



Dywed wrthym beth wyt ti'n feddwl!

Rydym yn croesawu adborth a chwynion gan ein holl gwsmeriaid neu gan unrhyw un sydd wedi dod i gysylltiad â SNAP Cymru

- Rydym yn trin pawb yn gyfartal ac yn deg
- Byddwn yn delio â phob adborth a chwyn yn gyson yr un fath
- Ni fydd neb yn gwahaniaethu yn dy erbyn am wneud cwyn.

Sut wyf i'n cwyno?

Galli gofrestru cwyn dy hun fel defnyddiwr gwasanaethau neu gall rywun wneud hynny ar dy ran i:

Ruth Phillips, Rheolwr Gweithredol

Ffôn – **02920 348990**

e-bost -ruth.phillips@snapcymru.org

Mewn llythyr at:

Ruth Phillips,
Prif Swyddfa, SNAP Cymru
10 Coopers Yard,
Ffordd Curran,
Caerdydd,
CF10 5NB

Os rwy'n cysylltu â staff rhanbarthol neu genedlaethol, pa wybodaeth mae angen imi roi?

Mae angen i ni wybod dy enw, cyfeiriad e-bost neu gyfeiriad cartref dilys ar gyfer derbyn ateb (oni bai bod y cysylltiad yn ddiennw, ac os felly ni fydd unrhyw ohebiaeth

yn cael ei hanfon), disgrifiad clir o'r gŵyn a pha ganlyniad y byddet yn hoffi ei gael, copïau o unrhyw ohebiaeth sy'n ymwneud â'r gŵyn ac unrhyw gyfeirnodau achos os yn briodol. Rho gymaint o wybodaeth â phosibl i ni oherwydd y byddwn yn gallu ymchwilio ac ymateb ynghynt. Dywed wrthym hefyd sut allwn gysylltu â thi a darparu'r manylion hynny e.e. ffôn, e-bost neu lythyr.

Beth sy'n digwydd nesaf?

Bydd cydnabyddiaeth bod y gŵyn wedi dod i law yn cael ei hanfon atat cyn pen 5 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

Bydd ein huwch staff yn ymchwilio i'r mater. Efallai y byddant yn cysylltu â thi ac yn trafod yr ymchwiliad i gael mwy o wybodaeth. Ar ôl iddynt gwblhau'r ymchwiliad, byddant yn cysylltu â thi cyn pen 20 diwrnod (o'r gŵyn gychwynnol) i drafod ateb. Os nad yw'n bosibl ymateb cyn pen 20 diwrnod gwaith oherwydd cynlluniau gwaith y staff ac ati, bydd yr achwynydd yn cael gwybod yn llawn am hyn ac yn cael dyddiad pryd bydd yn derbyn eu hmateb.

Os bydd angen inni wneud newidiadau neu welliannau i'n gwasanaeth byddwn yn gwneud hyn cyn gynted ag sy'n ymarferol ac yn bosibl.

Beth os nad wyf yn hapus gyda'r ateb?

Mae SNAP Cymru yn ymfalchïo yn ansawdd a safon y gwasanaeth a ddarperir. Felly, mae'n hynod bwysig dy fod yn fodlon gyda'r holl wybodaeth a'r cymorth a gyflenwir ac a ddarperir.

Os wyt ti'n dal yn anfodlon gyda'r ymateb a ddarparwyd gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cynorthwyol, dylet roi gwybod i'r Prif Gyfarwyddwr Gweithredol Denise Inger. Bydd y Prif Gyfarwyddwr Gweithredol yn adolygu'r gŵyn, a'r ymchwiliad gwreiddiol ac yn ymchwilio ymhellach (os oes angen). Bydd ymateb ysgrifenedig llawn yn cael ei roi i'r achwynydd.

Ffôn – 02920 348990

E-bost – amanda.daniels@snapcymru.org

Mewn llythyr at:

Ms A Daniels,
Prif Swyddfa SNAP Cymru,
10 Coopers Yard,
Ffordd Curran,
Caerdydd
CF10 5NB