Comments, Complaints and Compliments Procedure for **Children and Young People**

CYNGOR GWYNEDD COUNCIL

"I'm unhappy about something"

You have the right to tell us if you are unhappy about something, you also have the right to complain about it. If you wish to share your views or contact us, we can try to put things right as soon as possible.

Telling us what you think

If you want to tell us what you think or make a complaint contact us by email, letter, online or telephone. Contact us in anyway you choose, you don't have to write it down. We will then get back to you within two working days to let you know how we can help.

The Children and Young People Customer Care Officer
Children and Supporting Families Department
Gwynedd Council Headquarters
Shirehall Street
Caernarfon
LL55 1SH

☎ 01286 679151
✉ gcgc@gwynedd.gov.uk

Don't be afraid to tell us what you think, we will listen to what you say and take it seriously.

So what happens next..?

Stage 1 - tell us!

The first step in sorting out a problem is to tell someone you know, which often helps put things right. Most of your problems can be sorted out once they have been shared. You also have the right to an advocate, who will help you express your feelings or point of view. If you haven't got an advocate, speak to your social worker or the Customer Care officer, who can arrange this for you.

We will contact you to ask if you would like to meet with Social Services to discuss your concerns and then write to you when your problem has been resolved. We will try to resolve your problem within two weeks (10 working days) although some complaints will take longer. We will discuss this with you if this is the case.

What happens if you are still unhappy ?

Stage 2 - independent investigation

If you are unhappy about the way your complaint has been dealt with by social services, you need to tell the Customer Care Officer, who can then consider if it's appropriate to conduct a stage 2 investigation.

A stage 2 investigation involves two people who do not work for Gwynedd Council will fairly investigate your complaint. They will write a report and send it to the Customer Care Officer. You will receive a summary of the report along with a letter from the Director of Social Services.

We will respond to you within five weeks and if this is impossible (for example when there is another investigation already going on) we will write to explain the delay.

What happens if I am still not happy?

If you are still unhappy with the outcome of your complaint you have the right to complain to the Public Services Ombudsman for Wales. The Ombudsman's Office aims to complete all investigations within 12 months but most are concluded sooner.

Who else can I talk to?

You can speak to someone in confidence:

Advocacy Service, Trosgynnal: **01286 238 007**

Childline: **0800 1111**

Meic - National support, advice, guidance and advocacy helpline for children and young people: text **84001** or phone **0808 8023456**

Voices from Care: **02920 451431**

NSPCC - Child Protection Helpline (English language): **0808 800 500**

NSPCC - Child Protection Helpline (Welsh language): **0808 100 2524**

Children's Commissioner for Wales: **01792 765600** or **0808 801 1000**

Care and Social Services Inspectorate Wales (CSSIW): **0300 062 8800/8888**

Public Services Ombudsman for Wales: **0300 790 0203**

Gweithdrefn Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaeth ar gyfer **Plant a Phobl Ifanc**

CYNGOR GWYNEDD COUNCIL

"Rwy'n anhapus am rywbeth"

Mae gennyt yr hawl i ddweud wrthym os wyt yn anhapus am rywbeth, mae gen ti hefyd yr hawl i gwyno amdano. Os wyt yn dymuno rhannu dy farn neu gysylltu â ni, gallwn geisio cywiro pethau mor fuan â phosib.

Dweud wrthym beth wyt yn ei feddwl...

Os wyt eisiau dweud wrthym beth wyt yn ei feddwl neu wneud cwyn, cysyllta â ni drwy e-bost, llythyr, ar-lein neu ffôn. Dewis di sut wyt eisiau cysylltu â ni - nid oes raid i ti ysgrifennu dim. Byddwn wedyn yn dy ateb o fewn dau ddiwrnod gwaith i adael i ti wybod sut allwn ni dy helpu.

Mae modd iti hefyd ddweud wrthym beth rydym yn ei wneud yn dda a gwneud awgrymiadau am y gwasanaeth rydym yn ei gynnig.

Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Phobl Ifanc
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd
Pencadlys Cyngor Gwynedd
Stryd y Jêl
Caernarfon
LL55 1SH

☎ 01286 679151
✉ gcgc@gwynedd.gov.uk

Paid â bod ofn dweud wrthym beth wyt yn ei feddwl, byddwn yn gwrando ar beth fyddi di yn ei ddweud ac yn ei gymryd o ddifri.

Felly, beth sy'n digwydd nesaf..?

Cam 1 dweud wrthym!

Y cam cyntaf i ddatrys problem yw dweud wrth rhywun yr wyt yn ei adnabod, sy'n aml iawn yn helpu i wneud pethau yn iawn. Gellir datrys y rhan fwyaf o dy broblemau unwaith yr wyt wedi eu rhannu â rhywun. Mae gen ti hefyd yr hawl i gael eiriolwr, sef person fydd yn dy helpu i fynegi dy deimladau neu dy safbwynt. Os nad oes gen ti eiriolwr, cysyllta gyda dy weithiwr cymdeithasol neu'r swyddog Gofal Cwsmer fydd yn gallu trefnu hyn i ti.

Byddwn yn cysylltu â thi i ofyn a fyddet yn hoffi cyfarfod gyda'r Gwasanaethau Cymdeithasol i drafod dy bryderon ac wedyn yn ysgrifennu atat pan fydd dy broblem wedi cael ei datrys. Byddwn yn ceisio datrys dy broblem o fewn pythefnos (10 diwrnod gwaith) er y bydd ambell gŵyn yn cymryd mwy o amser. Byddwn yn trafod hyn gyda ti os mai dyma yw'r achos.

Beth sy'n digwydd os wyt ti dal yn anhapus...?

Cam 2 ymchwiliad annibynnol

Os nad wyt yn hapus ynglŷn a'r ffordd wnaeth y gwasanaethau cymdeithasol ymdrin a dy gŵyn, mae angen i ti ddweud wrth y Swyddog Gofal Cwsmer, bydd y swyddog yma yn ystyried os yw'n addas i gynnal ymchwiliad cam 2.

Mae ymchwiliad cam 2 yn golygu fod ddau berson nad ydynt yn gweithio i Gyngor Gwynedd i gynnal ymchwiliad teg o dy gŵyn. Byddant yn ysgrifennu adroddiad ac yn ei anfon at y Swyddog Gofal Cwsmer. Fe fyddi di yn derbyn crynodeb o'r adroddiad yn ogystal a llythyr gan Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol yn ymateb i'r adroddiad.

Byddwn yn ymateb i ti o fewn pum wythnos ac os yw hyn yn amhosib (er enghraifft, pan fydd yna ymchwiliad arall eisoes yn digwydd) byddwn yn ysgrifennu atat i esbonio'r oediad.

Beth sy'n digwydd os ydw i dal yn anhapus?

Os wyt ti dal yn anhapus gyda chanlyniad dy gŵyn mae gennyt yr hawl i wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae Swyddfa'r Ombwdsmon yn anelu i gwblhau pob ymchwiliad o fewn 12 mis ond mae'r mwyafrif yn cael eu cwblhau'n gynt..

Gyda phwy arall alla i siarad?

Mae modd siarad yn gyfrinachol â rhywun:

Gwasanaeth Eiriolaeth, Trosgynnal: **01286 238 007**

Childline: **0800 1111**

Meic - Llinell gymorth eiriolaeth a chyngor cenedlaethol i blant a phobl ifanc: tecstio **84001** neu ffonio **0808 8023456**

Voices from Care: **02920 451431**

NSPCC - Llinell Gymorth Amddiffyn Plant (Saesneg): **0808 800 500**

NSPCC - Llinell Gymorth Amddiffyn Plant (Cymraeg): **0808 100 2524**

Comisiynydd Plant Cymru: **01792 765600** neu **0808 801 1000**

Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC): 0300 062 8800/8888

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: 0300 790 0203