

<b>CYNGOR SIR YNYS MÔN</b>	
<b>Adroddiad i</b>	<b>PWYLLGOR GWAITH A'R CYNGOR SIR</b>
<b>Dyddiad</b>	<b>19 TACHWEDD 2012 A 5 MAWRTH 2013</b>
<b>Pwnc</b>	<b>Polisi Pryderon a Chwynion</b>
<b>Deilydd(ion) Portffolio</b>	<b>Y Cyngorydd John Chorlton</b>
<b>Swyddog Arweiniol</b>	<b>Lynn Ball – Pennaeth Adnoddau (Cyfreithiol a Gweinyddol – Swyddog Monitro)</b>
<b>Swyddog Cyswllt</b>	<b>Beryl Jones, Swyddog Gofal Cwsmer (Ffôn 01248 752588 )</b>
<b>Natur a rheswm am adrodd:</b>	
<p>Gofynnir i'r Cyngor Sir gymeradwyo'r argymhelliad gan y Pwyllgor Gwaith ar 19.11.12 bod y Polisi Pryderon a Chwynion a'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr yn cael eu mabwysiadu gyda'r dyddiad cychwyn o 1af Ebrill, 2013</p>	

<b>A – Cyflwyniad / Cefndir / Materion sydd angen sylw</b>
<p>Adroddiad i'r Pwyllgor Gwaith 19.11.12 ( Wedi ei atodi)</p> <p>Cyflwynwyd y Polisi newydd i'r Pwyllgor Gwaith ar 19 Tachwedd 2012 a bu i'r Pwyllgor Gwaith benderfynu:-</p> <p>“ Penderfynwyd argymell i'r Cyngor Sir:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei fod yn mabwysiadu'r Polisi Pryderon a Chwynion newydd ynghyd â'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr;</li> <li>• Bod y dyddiad cychwyn sef 1 Ebrill 2013 yn cael ei gymeradwyo</li> </ul> <p>Rheswm dros y Penderfyniad</p> <p>Cydymffurfio gyda chynnig Llywodraeth Cymru i ddatblygu system gyffredin ar gyfer ymdrin â chwynion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. “</p>

**B – Ystyriaethau**

Gweler yr adroddiad atodol

**C – Goblygiadau ac Effeithiau**

1	<b>Cyllid / Adran 151</b>	
2	<b>Swyddog Cyfreithiol / Monitro</b>	Mae gweinyddiaeth gorfforaethol y Polisi wedi ei leoli o fewn yr Adain yma
3	<b>Adnoddau Dynol</b>	Trafodaethau wedi cychwyn o ran rhaglen hyfforddiant ar gyfer swyddogion perthnasol
4	<b>Gwasanaethau Eiddo</b>	
5	<b>Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu(TGCh)</b>	Trafodaethau wedi cychwyn o ran system recordio gyffredin
6	<b>Cydraddoldeb</b>	Hyn wedi ei wneud gan Lywodraeth Cymru
7	<b>Gwrthdodi a Chymdeithasol</b>	
8	<b>Cyfathrebu</b>	Bydd cyhoeddusrwydd eang i'r polisi i gyd fynd a'r dyddiad cychwyn
9	<b>Ymgynghori</b>	Mae ymgynghoriad mewnol ar y ddau bolisi drafft wedi digwydd ac mae'r ymatebion a dderbyniwyd wedi eu hymgorffori yn y dogfennau atodol
10	<b>Economaidd</b>	
11	<b>Amgylcheddol</b>	
12	<b>Trosedd ac Anhrefn</b>	
13	<b>Cytundeb Canlyniadau</b>	

**CH – Crynodeb**

Mae Llywodraeth Cymru yn annog yn gryf i bob darparwr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru fabwysiadu'r Polisi Pryderon a Chwynion er mwyn unioni profiad y cyhoedd o ddelio â chwynion

**D – Argymhelliad**

Bod y Cyngor Sir yn mabwysiadu'r Polisi Pryderon a Chwynion, ynghyd a'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr, gyda dyddiad cychwyn o 1af Ebrill, 2013.

**Enw awdur yr adroddiad: Beryl Jones**

**Swydd: Swyddog Gofal Cwsmer**

**Dyddiad: 11.02.13**

**Atodiadau:**

Atodiad 1 – Polisi Pryderon a Chwynion

Atodiad 2 - Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr.

**Papurau cefndir**

Dim

<b>CYNGOR SIR YNYS MÔN</b>	
<b>CYFARFOD:</b>	Y Pwyllgor Gwaith
<b>DYDDIAD:</b>	19 Tachwedd 2012
<b>TEITL YR ADRODDIAD:</b>	Polisi Pryderon a Chwynion
<b>ADRODDIAD GAN:</b>	Beryl Jones Swyddog Cwynion Corfforaethol
<b>PWRPAS YR ADRODDIAD:</b>	Cymeradwyo Polisi Cwynion Corfforaethol newydd

## **1. Cyflwyniad a Chefndir**

- 1.1 Yn 2009, fe sefydlodd Llywodraeth Cymru (LIC) Weithgor Cwynion Cymru yn cael ei gadeirio gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus. Gofynnwyd i'r Grŵp ddatblygu cynnig i sicrhau system gyffredin ar gyfer ymdrin â chwynion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Derbyniwyd llythyr gan Lywodraeth Cymru yn Awst 2010 yn dweud bod Polisi wedi cael ei lunio ac wedi ei gymeradwyo gan Weinidogion Cymru a'i argymhell i bob darparwr gwasanaeth cyhoeddus, ac a oedd yn eu hannog i ystyried ei ddefnyddio fel sail ar gyfer gweithdrefn gwynion: "yn agored ac ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth; wedi ei ddylunio i ddelio gyda chwynion yn y ffordd fwyaf effeithiol ac effeithlon, ac yn defnyddio'r canlyniadau, a'r hyn a ddysgwyd, o ddatrys cwynion i roi gwybodaeth ar gyfer darparu gwasanaethau cyhoeddus o ansawdd uchel yn seiliedig ar y dinesydd."

## 2. Y Polisi Newydd

2.1 Yng ngoleuni'r argymhelliad cryf hwn, gofynnir i'r Cyngor yn awr fabwysiadu Polisi newydd, yn seiliedig ar y model a awgrymir. Y prif wahaniaethau rhwng Polisi cyfredol y Cyngor a'r Polisi newydd arfaethedig yw :-

- Pwyslais ar ofal y cwsmer
- Cofnodi POB pryder yn systematig (ac nid ond cwynion yn unig)
- Datrysiaid cynnar, yn cynnwys unioni (iawndal)
- Taflen Wybodaeth Safonol a Ffurflen Gwynion i'r cyhoedd
- Asesu a blaenoriaethu cwynion
- Gofynion ymchwilio newydd
- Adrodd ar lefel uchel i'r Pwyllgor Gwaith a'r TUA
- Yn dangos gwersi a ddysgwyd a gwelliannau a weithredwyd
- Dim proses apêl fewnol / dim rôl weithredol i Aelodau
- Yr angen i'r Cyngor fabwysiadu Polisi " Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr".

## 3. Ymgynghori Mewnol

3.1 Anfonwyd y Polisi drafft "Pryderon a Chwynion" a'r Polisi " Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr" i Gyfarwyddwyr Corfforaethol a Phenaethiaid Gwasanaeth ar gyfer ymgynghori ar 26.9.12 ac y mae'r ymatebion a dderbyniwyd wedi eu hymgorffori yn y dogfennau yn Atodiad 1 ac Atodiad 2 yr Adroddiad hwn.

## 4. Y Polisi Newydd

### 4.1 Mae'r Polisi newydd mewn 2 ran :-

- Bydd **Rhan 1** yn cael ei ddsbarthu i'r cyhoedd, ac fe ddylai fod yn safonol ar draws Cymru gyfan, ac eithrio ei fod yn adlewyrchu natur y darparwr gwasanaeth.
- Mae **Rhan 2** yn gyfarwyddyd ac fe all pob darparwr gwasanaeth cyhoeddus deilwra eu Polisi yn unol â maint a gofynion gweithredol y sefydliad ar yr amod na fydd hyn yn cael effaith ar brofiad y cyhoedd o

ddelio â chwynion - “fe ddylai elfennau fel y ffurflen, cyfnodau amser a nifer y cyfnodau fod yn gyson i bawb”.

## **4.2 Yr Agwedd Newydd**

### **Cam 1 – Datrysiad Anffurfiol**

- Mae'r cam hwn yn cynnig cyfle i gael ymgysylltiad anffurfiol yn y lle y mae'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu er mwyn ceisio datrys cwynion, naill ai ar yr amser y mae'r pryder yn codi neu'n fuan iawn wedi hynny. Fe ddylai'r cam hwn fod yn rhan o ddarparu gwasanaeth ar y rheng flaen fel na fydd yn cael ei weld fel cam ar wahân. Bydd y cam hwn fel arfer ar ffurf eglurhad neu gymryd camau priodol eraill i ddatrys pethau, gan staff rheng flaen.
- Fe ddylai'r cam datrysiad anffurfiol gael ei wneud mor fuan ag sy'n bosibl ac yn sicr ni ddylai gymryd mwy na 10 niwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl datrys y pryder o fewn y cyfnod amser hwnnw, yna fe ddylid mynd â'r mater i'r cam ymchwiliad ffurfiol.

### **Cam 2 – Ymchwiliad Mewnol Ffurfiol**

- “Ymchwiliwch unwaith, ymchwiliwch yn dda” yw'r egwyddor ar gyfer y cam hwn o'r broses. Rhoddir pwyslais ar un ymchwiliad i ddelio'n drwyadl gyda'r pryderon a godwyd, yn hytrach na nifer o ymchwiliadau ar wahanol lefelau yn y sefydliad, all olygu ymchwiliadau hir ac, weithiau, pen agored.
- Fodd bynnag, bwriadwyd yr elfen Cam 2 o'r broses i fod yn hyblyg ac i ymateb yn briodol i'r gwyn. Mae “Ymchwilio'n dda” hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn dull sy'n gymesur â natur a gradd difrifoldeb y gŵyn. Mae cymesur yn golygu – yn achos cwynion llai difrifol - na fydd angen efallai i'r ymchwiliad fod mor fanwl / gynhwysfawr.

## **5. Y Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr**

Cyfeiriwyd y Polisi tuag at yr achwynwyr y mae eu hymddygiad yn annerbyniol. Nid oes gan y Cyngor unrhyw bolisi cyfatebol ar hyn o bryd.

Mae'r polisi newydd hwn yn diffinio'r mathau o ymddygiad y bernir eu bod yn annerbyniol ac mae'n rhoi cyngor a chyfarwyddyd ynglŷn â sut y byddir yn rheoli'r ymddygiadau hyn.

## **6. Y Ffordd Ymlaen**

Fel y gall y Polisi newydd gael ei gyflwyno'n effeithiol, rhaid i'r camau gweithredu canlynol gael eu cwblhau gan yr holl Wasanaethau :-

1. Nodi staff rheng flaen fydd angen derbyn hyfforddiant ar y Polisi newydd
2. Nodi'r aelodau staff fydd yn cael eu hyfforddi i fod yn ymchwilwyr.
3. Cysylltu gyda'r Swyddog Hyfforddi a Datblygu i drefnu hyfforddiant.
4. Cysylltu gyda'r Gwasanaeth TGCh er mwyn sicrhau bod yna system ddigonol yn ei lle i fedru cofnodi'r holl bryderon.
5. Sicrhau bod trefniadau yn eu lle ar gyfer arwyddbostio fel bod aelodau'n gwybod pwy i gysylltu â nhw er mwyn cael cymorth gydag ymholiadau gan etholwyr.
6. Rhoi cyhoeddusrwydd i'r Polisi newydd (yn gorfforaethol).

## **7. Gweithredu**

Er mwyn caniatáu amser i gwblhau camau 1 i 6, awgrymir y dylid nodi 1 Ebrill 2013 fel y dyddiad gweithredu.

### **Argymhellion :-**

1. Bod y Pwyllgor Gwaith yn argymhell a bod y Cyngor yn mabwysiadu'r Polisi Pryderon a Chwynion a hefyd y Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr.
2. Bod y dyddiad cychwyn, sef 1 Ebrill 2013 yn cael ei gymeradwyo.



CYNGOR SIR  
YNYS MÔN  
ISLE OF ANGLESEY  
COUNTY COUNCIL

## Polisi Pryderon a Chwynion

**Datganiad Ymrwmiad:** Bydd pobl yn ei chael yn hawdd cwyno a chael pethau wedi'u cywiro pan nad yw'r gwasanaeth y maent yn ei gael yn ddigon da.



## Rhagair

Mae dwy elfen ar wahân i'r ddogfen hon:

### Rhan 1

Mae'r rhan gyntaf o'r polisi ar gyfer cwsmeriaid. Mae'n cynghori cwsmeriaid sut y bydd y Cyngor yn delio gydag unrhyw gwyn neu bryder sydd ganddynt. Mae Taflen Wybodaeth Pryderon a Chwynion ar wahân ar gael i'r cyhoedd.

### Rhan 2

Bwriedir ail ran y polisi ar gyfer swyddogion ac mae'n disgrifio sut mae delio gyda phryderon a chwynion yn fewnol yn amodol ar ganllawiau statudol e.e. cwynion addysg a gofal cymdeithasol.

Noder: O hyn ymlaen pan fydd son am "bryder" neu "chwyn" mae yn cyfeirio at bryder a chwyn.

## Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Sir Ynys Môn wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch, dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

### Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch sut i apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt e.e. cwyn yn erbyn meddyg teulu, a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth, Ddiogelu Data neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol . Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â'r Swyddog Gofal Cwsmer, Adain Gyfreithiol, Cyngor Sir Ynys Môn, Llangefni, LL77 7TW neu gyrru e-bost at:

- [cyfraithpolisi@ynysmon.gov.uk](mailto:cyfraithpolisi@ynysmon.gov.uk)

### Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, casgliad bin wedi ei fethu neu gwasanaeth atgyweirio nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod.

## **Cam 1 - Datrys anffurfiol**

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd yr aelod o staff yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n ffurflen gwyno.
- Gallwch gysylltu gyda'n Swyddog Gofal Cwsmer:

**e-bost:**

**Gwefan:**

**Ffon:**

**Ysgrifennu:** Cwynion, Adain Gyfreithiol, Cyngor Sir Ynys Môn, Swyddfeydd y Cyngor, Llangefni, Ynys Môn, LL77 7TW

Mae copïau o'r polisi ar gael ar gais yn Saesneg, ieithoedd eraill, print bras, ayyb.

## **Delio â'ch pryder**

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith o'i dderbyn ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi, er enghraifft, trwy e-bost neu ffon ac beth yw' eich dewis iaith ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

O dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Sut bynnag, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan gan y byddwn hwyrach yn rhannu gwybodaeth sensitive bersonol gyda chi.

### **Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?**

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Wedyn, rhoddir i chi enw'r sawl a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra ydym yn delio â'ch cwyn.

Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr atgyweirio, efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

## **Beth os nad wyf yn fododlon gyda'r ymateb yr wyf yn ei dderbyn?**

### **Cam 2 - Ymchwilio**

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ymateb pan fyddwch yn cyflwyno cwyn , mae'n bosib i chi ofyn i'ch cwyn dderbyn ymchwiliad ffurfiol.

Byddwn yn dweud wrthy ch enw'r swyddog sydd yn edrych I mewn l'ch cwyn ac yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.

Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o gwynion Cam 2 o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn 20 diwrnod gwaith pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthy ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthy ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod

eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisiau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

### **Y canlyniad**

Byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthych beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi os yw'n bosib, byddwn yn cywiro'r camgymeriad.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

### **Gweithio i Wella**

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi bod ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, neu bod gennych hawl i gyllid na dderbynioch mohono, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

## Cam 3

### Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

**ffôn:** 0845 601 0987  
**e-bost:** [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)  
**y wefan:** [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)  
**ysgrifennu at:** Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n rhoi sylw i gwynion. Er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

## Dysgu gwersi

### Age Cymru Gwynedd & Môn

Ffôn 01286 677711

Ffacs 01407 769300

e-bost: [info@acgm.co.uk](mailto:info@acgm.co.uk)

[www.ageuk.org.uk/cymru/gwyneddmon](http://www.ageuk.org.uk/cymru/gwyneddmon)

### Cyngor ar Bopeth

Ffôn 08444 772020

Ffacs 01407 769300

[www.ynysmoncab.org.uk](http://www.ynysmoncab.org.uk)

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

### Beth os oes angen help arnoch

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Efallai y byddwch am gysylltu â :



**Fforwm Anabledd Taran**

Ffôn 01407 72196

[www.tarandisability.co.uk](http://www.tarandisability.co.uk)

**Carers Outreach(gwyned, Conwy & Môn)**

Ffôn 01248 370797

Ffacs 01248 371302

[www.carersoutreach.co.uk](http://www.carersoutreach.co.uk)

**National Youth Advocacy Service**

e-bostl: [help@nyas.net](mailto:help@nyas.net)

ffôn 0800 616101

[www.nyas.net](http://www.nyas.net)

**North Wales Deaf Association**

Ffôn 01492 542235

Minicom 01492 542236

ffacs 01492 542238

Ffôfideo 01492 549987

[www.deafassociation.co.uk](http://www.deafassociation.co.uk)

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic – rhif ffon 080880 23456 ac mae manylion bellach ar gael ar ei gwefan [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)

Gallwch hefyd gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt: Rhif ffon 01492 523333 neu trwy e-bost [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk) ac mae manylion pellach ar gael ar ei gwefan [www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

**Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Mewn cyfnodau o helbul neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gŵyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egniol neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.

**Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol – gweler ein “Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr. “**

DRAFT

## Polisi Pryderon a Chwynion - Rhan 2

### 1 Rhagymadrodd

#### 1.1 Pwrpas y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol

- 1.1.1 Mae gweledigaeth Llywodraeth Cymru i wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru wedi cael ei chofnodi'n dda ac mae'n cydnabod bod systemau cwyno a gwneud iawn\* yn gallu gwneud cyfraniad pwysig tuag at wella'r gwasanaethau hynny.
- 1.1.2 Mae'r Cyngor wedi mabwysiadu polisi enghreifftiol Llywodraeth Cymru ar gyfer delio â phryderon a chwynion yng Nghymru (y cyfeirir ato o hyn ymlaen fel 'y polisi') er mwyn sefydlu, ar draws yr holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus egwyddorion cyffredin er ymdrin yn effeithiol â phryderon a chwynion.
- 1.1.3 Wrth fabwysiadu'r polisi, mae'r Cyngor wedi dilyn canllawiau a ddarparwyd gan Lywodraeth Cymru I sicrhau:
- gweithdrefnau casglu data cyffredin
  - dulliau cyffredin er dysgu o bryderon a chwynion
  - ffordd gyffredin o ddynodi a lledaenu arferion da.
- 1.1.5 Daeth y polisi hwn i rym ar.....

\* Iawn: mae sawl ffordd o wneud iawn yn briodol, mae hynny yn cynnwys esboniad ac ymddiheuriad, camau unioni ar brydiau iawndal ariannol, neu gyfuniad o'r rhain. Dylai'r broses gwneud iawn geisio rhoi'r achwynydd yn ôl yn y sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na bai unrhyw beth wedi myd o'i le. Lle nad yw hyn yn bosib - a dyma fydd yn digwydd yn aml - dylai'r gwneud iawn adlewyrchu'r niwed y mae'r achwynydd wedi'i ddiodef.

## **2 Diffiniad ac Egwyddorion**

### **2.1 Beth yw Cwyn?**

2.1.1 Boed hi am y darparwr gwasanaethau cyhoeddus ei hun, rhywun sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus, cwyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd

2.1.2 Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth, megis rhoi gwybod am olau stryd diffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobbïo geisio hyrwyddo achos.

### **2.2 Egwyddorion er mwyn delio â chwynion**

2.2.1 Pan fydd rhywun yn cwyno, mae ganddo bob amser broblem ynglŷn â gwasanaeth sydd wedi cael ei ddarparu neu na chafodd ei ddarparu. Mae angen ymdrin â'r cwynion mewn ffordd sy'n golygu mai ar yr achwynydd y mae'r ffocws, nid ar y broses ei hun. Yn y cyd-destun hwn y dylid rhoi'r egwyddorion canlynol ar waith.

#### **(i) Hygyrch a Syml**

- Digon o gyhoeddusrwydd.
- Hawdd dod o hyd iddo, ei ddeall a'i ddefnyddio – i'r cyhoedd a'r staff.
- Cyfarwyddiadau syml a chlr i'r cyhoedd ar sut mae gwneud cwyn.

- Bod y polisi'n ddigon hyblyg i ateb anghenion gwahanol pobl wahanol, gan sicrhau nad yw'r rhai sy'n wynebu her o ran mynediad yn cael eu heithrio.
- Ei fod yn darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chynghor.
- Bod cyn lleied â phosibl o gamau yn y broses delio â chwynion.

#### **(ii) Teg a Diduedd**

- Bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ystyriol a diduedd.
- Bod sicrwydd yn cael ei roi i achwynwyr na fydd gwneud cwyn yn effeithio'n andwyol ar eu hymwneud a'u cyswllt â'r corff dan sylw yn y dyfodol.
- Mae'n sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb llawn a bod y penderfyniadau yn gymesur, yn briodol ac yn deg.
- Mae'r staff y gwneir cwyn amdanynt yn cael eu trin yr un mor deg â'r achwynwyr.

#### **(iii) Amserol, Effeithiol a Chyson**

- O fewn terfynau'r hyn sy'n briodol ac yn bosibl, dylai staff rheng flaen eu hunain geisio datrys cwynion
- 'Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Dda' – pan fydd angen ymchwilio'n ffurfiol i gŵyn, dylai hyn gael ei wneud yn drylwyr i sefydlu ffeithiau'r achos.
- Delio â chwyn mor gyflym â phosibl.
- Dylai fod yn gyson fel bod pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffordd tebyg.
- Ymdrinnir â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn y fath fodd fel mai profiad o un system yn unig a gaiff yr achwynydd.

#### **(iv) Atebol**

- Mae'n darparu esboniadau gonest, wedi'u seilio ar dystiolaeth, ac yn rhoi rhesymau am benderfyniadau.
- Caiff gwybodaeth ei darparu mewn ffordd glir ac agored.

- Pan ganfyddir bod cyfiawnhad i bryderon, fel sy'n briodol mae cyrff cyhoeddus:
  - yn cydnabod camgymeriadau
  - yn ymddiheuro mewn ffordd ystyrlon
  - yn cywiro pethau
  - yn darparu iawn yn ddiymdroi, yn briodol ac yn gymesur.
- Caiff hynt y broses ei dilyn i sicrhau bod unrhyw benderfyniadau'n cael eu gweithredu'n gywir ac yn ddiymdroi.
- Lle mae hynny'n briodol, dywedir wrth yr achwynydd pa wersi a ddysgwyd a pha newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth, i ganllawiau neu i bolisi.
- Mae'n sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhoi i achwynwyr am eu hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu am lwybrau arall sy'n agored iddynt, er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg yng nghyswllt cwynion am gydymffurfio â Chynlluniau Iaith Gymraeg, y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.).

#### (v) Yn Sicrhau Gwelliant Parhaus

- Mae'r gwersi a ddysgir o gwynion yn cael eu casglu a defnyddir adborth i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cynllunio a'u darparu.
- Mae system gyfrifiadurol addas wedi cael eu sefydlu i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn sy'n cael ei ddysgu yn sgil pryderon.
- Mae arweinyddiaeth y corff cyhoeddus:
  - yn cymryd perchenogaeth dros y broses gwyno
  - yn adolygu a chraffu ar effeithiolrwydd y broses yn rheolaidd
  - yn cael adroddiadau monitro rheolaidd ar gwynion, ac
  - yn dangos beth mae'r sefydliad wedi'i wneud i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cyflwyno o ganlyniad i gwynion.

### **3 Trefniadau Ymdrin â Chwynion**

- 3.1.1 Y nod yw darparu ffordd gyffredin o ymdrin â chwynion sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'n ofynnol yn ôl y polisi i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl.
- 3.1.2 Dylinwyd y polisi i symleiddio'r trefniadau cwynion ar draws y sector cyhoeddus ac yn ei gwneud yn haws delio â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un gwasanaeth.

### **3.2 Datganiad Ymrwymiad**

- 3.2.1 Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi cyhoeddi egwyddor i wasanaethau cyhoeddus ar wneud iawn (Creu'r Cysylltiadau – Creu Gwell Gwasanaethau i Gwsmeriaid, Mawrth 2007). Dyma'r maen prawf i'r polisi cwynion enghreifftiol ac, wrth fabwysiadu'r model, dylai pob darparwr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn ei dro gyhoeddi datganiad ymrwymiad fel a ganlyn:

*“Bydd pobl yn ei chael yn hawdd cwyno a chael pethau wedi'u cywiro pan nad yw'r gwasanaeth y maent yn ei gael yn ddigon da”.*

- 3.2.2 Noder: Mae'r datganiad uchod yn gymwys hefyd o dan amgylchiadau lle methwyd darparu gwasanaeth y mae gan rywun hawl i'w dderbyn. Fodd bynnag, nid yw'n gymwys o dan amgylchiadau lle mae pobl yn gwneud cais am wasanaeth cychwynnol.

### **3.3 Pwy gaiff ddod â phryder gerbron**

- 3.3.1 Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth oddi wrth y Cyngor wneud cwyn. Mae'r un

peth yn wir os ydynt wedi dioddef oherwydd gweithredu amhriodol neu ddiffyg gweithredu gan y Cyngor

3.3.2 Pan fydd unigolyn ifanc neu blentyn yn mynegi pryder, rhaid i'r Cyngor roi iddynt y cymorth y gall fod eu hangen arnynt yn rhesymol er mwyn iddynt allu mynd â'u pryder i'r cam nesaf. Dylai hyn gynnwys gwneud unigolyn ifanc neu blentyn yn ymwybodol o'r cymorth y gellid ei ddarparu gan Gomisiynydd Plant Cymru.

3.3.3 Gall pryder gael ei gyflwyno hefyd gan rywun ar ran rhywun arall, fel a ganlyn:

(a) Rhywun sydd wedi marw;

(b) Plentyn;

(c) y rhai nad yw'r gallu ganddynt (yn unol â diffiniad Deddf Galluedd Meddyliol 2005(1);

(d) bod y sawl yr effeithiwyd arno wedi gofyn iddo wneud hynny.

3.3.4 Yn achos (b), (c) a (d), rhaid I ni ein hunain, cyn belled ag y mae amgylchiadau'r sawl yr effeithiwyd arno yn caniatáu hynny, fod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod y person ac, os yw'n bosibl, cael ei lofnod i gadarnhau hyn

3.3.5 Nid yw'r weithdrefn hon, fodd bynnag, yn gyfrwng i aelod staff godi materion cyflogaeth. Mae mecanweithiau mewnol eraill ar gyfer y math hwn o bryderon, er enghraifft, gweithdrefnau chwythu'r chwiban, bwlio neu gwyno.

### **3.4 Rolau**

3.4.1 Mae'r Dirprwy Brif Weithredwraig yn gyfrifol am sicrhau bod y polisi'n cael ei fabwysiadu a bod y canllawiau'n cael eu dilyn. { Dylai'r Cyngor benodi swyddog gyda chyfrifoldeb am sicrhau bod y polisi yn cael ei fabwysiadu}

3.4.2 Y Swyddog Gofal Cwsmer ( Swyddog Cwynion Canolog) sy'n gyfrifol am recordio cwynion ac mae angen sicrhau bod y swyddog yma yn ymwybodol o bod cwyn sy'n derbyn sylw o dan Cam 1



- 3.4.3 Mae angen sianelu pob cwyn ffurfiol trwy'r Swyddog Gofal Cwsmer
- 3.4.4 Staff y rhenf flaen – rol i'w ddiffinio
- 3.4.5 Swyddogion Cwynion Adrannol – rol i'w ddiffinio
- 3.4.6 Swyddogion Uwch o fewn yr Adrannau sy'n ymchwilio i mewn i'r cwynion

### **3.5 Adnoddau**

3.5.1 Mi fydd y Cyngor yn sicrhau bod yr adnoddau angenrheidiol yn cael eu darparu fel bod modd gweithredu'r polisi. Mae hyn yn cynnwys:

- staffio
- hyfforddiant
- systemau ar gyfer ymdrin â chwynion e.e.....

### **3.6 Hygyrchedd y weithdrefn gwyno a rhoi cyhoedduswydd iddi**

3.6.1 Mae'r polisi pryderon a chwynion yn hygyrch i bawb. Mae'r broses cwynion yn cael cyhoedduswydd eang drwy:-

- hyrwyddiad trwy'r wefan ac yn y cylchlyhtyr
- Daflen wybodaeth ddwyieithog ar gael mewn derbynfaeodd cyhoeddus ac mewn swyddfeydd lleol sefydliadau cynghori ac eiriolaeth perthnasol
- bod yr wybodaeth am y weithdrefn gwyno ar gael mewn fformatau amgen, megis ar CD, mewn print bras, Braille ac ati

### **3.7 Y daflen wybodaeth am gwynion/y ffurflen gwyno**

3.7.1 Mae geiriad y daflen wybodaeth am gwynion yn dilyn yr hyn sydd ym mholisi enghreifftion Llywodraeth Cymru.

3.7.2 Wrth godi pryder, dylai pobl yn ddelfrydol lenwi ffurflen gwyno naill ai'r fersiwn brintiedig neu'r ffurf ar y we. Fodd bynnag, mae'n bosib y byddai'n well gan bobl gyflwyno eu cwyn dros y ffôn, dros e-bost neu'n bersonol (neu drwy gyfrwng dull arall). Wrth wneud hynny dylai staff sy'n ymdrin â'r gwyn sicrhau eu bod wedi casglu'r un wybodaeth â'r hyn a geisir ar y ffurflen gwyno a sicrhau ei bod wedi'i chofnodi'n ar y system .....

### **4.0 Y weithdrefn gwyno**

#### **4.1.1 Cam 1**

4.1.2 Mae'r tri cham i'r polisi (dwy gam mewnol ac un allanol) yma o ran delio gyda chwynion.

4.1.3 Mae Cam 1 yn cynnig y cyfle i ddatrys y gwyn yn anffurfiol gan y gwasanaeth unai ar adeg y digwyddiad neu mewn ychydig amser wedyn. Dylai'r cam yma fod yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth ar y rheng flaen ac ni ddylid ei weld fel rhywbeth ar wahân. Fel arfer, byddai'r cam yma yn cynnig eglurhad neu weithred adferol gan staff rheng flaen neu reolwr gwasanaeth. Mae grym wedi ei roddi i staff i ddelio gyda chwynion fel meint yn codi gyda'r bwriad o ddatrys y mater yn y fan ar lle. Fodd bynnag, mi fydd staff yn derbyn hyfforddiant ar gyfer adnabod difrifoldeb unrhyw gwyn a deall pan fydd yn briodol i gyfeirio'r gwyn i uwch swyddog.

4.1.4 Bydd cwyn yn cael ei nodi ar y system ..... ar adeg y cyswllt cyntaf a bydd rhif cyfeirnod unigryw yn cael ei roddi i'r gwyn ac mae angen nodi'r rhif yma ar bob darn o ohebiaeth

- 4.1.5 Y nod yng nghanam 1 yw ymateb i'r gwyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Os yw'n bosib ymateb i'r gwyn yn syth fydd dim rhaid gyrru cydnabyddiaeth. Os nad yw'n debygol bod y gwyn yn derbyn ymateb o few 5 diwrnod gwaith mi fydd angen gyrru cydnabyddiaeth. Bydd y gydnabyddiaeth yn nodi y bydd y mater yn derbyn sylw o fewn 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad derbyn ac yn cadarnhau enw a rhif ffôn y swyddog cyswllt. Os nad yw'r gwasanaeth yn gallu ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith mae angen gyrru llythyr new e-bost dal ar yr 8fed diwrnod neu trwy alwad ffôn.. Mae'n hynod bwysig cadw mewn cysylltiad â'r cwsmer i adael iddynt wybod beth sy'n digwydd a hefyd i ddiweddarau'r cofnod i ddangos bod y mater yn derbyn sylw.
- 4.1.6 Er y dylid gwneud pob ymdrech i gyfeirio'r achwynydd i'r maes gwasanaeth yn y lle cyntaf, bydd achlysuron yn codi lle mae'r achwynydd yn dewis cysylltu â swyddogion neu feysydd gwasanaeth eraill, fel y Prif Weithredwr, y Swyddog Monitro, yr Adain Archwilio Mewnol, y Tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid, y Swyddog Iaith Gymraeg ac ati.
- 4.1.7 Yn y fath achosion bydd angen i'r sawl sy'n derbyn y gwyn benderfynu a fydd yn delio â hi ynteu'n ei throsglwyddo i faes gwasanaeth gwahanol. Pa benderfyniad bynnag a wneir, mae'n bwysig cofnodi'r manylion ar y system ..... a sicrhau bod y Swyddog Gofal Cwsmer yn ymwybodol o'r gwyn.
- 4.1.8 Gall gweithwyr dderbyn cwynion nad ydynt yn ymwneud â'u gwasanaethau eu hunain, ond gwasanaethau adran arall. Gall fod yn anodd gwybod i bwy y dylid cyfeirio'r achwynydd, ond ar y lleiaf, dylai'r holl weithwyr fedru cyfeirio'r achwynydd at y Swyddog Gofal Cwsmer a fydd wedyn yn rhoi'r cyngor priodol i'r achwynydd.
- 4.1.9 Yn yr un modd, gall gweithwyr dderbyn cwyn sydd yn ymwneud nid yn unig â'u gwasanaeth eu hunain ond gwasanaeth adain/adran arall hefyd. Yn yr achosion hyn - oherwydd ei bod hi'n annhebygol y bydd gan y gweithwyr hyn yr awdurdod

angenrheidiol i ddatrys cwyn ar ran gwasanaeth arall - dylid cymryd manylion y gŵyn a'i chyfeirio wedyn i'r Swyddog Gofal Cwsmer.

4.1.10 Ar ôl i'r gŵyn gael sylw mae'n rhaid cofnodi hynny ar y system ..... Mae'n bwysig cofnodi'r camau a gymerwyd ac, os yw hynny'n briodol, dylid atodi copi o'r ohebiaeth (llythyrau ac e-byst) i'r cofnod. Os nad oes modd gwneud hynny, dylid danfon copi at y Swyddog Gofal Cwsmer wedi ei farcio'n glir gyda'r cyfeirnod unigryw. Y rheswm am hyn yw er mwyn cadw cofnod canolog rhag ofn na fydd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb neu os bydd yn gwneud cŵyn debyg eto yn y dyfodol.

4.1.11 Os yw gweithiwr/gweithwraig yn credu ei fod/bod wedi rhoi sylw llawn i'r mater ac nad oes modd ychwanegu dim, rhaid rhoi gwybod i'r achwynydd sut i fwrw ymlaen i Gam 2 os nad ydynt yn fodlon gyda chanlyniad y gŵyn ar ddiwedd cam 1. Dylid cynnwys yr isod yn yr ymateb Cam 1:

“Os nad ydych yn fodlon gyda'r ymateb hwn cysylltwch os gwelwch yn dda gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer trwy e-bost, post neu ar y ffôn – *manylion yma*. Gofynnir i chi egluro pam nad ydych yn fodlon gyda'r canlyniad a rhoddir cyfle i chi gyfeirio'r gŵyn i'w hystyried dan Gam 2 y polisi pryderon a chwynion.”

4.1.12 Efallai y bydd achwynwyr yn dymuno rhoi'r gŵyn ar drywydd cyflym yn syth i Gam 2, yn arbennig os bu anghytuno gyda gweithwyr sy'n uniongyrchol gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth. Mae gan yr achwynydd hawl i fynd â'r gŵyn yn syth i Gam 2 y weithdrefn a dylai gweithwyr roi gwybod iddynt sut y gellir gwneud hynny.

4.1.13 Anogir gweithwyr i ddarparu gwybodaeth briodol ynghylch cyngor ac eiriolaeth yng Ngham 1. Fodd bynnag, cydnabyddir nad ydynt yn gwybod efallai am yr holl fathau o gymorth sydd ar gael (ac nad oes disgwyl iddynt wybod) yn arbennig

pan fônt yn gweithio mewn maes arbenigol eu hunain. Serch hynny, dylai Swyddog Tai, er enghraifft, fod â digon o wybodaeth i roi cyngor i achwynydd gyda chwyn am fater tai am wasanaethau sefydliadau fel Shelter Cymru.

4.1.14 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gael fel ffynhonnell o gymorth ar gyfer gweithwyr rheng flaen ar gyfer datrys cwynion yn lleol.

## **5.0 Cam 2 - Ymchwilio Mewnol Ffurfiol**

5.1.1 'Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda' yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd, yn hytrach nag ar amryw o ymchwiliadau ar wahanol lefelau yn y sefydliad sy'n gallu arwain at ymchwiliadau hir ac, weithiau, penagored. Fodd bynnag, mae elfen Cam 2 y broses gwyno wedi'i bwriadu i fod yn hyblyg i ymateb yn briodol i'r gŵyn. Mae 'ymchwilio'n dda' hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn ffordd sy'n gymesur â natur y gŵyn a pha mor ddifrifol yw. Mae cymesur yn golygu na fydd angen, efallai, i'r ymchwiliad i'r cwynion hynny nad ydynt mor ddifrifol eu natur fod mor fanwl.

5.1.2 Dylai cwynion Cam 2 gael eu hanfon gan yr achwynydd at y Swyddog Gofal Cwsmer a dylai'r sawl sy'n derbyn ffurflen gwyno ei hanfon ymlaen yn ddiymdroi.

5.1.3 Ar ôl derbyn chwyn yn ffurfiol ar Gam 2, dylai cydnabyddiaeth gael ei hanfon gan y Swyddog Gofal Cwsmer cyn gynted a phosib ond o fewn 5 diwrnod gwaith fan bellaf

5.1.4 Os yw'r gŵyn 'allan o amser' – h.y. fod y mater y mae'r gŵyn amdano yn hŷn na 6 mis (o'r adeg y daeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r broblem gyntaf), dylid ystyried a oes rhesymau da dros ei derbyn beth bynnag.

- 5.1.5 Mi fydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn cynnig trafod y mater gyda'r achwynydd, yn cynnwys:
- helpu'r sawl sy'n cwyno I ddeall y broses
  - cadarnhau gyda ef y dull cyfathrebu y mae'n ei ffafrio a'r hyn y mae am iddo ddigwydd o ganlyniad iddo wneud y gŵyn
- 5.1.6 Mi fydd y wybodaeth yn cael ei nodi ar y system ..... gan y Swyddog Gofal Cwsmer
- 5.1.7 Yn dibynnu ar natur y gŵyn gall fod yn angenrheidiol cael caniatâd yr achwynydd i weld eu ffeil bersonol. Os bydd yr achwynydd yn gwrthod rhoi caniatâd, yna bydd angen esbonio iddynt y bydd hyn yn effeithio ar y gallu i gynnal ymchwiliad trwyadl.
- 5.1.8 Os yw'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd yn rhaid ystyried a oes angen caniatâd ysgrifenedig i ymchwilio i'r gŵyn.
- 5.1.9 Ar ôl bodloni ei hun ei fod wedi deall manylion y gŵyn yn ddigonol, dylai'r Swyddog Gofal Cwsmer:
- nodi swyddog yn y sefydliad sydd ar lefel ddigon uchel, â hygrededd ac sy'n ddigon annibynnol o ffynhonnell y gŵyn i gynnal yr ymchwiliad:
  - yn dibynnu ar natur y gŵyn, gallai hwn fod yn rhywun o'r adran/gwasanaethl, ond gallai fod gofyn cael rhywun sy'n annibynnol o'r adran/gwasanaeth, yn cynnwys o bosibl y Swyddog Gofal Cwsmer ei hun.
  - wrth benderfynu ar swyddog cyswllt, dylai'r Swyddog Gofal Cwsmer ystyried a fydd angen i'r ymchwiliad rychwantu mwy nag un gwasanaeth, a lefel pa mor uchel sy'n ofynnol i ymchwilio ar draws yr holl feysydd hynny.

- 5.1.10 Ar ôl cofnodi'r gŵyn ar y system ymdrin â chwynion wedi iddi ddod i law, dylai'r Swyddog Gofal Cwsmer gadw llygad ar hynt yr ymchwiliad (a'i gofnodi) a bod yn gyfrifol am sicrhau ei fod yn mynd rhagddo'n esmwyth, ac y cedwir at y terfynau amser. Fel arfer dylai proses gwyno cam 2 gael ei chwblhau o fewn 20 diwrnod gwaith. Lle nad yw hyn yn bosib, rhaid rhoi gwybod i achwynwyr am y rhesymau ac iddynt gytuno i unrhyw estyniad. Sut bynnag, dylai fod cyswllt rheolaidd â'r achwynydd, i roi'r wybodaeth ddiweddaraf am hynt yr achos.
- 5.1.11 Gall achwynydd dynnu eu pryder yn ôl unrhyw bryd, ond, mae'n bosib y bydd y Cyngor dal i ymchwilio os yw'n teimlo ei bod yn angenrheidiol gwneud hynny.
- 5.1.12 Os, yn dilyn derbyn ystyriaeth lawn ac wedi ymchwilio i mewn i'r gwyn os oedd angen, does dim byd pellach yn bosib, bydd angen dweud wrth yr achwynydd am yr hawl i fynd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

## **5.2 Ymchwiliadau i Gwynion**

- 5.2.1 Dylai ymchwiliad i gŵyn fod yn ymarferiad canfod ffeithiau sy'n ddiudedd, yn agored, yn dryloyw ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn. Gyda chwynion difrifol, mae angen llunio cynllun fel bod modd ymchwilio'n systematig i'r gŵyn.
- 5.2.2 Fodd bynnag, er bod y gŵyn wedi cyrraedd Cam 2, efallai fod potensial o hyd i ddatrys y pryder mewn modd sy'n bodloni'r achwynydd drwy 'ateb cyflym' a heb orfod ymgymryd ag ymchwiliad llawn a maith. Dylid ystyried a yw hyn yn bosibl. Dylid ystyried hefyd a fyddai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a/neu gyfryngu yn ffordd o ddatrys y gŵyn efallai.

### 5.2.3 Gall casglu tystiolaeth gynnwys:

- gohebiaeth (llythyron a negeseuon e-bost)
- nodiadau o sgysiau dros y ffôn
- polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad
- canllawiau ymarfer da
- cofnodion (yn cynnwys y rheini sy'n ymwneud yn benodol â'r gŵyn dan sylw a chofnodion hyfforddi'r staff y mae a wnelont â'r gŵyn)
- deddfwriaeth
- cyfweiliadau (yn cynnwys cymryd nodiadau manwl)
- cynlluniau ac ymweliadau safle
- tystiolaeth ffotograffig  
recordiadau mewn gwahanol fformatau (e.e. ffôn, fideo, Teledu Cylch Cyfyng)
- cael cyngor proffesiynol/arbenigol
- cofnodion hyfforddi staff perthnasol.

### 5.2.4 Dylai argymhellion sy'n deillio o ymchwiliadau fod yn CAMPUS (Cyraeddadwy, Amserol, Mesuradwy, Penodol, Uchelgeisiol, Synhwyrol). Ar ddiwedd ymchwiliad, dylai canlyniad ysgrifenedig, megis llythyr neu e-bost, gael ei gynhyrchu ac, mewn achosion mwy difrifol, adroddiad. Lle caiff adroddiad ei gynhyrchu dylai hwn gynnwys, lle mae'n briodol:

- cwmpas yr ymchwiliad:
- crynodeb o'r ymchwiliad:
  - manylion y materion allweddol, yn nodi cronoleg y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn yn fyr
  - y rhai a gafodd eu cyfweld (yn cynnwys nodi i ba raddau y bu gan yr achwynydd ac, os yw'n briodol, unrhyw berthnasau yr effeithiwyd arnynt, eiriolwyr, ac ati, ran yn yr ymchwiliad)
- Y casgliad
  - os canfyddwyd bod cyfiawnhad i'r gŵyn/ wedi ei ei chadarnhau:
  - sut y digwyddodd – h.y. beth aeth o le



- pam y digwyddodd – h.y. achos sylfaenol y broblem (e.e. camgymeriad dynol, methiant systemig)
  - pa effaith a gafodd ar yr achwynydd
- os oedd methiant systemig wedi cael ei ganfod, eglurhad o'r camau a gymerwyd i gywiro pethau, gyda golwg ar sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto;
  - os yw'n briodol, ymddiheuriad
  - os yw'n briodol, cynnig o iawn
  - os nad yw'r gŵyn wedi cael ei chadarnhau, dylid esbonio pam y daethpwyd i'r casgliad hwn, gan ddangos y daethpwyd iddo ar sail y dystiolaeth a gasglwyd
- Drwyddo draw dylai'r adroddiad ddangos bod y gŵyn wedi cael ei chymryd o ddifrif o'r dechrau i'r diwedd, fod yr ymchwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg ac, yn unol â difrifoldeb y gŵyn, ei fod wedi bod yn drwyadl i raddau cymesur
- Hyd yn oed mewn achosion lle mae ymchwiliad yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig rhwymedi/iawn, efallai y bydd yr achwynydd yn dal yn anfodlon am ryw reswm. Felly, ym mhob achos, dylai'r adroddiad hysbysu'r achwynydd fod ganddo'r hawl, os yw'n dal yn anfodlon, i ofyn am i'w gŵyn gael ei hystyried yn allanol yn annibynnol. Dylai gwybodaeth am wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac eraill priodol sy'n delio â chwynion gan gynnwys Bwrdd yr Iaith Gymraeg gael ei darparu.

### **5.3 Y camau terfynol**

5.3.1 Cyfeiriwyd eisoes at y ffaith y bydd cwynion yn amrywio o ran eu difrifoldeb. Bydd adegau pan fyddai'n briodol i'r Swyddog Gofal Cwsmer lofnodi bod y gwyn ar ben (h.y. arwyddo unrhyw lythyr neu adroddiad), ar adegau eraill y Cyfarwyddwr neu Pennaeth Gwasanaeth ac ar adegau eraill y Prif Weithredwr. Fodd bynnag, bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn darparu adroddiadau chwarterol i'r Cyfarwyddwr a'r Penaethiaid Gwasanaeth.

5.3.2 Mewn achosion lle mae cwyn wedi cael ei chadarnhau neu lle mae problem systemig amlwg, dylai'r Cyfarwyddwr neu'r Rheolwr priodol sicrhau bod cynllun gweithredu'n cael ei lunio, mewn cysylltiad â'r Swyddog Cwynion Adrannol, yn nodi sut y caiff yr argymhellion eu gweithredu ac yn enwi'r sawl a fydd yn gyfrifol am eu gweithredu. Dylai'r cynllun hefyd gynnwys trefniadau ar gyfer cadarnhau i'r achwynydd bod newidiadau wedi'u gweithredu a gwneud darpariaeth i fonitro a gwerthuso trefniadau newydd a gaiff eu cyflwyno er mwyn asesu eu heffaith.

5.3.3 Pan gaiff achos cwyno ei gau, dylai'r Swyddog Gofal Cwsmer (neu Uwch Swyddog) sicrhau bod y dogfennau gwaith a ddefnyddiwyd yn ystod yr ymchwiliad yn cael eu cadw mewn ffordd drefnus a'u storio'n ddiogel. Os daw'r gwyn yn destun ymchwiliad allanol pellach, megis gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, efallai y bydd angen y dogfennau gwaith hyn fel tystiolaeth y Cyngor. Dylid cadw cofnodion achosion cwyno am o leiaf dwy flynedd ar ôl cau'r achos ar ddiwedd Cam 2.

### **5.4 Cwynion sy'n Cynnwys Achosion Cyfreithiol neu Ddisgyblu Eraill**

5.4.1 Weithiau, daw cwynion i law a fydd yn cynnwys achosion cyfreithiol neu ddisgyblu. O bryd i'w gilydd efallai y bydd rhaid oedi cyn ymchwilio i gwyn nes bydd yr achosion hynny wedi dod i ben. Fodd bynnag, ni ddylid tybio'n awtomatig fod hyn yn angenrheidiol ym mhob achos. Dylid gwneud asesiad (gan geisio cyngor cyfreithiol, os yw hynny'n briodol) i ganfod a yw'n bosibl ymdrin â thestun y gwyn heb effeithio'n annheg ar yr achosion eraill sydd ar y gweill. Mae'n

bwysig, os yw achwynydd o dan anfantais barhaus o ganlyniad yn ôl pob tebyg i gyflwyno gwasanaethau'n wael, fod pob cam yn cael ei gymryd i ddod â'r rhan hon o'r gŵyn i ben. Bydd hyn yn golygu, os caiff y gŵyn ei chadarnhau, y dangoswyd bod y sefydliad yn gwneud popeth a all i'w roi'n ôl mor gyflym â phosibl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r methiant hwnnw wedi digwydd yn y lle cyntaf.

## **5.5 Cwynion yn ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau**

- 5.5.1 Mae adegau pan fydd cwyn a ddaw i law yn ymwneud â mwy nag un sefydliad. Mewn achos felly bydd rôl y Swyddog Gofal Cwsmer ychydig yn wahanol. Ar ôl sefydlu elfennau'r gŵyn a pha sefydliadau yw'r rhai perthnasol, dylai gysylltu â'i swyddog(ion) cyfatebol yn y sefydliad(au) arall/eraill dan sylw. Dylai'r swyddogion cwynion wedyn benderfynu pa un ohonynt ddylai arwain y gwaith o gyd-drefnu'r ymateb i'r achwynydd. Byddai'n ymddangos yn synhwyrol mai'r sefydliad sydd â'r rhan fwyaf yn y gŵyn ddylai wneud hyn. Fodd bynnag, efallai y bydd yn briodol i'r sefydliad sydd â'r adnodd mwyaf i ddelio â chwynion ymgymryd â'r rôl hon.
- 5.5.2 Rôl y swyddog cwynion a neilltuir i'r gŵyn dan sylw yw cyd-drefnu'r ymchwiliadau ym mhob un o'r meysydd gwasanaeth dan sylw. Y nod yn y pen draw, felly, yw darparu un ymateb 'cyfun' cynhwysfawr i'r achwynydd ar ran yr holl sefydliadau dan sylw.
- 5.5.3 Ceir cwynion lle mae pob elfen yn ddigon amlwg ac ar wahân fel mai'r cyfan a fydd yn ofynnol yw nodi manylion a chanlyniad pob llinyn ymchwilio ac ychwanegu casgliad cyffredinol wedyn at yr ymateb.
- 5.5.4 Fodd bynnag, cydnabyddir y bydd rhai achosion lle bydd gofyn am gytundeb gan bawb dan sylw er mwyn datrys ac unioni cwyn ac y gallai hyn arwain at densiynau ac anghytuno. Lle mae anghytuno o'r fath yn golygu na ellir parhau, gallai olygu y bydd rhaid cyfeirio'r broblem at uwch reolwyr ym mhob un o'r

sefydliadau hyn (at y Prif Weithredwyr o bosibl, yn dibynnu ar ba mor ddifrifol yw'r mater) i geisio datrys y sefyllfa.

5.5.5 Lle nad oes modd datrys yr anghytuno wedyn, efallai mai doeth fydd cyfeirio'r mater bryd hynny at y corff annibynnol allanol perthnasol i ddelio â chwynion ar Gam 3 (e.e. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru). Fodd bynnag, dylid dweud wrth yr achwynydd am y bwriad hwn, ynghyd â'r rheswm drosto, a dylid gofyn iddo gytuno i hynny cyn cyfeirio'r gŵyn fel hyn.

## **5.6 Gwasanaethau Partneriaeth**

5.6.1 Er nad yw'n rhan o weithdrefn delio â chwynion y Cyngor, bydd angen i'r Cyngor roi sylw i'r isod wrth lunio partneriaethau â sefydliadau tebyg a sefydliadau o fathau eraill.

5.6.2 Mae'r sefyllfa yng nghyswllt cwynion am wasanaethau partneriaeth yn wahanol eto, yn enwedig o ystyried na fydd pob partner efallai yn ddarostyngedig i'r weithdrefn enghreifftiol hon. Serch hynny, mae'n arfer llywodraethu da i bob partneriaeth a sefydlir gael protocol o'r cychwyn i ddelio â chwynion. Dylai'r protocol hwnnw ei gwneud yn glir ble yn y bartneriaeth y mae'r atebolrwydd am unrhyw wasanaethau sy'n cael eu cyflwyno – h.y. a yw'r cyfrifoldeb yn nwylo'r bartneriaeth fel endid, ynteu a yw pob partner yn atebol am agweddau penodol ar gyflwyno gwasanaethau?

5.6.3 A chofio y bydd llawer o aelodau yn y rhan fwyaf o bartneriaethau o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ddarostyngedig i'r weithdrefn enghreifftiol hon, argymhellir bod y darparwyr hynny'n ceisio cytuno ar brotocol gyda'u partneriaid i ddelio â chwynion mewn ffordd sy'n cyfateb i'r model hwn.

#### 5.6.4 Yn arbennig, argymhellir:

- bod partneriaethau'n sefydlu proses delio â chwynion i'r gwasanaethau y maen nhw fel partneriaeth yn eu cyflwyno
- eu bod yn nodi un man cyswllt i gwynion mewn perthynas â'u gweithgareddau/gwasanaethau ac yn rhoi cyhoeddusrwydd iddo
- bod y person/tîm a nodir yn cyd-drefnu'r gwaith o ymchwilio i'r gŵyn ar ran y bartneriaeth.
- bod y bartneriaeth yn sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o'r cwynion a ddaw i law a'i bod yn ystyried a oes unrhyw wersi a ddylai gael eu rhannu'n fwy eang.

### 5.7 Cwynion ynglŷn â gwasanaethau sydd wedi cael eu gosod ar gytundeb allanol

5.7.1 Er bod y Cyngor efallai yn gosod y gwaith o ddarparu gwasanaethau ar gytundeb allanol i sefydliadau preifat/gwirfoddol, nid yw hynny'n eu rhyddhau o'u cyfrifoldeb dros y swyddogaethau hynny. Dylai'r Uwch Swyddogion sy'n gyfrifol am ddrafftio contractau fod yn ymwybodol o'r angen i gynnwys darpariaeth i ddelio â chwynion fel mater o drefn. Dylai hyn gynnwys gofyniad bod sefydliad sydd dan gontract i ddarparu gwasanaethau yn cydymffurfio â threfniadau tebyg i ddelio â chwynion (h.y. y ddau gam), a bod copi o'r adroddiad/llythyr canlyniad yn cael ei roi i'r Cyngor. Dylai sefydliadau o'r fath hefyd roi gwybod i achwynwyr am y trydydd cam allanol a'u hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

## 6. Dysgu Gwersi

### 6.1 Dysgu o gwynion/gwella'n barhaus

6.1.1 Mi fydd yn Cyngor yn defnyddio gwybodaeth am gwynion i wella'r ffordd y mae sefydliad yn cyflwyno gwasanaethau ac i wneud hynny'n fwy effeithiol. I'r perwyl hwn, mi fydd y Cyngor yn:

- Sicrhau bod y Swyddog Gofal Cwsmer, o bryd i'w gilydd, yn adolygu canlyniad pob cwyn a'r argymhellion i ganfod a oes unrhyw batrymau i'r cwynion/gwersi ehangach i'w dysgu nad ydynt efallai yn amlwg o

gwynion unigol yn unig. Wrth ystyried y gwersi y mae modd eu dysgu o gŵyn, dylid asesu:

- A yw'r rhain yn gyfyngedig i'r adran/gwasanaeth dan sylw
  - A oes iddynt oblygiadau i'r sefydliad drwyddo draw
  - Neu yn wir a ydynt yn wersi y dylid eu rhannu ar draws y sector yn y gwasanaeth cyhoeddus neu yn wir ar draws y gwasanaeth cyhoeddus yn ei gyfanrwydd yng Nghymru.
- 
- Sicrhau bod adroddiadau ar gwynion yn cael eu hystyried yn rheolaidd gan uwch reolwyr, gan gynnwys dadansoddiad o'r data a gasglwyd a gwybodaeth am yr argymhellion a wnaethpwyd i wella'r ffordd o gyflwyno gwasanaethau.
  - Sicrhau bod yr wybodaeth a gafodd yr uwch reolwyr yn cael ei defnyddio i dargedu unrhyw feysydd sy'n achosi problemau ac ystyried a oes potensial i wella polisiau, gweithdrefnau ac, yn sgil hynny, wasanaethau.
  - Sicrhau bod y Pwyllgor Gwaith yn cael adroddiadau sy'n rhoi trosolwg o'r cwynion a ddaeth i law, yn nodi pa newidiadau sydd wedi cael eu gwneud o ganlyniad i'r wybodaeth am gwynion ac, ar ôl monitro'r ffordd y cawsant eu gweithredu, pa ganlyniadau a gafwyd.
  - Sicrhau bod adroddiad blynyddol ar gwynion yn cael ei gynhyrchu, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno.

## 7. Cofnodi a monitro cwynion

7.1.1 Mae ffyrdd effeithiol o reoli cwynion yn casglu data penodol ac yn nodi problemau sy'n digwydd dro ar ôl tro neu broblemau sy'n bodoli ar draws y system. Dylai'r holl adborth a chwynion a ddaw i law gael eu cofnodi i sicrhau bod modd gwneud gwerthusiad cynhwysfawr o'r data. I'r perwyl hwn, bydd y Cyngor yn:

- Defnyddio y system.....i gasglu data am gwynion ar draws y sefydliad
- Defnyddio'r system i helpu i olrhain cwynion a sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r amserlenni

7.1.2 Mi fydd y data a gofnodir yn golygu bod modd cipio'r niferoedd a'r mathau o gwynion, eu canlyniadau a thueddiadau, i hwyluso cymariaethau â chyfnodau blaenorol ac i ganfod cwynion sy'n digwydd dro ar ôl tro neu ar draws y system. Bydd y system..... hefyd yn cipio pwyntiau o'r gwersi a ddysgwyd

7.1.3 Fel bod modd adnabod tueddiadau o fewn ac ar draws sefydliadau yng Nghymru, wrth gategoreiddio cwynion, dylid mabwysiadu'r pynciau cwyno lefel uchaf canlynol yn ôl y mathau o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus a restrir isod:

- Gwasanaethau Cymdeithasol oedolion
- Gweinyddu budd-daliadau (Treth Gyngor/Tai/Arall)
- Gwasanaethau Cymdeithasol Plant
- Cyfleusterau cymunedol, adloniant a hamdden
- Addysg
- Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd
- Cyllid a'r Dreth Gyngor
- Tai
- Cynllunio a rheoli adeiladu
- Ffyrdd a thrafnidiaeth (Priffyrdd a Hawliau Tramwy)
- Eraill amrywiol

## **8 Staff a Hyfforddiant**

### **8.1 Staff**

8.1.1 Er nad yw'n anghyffredin i bobl chwilio am rywun i'w feio pan fydd pethau'n mynd o chwith, dylai staff fod yn dawel eu meddwl nad dyna nod ymchwiliad. Dylid ei gwneud yn glir mai diben unrhyw gyfweiliad a gaiff ei gynnal yw sefydlu ffeithiau fel rhan o ymchwiliad i gŵyn, ac nad yw'n rhan o unrhyw drefn ddisgyblu. (Fodd bynnag, gallai proses ddisgyblu ar wahân gael ei chynnal os yw hyn yn briodol.).

8.1.2 Wrth ofyn i staff ddod am gyfweiliad, dylid dweud wrthynt beth yw pwrpas yr ymweliad, beth i'w ddisgwyl a pha baratoi y mae angen iddynt ei wneud. Dylid dweud wrthynt y cânt ddod â rhywun gyda nhw (cydweithiwr, er enghraifft) i'w cefnogi – er y dylid gwneud y sefyllfa o ran cyfrinachedd a'u rôl nhw yn glir. Dylid dweud wrthynt hefyd beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.

8.1.3 Mae bod yn destun cwyn yn sefyllfa llawn straen beth bynnag ac, yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion dan sylw, efallai y bydd yn ddoeth hysbysu'r sawl sy'n cael ei gyfweld am y cymorth/cwmsela i staff sydd ar gael.

8.1.4 Yn yr un modd ag y mae'n bwysig rhoi gwybod yn gyson i achwynwyr am hynt yr ymchwiliad a'i ganlyniad, mae'r un peth yn wir yng nghyswllt staff.

8.1.5 Yn ogystal â hysbysu staff o ganlyniadau cwynion ac unrhyw argymhellion sy'n codi, mi fydd ffordd hefyd (cylchlythyron staff, darparu'r adroddiad blynyddol ar Monltor) o ledaenu i'r staff sut y gall y ffordd y maen nhw'n delio â chwynion gyfrannu at well gwasanaethau cyhoeddus.

### **8.2 Hyfforddiant**

8.2.1 Mi fydd adnoddau digonol ar gael i ddarparu'r swyddogaeth gwynion gan staff sydd wedi cael hyfforddiant priodol.



8.2.2 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn gwneud asesiad o'r sgiliau a'r cymwyseddau sy'n ofynnol gan bawb sy'n ymwneud â'r broses gwyno a sicrhau bod strategaeth hyfforddi briodol wedi cael ei sefydlu

8.2.3 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer adolygu'n barhaus y nifer o swyddogion medrus a hyfforddedig sydd gan y sefydliad i gynnal ymchwiliadau a pharatoi adroddiadau arnynt. Bydd hyfforddiant cyffredinol yn cael ei gynnwys ar raglen anwytho'r Cyngor.

## **9. Gweithredu Annerbyniol gan achwynwyr**

9.1.1 Mae'r polisi yn cydnabod y gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur mewn cyfnodau o helbul neu drallod. Dylid cofio bod yr amgylchiadau a arweiniodd at gŵyn wedi peri gofid neu loes efallai. Ni ddylai ymddygiad achwynydd gael ei ystyried yn annerbyniol am fod rhywun yn egniol neu'n benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sy'n ddig, yn mynnu rhywbeth neu'n daer arwain at ofynion afresymol ar y Cyngor neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Y gweithredoedd hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol.

Felly mae'r gan y Cyngor bolisi 'gweithredoedd annerbyniol gan achwynwyr'. Gweler y ddogfen ar wahan.





CYNGOR SIR  
YNYS MÔN  
ISLE OF ANGLESEY  
COUNTY COUNCIL

**Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol  
gan Achwynwyr**

DRAFT

## **1. Cyflwyniad**

- 1.1 Mae'r Polisi hwn yn nodi dull gweithredu Cyngor Sir Ynys Môn (Y Cyngor) yng nghyswllt y nifer cymharol fach o achwynwyr y bernir bod eu gweithredoedd neu eu hymddygiad yn annerbyniol. Mae'r term achwynydd yn cynnwys unrhyw un sy'n gweithredu ar ran achwynydd neu sy'n cysylltu â'r Cyngor mewn perthynas â chŵyn.

## **2. Nodau'r Polisi**

- 2.1 Nodi'n glir wrth bob achwynydd, yn y cyswllt cyntaf a thrwy gydol eu hymwneud â'r Cyngor, beth y gall neu na all y Cyngor ei wneud mewn perthynas â'u cwyn. Wrth wneud hyn, y nod yw bod yn agored a pheidio â chodi gobeithion neu ddisgwyliadau os nad ydynt yn debygol o gael eu gwireddu.
- 2.2 Delio'n deg, yn onest, yn gyson ac yn briodol gyda phob achwynydd, gan gynnwys y rhai hynny y bernir bod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Cred y Cyngor bod gan bob achwynydd hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Bernir hefyd bod gan staff y Cyngor yr un hawliau.
- 2.3 Darparu gwasanaeth y gall pob achwynydd ei ddefnyddio. Fodd bynnag, lle bernir bod gweithredoedd achwynydd yn annerbyniol, cedwir yr hawl i gyfyngu neu i newid yr hawl i ddefnyddio gwasanaethau'r Cyngor.
- 2.4 Sicrhau nad yw achwynwyr eraill na staff y Cyngor yn cael eu rhoi dan unrhyw anfantais o ganlyniad i achwynwyr sy'n gweithredu mewn modd annerbyniol.

## **3. Diffinio Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr**

- 3.1 Bydd pobl yn gweithredu'n groes i'w cymeriad ambell waith pan fônt mewn trafferthion neu os ydynt yn poeni am rywbeth. Mae'n bosib bod amgylchiadau'r achwynydd cyn i gŵyn gael ei wneud wedi peri llawer o ofid neu boen meddwl. Nid yw'r Cyngor yn ystyried ymddygiad fel ymddygiad annerbyniol dim ond oherwydd bod hawlydd yn egniol neu'n benderfynol. Mewn gwirionedd, derbynnir bod dal ati yn gallu bod o fantais bendant wrth ystyried cwyn. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sy'n flin, sy'n gwneud llawer o ofynion ac sy'n gwrthod ildio arwain at bwysau afresymol ar y swyddfa neu ymddygiad annerbyniol

tuag at staff y Cyngor. Y gweithredoedd hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol, a dyma'r rhai y mae'r polisi hwn yn ceisio eu rheoli. Mae'r Ombwdsmon wedi grwpio'r gweithredoedd hyn dan dri phennawd cyffredinol:

### **Ymddygiad Ymosodol neu Ddifriol**

- (i) Nid yw trais wedi ei gyfyngu i weithredoedd ymosodol a allai arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (lafar neu ysgrifenedig) a allai wneud i'r staff deimlo'n ofnus, eu bod dan fygythiad neu eu bod yn cael eu sarhau.
- (ii) Mae'r ymddygiadau sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys bygythiadau, trais corfforol, camdriniaeth eiriol bersonol, sylwadau difriol ac anghwrteisi. Bernir hefyd bod datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail yn gallu bod yn ymddygiad difriol.
- (iii) Rydym yn disgwyl i bobl fod yn gwrtais tuag at ein staff a dangos parch tuag atynt. Mae trais neu ddiffyg parch tuag at staff yn annerbyniol. Mae staff y Cyngor yn deall y gwahaniaeth rhwng agwedd ymosodol a dicter. Mae'r dicter a deimlir gan lawer o achwynwyr yn ymwneud â thestun eu cwyn. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan fo dicter yn troi'n agwedd ymosodol tuag at staff y Cyngor.

### **Gofynion Afresymol**

- (i) Gall achwynwyr gyflwyno gofynion sy'n cael eu hystyried yn ofynion afresymol i'r Cyngor oherwydd yr holl wybodaeth y maent yn gofyn amdani, natur a maint y gwasanaeth y maent yn ei ddisgwyl neu nifer y troeon y maent yn cysylltu â'r swyddfa. Bydd yr hyn a ystyrir fel gofynion afresymol yn dibynnu bob amser ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad a pha mor ddifrifol yw'r materion sy'n cael eu codi gan yr achwynydd.
- (ii) Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys ymatebion anodd o fewn amserlen afresymol, mynnu gweld neu siarad ag aelod penodol o'r staff, galwadau ffôn neu lythyrau parhaus, newid sylwedd y gwyn drosodd a throsodd neu godi materion amherthnasol.

- (iii) Mae'r gofynion hyn yn cael eu hystyried yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau cael effaith sylweddol ar waith y swyddfa, er enghraifft drwy gymryd gormod o amser y staff ar draul cwynion neu swyddogaethau eraill.

### **Dal Ati'n Afresymol**

- (i) Cydnabyddir y bydd rhai achwynwyr yn gwrthod neu'n methu â derbyn nad yw'r Cyngor yn gallu rhoi rhagor o gymorth iddynt na darparu gwasanaeth ar wahân i'r hyn a ddarparwyd yn barod. Mae'n bosib y bydd achwynwyr yn dal ati i anghytuno â'r weithred neu'r penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â'u cwyn neu'n cysylltu â'r swyddfa o hyd ac o hyd am yr un mater.
- (ii) Mae gweithredoedd sy'n cael eu grwpio dan y pennawd hwn yn cynnwys gwrthod derbyn penderfyniad a wnaethpwyd mewn perthynas â chwyn dro ar ôl tro, gwrthod derbyn eglurhad dro ar ôl tro ynglŷn â'r hyn y gall neu na all y swyddfa hon ei wneud a dal ati i geisio cael sylw i gwyn heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd. Mae'n bosib bod y ffordd y mae'r achwynwyr hyn yn cysylltu â'r Cyngor yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad parhaus wrth ddal ati i weithredu fel hyn sy'n afresymol.
- (iii) Bernir bod gweithredoedd achwynwyr mynych yn annerbyniol pan fônt yn cymryd yr hyn sydd ym marn y Cyngor yn gyfran anghymesur o amser ac adnoddau'r swyddfa.

## **4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol Achwynwyr**

- 4.1 Ychydig iawn o achwynwyr sydd â'u gweithredoedd yn cael eu hystyried gan y Cyngor fel rhai annerbyniol. Mae sut y rheolir y gweithredoedd hyn yn dibynnu ar eu natur a'u maint. Os yw'n cael effaith andwyol ar allu'r Cyngor i wneud ei waith a darparu gwasanaeth i eraill, mae'n bosib y bydd angen cyfyngu ar y cysylltiad a gaiff yr achwynydd â'r Cyngor er mwyn rheoli'r gweithredu annerbyniol. Y nod fydd gwneud hyn, lle bynnag y bo modd, mewn ffordd sy'n caniatáu i gwyn fynd drwy'r Broses Gwynion yn ei chyfanrwydd. Gellir cyfyngu ar gysylltiad personol, dros y ffôn, ffacs, llythyr neu gyfrwng electronig neu drwy unrhyw gyfuniad o'r rhain. Gwneir pob ymdrech i geisio cadw o leiaf un trywydd cysylltu.
- 4.2 Mae'r bygythiad neu'r defnydd o drais corfforol, camdriniaeth eiriol neu aflonyddu ar staff y Cyngor yn debygol o arwain at ddiddymu pob cyswllt uniongyrchol â'r achwynydd. Gellir dwyn achosion i sylw'r

heddlu. Bydd hyn yn digwydd bob amser os yw trais corfforol yn cael ei ddefnyddio neu ei fygwth.

- 4.3 Ni fydd y Cyngor yn delio gyda gohebiaeth (llythyr, ffacs na gohebiaeth electronig) sy'n sarhau staff neu sy'n cynnwys honiadau di-sail. Pan fo hyn yn digwydd dywedir wrth yr achwynydd bod ei iaith yn cael ei hystyried yn dramgwyddus, nad oes galw am iaith o'r fath ac nad yw o unrhyw gymorth i'r sefyllfa. Gofynnir iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath a bydd y Cyngor yn nodi na fydd yn ymateb i'w ohebiaeth onid yw'n rhoi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath. Gall y Cyngor ofyn i'r achwynydd gysylltu yn y dyfodol drwy gyfrwng trydydd parti.
- 4.4 Bydd staff y Cyngor yn terfynu galwadau ffôn os ydynt o'r farn fod y galwr yn ymosodol, yn sarhaus neu'n peri tramgwydd. Mae gan yr aelod o'r staff sy'n cymryd yr alwad hawl i wneud y penderfyniad hwn, i ddweud wrth y galwr bod yr ymddygiad yn annerbyniol ac i ddod â'r alwad i ben os nad yw'n rhoi'r gorau i'r ymddygiad.
- 4.5 Lle bo achwynydd yn ffonio dro ar ôl tro, yn ymweld â'r swyddfa dro ar ôl tro, yn anfon dogfennau amherthnasol neu'n codi'r un materion, gall y Cyngor benderfynu:
- derbyn galwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol ar diwrnodau penodol yn unig neu drefnu mai dim ond un aelod o'r staff sy'n delio gyda galwadau neu ohebiaeth gan yr achwynydd yn y dyfodol.
  - gofyn i'r achwynydd wneud apwyntiad i weld aelod enwebedig o'r staff cyn ymweld â'r swyddfa (mewn achosion fel hyn bydd 2 swyddog yn bresennol yn y cyfarfod a gofynnir i'r achwynydd ddod ac ail berson gyda nhw) neu fod yr achwynydd yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.
  - dychwelyd y dogfennau i'r achwynydd neu, mewn achosion eithafol, cynghori'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol eraill yn cael eu dinistrio.
  - cymryd camau eraill sy'n briodol yn ein barn ni. Bydd y Cyngor, fodd bynnag, bob amser yn dweud wrth yr achwynydd pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.
- 4.6 Lle bo achwynydd yn parhau i ohebu ynglŷn ag amrediad eang o faterion, a bod hynny'n cael ei ystyried yn ormodol, yna dywedir wrth yr achwynydd mai dim ond nifer penodol o faterion fydd yn cael eu

hystyried mewn cyfnod penodol a gofynnir iddo gyfyngu neu ganolbwyntio ei geisiadau yn unol â hynny.

- 4.7 Byddai gweithredoedd achwynydd yn cael eu hystyried yn afresymol os yw'r holl drefniadau adolygu mewnol wedi eu dilyn ac os yw'r achwynydd yn dal i anghytuno â phenderfyniad y Cyngor mewn perthynas â'i gŵyn. Dywedir wrth yr achwynydd na dderbynnir rhagor o alwadau ffôn yn y dyfodol ac na chaniateir cyfweiliadau yn ymwneud â'r gŵyn hon. Rhaid i unrhyw gysylltiad yn y dyfodol gan yr achwynydd ynglŷn â'r mater hwn fod yn ysgrifenedig. Bydd gohebiaeth a dderbynnir yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond ni fydd yn cael ei chydnabod ac ni fyddir yn ymateb iddi oni bai fod yr achwynydd yn darparu gwybodaeth newydd o bwys yn ymwneud â'r gŵyn.

## **5. Penderfynu Cyfyngu Cyswllt yr Achwynydd**

- 5.1 Mae gan staff y Cyngor sy'n cael profiad uniongyrchol o ymddygiad ymosodol neu sarhaus gan achwynydd yr hawl i ddelio ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw mewn modd sy'n briodol yn eu barn hwy i'r sefyllfa ac sy'n unol â'r polisi hwn.
- 5.2 Ac eithrio penderfyniadau o'r fath sy'n cael eu gwneud ar unwaith ar adeg digwyddiad, dim ond ar ôl i aelod uwch o'r staff ystyried y sefyllfa'n ofalus y bydd penderfyniadau i gyfyngu cyswllt â'r Cyngor yn cael eu gwneud. Lle bo modd, rydym yn rhoi cyfle i achwynydd newid ei ymddygiad neu ei weithredoedd cyn i benderfyniad gael ei wneud. Hysbysir achwynwyr yn ysgrifenedig ynglŷn â'r rheswm pam bod penderfyniad wedi ei wneud i gyfyngu cyswllt yn y dyfodol, y trefniadau ar gyfer y cyfyngiadau cysylltu ac, os yn berthnasol, am faint o amser y bydd y cyfyngiadau hyn mewn grym.

## **6. Apelio yn erbyn Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad**

- 6.1 Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad. Bydd uwch aelod o'r staff nad yw wedi bod yn ymwneud â'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Byddant yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig naill ai bod y trefniadau ar gyfer y cyfyngiadau cysylltu yn dal i fod yn berthnasol neu eu bod cytuno ar drefniant gwahanol.



## **7. Cofnodi ac Adolygu Penderfyniad i Gyfyngu ar Gysylltiad**

- 7.1 Mae'r Ombwdsmon yn cofnodi pob achos o weithredu annerbyniol ar ran achwynwyr. Lle penderfynir cyfyngu ar gysylltiad achwynydd, gwneir cofnod o hyn yn y ffeil berthnasol ac mewn cofnodion cyfrifiadurol priodol.
- 7.2 Gellir ailystyried penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad achwynydd os yw'r achwynydd yn dangos agwedd fwy derbyniol.

DRAFFET