

Polisi Adborth Cyngor Dinas Casnewydd: Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion
Fersiwn 1.3

Polisi Adborth Cwsmeriaid Cyngor Dinas Casnewydd: Canmoliaeth,
Sylwadau a Chwynion



City Services / Gwasanaethau'r Ddinas

Gwybodaeth Rheoli Dogfen

Teitl y ddogfen:	Polisi Adborth Cwsmeriaid Cyngor Dinas Casnewydd: Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion Fersiwn 1.3
Yn disodli:	Polisi Adborth Cwsmeriaid Cyngor Dinas Casnewydd: Canmoliaeth, Sylwadau a Chwynion Fersiwn 1.2
Lle yn y Sefydliad	Tîm Datrys Cwynion
Ymgynghori / Rhanddeiliaid	Y Cyhoedd a Staff
Awdur (on) :	Rheolwr Datrys Cwynion Rheolwr Gwasanaeth – Profiad Cwsmeriaid
Adran / Tîm	Gwasanaethau'r Ddinas – Tîm Datrys Cwynion
Cymeradwywyd gan:	Y Cabinet
Dyddiad Cymeradwyo:	5 Mai 2021
Dyddiad gweithredu:	5 Mai 2021
Dull Gweithredu	Gwefan/Arfer
Tabl Diwygiadau	
5 Mai 2021	Diweddarwyd i gynrychioli newidiadau yn y ddeddfwriaeth; <ul style="list-style-type: none">• Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019• Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016• Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014• Cod Ymarfer ar gyfer Rheoliadau Gwasanaethau Maethu Awdurdodau Lleol (Cymru) 2018

Ein Hymrwymiad

Mae Cyngor Dinas Casnewydd yn ymrwmo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw ganmoliaeth, sylwadau neu gwynion sydd gennych am y gwasanaethau a gynigiwn.

Cynnwys

Gwybodaeth Rheoli Dogfen.....	2
Ein Hymrwymiad.....	2
Cyflwyniad	5
Y Gwasanaethau Cymdeithasol gan gynnwys y Gwasanaethau Maethu ..	5
Cwynion Diogelu	6
Darparwyr Gwasanaethau a Phartneriaid	6
Ysgolion	7
Cwynion Gwasanaeth y Crwner.....	7
Cwynion Gorfodi Parcio Sifil.....	7
Diffiniad o Gwynion, Canmoliaeth a Sylwadau	8
Sylwadau	8
Canmoliaeth.....	8
Cwynion	8
Beth nad yw'n gŵyn?	8
Cais am wasanaeth	9
Apeliadau yn erbyn penderfyniad.....	9
Cwynion am Gynghorwyr	10
Cwynion sy'n ymwneud ag achosion cyfreithiol neu ddisgyblu eraill.....	10
Ymholiadau Deddfau Rhyddid Gwybodaeth a Diogelu Data.....	10
Sut mae cwyno	10
Datrysiad anffurfiol	10
Sut mae mynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol	11
Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi	11
Y Gymraeg a Chydraddoldeb.....	11

Ymdrin â'ch pryder.....	12
Datrys Anffurfiol (Cam 1).....	13
Ymchwiliad Ffurfiol (Cam 2).....	13
Sut mae mynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol	14
Amserlen.....	15
Cynrychioli rhywun arall ac eiriolaeth.....	15
Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael cadarnhad bod y person hwnnw yn cydsynio i chi weithredu ar ei ran. ...	15
Beth os bydd mwy nag un corff neu sefydliad proffesiynol yn gysylltiedig?	15
Canlyniad.....	16
Gwneud Pethau'n lawn.....	16
Hysbysiad Preifatrwydd.....	16
Dyletswyddau a Chyfrifoldebau	17
Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi	17
Monitro.....	18
Hyfforddiant i Gyflogeion y Cyngor	18
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Comisiynydd y Gymraeg ac Arolygiaeth Gofal Cymru.....	19
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	19
Comisiynydd y Gymraeg.....	19
Arolygiaeth Gofal Cymru a Gofal Cymdeithasol Cymru	20
Dysgu Gwersi.....	20
Beth os oes angen cymorth arna i?	21
Pobl Ifanc.....	22
Polisiâu, Gweithdrefnau a Chanllawiau perthnasol eraill	22

Cyflwyniad

Defnyddiwyd y Polisi a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru o dan Adran 36 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 fel sail i'r polisi hwn.

Nod Cyngor Dinas Casnewydd yw dilyn chwe egwyddor wrth ddelio â chwynion:

- Canolbwyntio ar yr achwynydd wrth wraidd y broses gwyno
- Darparu proses glir a syml i achwynwyr
- Trin achwynwyr yn deg, yn gyfartal a chydag urddas
- Ymateb yn brydlon i gwynion gydag ateb trylwyr
- Bod yn onest ac yn glir mewn ymatebion i gwynion
- Defnyddio adborth gan breswylwyr i wella gwasanaethau a phenderfyniadau.

Mae'r Polisi hwn yn ymdrin â chwynion am yr holl wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor. Nodir rhai o'r trefniadau arbennig ar gyfer ymdrin â chwynion yn y paragraffau nesaf.

Y Gwasanaethau Cymdeithasol gan gynnwys y Gwasanaethau Maethu

Rydym yn ymrwmo i sicrhau bod ein gwasanaethau o safon uchel. Os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le neu os ydych eisiau dweud wrthym beth rydym wedi'i wneud yn dda, hoffem glywed gennych.

Byddwn yn gwrando arnoch a byddwch yn cael cyngor neu gymorth, lle bo angen. Byddwn yn dweud wrthych sut y byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn neu'n rhannu eich adborth.

Rydym yn cadw at ddeddfwriaeth a rheoliadau penodol i sicrhau y gallwn fodloni safonau penodol a defnyddio adborth i wella gwasanaethau.

Bydd y Polisi hwn yn egluro sut y gallwch rannu eich canmoliaeth, eich sylwadau neu eich cwynion am y gwasanaeth rydym wedi'i ddarparu i chi, neu am wasanaeth y mae gennych hawl i'w dderbyn.

Mae'r Polisi yn ymgorffori deddfwriaeth Rheoliadau Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 ar gyfer pob swyddogaeth y gwasanaethau cymdeithasol, yn unol â Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae'r Polisi wedi ystyried y rheoliadau fel y'u nodir yn y Cod Ymarfer ar gyfer Rheoliadau Gwasanaethau Maethu Awdurdodau Lleol (Cymru) 2018, yn benodol rheoliad 39.

Mae'r Polisi hwn yn cefnogi gwasanaethau preswyl i gydymffurfio â [Deddf Rheoleiddio ac Archwilio Gofal Cymdeithasol \(Cymru\) 2016 \(RISCA\)](#) a [Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014](#)

Dyma'r gwasanaethau y mae'n ofynnol iddynt gydymffurfio â rheoliadau RISCA:

- gwasanaethau cartrefi gofal
- gwasanaeth llety diogel
- gwasanaethau canolfannau teulu preswyl
- gwasanaethau cymorth yn y cartref

Mae rhagor o wybodaeth am wasanaeth rheoleiddiedig y Cyngor ar gael yn www.newport.gov.uk, drwy ffonio 01633 656656, neu e-bostio info@newport.gov.uk.

Cwynion Diogelu

Mae cwynion ynghylch diogelu yn dilyn gweithdrefnau penodol. Os yw natur eich cwyn yn dilyn Gweithdrefn Gwyno [Bwrdd Diogelu Gwent](#), rhoddwn wybod i chi a chyfeirio eich pryderon at y Bwrdd.

Gellir gohirio ymchwiliadau cwynion tra bod ymchwiliadau diogelu yn mynd rhagddynt. Fodd bynnag, byddwn yn egluro hyn ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gellir ystyried eich cwyn, os yw'n briodol, ar ôl i'r ymchwiliadau diogelu ddod i ben.

[Gweithdrefn Gwyno Bwrdd Diogelu Gwent](#)

Darparwyr Gwasanaethau a Phartneriaid

Bydd y Cyngor ar adegau yn gofyn i sefydliadau eraill weithredu ar ei ran, neu i ddarparu gwasanaeth i chi. Bydd y Cyngor yn sicrhau bod unrhyw bartneriaid neu ddarparwyr sy'n darparu gwasanaethau ar ei ran yn delio â'ch cwyn yn briodol. Yn y lle cyntaf, byddwn yn annog y ddarparwr gwasanaeth i gywiro unrhyw bryderon sydd gennych. Fodd bynnag, os ydych yn teimlo nad yw hyn wedi'i ddatrys,

byddwn yn gweithio gyda'r partner neu'r darparwr gwasanaeth i ystyried eich cwyn.

Bydd y Cyngor a'r darparwr gwasanaeth yn cytuno ar sut yr ymdrinnir â hyn. Cyhoeddir trefniadau penodol ar gyfer pob partner neu ddarparwr gwasanaeth mewn ffordd briodol, er enghraifft, ar wefan darparwyr gwasanaethau. Os nad ydych yn siŵr i ble y dylech cyfeirio eich cwyn, cysylltwch â'r Cyngor am gyngor.

Ysgolion

Mae gwasanaethau a ddarperir gan ysgolion yn destun polisïau ar wahân ym mhob ysgol. Os oes gennych gŵyn ynglŷn ag ysgol, ewch at bennaeth yr ysgol yn y lle cyntaf – gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am gwynion ysgol ar wefannau ysgolion neu www.newport.gov.uk

Mae Cyngor Dinas Casnewydd yn ymrwmo i sicrhau bod pob ysgol yn cydymffurfio â'i dyletswyddau statudol wrth ddelio â'ch cwyn. Os ydych yn teimlo nad yw'r ysgol wedi ymdrin â'ch cwyn yn unol â'i pholisi cwynion, gallwch ofyn i ni edrych ar hyn ar eich rhan. Mae hyn yn cynnwys cwynion am fwlio.

Gofynnwch i'r ysgol rannu ei Pholisi Bwlio gyda chi os oes gennych unrhyw bryderon ynghylch bwlio.

Mae rhagor o wybodaeth i'w chael [yma](#)

Cwynion Gwasanaeth y Crwner

Daw Gwasanaeth y Crwner dan weithdrefnau cyfreithiol a chwynion penodol, yn dibynnu ar natur y gŵyn. Gallwch ddewis codi cwyn neu bryder ynglŷn â'r gwasanaeth wrth y Cyngor, fodd bynnag, efallai y bydd angen i chi ddwyn hyn i sylw rhywun arall; gellir esbonio hyn i chi.

Byddem yn annog trafod unrhyw bryderon ynghylch penderfyniadau a wneir gan y Crwner gyda'r Crwner neu Swyddfa'r Crwner yn y lle cyntaf lle gellir ymdrin â'ch pryderon a'ch cwestiynau yn anffurfiol. Os ydych chi'n teimlo'n anhapus gyda chanlyniad yr opsiwn hwn yna bydd y [Canllaw i Wasanaethau'r Crwner i Bobl mewn Profedigaeth \(publishing.service.gov.uk\)](#) yn eich cynorthwyo ymhellach.

Cwynion Gorfodi Parcio Sifil

Os ydych yn anfodlon ar y gwasanaeth a gawsoch gan swyddog Gorfodi Parcio Sifil neu ar y gwasanaeth ei hun, gallwch fynegi eich pryderon wrth y Cyngor. Os

ydych yn dymuno herio dirwy, bydd angen i chi gyfeirio eich pryderon at [Grŵp Parcio De Cymru](#)

Diffiniad o Gwynion, Canmoliaeth a Sylwadau

Sylwadau

Gall sylwadau fod yn “Gynigion i helpu’r Cyngor i wella ei wasanaethau a/neu agweddau ar ei ofal cwsmeriaid”.

Caiff sylwadau a chanmoliaeth eu cofnodi a'u monitro yn unol â'r trefniadau a gynhwysir yn ddiweddarach yn y Polisi hwn. Os yw'n briodol, darperir ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

Canmoliaeth

Gall canmoliaeth fod yn “Fyngiant o ganmoliaeth am dderbyn lefel uchel o wasanaeth a/neu ofal cwsmeriaid”.

Cwynion

Mae’r Cyngor wedi mabwysiadu’r diffiniad canlynol ar gyfer ‘cwyn’ a awgrymwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

- Mynegi anfodlonrwydd neu bryder
- Yn ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- Wedi’i gwneud gan un neu ragor o aelodau'r cyhoedd
- Ynglŷn â gweithred darparwr gwasanaeth cyhoeddus, neu ddiffyg gweithredu, neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- Rhywbeth sy'n gofyn am ymateb.

Beth nad yw’n gwyn?

Nid yw cwyn yn:

- Adrodd am nam am y tro cyntaf, er enghraifft golau stryd gwallus
- Cais cyntaf am wasanaeth, er enghraifft symud sbwriel sydd wedi’i dipio’n anghyfreithlon
- Cais cyntaf am wybodaeth, neu esboniad o bolisiau neu benderfyniadau’r Cyngor
- Modd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad “a wnaed yn briodol” Er enghraifft, deddfwriaeth neu bolisiau wedi’u cymhwyso'n gywir, er enghraifft

pennu cyfraddau'r dreth gyngor. Fodd bynnag, os ydych yn credu ein bod wedi gweithredu'r polisi'n anghywir neu'n annheg, gallwch wneud cwyn am sut y gweithredwyd y polisi

- Modd o lobïo grwpiau/sefydliadau i geisio hyrwyddo achos
- Materion cwynion nad ydynt yn gyfrifoldeb ar y Cyngor, er enghraifft rhai sydd ar gyfer sefydliadau eraill fel Byrddau Iechyd
- Ceisiadau o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae rhagor o wybodaeth am hyn ar gael yn [| Rhyddid gwybodaeth Cyngor Dinas Casnewydd](#)

Nid yw'r Cyngor yn ystyried y canlynol yn gwynion o dan y Polisi hwn:

Cais am wasanaeth

Os ydych yn dweud wrthym am rywbeth rydych yn credu y mae angen ei wneud, er enghraifft, trwsio twll yn y ffordd, yna rydych yn gofyn am wasanaeth. Yn gyntaf, mae'n rhaid i chi roi cyfle i ni ymateb i'r cais am wasanaeth.

Fodd bynnag, os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac nad ydych yn fodlon ar ein ymateb, byddwch yn gallu cwyno gan ddefnyddio'r polisi hwn fel rydym yn disgrifio isod.

Apeliadau yn erbyn penderfyniad

Dan rai amgylchiadau mae'n bosibl y bydd gennych hawl i apelio yn erbyn penderfyniad y mae'r Cyngor wedi'i wneud.

Dyma rai enghreifftiau o amgylchiadau fel hyn:

- gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi
- peidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol neu ysgol feithrin benodol
- dyfarniadau a phenderfyniadau a wnaed ynglŷn â Budd-daliadau Tai
- gostyngiadau o ran darparu gofal
- y broses ar gyfer gwneud cais am lety drwy Dewisiadau Cartref
- penderfyniadau ynghylch Budd-daliadau Tai a Gostyngiad y Dreth Gyngor.

Yn yr achosion hyn, byddwn yn esbonio wrthyhych sut y gallwch apelio.

Cwynion am Gyngorwyr

Ni sonnir am y cwynion hyn yn y Polisi hwn ond gellir eu gwneud yn uniongyrchol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gellir dod o hyd i'r manylion cyswllt perthnasol isod.

Cwynion sy'n ymwneud ag achosion cyfreithiol neu ddisgyblu eraill

Ceir rhai amgylchiadau lle nad yw'n briodol i'r Cyngor ystyried cwyn pe bai ystyriaeth o'r fath yn niweidio cynnal rhai achosion neu ymchwiliadau penodol. Mae'r amgylchiadau hynny'n cynnwys y canlynol:

- Mae'r achwynydd yn dangos yn ysgrifenedig ei fod yn dwyn neu'n bwriadu dwyn achos cyfreithiol
Mae'r Cyngor yn ystyried achos cyfreithiol, er enghraifft, achos gofal neu achos y Llys Gwarchod neu hysbysiadau gorfodi
- Mae'r Cyngor yn dwyn neu'n cynnig achos disgyblu yn erbyn aelod o staff
- Mae awdurdod erlyn, er enghraifft yr heddlu neu Arolygiaeth Gofal Cymru, yn ymchwilio gyda'r bwriad o roi erlyniad troseddol ar waith
- Os gallai ymchwiliad cwyno beryglu unrhyw broses diogelu oedolion neu blant.

Os yw unrhyw un o'r amgylchiadau hyn yn gymwys, efallai y bydd angen "gohirio" ymchwilio i gŵyn tan ddiwedd yr achosion eraill hynny. Mewn amgylchiadau lle mae dyfarniad cyfreithiol eisoes wedi'i wneud, efallai y cewch eich cyfeirio'n ôl i'r Llysoedd.

Ymholiadau Deddfau Rhyddid Gwybodaeth a Diogelu Data

Nid yw'r Polisi hwn yn gymwys os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. O dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â'n Tîm Llywodraethu Gwybodaeth ar 01633 656 656 neu e-bostio info@newport.gov.uk

Sut mae cwyno

Datrysiaid anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu mai'r peth gorau yw ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys wedyn. Os oes gennych bryder i'w godi, gwnewch hynny gyda'r person rydych yn ymdrin ag ef. Bydd ef neu hi'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu trwy fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod staff yn cofnodi hyn mewn ffordd briodol.

Byddwn yn ceisio gwneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na chaiff y mater ei ddatrys ar y cam hwn, gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol. Ceir manylion pellach isod.

Sut mae mynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gwyno gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ymdrin â'r pryder yn ffurfiol
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan yn: [Cyngor Dinas Casnewydd](#)
- Gallwch anfon e-bost atom yn: complaints@newport.gov.uk
Ffoniwch 01633 656 656 os hoffech chi wneud eich cwyn dros y ffôn
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol: Tîm Datrys Cwynion, Cyngor Dinas Casnewydd, Canolfan Ddinesig, Godfrey Road, Casnewydd, De Cymru, NP20 4UR. Rydym yn croesawu adborth yn Gymraeg, Saesneg neu ieithoedd eraill.

Mae copïau o'r Polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Saesneg, ac mewn ieithoedd eraill ar gais, yn ogystal ag ar ffurf clywedol, print bras a Braille.

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan staff y Cyngor yr un hawliau. Felly rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais yn eich trafodion â ni. Rydym yn derbyn y byddai amgylchiadau sy'n arwain at gwyn wedi bod yn drallodus, ond ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, galwadau afresymol neu daerni afresymol.

Os cawn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol, bydd ein [Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid](#) yn gymwys.

Y Gymraeg a Chydraddoldeb

Mae [Mesur y Gymraeg 2011](#) a [Deddf Cydraddoldeb 2010](#) yn gofyn i'r Cyngor gofnodi, ymateb i, monitro ac adrodd am gwynion ar faterion y Gymraeg a chydraddoldeb. Mae rhagor o wybodaeth am y Gymraeg a Chydraddoldeb ar gael [yma](#).

Mae'r Cyngor yn cadw cofnod o'r cwynion a dderbynnir. Rydym yn adrodd yn flynyddol am gydraddoldeb a'r Gymraeg. Gallwch gael rhagor o wybodaeth am sut rydym yn adrodd am faterion sy'n codi o gwynion yn yr 'Adran Dysgu Gwersi'.

Bydd y Cyngor yn ymateb i gwynion a wneir yn Gymraeg yn yr un iaith, ac i'r un amserlenni ac ansawdd â chwyn yn y Saesneg. Os ydych yn dymuno trafod pryder ag aelod o staff, gallwch wneud hynny yn Gymraeg. Os nad oes aelod o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael, byddwn yn cynnig cyfieithu ar y pryd.

Mae'r Cyngor yn annog pobl i gysylltu â ni yn gyntaf ynglŷn ag unrhyw gŵyn, fel y gallwn ymdrin â'r mater yn brydlon a chael cyfle i unioni pethau os yn anfodlon â safon y gwasanaeth Cymraeg a gafwyd. Gellir gwneud cwyn yn uniongyrchol hefyd i [Gomisiynydd y Gymraeg](#). Mae manylion cyswllt y Comisiynydd yn yr adran 'Ombwdsmon a Chomisiynydd y Gymraeg'. Mae Comisiynydd y Gymraeg yn disgwyl y gwneir cwynion o'r fath o fewn 12 mis i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem.

Os ydych yn teimlo eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu eich bod dan anfantais mewn unrhyw ffordd gan wasanaeth neu ddiffyg gwasanaeth gan y Cyngor, hoffem glywed gennych er mwyn i ni allu ei gywiro. Fodd bynnag, ni allai gweithdrefn gwyno'r Cyngor ddod i ben petai unrhyw wahaniaethu wedi digwydd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

Os credwch fod eich cwyn yn golygu nad yw'r Cyngor yn cyflawni ei ddyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, gallwch gael cymorth a chyngor gan [Cyngor Ar Bopeth](#)

Ymdrin â'ch pryder

Mae gan y Cyngor ddull dau gam o ddelio â'ch pryderon.

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 2 ddiwrnod gwaith, ar gyfer cwynion cam 1 a 2.
- Os na allwn dderbyn eich cwyn am unrhyw reswm neu os nad ydym yn ystyried ei bod yn briodol ymchwilio, byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio pam. Os yw'n bosibl, byddwn yn nodi unrhyw gamau gweithredu pellach y gallwch eu cymryd a/neu'n rhoi gwybod i chi am sefydliadau eraill a allai eich helpu
- Byddwn yn gofyn i chi roi gwybod i ni sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd agored ac onest
- Byddwn yn sicrhau na fydd eich trafodion â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn
- Os yw eich cwyn yn gymhleth, efallai y bydd angen hyd at 5 diwrnod gwaith arnom i wneud ymholiadau pellach. Bydd hyn yn sicrhau ein bod yn rhoi'r cyngor gorau i chi ar gyfer ymdrin â'ch cwyn
- Byddwn yn cofnodi eich cwyn yn ein system gofnodi ac yn rhoi cyfeirnod i chi.

Datrys Anffurfiol (Cam 1)

Os yw'n bosibl, rydym yn credu mai'r peth gorau yw ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys wedyn. Os oes gennych bryder i'w godi, gwnewch hynny gyda'r person rydych yn ymdrin ag ef. Bydd ef neu hi'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu trwy fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod staff yn cofnodi hyn mewn ffordd briodol.

Byddwn yn ceisio gwneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na chaiff y mater ei ddatrys ar y cam hwn, gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol a amlinellir isod.

Ymchwiliad Ffurfiol (Cam 2)

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac rydym yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith yn achos cwynion ynghylch rhan fwyaf y gwasanaethau. Ymdrinnir â'r mwyafrif helaeth o gwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol o fewn 25 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam rydym yn credu y bydd yn cymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthy ch pa mor hir rydym yn disgwyl y bydd yn cymryd
- rhoi gwybod i chi am ba gam rydym arno gyda'r ymchwiliad
- rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthy ch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

1. Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi gofyn iddo i ymchwilio i'ch pryder neu i'ch cwyn. Os oes ateb syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os ydych yn gofyn am wasanaeth ac rydym yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a llunio adroddiad.
2. Os yw'n briodol, mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor neu'n annibynnol ar y Cyngor i ymchwilio. Er enghraifft, os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol, byddwn yn penodi Ymchwilydd Annibynnol i gwblhau'r ymchwiliad.
3. Bydd Swyddog Penodedig y Cyngor neu Swyddog Ymchwilio Annibynnol a neilltuwyd i ymchwilio i'ch cwyn yn nodi dealltwriaeth y Cyngor o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Bydd hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych yn gobeithio ei gael.

4. Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn cael gwybod y ffeithiau. Bydd graddau'r ymchwiliad yn dibynnu ar gymhlethdod a difrifoldeb y materion rydych wedi'u codi. Mae'n bosibl y bydd angen i'r person sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych yn fodlon ar hyn, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.
5. O dan rai amgylchiadau, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi er mwyn trafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, mae'n bosibl y byddwn yn awgrymu cyfryngu er mwyn ceisio datrys anghydfodau.
6. Bydd Swyddog Penodedig y Cyngor neu Swyddog Ymchwilio Annibynnol a neilltuwyd i ymchwilio i'ch cwyn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysia, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryderon penodol. Os oes angen, bydd yn siarad â staff neu bobl eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau a'n gweithdrefnau, ac unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

Sut mae mynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch rannu eich cwyn ar lafar gydag aelod o staff sy'n eich cefnogi neu'n darparu gwasanaeth i chi, er enghraifft, eich staff cymorth, swyddog tai, neu weithiwr cymdeithasol
- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gwyno gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ymdrin â'r pryder yn ffurfiol
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan yn: www.newport.gov.uk
- Gallwch anfon e-bost atom yn: complaints@newport.gov.uk
- Ffoniwch 01633 656 656 os hoffech chi wneud eich cwyn dros y ffôn
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol: Tîm Datrys Cwynion, Cyngor Dinas Casnewydd, Godfrey Road, Canolfan Ddinesig, Casnewydd, De Cymru NP20 4UR
- Rydym yn croesawu adborth yn Gymraeg, Saesneg neu ieithoedd eraill.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Saesneg, ac mewn ieithoedd eraill ar gais, yn ogystal ag ar ffurf clywedol, print bras a Braille.

Gallwch hefyd rannu eich canmoliaeth neu eich sylwadau yn yr un ffordd.

Amserlen

Fel arfer, ni allwn ystyried eich pryderon oni bai eich bod yn dweud wrthym amdanynt o fewn 12 mis. Mae hyn oherwydd ei fod yn well ymchwilio i'ch pryderon pan fydd y materion yn ffres o hyd ym meddyliau pawb.

Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ystyried pryderon y deuir â nhw at ein sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, mae'n rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi llwyddo i dynnu ein sylw atynt yn gynharach a bydd rhaid bod gennym ddigon o wybodaeth am y mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn briodol. (Yn unrhyw amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.)

Cynrychioli rhywun arall ac eiriolaeth

Gall unrhyw gynrychiolydd wneud cwyn ar ran rhywun arall o dan yr amgylchiadau canlynol:

- Gofynnwyd iddo wneud hynny gan y person mae'n ei gynrychioli
- Mae'r person mae'n ei gynrychioli yn blentyn
- Mae'r person mae'n ei gynrychioli heb alluedd fel y'i diffinnir gan Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005
- Mae'r person mae'n ei gynrychioli yn wael neu wedi marw (o dan amgylchiadau priodol).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael cadarnhad bod y person hwnnw yn cydsynio i chi weithredu ar ei ran.

Os ydych yn cwyno fel sefydliad neu fel grŵp, byddwn yn gofyn am gael pwynt cyswllt a fydd yn cynrychioli'r grŵp fel unig bwynt cyswllt.

Beth os bydd mwy nag un corff neu sefydliad proffesiynol yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un sefydliad, er enghraifft, Cyngor Dinas Casnewydd a Heddlu Gwent, byddwn fel arfer yn gweithio gyda'r sefydliad arall er mwyn penderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Wedyn rhoddir enw'r person i chi sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gwyn ynglŷn â sefydliad sy'n gweithio ar ein rhan, efallai y byddwch yn dymuno codi'r mater yn anffurfiol gyda'r sefydliad hwnnw'n gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn ein hunain, oni bai ein bod wedi cytuno ar broses gwynion gytundebol o fewn y sefydliad sy'n darparu'r gwasanaeth. Os oes proses gwynion gytundebol ar waith, byddwn yn parhau i fonitro'r cwynion a ddaw i law a sut mae'r contractwr yn ymdrin â nhw.

Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth fyddwn wedi dod o hyd iddo yn unol â'r dull cyfathrebu a ffeirir gennych. Gallai hyn fod dros y ffôn, trwy lythyr neu mewn e-bost, er enghraifft. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

- Os gwelwn ein bod wedi ei wneud yn anghywir, byddwn yn dweud wrthy ch beth ddigwyddodd a pham y digwyddodd
- Os gwelwn fod nam ar ein systemau neu ar y ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw'r nam a sut rydym yn bwriadu newid pethau i sicrhau na fydd yn digwydd eto
- Os gwnaethom hyn yn anghywir, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Gwneud Pethau'n Iawn

Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro. Os yw'n bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud.

- Os na ddarparom y gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu os yw hynny'n ymarferol ac yn synhwyrol
- Os na wnaethom rywbeth yn ddigon da, byddwn yn ceisio gwella hyn
- Os buoch ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich dychwelyd i'r sefyllfa y byddech ynddi pe na baem ni wedi gwneud y camgymeriad.

Hysbysiad Preifatrwydd

Cyfeiriwch at ein [Hysbysiad Preifatrwydd](#) lle cewch wybodaeth am sut rydym yn defnyddio eich data, a gyda phwy y gallai fod angen i ni ymgynghori ynglŷn â'ch cwyn, lle bo hynny'n briodol.

Os nad ydych yn dymuno i rai elfennau o'ch gwybodaeth gael eu defnyddio neu eu hanfon at eraill, bydd angen i chi roi gwybod i ni. Fodd bynnag, cofiwch y gallai hyn effeithio ar ymchwiliad, gan efallai na fyddwn yn gallu ystyried yr holl wybodaeth.

Caiff data cwynion chwarterol dienw ei rannu gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Bydd y Cyngor yn rhoi crynodeb o gwynion, ymatebion ac unrhyw gamau dilynol a gymerwyd i Weinidogion Cymru ar gais o fewn 28 diwrnod.

Dyletswyddau a Chyfrifoldebau

Mae gan y Cyngor yr adnoddau angenrheidiol ar gael i gefnogi'r gwaith o gyflawni'r Polisi hwn, sy'n cynnwys:

Y Tîm Datrys Cwynion: Mae'r Tîm yn gyfrifol am gydlynu ymatebion i bob cwyn nad yw'n cael ei datrys yn anffurfiol. Mae'r tîm yn helpu i sicrhau bod ymatebion cyson o ansawdd uchel yn cael eu rhoi i achwynwyr o fewn amserlenni'r polisi hwn.

Y Pwyllgor Craffu: Mae'r Pwyllgor yn sicrhau bod y Polisi'n cael ei fabwysiadu a'i roi ar waith. Nid yw'n briodol i'r Pwyllgor Craffu ymwneud ag ymchwilio i gwynion unigol. Fodd bynnag, bydd y Pwyllgor Craffu yn adolygu adroddiadau rheolaidd ar nifer a math y cwynion a dderbynnir, eu canlyniadau ac unrhyw gamau adferol a gymerir o ganlyniad. Bydd yr adroddiadau hyn yn cael eu cyflwyno ddwywaith y flwyddyn.

Yr Uwch Dîm Arwain (UDA): Bydd yr UDA yn adolygu adroddiadau rheolaidd ar y themâu a'r gwersi a ddysgwyd o'r adborth a gafwyd o ganlyniad.

Swyddog Cyfrifol: Y Rheolwr Datrys Cwynion sy'n gyfrifol am sicrhau bod y Polisi'n cael ei fabwysiadu a bod y canllawiau'n cael eu dilyn.

Holl staff: Mae'r holl staff yn gyfrifol am gofnodi adborth gan breswylwyr, ac ymateb fel y bo'n briodol.

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan staff y Cyngor yr un hawliau. Felly rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais yn eich trafodion â ni. Rydym yn derbyn y byddai amgylchiadau sy'n arwain at gwyn wedi bod yn drallodus, ond ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, galwadau afresymol neu daerni afresymol.

Os cawn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol, bydd ein [Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Gwsmeriaid](#) yn gymwys.

Monitro

Mae adroddiadau'n cael eu rhannu at ddibenion monitro yn y ffyrdd canlynol:

Cyfarfod	Amllder	Fformat
Uwch Dîm Arwain (UDA)	Bob chwarter	Electronig
	Bob hanner blwyddyn	Adroddiad / Llafar
Awdurdod Safonau Cwynion Cymru (ASC)	Bob chwarter	Electronig
Y Cabinet	Bob hanner blwyddyn	Adroddiad / Llafar
Pwyllgor Archwilio	Bob hanner blwyddyn	Adroddiad / Llafar
Trosolwg a Chraffu Pwyllgor	Bob blwyddyn	Adroddiad / Llafar

Hyfforddiant i Gyflogeion y Cyngor

Byddwn yn darparu hyfforddiant i staff i'w cefnogi i ddelio ag adborth yn effeithiol. Mae hyn yn cynnwys hyfforddiant ar Bolisi Sylwadau, Canmoliaeth a Chwynion y Cyngor.

Gellir darparu hyfforddiant yn Gymraeg neu yn Saesneg gan ddibynnu ar ofynion y staff sy'n cael eu hyfforddi.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Comisiynydd y Gymraeg ac Arolygiaeth Gofal Cymru

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi, neu'r person rydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y sefydliad sy'n ei ddarparu
- wedi cael eich rhoi dan anfantais yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu wedi'ch trin yn annheg.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn disgwyl i chi dynnu sylw'r Cyngor at eich pryderon yn gyntaf ac i roi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus trwy:

- ffôn: 0300 790 0203
- e-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
- gwefan: <https://www.ombwdsmon.cymru/>
- post: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Comisiynydd y Gymraeg

Mae Comisiynydd y Gymraeg yn ystyried cwynion ynglŷn â darparu gwasanaethau cyhoeddus yn Gymraeg.

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg trwy:

- ffôn: 0845 6033 221
- e-bost: post@cyg-wic.cymru
- post: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5/7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd, CF10 1AT

Bydd Comisiynydd y Gymraeg yn trosglwyddo cwynion lle gallai'r Cyngor fod wedi methu â darparu gwasanaeth yn Gymraeg.

Bydd y Cyngor yn ystyried y gŵyn gan ddefnyddio'r broses dau gam a esbonnir yn y polisi hwn. Adroddir ar gwynion am fethu â darparu gwasanaethau yn Gymraeg i Gomisiynydd y Gymraeg yn Adroddiad Cwynion Blynyddol y Cyngor.

Arolygiaeth Gofal Cymru a Gofal Cymdeithasol Cymru

Mae [Arolygiaeth Gofal Cymru](#) (AGC) yn cofrestru, arolygu ac yn cymryd camau i wella safon a diogelwch gwasanaethau ar gyfer lles pobl yng Nghymru. Gallwch hefyd ddweud wrth AGC os ydych yn dal yn anhapus ynghylch canlyniad cwyn a godoch gyda'r gwasanaeth cofrestredig neu'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Byddwn yn adolygu eich pryder ac yn ystyried pa gamau priodol y gallwn eu cymryd mewn ymateb iddo.

Gallwch gysylltu ag Arolygiaeth Gofal Cymru drwy:

- ffôn: 0300 7900 126
- e-bost: acg@llyw.cymru
- gwefan: [Arolygiaeth Gofal Cymru](#)
- post: Swyddfa Llywodraeth Cymru, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno LL31 9RZ

Mae gan Arolygiaeth Gofal Cymru dri phrif nod, sef datblygu'r gweithlu, gwella gofal a chymorth a chynyddu hyder y cyhoedd mewn gofal. Mae'r rhain wedi'u cynllunio i ategu a chefnogi gwaith Llywodraeth Cymru, y sector gofal a sefydliadau eraill i sicrhau lles cenedlaethau'r dyfodol yng Nghymru.

I gyflogwyr, gweithwyr neu aelodau o'r cyhoedd sydd am godi pryder am weithiwr gofal cymdeithasol gallwch gyfeirio hyn at [Gofal Cymdeithasol Cymru](#) a fydd yn gallu cynghori ymhellach.

- ffôn: 0300 303 3444
- e-bost: gwybodaeth@gofalcymdeithasol.cymru
- gwefan: [Gofal Cymdeithasol Cymru](#)
- yn ysgrifenedig: Gofal Cymdeithasol Cymru, South Gate House, Stryd Wood, Caerdydd, CF10 1EW

Dysgu Gwersi

Rydym yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae crynodeb o'r holl adborth, gan gynnwys y rhai a dderbynnir am gydymffurfiaeth y Cyngor â Safonau'r Gymraeg, yn cael ei rannu â'r Uwch Dîm Arwain a'r Pwyllgor Craffu ddwywaith y flwyddyn. Mae hyn yn cynnwys unrhyw themâu a nodir, a'r gwersi a ddysgir.

Pan fo angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu, gan restru'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd rydym yn bwriadu ei wneud.

Beth os oes angen cymorth arna i?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i roi gwybod am eich pryderon i ni. Os oes angen rhagor o gymorth arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu. Byddwn yn rhoi sylw arbennig i'ch amgylchiadau personol.

Sefydliadau a allai ddarparu cymorth ychwanegol:

- Age Cymru
ffôn: 029 2043 1555
e-bost: advice@agecymru.org.uk
gwefan: Gofal Cymdeithasol Cymru
post: Age Cymru, Llawr Gwaelod, Tŷ Mariners, Trident Court, East Moors Road, Caerdydd CF24 5TD
- Gwasanaeth Eiriolaeth Ieuenctid Cenedlaethol (NYAS)
ffôn: 0808 808 1001
e-bost: help@nyas.net
gwefan: NYAS
- Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
ffôn: 03442 640 670
e-bost: gofyn@olderpeoplewales.com
gwefan: Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
post: Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Adeiladau'r Cambrian, Sgwâr Mount Stuart, Butetown, Caerdydd CF10 1FL

Pobl Ifanc

Gallwch ddefnyddio'r Polisi hwn os ydych dan 18 oed. Gallwch gysylltu â'r Tîm Datrys Cwynion am gymorth.

Manylion Cyswllt:

Tîm Datrys Cwynion, Cyngor Dinas Casnewydd, Godfrey Road, Casnewydd, De Cymru NP20 4UR

E-bost: complaints@newport.gov.uk

Os ydych yn anfodlon o hyd neu os oes angen rhagor o gymorth arnoch, gallwch gysylltu â:

- Comisiynydd Plant Cymru
rhadffon: 0808 801 1000
e-bost: post@complantcymru.org.uk
gwefan: Comisiynydd Plant Cymru
post: Comisiynydd Plant Cymru, Tŷ Llywelyn, Parc Busnes
Glan yr Harbwr, Heol yr Harbwr, Port Talbot, SA13 1SB

Polisiau, Gweithdrefnau a Chanllawiau perthnasol eraill

- Siartiau Llif y Broses Gwynion
- [Polisi Camau Annerbyniol gan Achwynwyr](#)
- [Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2014](#)
- [Gweithdrefn Gwyno Bwrdd Diogelu Gwent 2020](#)
- [Gweithdrefn Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol \(Cymru\) 2014](#)
- [Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol \(Cymru\) 2016](#)
- [Rheoliadau Gwasanaethau Maethu Rheoleiddiedig \(Darparwyr Gwasanaethau ac Unigolion Cyfrifol\) \(Cymru\) 2019](#)
- [Deddf Cydraddoldeb 2010](#)
- [Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 \(Dyletswyddau Statudol\) \(Cymru\) 2011](#)
- [Mesur y Gymraeg \(Cymru\) 2011](#)
- [Rheoliadau Safonau'r Gymraeg \(Rhif 1\) 2015](#) (yn benodol Safonau 147, 148 a 149)
- [Deddf Diogelu'r Amgylchedd 1990](#)

Tîm Datrys Cwynion Cyngor Dinas Casnewydd, Canolfan Ddinesig, Godfrey Road, Casnewydd, De Cymru NP20 4UR

Ffôn: 01633 656 656 E-bost: complaints@newport.gov.uk

Gwefan: Cyngor Dinas Casnewydd