth cyhoeddedig, hawdd ei gyrraedd ar sut i wneud cwyn.
- Mae copiau o'r llyfrynnau cwynion yn cael eu harddangos ym mhob swyddfa.
- Mae pobol sy'n defnyddio'n gwasanaethau yn cael eu hysbysu am eu hawl i gwyno, a sut i wneud hynny.
- Mae staff yn trafod pryderon gyda'r bobol meant yn cynorthwyo, ac yn eu galluogi i gwyno os ydynt am wneud hynny.
- Ymatebir i gwynion yn brydlon ac yn effeithiol, a hysbysir yr achwynydd o ganlyniad yr ymchwiliad o fewn pedwar wythnos. Os nad yw hynny'n bosibl, yna caiff esboniad a dyddiad newydd ei anfon ar ffurf llythyr o fewn y pedwar wythnos.

Manylion Cyswllt:

Derbynydd Cwynion Livability:

- Complaints Receiver, Livability, 6 Mitre Passage, London SE10 OER
- Tel: 020 7452 2000
- Email: complaints@livability.org.uk

Cadeirydd yr Ymddiriedolwyr:

- Chair of Trustees, Livability, 6 Mitre Passage, London SE10 OER
- Email: complaints@livability.org.uk

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

- The National Assembly for Wales
Cardiff Bay, Cardiff, CF99 1NA
- Tel: 0300 200 6555
- www.assembly.wales.org.uk

Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

- Care and Social Services Inspectorate Wales
Welsh Government Office, Rhydycar Business Park,
Merthyr Tydfil, CF48 1UZ
- Tel: 0300 7900 126
- www.cssiw.org.uk

Livability yw'r elusen anabledd sy'n cysylltu pobl â'u cymunedau. Trwy ystod eang o wasanaethau ym meysydd anabledd, addysg, hyfforddiant a'r gymuned, rydym yn hyrwyddo cynhywsiad a lles i bawb.

Yn Livability, rydym yn gwybod bod gofal a chynhwysiad yn golygu ymwneud ag ystod eang o bobl. Mewn cydweithrediad â phobl anabl, teuluoedd a gofalwyr, ein gweithwyr, eglwysi a gwirfoddolwyr, awdurdodau lleol a phartneriaid cymunedol, rydym yn datblygu ymatebion creadigol sydd gyda'i gilydd yn golygu gwell bywyd a chefnogaeth.

It all adds up to

Livability

6 Mitre Passage, London, SE10 0ER

T: 020 7452 2000 E: complaints@livability.org.uk

www.livability.org.uk   LivabilityUK

Livability is a registered charity and company limited by guarantee in England and Wales. Charity No: 1116530 and Company No: 5967087. Registered office: 6 Mitre Passage, London, SE10 0ER.



Registered with
**FUNDRAISING
REGULATOR**