

South East Wales

# Social Services Emergency Out Of Hours Service



Complaints, Comments and Praise

# 0800 328 4432



**Social Services provide an emergency service outside of normal office hours. This service deals only with emergency situations that cannot wait until the next working day.**

**Would you like to express appreciation or make a suggestion? You are welcome.**

If you feel that a member of staff or particular service area within the Emergency Duty Team has gone above and beyond to provide you with a service, we would be delighted to hear about it. It is good to provide staff with praise and thanks for all their efforts and the difference they make.

We are always aiming for high standards and sometimes we need suggestions to help us improve the service we provide.

We welcome your suggestions in order to help us improve our services for everyone.

**Don't be afraid to complain about services from the Emergency Duty Team. We welcome your comments, both positive and negative, because they may help us to improve our services for everyone. The complaints process has three 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 complaints officer 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 10 working days.

### Stage 2: Formal Consideration

Contact our complaints officer who will arrange for someone not involved in providing your service to investigate the complaint. You have the right to expect a response from the Council within five weeks. You may contact the complaints officer to make your initial complaint or after having spoken to the staff who work with you.

### Stage 3: If all else fails...

You can ask for someone who is totally independent to handle your complaint. You can at any time contact the Local Ombudsman at: 1 Ffordd yr Hen Gae, Court Road, Pencoed, CF35 5LJ. 01443 815588

### HOW DO I CONTACT THE SOCIAL SERVICES OUT OF HOURS EMERGENCY SERVICE?

**Telephone: 0800 328 4432**

**Fax: 01495 767057**

**Please find below the contact number of your local Complaints Officer:**

Blaenau Gwent 01495 355264

Caerphilly 0800 328 4061

Monmouthshire 0800 652 4121

Newport 01633 656656

Torfaen 01495 762200

# Gwasanaeth Brys

## Allan-o-Oriau

## Gwasanaethau

## Cymdeithasol

De Ddwyrain Cymru



Cwynion, Sylwadau a Chlod

**0800 328 4432**



**Mae Gwasanaethau Cymdeithasol yn darparu gwasanaeth brys y tu allan i oriau swyddfa arferol. Mae'r gwasanaeth hwn ond yn delio â sefyllfaoedd brys nad ydynt yn gallu aros tan y diwrnod gwaith nesaf.**

**Hoffech chi fynegi eich gwerthfawrogiad neu wneud awgrym? Mae croeso i chi wneud.**

Os ydych yn teimlo fod aelod o staff neu ardal gwasanaeth arbennig o fewn y Tîm Dyletswydd Brys wedi mynd allan o'i ffordd i'ch darparu gyda gwasanaeth, byddwn wrth ein bod yn clywed amdano. Mae'n dda i roi clod i staff a diolch am eu holl ymdrechion a'r gwahaniaeth maent yn eu gwneud.

Rydym bob amser yn anelu at safonau uchel ac weithiau mae angen awgrymiadau arnom i'n helpu gwella ein gwasanaethau.

Rydym yn croesawu awgrymiadau er mwyn ein helpu gwella ein gwasanaethau i bawb.

**Peidiwch â bod ofn cwyno am wasanaethau gan y Tîm Dyletswydd Brys. Rydym yn croesawu eich sylwadau, yn gadarnhaol ac yn negyddol, oherwydd gallant ein helpu i wella ein gwasanaethau i bawb. Mae gan y broses gwyno tair gam amlwg. Gallwch wneud eich cwyn cychwynnol naill ai Cam 1 neu Gam 2.**

### Cam 1: Datrysiaid Lleol

Mae'r rhan fwyaf o broblemau yn cael eu delio yn well gan y staff sy'n gweithio gyda chi. Cysylltwch â'r person sydd yn gyfrifol am eich gwasanaeth lleol neu cysylltwch â'n swyddog cwynion a fydd yn siarad â'r person hynny ar eich rhan. Gallwch wneud hyn wyneb yn

wyneb, dros y ffôn, yn ysgrifenedig neu drwy e-bost. Byddent yn gwneud eu gorau i ddelio â phethau'n gyflym. Ni ddylai hyn gymryd mwy na 10 diwrnod gwaith.

### Cam 2: Ystyriaeth Swyddogol

Cysylltwch â'n swyddog cwynion a fydd yn trefnu i rywun sydd ddim yn delio â darparu eich gwasanaeth i ymchwilio'r cwyn. Mae gennych yr hawl i ddisgwyl ymateb oddi wrth y Cyngor o fewn pump wythnos. Gallwch gysylltu â'r swyddog cwynion i wneud eich cwyn cychwynnol neu ar ôl siarad â'r staff sy'n gweithio gyda chi.

### Cam 3: Os yw popeth arall yn methu...

Gallwch ofyn am rywun sy'n hollol annibynnol i ddelio â'ch cwyn. Gallwch ar unrhyw adeg gysylltu â'r Ombwdsmon Lleol yn:  
1 Ffordd yr Hen Gae, Court Road, Pencoed, CF35 5LJ. 01443 815588

**SUT YDW I'N CYSYLLTU Â GWASANAETH BRYs ALLAN-O-ORIAU GWASANAETHAU CYMDEITHASOL.**

**Ffôn: 0800 328 4432**

**Ffacs: 01495 767057**

**Gweler isod rhifau cyswllt eich Swyddog Cwynion lleol:**

Blaenau Gwent 01495 355264

Caerffili 0800 328 4061

Casnewydd 01633 656656

Sir Fynwy 0800 652 4121

Torfaen 01495 762200