

Am gwyno neu ein canmol am rywbeth?

EWCH AMDANI.

Sut i gael eich Clywed:

Os ydych yn anhapus am y gwasanaethau cymdeithasol yr ydych yn derbyn, mae hawl gennych i gwyno. Rydym yn anelu i gynnig safonau uchel, ond mae ambell beth yn mynd o'i le weithiau. Byddwn ond yn medru eich helpu a

chywiro pethau os ydych yn dweud wrthym eich bod yn anhapus. Peidiwch â bod ofn cwyno. Rydym yn croesawu eich sylwadau, boed yn bositif neu'n negatïf, gan y byddant o bosib yn ein helpu i wella ein gwasanaethau i bawb.



Mae yn ddau gam penodol i'r weithdrefn gwyno. Mae modd i chi wneud cwyn naill ai yn ystod Cam 1 neu Cam 2:

Cam 1 – Datrysiaid Lleol

Mae'n well bod y staff sy'n gweithio gyda chi yn datrys problemau. Cysylltwch â'r person sydd yn rheoli'r gwasanaeth lleol neu cysylltwch â'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid a fydd yn siarad â'r person hynny ar eich rhan. Mae modd gwneud hyn wyneb i wyneb, ar y ffôn, yn ysgrifenedig neu drwy e-bost. Byddant yn gwneud eu gorau glas i ddatrys pob dim yn gyflym. Ni ddylai hyn gymryd mwy na phythefnos.

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Cysylltwch â'n Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid a fydd yn trefnu bod rhywun annibynnol yn ymchwilio eich cwyn. Mae hawl gennych i ddisgwyl ymateb gan y Cyngor o fewn pum wythnos.

Os ydych dal yn anhapus, mae modd i chi fynd â'ch cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae modd i chi ofyn am fwy o wybodaeth gyntaf am y weithdrefn gwyno er mwyn eich helpu i benderfynu a ydych am gwyno ai peidio (byddwch yn derbyn y wybodaeth hon yn awtomatig pan fyddwn yn derbyn eich cwyn).

Cofiwch: mae **hawl** gennych i gwyno os nad ydych yn hapus gydag ansawdd y gwasanaethau yr ydych yn derbyn ac mae'n **ddyletswydd** arnom i ymchwilio i'ch cwyn a cheisio ei ddatrys.

Er mwyn cysylltu â'n Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid:

Rhadffôn: 0800 652 4121

Ffôn: 01633 644672

E-bost: talk2us@monmouthshire.gov.uk

Gadewch i ni weithio gyda'n gilydd er mwyn sicrhau bod pob dim yn gywir.

**Want to complain or
compliment us about something?**

GO AHEAD.

How to be Heard:

If you are unhappy about the social services you are receiving, you have a right to complain. We aim for high standards but sometimes things do go wrong. We will only be able to help you and try to put things right if you tell us you are unhappy. Don't be afraid to complain. Also tell us when we are getting it right. We welcome your comments, both positive and negative, because they may help us to improve our services for everyone.



The complaints process has two distinct stages. You may make your initial complaint at either Stage 1 or Stage 2:

Stage 1 – Local Resolution

Most problems are best sorted out by the staff who are working with you. Contact the person in charge of your local service or contact our Customer Relations Team who will speak to that person on your behalf. You can do this face-to-face, by telephone, in writing or by email. They will do their best to sort things out quickly. This should take no more than two weeks.

Stage 2 – Formal Investigation

Contact our Customer Relations Manager who will arrange for someone independent to investigate the complaint. You have the right to expect a response from the Council within five weeks.

If all else fails, you can take your complaint to the Public Services Ombudsman for Wales.

You may ask for more detailed information about the complaints procedure first to help you decide whether to make a complaint (you will receive this information automatically when we receive your complaint).

Remember: it is your **right** to complain if you are not happy with the quality of the services you receive and it is our **duty** to look into your complaint and try to resolve it.

To contact our Customer Relations Team:

Freephone: 0800 652 4121

Telephone: 01633 644672

Email: talk2us@monmouthshire.gov.uk

Let's work together to get things right.