

Cyngor Sir CEREDIGION County Council

ADRODDIAD I'R: Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol

DYDDIAD: 7^{fed} Gorffennaf 2021

LLEOLIAD: MS Teams

TEITL: Polisi a Gweithdrefnau Pryderon a Chwynion diwygiedig

PWRPAS YR ADRODDIAD: Sicrhau bod gan y Cyngor Bolisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol) cadarn a chyfoes sy'n cydymffurfio â'r gofynion a amlinellir gan yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA).

RHESWM PAM BOD CRAFFU WEDI GOFYN AM Y WYBODAETH: I'r Pwyllgor ystyried y Polisi a'r Gweithdrefnau cyn eu cyflwyno i'r Cabinet eu cymeradwyo.

CEFNDIR:

- Mae'r Polisi a'r Gweithdrefnau Pryderon a Chwynion wedi'u hadolygu a'u diweddarau am ddau reswm:
 1. Ymgorffori'r newidiadau sefydliadol a gweithredol helaeth sydd wedi digwydd ers yr adolygiad polisi diwethaf yn 2015, a hyn yn cynnwys canoli'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.
 2. Sicrhau bod trefniadau'r Cyngor ar gyfer rheoli pryderon a chwynion corfforaethol yn cydymffurfio â'r gofynion a bennir gan yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA), a gyflwynwyd o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.
- Yn unol â'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a gyhoeddwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW), mae'r ddogfen Bolisi yn rhoi gwybodaeth i achwynwyr ynghylch sut y bydd y Cyngor yn trin eu pryder/cwyn. Mae hyn yn cynnwys canllawiau ar amserlenni'r polisi sydd â dau gam iddo, sut y gall aelodau'r cyhoedd wneud cynw os ydynt yn anfodlon â'r gwasanaethau a ddarperir gan y Cyngor (neu nas darperir ganddo) a sut y gallant atgyfeirio eu cynw i'w hystyried yn allanol ac yn annibynnol gan yr Ombwdsmon neu Gomisiynydd y Gymraeg.
- Mae'r ddogfen Gweithdrefnau Pryderon a Chwynion yn ddogfen fewnol ac mae'n rhoi arweiniad i staff ar y trefniadau gweithredol y mae'n rhaid eu dilyn ar ôl derbyn pryder neu gwyn, ac yn ystod yr ymchwiliad. Mae hyn yn cynnwys gwybodaeth am uwchgyfeirio cynw o Gam 1 (datrys anffurfiol) i Gam 2 (ymchwiliad ffurfiol) a rôl Gwasanaethau unigol a'r Gwasanaeth Cwynion a RhG wrth ddatrys a dysgu o gwynion.
- Ar y cyfan, mae'r trefniadau a amlinellir yn y dogfennau Polisi a Gweithdrefnau yn adlewyrchu arferion gwaith cyfredol, yn enwedig ers ffurfio'r Gwasanaeth Cwynion a RhG

canolog ddiwedd 2016. Fodd bynnag, oherwydd newidiadau diweddar i ddeddfwriaeth, mae'r dogfennau hyn hefyd yn cydymffurfio â rhwymedigaethau statudol y Cyngor i sicrhau mecanwaith llywodraethu effeithiol i oruchwylio pob gweithgaredd cwyno yn y Cyngor – fel y manylir isod:

- i. Adroddiadau ddwywaith y flwyddyn i Bwyllgor y Cabinet o Aelodau Etholedig (gan gynnwys Adroddiad Blynyddol y Cyngor); yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.
 - ii. Rhoi gwybodaeth i'r Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu o leiaf ddwywaith y flwyddyn am berfformiad cwynion y Cyngor a'i allu i ddelio'n effeithiol â chwynion; yn unol â Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021.
- Er bod y Polisi a'r Gweithdrefnau Pryderon a Chwynion sy'n cael eu hadolygu ar hyn o bryd yn ymwneud â gwasanaethau corfforaethol y Cyngor yn unig (h.y. Gwasanaeth Cynllunio, Priffyrdd a Gwasanaeth Amgylcheddol, Gwasanaethau Cyllid ac ati), mae polisïau ar wahân ar gyfer delio â chwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol.

SEFYLLFA BRESENNOL: Nid yw Polisi Pryderon a Chwynion cyfredol y Cyngor bellach yn addas at y diben oherwydd y newidiadau sefydliadol, gweithredol a deddfwriaethol sydd wedi digwydd ers yr adolygiad diwethaf yn 2015.

A oes Asesiad Effaith Integredig wedi ei gwblhau? Os nac oes, esboniwch pam

Crynodeb: Ni fydd yr adolygiad Polisi yn y bôn yn newid y sefyllfa i ddefnyddwyr gwasanaeth ond mae AEI yn cael ei gwblhau ar hyn o bryd. Mi fydd yr AEI yn cael ei gyflwyno i'r cyfarfod Cyngor gyda'r Polisi ym mis Medi.

**LLESIANT
CENEDLAETHAU'R
DYFODOL:**

Hirdymor: Sicrhau bod y Cyngor yn cydymffurfio'n llawn â'i ddyletswyddau statudol o dan y deddfwriaeth y mae'r polisïau yn dod oddi tanynt.

Integreiddio: Bydd y polisïau yn galluogi dull gweithredu clir a chyson ar draws y Cyngor ar gyfer delio â phryderon a chwynion (corfforaethol).

Cydweithio: Ddim yn berthnasol.

Cynnwys: Mae cynnwys y polisïau i raddau helaeth yn cynrychioli arferion gwaith cyfredol a bydd cymeradwyo'r polisïau yn sicrhau gwasanaeth cryfach. Bydd angen i bob gwasanaeth corfforaethol yn y Cyngor ddilyn y polisïau.

Atal: Bydd cymeradwyo'r polisïau yn sicrhau bod arferion effeithiol ar waith i ymdrin â gweithgarwch pryderon a chwynion yn unol â gofynion deddfwriaethol.

ARGYMHELLIAD:

1. Bod y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol yn argymhell cyflwyno'r Polisi Pryderon a Chwynion drafft a'r Gweithdrefnau cysylltiedig i Gyfarfod y Cyngor i'w cymeradwyo ar 23 Medi 2021.

RHESWM DROS YR ARGYMHELLION:

Sicrhau bod polisïau addas at y diben yn weithredol ledled y Cyngor.

Enw Cyswllt: Marie-Neige Hadfield
Swydd: Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
Dyddiad yr Adroddiad: 14 Mehefin 2021
Geirfa ac Acronymau: CSA – Awdurdod Safonau Cwynion / *Complaints Standards Authority*
PSOW – Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru / *Public Services Ombudsman for Wales*
RhG – Rhyddid Gwybodaeth / *FOI - Freedom of Information*
SAC – Swyddog Arweiniol Corfforaethol / *CLO – Corporate Lead Officer*
CM – Rheolwr Corfforaethol / *Corporate Manager*



Cyngor Sir
CEREDIGION
County Council

Polisi Pryderon a Chwynion (Corfforaethol)



Awdur a Gwasanaeth: Marie-Neige Hadfield, Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Dyddiad ei gymeradwyo gan y Cabinet: 23 Medi 2021

Asesiad Effaith Integredig (Oes/Nac oes): Nac oes

Dyddiad cyhoeddi: 1^{af} Hydref 2021

Dyddiad Adolygu'r Polisi: 31^{ain} Mawrth 2024

Polisi Pryderon a Chwynion

Datganiad Egwyddorion

Bydd prosesau trin cwynion effeithiol yn:

Canolbwyntio ar yr Achwynydd

- Dylai'r achwynydd bob amser fod wrth galon y broses cwynion
- Mae angen i ddarparwyr gwasanaeth fod yn hyblyg wrth ymateb i anghenion gwahanol yr achwynydd

Syml

- Dylai'r prosesau ar gyfer cwynion fod yn hysbys i bawb, yn hawdd i'w dilyn ac ni ddylent fod â dim mwy na dau gam.
- Dylai gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chefnogaeth fod ar gael
- Dylai'r ymateb i gŵyn amlinellu'r cam nesaf yn glir a hawl yr achwynydd i fynd at yr Ombwdsmon

Teg a Gwrthrychol

- Dylai achwynwyr dderbyn ymateb cyflawn a phriodol i'w pryderon
- Dylid trin achwynwyr a staff y gwnaed cwynion amdanynt yn gyfartal ac ag urddas

Amserol ac Effeithiol

- Dylid datrys cwynion yn brydlon, pan fo hynny'n bosibl, a dylai ymchwiliadau fod yn drylwyr ac wedi'u cwblhau mor gyflym â phosibl.
- Dylid rhoi gwybod i achwynwyr beth sy'n digwydd drwy gydol proses ymchwilio hirfaith.

Atebol

- Dylai achwynwyr dderbyn eglurhad gonest ac eglur am ganfyddiadau ymchwiliad i'w cwyn.
- Dylai darparwyr gwasanaeth egluro wrth achwynwyr pa newidiadau a fydd yn cael eu gwneud os yw eu cwyn yn cael ei chadarnhau, ble bynnag fo'n bosibl.

Ymrwymedig i Welliant Parhaus

- Dylid casglu a dadansoddi'r wybodaeth o'r cwynion.
- Dylid rhannu data gydag uwch arweinwyr Cyngor Sir Ceredigion a'r Ombwdsmon i gefnogi gwella prosesau ymdrin â chwynion a darpariaeth gwasanaeth.
- Dylai gwneuthurwyr penderfyniadau adolygu'r wybodaeth a gasglwyd o'r cwynion yn rheolaidd wrth gynllunio darpariaeth gwasanaeth.

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Sir Ceredigion wedi ymrwymo i ddelio mewn ffordd effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Byddwn yn trin pobl yn deg a chyda pharch ac yn gwranddo ar adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth pan aiff pethau o chwith.

Ein nod yw egluro unrhyw faterion yr ydych yn ansicr amdanynt. Os oes modd, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych yr hawl i'w gael os ydym wedi methu â darparu'r gwasanaeth hwnnw. Os byddwn wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a phan fo modd, byddwn yn ceisio cywiro pethau i chi. Yn ogystal, ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a ddaw drwy gwynion er mwyn gwella ein gwasanaethau.

Safonau'r Gymraeg

Gallwch fynegi eich cwyn wrth unrhyw aelod o staff y Cyngor, yn Gymraeg neu'n Saesneg, yn dibynnu ar eich dewis iaith. Yn unol â dyletswydd y Cyngor i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, byddwn yn cyfathrebu â chi yn eich dewis iaith.

Gellir gwneud cwynion hefyd ynghylch sut mae'r Cyngor yn gweithredu neu'n cydymffurfio â'r Safonau, neu safon y gwasanaethau a ddarperir gan y Cyngor drwy gyfrwng y Gymraeg. Bydd cwynion o'r natur hwn yn cael eu rhannu â Swyddog Iaith Gymraeg y Cyngor a bydd cyfle i chi gyfeirio eich cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg ar unrhyw adeg.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a esbonir gennym isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych chi hawl i gael apêl statudol e.e. i apelio yn erbyn penderfyniad i wrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio cynnig lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol. Os felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn esbonio i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt yn dod o dan gwmpas y polisi hwn, e.e. pan fo fframwaith cyfreithiol yn berthnasol neu petai angen hawlio ar yswiriant. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn rhoi cyngor i chi ynghylch sut i fynegi eich pryderon i'r corff priodol.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os bydd y mater yn ymwneud â mater Rhyddid Gwybodaeth neu faterion yn ymwneud â mynediad at ddata. Dylech anfon eich cais yn ysgrifenedig yn yr achosion hynny i'r gwasanaeth priodol:

Rhyddid Gwybodaeth

Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Canolfan Rheidol

Rhodfa Padarn

Aberystwyth

Ceredigion

SY23 3UE

foi@ceredigion.gov.uk

Diogelu Data

Swyddog Gwybodaeth a Diogelu Data

Canolfan Rheidol

Rhodfa Padarn

Aberystwyth

Ceredigion

SY23 3UE

data.protection@ceredigion.gov.uk

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gŵynion a wneir sy'n gysylltiedig â'r Gwasanaethau Cymdeithasol gan fod polisi statudol ar wahân ar gyfer hynny (h.y. "A ydym yn llygad ein lle?"). Nid yw'r polisi hwn ychwaith yn ymwneud â chwynion yn erbyn ysgolion. Er y gall y Cyngor roi cyngor i ysgolion ynghylch eu gweithdrefnau trin cwynion, Corff Llywodraethol yr ysgol sy'n gyfrifol am sicrhau bod cwynion yn cael eu rheoli yn unol â gweithdrefnau cwyno yr ysgol ei hun. Gallwch gael rhagor o wybodaeth am weithdrefnau cwyno'r ysgol a chopi o'u polisi trwy gysylltu â'r ysgol yn uniongyrchol.

Ydych chi'n gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn dod atom i ofyn am wasanaeth penodol (e.e. adrodd nad yw'r biniau wedi'u casglu, gofyn am apwyntiad ac ati), ni fydd y polisi hwn yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac os na fyddwch yn fodlon gyda'n hymateb, bydd modd i chi fynegi eich pryderon fel yr ydym yn ei ddisgrifio isod.

Pryd dylech chi gwyno?

Fel arfer, dim ond os ydych yn dweud wrthym am bryderon o fewn chwe mis i'r digwyddiad yr ydych yn cwyno amdano y byddwn yn gallu ymchwilio iddyn nhw. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ystyried eich pryderon tra bod y mater yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mewn achos eithriadol, gallwn gytuno i edrych ar faterion sydd wedi digwydd fwy na chwe mis yn ôl, ond bydd yn rhaid i chi esbonio pan na ddaethoch â'r pryder atom yn gynt. Byddwn wedyn yn pwysu a mesur i weld a oes digon o wybodaeth ar gael i gefnogi cynnal ymchwiliad y tu allan i'r amserlen arferol. Yn sicr, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff yn rhan o'r pryder?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. cymdeithas dai), byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr arweiniad wrth ddelio â'ch pryderon. Yna byddwch chi'n cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw eich cwyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr trwsio), gallech godi'r mater gyda nhw yn anffurfiol yn gyntaf gan ein bod yn disgwyl i sefydliadau sy'n darparu gwasanaeth i'r cyngor fod â'u polisi Cwynion eu hunain. Os ydych yn anfodlon â'r ymateb, ac yr hoffech fynegi'ch pryder neu'ch cwyn gyda'r Cyngor, byddwn yn edrych i mewn i'r mater ein hunain ac yn ymateb i chi, cyn belled â bod y contractwyr wedi cael y cyfle i ymateb i chi'n uniongyrchol.

Sut i wneud cwyn

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen gwyno gan yr unigolyn rydych chi eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthyn nhw eich bod chi am i ni ddelio â'ch cwyn yn unol â'r polisi hwn.

- Cysylltu â'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ar 01545 574151 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Defnyddio'r ffurflen gwyno ar ein [gwefan](#).
- Anfon e-bost atom i: complaints@ceredigion.gov.uk
- Ysgrifennu atom: Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, Canolfan Rheidol, Rhodfa Padarn Aberystwyth, SY23 3UE

Ein nod yw sicrhau bod ffurflenni mynegi pryder a chwyno ar gael yn ein holl fannau cyhoeddus, e.e. yn swyddfeydd y Cyngor ac mewn llyfrgelloedd cymunedol.

O ofyn amdanynt, mae modd cael copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno mewn ieithoedd eraill, yn ogystal â chopïau sain a phrint mawr.

Delio â'ch cwyn – CAM 1 (Datrys yn Anffurfiol)

Os oes modd, credwn mai'r ffordd orau o ddelio gyda phethau yw yn syth yn hytrach na cheisio'u datrys yn nes ymlaen. Os oes modd, codwch y mater gyda'r person yr ydych yn delio â nhw, neu eu rheolwr llinell, er mwyn iddyn nhw geisio datrys y mater drosoch yn y fan a'r lle a gwneud yn siŵr bod unrhyw wersi yn cael eu dysgu o ganlyniad.

Os na fydd modd i'r aelod o staff neu reolwr eich helpu, byddant yn trosglwyddo eich pryderon at y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i'w hystyried ymhellach o dan Gam 1 y Polisi Pryderon a Chwynion. Fel y nodir uchod, gallwch hefyd gysylltu â'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn uniongyrchol i sôn am eich pryderon.

Ar Gam 1:

- Byddwn yn cydnabod eich pryder o fewn **2 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ddelio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi sut y byddech chi'n hoffi i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion arbennig – er enghraifft, eich dewis iaith neu os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd i chi fynegi pryder neu wneud cwyn.
- Byddwn yn ymateb yn ffurfiol i'ch cwyn o fewn **10 diwrnod gwaith** gan roi gwybod i chi beth yw ein canfyddiadau a'r hyn rydym wedi'i wneud i ddatrys pethau. Os na fyddwn yn llwyddo i ymateb i chi o fewn yr amserlen hon, **byddwn yn uwchgyfeirio eich cwyn i Gam 2**, sef Ymchwiliad Ffurfiol. Bydd y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn rhoi gwybod i chi am y trefniadau hyn.
- Os ydych yn dal i fod yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn yng Ngham 1, bydd yr ymateb a gewch gennym yn eich hysbysu y gallwch ofyn am ddwysáu'ch cwyn i Gam 2: Ymchwiliad Ffurfiol ond bydd yn rhaid i chi wneud hynny cyn pen **20 diwrnod gwaith** o ddyddiad yr ymateb a gawsoch i Gam 1.
- Bydd yn rhaid i chi egluro pam eich bod yn credu nad ydym wedi ymdrin yn iawn â'ch cwyn yng Ngham 1.

Delio â'ch cwyn – CAM 2 (Ymchwiliad Ffurfiol)

Os nad ydym wedi llwyddo i ddatrys eich cwyn yn foddhaol yng Ngham 1, os ydym wedi cymryd mwy o amser na'r amserlenni a nodir o dan Gam 1, neu os yw eich pryderon yn gymhleth neu o natur fwy difrifol, byddwn yn cynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn.

Ar Gam 2:

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol cyn pen **5 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ddelio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi sut y byddech chi'n hoffi i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion arbennig – er enghraifft, eich dewis iaith neu os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd i chi fynegi pryder neu wneud cwyn.
- Efallai y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich cwyn neu efallai y byddwn yn awgrymu dull arall i geisio datrys pethau (e.e. cyfryngu neu gyfarfod datrys).
- Byddwn yn anelu at ymateb yn ffurfiol i'ch cwyn o fewn **20 diwrnod gwaith**, gan eich hysbysu o'n canfyddiadau a'r hyn yr ydym wedi'i wneud i ddatrys pethau. Os na allwn ymateb i chi o fewn yr amserlen hon, bydd y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn cysylltu â chi i roi gwybod i chi am yr oedi, rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am yr ymchwiliad a rhoi dyddiad ymateb diwygiedig i chi.
- Byddwn yn cynnwys gwybodaeth yn ein hymateb ffurfiol ynghylch sut y gallwch fwrw ymlaen â'ch cwyn os ydych yn parhau yn anfodlon â'r canlyniad neu'r esboniadau a roddwyd. Y rhain fel arfer yw [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#), ond gall hefyd fod yn [Gomisiynydd y Gymraeg](#) os yw eich cwyn yn ymwneud â Safonau'r Gymraeg, neu [Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth](#) os yw eich cwyn yn ymwneud â rheoli gwybodaeth.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy sydd wedi'i benodi i ymchwilio i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i Reolwr Corfforaethol y Gwasanaeth yr ydych wedi cwyno amdano i ymchwilio i'r mater, ac i ymateb i chi. Os yw eich cwyn yn gymhleth neu'n ddifrifol, efallai y byddwn yn gofyn i reolwr o Wasanaeth arall i ymchwilio. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn penderfynu penodi swyddog ymchwilio annibynnol.

Bydd ein Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn gadael i chi wybod sut yr ymdrinnir â'ch cwyn, pwy sy'n gyfrifol am ymchwilio i'r materion rydych wedi'u codi a phryd y gallwch ddisgwyl derbyn ymateb.

Byddwn yn cyfleu i chi ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau bod y manylion hyn yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei sicrhau. Mae'n bosibl y bydd angen i ni hefyd drafod eich cwyn gyda chi yn fwy manwl. Byddwn yn rhoi gwybod i chi cyn gynted â phosibl os bydd angen hyn.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon am gadarnhau'r ffeithiau yn y lle cyntaf. Bydd graddau'r ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd, ac mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn creu cynllun ymchwilio.

Bydd y swyddog ymchwilio yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth a roesoch chi i ni, ein ffeiliau achos, nodiadau sgysiau ac ati. Mae'n bosibl y bydd y swyddog ymchwilio yn cynnal cyfweiliadau â staff ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliadau a chanllawiau cyfreithiol.

Canlyniad

Os oes ateb syml a fyddai'n datrys eich cwyn, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, os gofynnoch chi am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn.

Os ydym yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn eich hysbysu o'n canfyddiadau. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyich yr hyn ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn darganfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich amdano a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

Os byddwn wedi gwneud camgymeriad, byddwn wastad yn ymddiheuro'n ffurfiol gyda'n hymateb.

Unioni'r sefyllfa

Os na wnaethom ddarparu'r gwasanaeth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu nawr os oes modd. Os na wnaethom rywbeth yn iawn, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad a wnaethom ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gweithredu yn y ffordd gywir.

Os oeddech yn gymwys i gael cyllid ac na roesom y cyllid hwnnw, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Bydd ein hymateb ffurfiol i'ch cwyn yn rhoi manylion unrhyw gamau y byddwn yn eu cymryd i unioni pethau.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff 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 yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi bod o dan anfantais bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203

- E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
- Gwefan: www.ombwdsmon.cymru
- Yn ysgrifenedig: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Mae Tîm ein Prif Swyddogion yn ystyried crynodeb o'r holl gŵynion bob chwarter ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol.

Mae Cabinet y Cyngor i Aelodau Etholedig hefyd yn ystyried sut yr ydym yn cyflawni mewn perthynas â chwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) ar y cwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gŵynion.

Yn unol â Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021 rydym hefyd yn rhoi gwybodaeth o leiaf ddwywaith y flwyddyn i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio am berfformiad cwynion y Cyngor a'i allu i ymdrin yn effeithiol â chwynion.

Pan fo angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn dangos beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd yr ydym yn bwriadu ei wneud.

Beth os bydd angen help arnaf?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i fynegi eich pryderon. Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu gyda sefydliadau eraill:

Eiriolaeth Broffesiynol Annibynnol Ceredigion Independent Professional Advocacy (CIPA)

- **Gwefan:** www.cipawales.org.uk
- **E-bost:** info@cipawales.org.uk
- **Ffôn:** 0800 206 1387

Gallwch hefyd ddefnyddio'r Polisi Pryderon a Chwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar [Linell Gymorth Meic](#):

- **Gwefan:** www.meiccymru.org
- **Ffôn:** 0808 802 3456

Neu cysylltwch â [Chomisiynydd Plant Cymru](#):

- **Gwefan:** www.complantcymru.org.uk
- **E-bost:** post@childcomwales.org.uk
- **Ffôn:** 0808 801 1000

Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau gofidus a llawn straen, gall rhai pobl wneud pethau sy'n groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau annifyr neu boenus wedi digwydd a hynny wedi arwain at y pryder neu'r gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod agwedd rymus neu benderfynol yn ymddygiad annerbyniol.

Credwn fod gan bawb sy'n cwyno yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym yn ystyried fod gan ein staff yr un hawliau hefyd. Rydym yn disgwyl felly i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais yn y ffordd yr ydych yn delio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu amharchus, disgwyliadau annerbyniol neu swnian afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle teimlwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

DRAFT

ATODIAD A

FFURFLEN PRYDER / CWYN

Sylwer: Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch **Adran B**.

A: Eich manylion

Teitl:	Enw(au) cyntaf:	Cyfenw:
Cyfeiriad a chod post:		
Cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn yn ystod y dydd:		
Dywedwch sut hoffech chi i ni gysylltu â chi:		

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio'n gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os ydych angen cysylltu â ni mewn ffordd arbennig, dywedwch wrthym er mwyn i ni drafod sut gallwn eich helpu chi.

B: GWNEUD CWYN AR RAN RHYWUN ARALL

EU MANYLION:

Sylwer: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn a gafodd y broblem.

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

C: Ynghylch eich pryder/cwyn

(dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen(nau) ar wahân os oes angen)

- C.1** Enw'r adran/adain/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdano/amdani:
- C.2** Yn eich barn chi, beth wnaethant o'i le neu beth na wnaethant ei wneud?
- C.3** Disgrifiwch sut yr ydych chi yn bersonol wedi dioddef neu gael eich effeithio:
- C.4** Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud er mwyn cywiro'r sefyllfa?
- C.5** Pryd wnaethoch chi ddod yn ymwybodol o'r broblem yn gyntaf?
- C.6** A ydych eisoes wedi cyfleu eich pryder i'r staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os ydych, esboniwch sut a phryd y gwnaethoch chi hyn:
- C.7** Os oes mwy na 6 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, nodwch eich rheswm dros beidio cwyno cyn nawr:

Os oes gennych chi unrhyw ddogfennau i gefnogi'ch pryder/cwyn, dylech eu hatodi ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: _____

Dyddiad: _____

Ar ôl llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, Canolfan Rheidol, Rhodfa Padarn, Aberystwyth, SY23 3UE neu dros e-bost i: complaints@ceredigion.gov.uk.



Cyngor Sir
CEREDIGION
County Council

Gweithdrefn Pryderon a Chwynion Corfforaethol



Awdur a Gwasanaeth: Marie-Neige Hadfield, Rheolwr Cwynion a Rhyddid
Gwybodaeth

Dyddiad cyhoeddi: 23^{ain} Medi 2021

Dyddiad Adolygu: 31^{ain} Mawrth 2024

Gweithdrefn Pryderon a Chwynion

Canllawiau i staff ar sut i ddelio â chwynion

Dylid ystyried y ddogfen hon ar y cyd â Pholisi Pryderon a Chwynion y Cyngor (fersiwn 2021) ac mae'n egluro'r gofynion a'r ystyriaethau i sicrhau rheoli effeithio ar gŵynion corfforaethol.

Mae Polisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol) y Cyngor a Pholisi a Gweithdrefnau Cwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn cydymffurfio â'n rhwymedigaethau mewn perthynas ag Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) a gyflwynwyd fel rhan o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Pwrpas yr Awdurdod Safonau yw sicrhau bod gan bob Cyngor yng Nghymru weithdrefn unffurf ar gyfer rheoli ac adrodd ar bob gweithgarwch cwyno.

1 Cyflwyniad

- 1.1 Dylid ystyried cwynion fel ffordd gadarnhaol o gynyddu boddhad cwsmeriaid a nodi cyfleoedd i wella'r modd y caiff gwasanaethau eu darparu. Pwrpas y weithdrefn hon yw egluro i staff ar bob lefel sut mae Polisi Pryderon a Chwynion y Cyngor yn gweithredu a rhoi cyngor ymarferol ar sut i ddelio â phryderon a chwynion.
- 1.2 Yn dilyn creu'r Awdurdod Safonau Cwynion yn 2019, datblygwyd Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol i'w ddefnyddio gan yr holl Awdurdodau Lleol yng Nghymru. Nod y Polisi hwn oedd creu proses safonol, symlach a llyfn ar gyfer delio â chwynion a wneir gan aelodau'r cyhoedd. Yn ogystal, mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yn:
 - Yn cefnogi Awdurdodau Lleol i ddelio'n effeithiol â chwynion
 - Yn casglu ac yn cyhoeddi data o'r adroddiadau chwarterol a ddarperir gan Awdurdodau Lleol
 - Yn cyflwyno pecynnau hyfforddi pwrpasol i Awdurdodau Lleol
- 1.3 Bydd y Polisi Pryderon a Chwynion ar gael yn holl adeiladau'r Cyngor ac ar ei gwefan yn ogystal ag ar gais o'r Gwasanaeth Cwynion a Rheoli Gwybodaeth – felly hefyd bolisiau cysylltiedig eraill (sef Polisi a Gweithdrefnau Cwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol; Polisi Rhyddid Gwybodaeth a'r Polisi Gwybodaeth Amgylcheddol).

2 Beth yw cwyn?

- 2.1 'Cwyn' yw:-
 - mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
 - wedi'i gwneud yn ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
 - wedi'i gwneud gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd
 - ynghylch rhywbeth y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi'i wneud neu heb ei wneud
 - neu ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd
 - **sy'n gofyn am ymateb.**

3 Pryd mae'r Polisi Cwynion yn berthnasol?

- 3.1 Nid oes angen trin pob mynegiant o anffodlonrwydd yn gŵyn sy'n gofyn am ymateb ffurfiol o dan y Polisi Pryderon a Chwynion. Mae pob gwasanaeth yn derbyn sylwadau, ymholiadau ac adroddiadau am broblemau fel rhan arferol o'u busnes o ddydd i ddydd. Dylid gwneud pob ymdrech i ddelio â'r materion hyn ar unwaith yn y fan a'r lle, naill ai trwy roi gwybodaeth, cychwyn y camau priodol neu egluro penderfyniad. Dylid rhoi gwybod i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu hawl i gwyno o dan y Polisi Pryderon a Chwynion os ydynt yn anffodlon â'r ymateb a gawsant gan y Gwasanaeth.
- 3.2 **Ni** fydd y canlynol yn cael eu trin fel cwynion o dan y Polisi hwn:
- cais cyntaf am wasanaeth (e.e. adrodd am olau stryd diffygiol)
 - apêl yn erbyn penderfyniad '*a wnaed yn briodol*' gan y Cyngor (h.y. penderfyniad y mae gan y Cyngor hawl i'w wneud a phan fo'r deddfau, polisïau a gweithdrefnau perthnasol wedi'u dilyn yn gywir)
 - sylwadau ynghylch polisi'r Cyngor neu newid polisi arfaethedig (e.e. codi Treth Gyngor, newidiadau i ba mor aml y cesglir sbwriel)
 - ymdrechion i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi a wnaed yn briodol, neu ymdrechion gan grwpiau/sefydliadau lobiö er mwyn ceisio hyrwyddo achos
 - cwynion y mae datrysiad cyfreithiol iddynt neu pan fo achosion cyfreithiol eisoes yn bodoli
 - cwynion am drydydd parti (e.e. cymdogion swnllyd, dirwyon parcio a roddir gan gwmnïau meysydd parcio preifat)
- 3.3 **Ni ddylid** ystyried y mathau canlynol o gŵynion o dan y Polisi, gan y byddent yn dod o dan drefniadau gwahanol; mae rhagor o fanylion am hyn ar gael gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth:
- cwynion am ysgolion (*gweler polisi ysgolion unigol a fydd yn cydymffurfio â Gweithdrefnau Cwyno Cyrff Llywodraethu Ysgolion Llywodraeth Cymru; cylchlythyr 011/2012; Hydref 2012*)
 - cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol (*gweler Polisi Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol*)
 - cwynion lle mae gweithdrefn arall ar gyfer apelio yn erbyn penderfyniad, e.e. apelïadau cynllunio, apelïadau budd-dal tai neu hysbysiadau tâl cosb (*gweler y polisi / gwasanaeth perthnasol i gael arweiniad pellach*)
 - cwynion am ymddygiad Cynghorydd (*gweler y Cod Ymddygiad ar gyfer Cynghorwyr*)
 - hawliadau posibl am iawndal – dylid atgyfeirio'r rhain at adran Yswiriant y Cyngor (*i'w ymdrin yn unol â'r polisi Gwasanaethau Ariannol perthnasol*)
 - cwynion gan y cyhoedd neu aelodau staff am ymddygiad gweithwyr, materion cyflogaeth neu gŵynion am benderfyniadau recriwtio; dylid atgyfeirio pob un o'r rhain at y Gwasanaeth Pobl a Threfniadaeth (*y gŵyn i'w datrys o dan bolisïau a gweithdrefnau Adnoddau Dynol perthnasol*).

4 Sut mae Polisi Pryderon a Chwynion y Cyngor yn gweithio?

- 4.1 Gellir cysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion a RhG i gael cyngor ac arweiniad mewn perthynas â'r Polisi Pryderon a Chwynion ac, fel gwasanaeth canolog, corfforaethol, bydd y Gwasanaeth hwn yn cydlynu ac yn cynorthwyo â'r ymateb i bryderon a chwynion ac â'u

datrys. I gael cyngor pellach am y trefniadau hyn, gellir cysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion a RhG dros y ffôn ar: 01545 574151 neu drwy e-bost: complaints@ceredigion.gov.uk.

- 4.2 Gwelwyd yn gyson mai ymyrraeth gynnar i ddatrys pryder yw'r ffordd fwyaf effeithiol o ddelio â materion ac i ennyn ffydd y defnyddiwr gwasanaeth, er efallai na fydd hyn bob amser yn bosibl. Gall y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth roi cymorth ychwanegol i wasanaethau i atal mater rhag dod yn gŵyn; fodd bynnag, y gwasanaeth sy'n destun y gŵyn yn y pen draw sy'n gyfrifol am ddatrys y pryder/cwyn.
- 4.3 Mae dau gam i Bolisi Pryderon a Chwynion y Cyngor, a'r ddau gam yn gofyn am weithredu prydlon gan y gwasanaeth(au) sy'n destun y gŵyn. Mae'r amserlenni yn wahanol yn y ddau gam a bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG yn cydlynu ac yn cynorthwyo â chydabod y gŵyn mewn da bryd, ymateb mewn pryd a rhoi diweddariadau amserol mewn perthynas â'r holl weithgarwch yn ymwneud â chwynion (h.y. llythyrau cydnabod, ymatebion ffurfiol ac ati).
- 4.4 Yn y diagram isod ceir amlinelliad o amserlenni pob cam fel yr amlinellir yn y Polisi. Bydd yn ofynnol i Reolwyr Gwasanaeth, Rheolwyr Corfforaethol a Swyddogion Arweiniol Corfforaethol (SAC), yn unol â'r achos penodol, sicrhau bod ymchwiliadau ac ymatebion yn cael eu trosglwyddo i'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth **cyn** yr amserlenni penodedig – fel yr amlinellir yn y testun mewn coch isod.

Cam 1: Datrys yn anffurfiol

Rhaid i Reolwyr Gwasanaeth weithredu'n brydlon i ymchwilio i'r gŵyn. Gellir dod o hyd i wybodaeth fwy penodol ynghylch y cam hwn yn Adran 7.

Yng nghyswllt datrys yn gynnar, rhaid ymateb i bob cwyn Cam 1 o fewn **10 diwrnod gwaith***

Bydd yn rhaid i Reolwyr Gwasanaeth gyflwyno eu hymateb i'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth o fewn 8 diwrnod gwaith

**Bydd methu ag ymateb i gŵyn Cam 1 o fewn yr amserlen benodedig o 10 diwrnod gwaith yn arwain at symud y gŵyn yn awtomatig i Ymchwiliad Ffurfiol Cam 2. O'r herwydd, hysbysir y Rheolwr Corfforaethol a'r SAC a bydd angen cwblhau'r broses o fewn y 10 diwrnod gwaith sy'n weddill i'r gŵyn (sydd bellach yng Ngham 2).*

Cam 2: Ymchwiliad Ffurfiol

Bydd Rheolwyr Corfforaethol (ac weithiau Swyddog Arweiniol Corfforaethol) yn cysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion a RhG i enwi Swyddog Ymchwilio addas i gynnal yr ymchwiliad ffurfiol. Mewn rhai achosion efallai y bydd angen penodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol. Mae rhagor o wybodaeth fwy penodol am hyn yn Adran 8.

Dylid ymateb i gwynion Cam 2 cyn pen **20 diwrnod gwaith**. Fodd bynnag, cydnabyddir y gallai rhai ymchwiliadau gymryd mwy o amser na hyn. Os na fydd yn bosibl darparu ymateb sylweddol i'r achwynydd o fewn yr amserlen benodedig, am unrhyw reswm, rhaid i'r Swyddog Ymchwilio hysbysu'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth cyn gynted â phosibl.

Rhaid i'r Rheolwr Corfforaethol / Swyddog Arweiniol Corfforaethol a benodwyd i ymchwilio i gwyn yng Ngham 2 ddarparu eu hymateb ac/neu adrodd i'r Gwasanaeth Cwynion a RhG o fewn **18 diwrnod gwaith**. Neu, os rhagwelir na fydd hyn yn bosibl, rhaid iddynt hysbysu'r Gwasanaeth Cwynion a RhG er mwyn trefnu dweud wrth yr achwynydd.

- 4.5 Egwyddor sylfaenol rheoli cwynion ar y cam ffurfiol yw '**Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Dda**'. Rhaid rhoi pwyslais ar bwysigrwydd cynnal ymchwiliad trylwyr sy'n mynd i'r afael â phob agwedd ar gwyn yn hytrach nag ailymweld â materion a chynnal ymchwiliadau lluosog ar wahanol lefelau o fewn y Cyngor.
- 4.6 Bydd pob ymateb ffurfiol Cam 2 yn cynnwys manylion ar sut y gall yr achwynydd atgyfeirio ei gwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu Gomisiynydd y Gymraeg os yw'r gwyn yn ymwneud â methiant i gadw at Safonau'r Gymraeg) os yw'r achwynydd yn dal i fod yn anfodlon.
- 4.7 Mae rhagor o wybodaeth am atgyfeiriadau at yr Ombwdsmon a Chomisiynydd y Gymraeg i'w gweld isod yn Adrannau 11 a 12, yn y drefn honno.

5 Pwy sy'n gyfrifol am ddelio â chwynion?

- 5.1 Gall unrhyw aelod o staff fod ynghlwm â chwyn o bryd i'w gilydd, yn enwedig staff rheng flaen sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd o ddydd i ddydd. Nod y weithdrefn hon, ochr yn ochr â'r Polisi ei hun, yw galluogi **pob** aelod o staff i weld cwynion posibl wrth i'r gwyn godi a grymuso'r staff hynny i ddatrys unrhyw faterion yn y fan a'r lle neu eu huwchgyfeirio trwy eu sianelau rheoli.
- 5.2 Dylid ystyried bod datrys pryderon neu ymholiadau a dderbynnir yn uniongyrchol gan ddefnyddwyr gwasanaeth neu trwy'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ac/neu Clic yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth arferol. Mewn achosion lle na ellir datrys pryder yn y modd hwn, dylid hysbysu'r defnyddiwr gwasanaeth ynghylch sut y gallant wneud cwyn ac/neu dylid atgyfeirio'r mater at y Gwasanaeth Cwynion a RhG i'w gofnodi.
- 5.3 Mae'r Cyngor wedi ymrwmo i ddarparu hyfforddiant priodol ar gyfer staff ar bob lefel ynghylch safonau corfforaethol yn ymwneud â delio â chwynion. Gellir cael rhagor o wybodaeth am hyfforddiant gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.

6 Derbyn cwyn

- 6.1 Gall achwynydd wneud cwyn yn y cnawd, dros y ffôn, drwy e-bost, drwy lythyr neu trwy'r ffurflen gwyno ar-lein i unrhyw aelod o staff y Cyngor. Mae'n bwysig bod y gŵyn ac unrhyw wybodaeth sy'n ymwneud â'r achwynydd yn cael ei throsglwyddo ar unwaith i'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.
- 6.2 Yn unol â rhwymedigaethau statudol y Cyngor o dan Fesur y Gymraeg 2011, gall person wneud cwyn yn Gymraeg neu yn Saesneg – pa un bynnag yw ei ddewis iaith. Dilynir y broses gŵynion, yn ei chyfanrwydd, yn unol â'r dewis hwn (h.y. anfon llythyr cydnabod, llythyr ymateb ac ati yn Gymraeg).
- 6.3 Fel rheol dim ond cwynion a wneir cyn pen **6 mis** ar ôl y digwyddiad a ysgogodd y gŵyn y bydd y Cyngor yn eu hystyried, oni bai bod rhesymau da iawn dros beidio â dwyn y mater i sylw'r Cyngor yn gynharach. Yn sicr, ni fydd y Cyngor yn ystyried cwynion am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.
- 6.3 Dylai unrhyw aelod o staff sy'n derbyn cwyn hysbysu'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ar unwaith.
- 6.4 Os yw'r achwynydd yn dymuno gwneud ei gŵyn ar lafar (yn y cnawd neu dros y ffôn) rhaid eu cyfeirio at y Gwasanaeth Cwynion a RhG. Neu, gall yr aelod staff sy'n ymwneud â'r mater drosglwyddo i'r Gwasanaeth Cwynion a RhG unrhyw wybodaeth y maent yn ei chasglu, yn ogystal â gwybodaeth ar sut i gysylltu â'r achwynydd.
- 6.5 Ar ôl i'r Gwasanaeth Cwynion a RhG dderbyn y gŵyn, caiff y gŵyn ei hasesu a chysylltir â'r Rheolwr Gwasanaeth / Rheolwr Corfforaethol / SAC perthnasol er mwyn:
 - (a) ystyried a yw'r Polisi Pryderon a Chwynion yn berthnasol,
 - (b) gwirio a yw'r cyfnod ar gyfer gwneud cwyn wedi dod i ben,
 - (c) cytuno ar y Cam mwyaf priodol i ymchwilio i'r gŵyn.
- 6.6 Bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth wedyn yn cofnodi'r gŵyn yn y gronfa ddata cwynion yn unol â'r camau y cytunwyd arnynt gyda'r gwasanaeth.
- 6.7 Wrth ystyried a ddylid delio â chwyn o dan Gam 1 neu Gam 2 y Polisi Pryderon a Chwynion, dylid pwysu a mesur y cwestiynau isod. Os mai 'ydy' yw'r ateb i unrhyw un o'r cwestiynau hyn, mae'n debygol y bydd yn fwy priodol i'r gŵyn symud ymlaen yn uniongyrchol i'w hymchwilio o dan Cam 2.
 - (a) A yw'r achwynydd eisoes wedi ceisio datrys y gŵyn gyda'r staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? (e.e. a yw hwn yn fater sydd eisoes wedi'i ystyried yn helaeth ar wahanol lefelau rheoli yn y gwasanaeth?)
 - (b) A fu unrhyw anghydweld â'r staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? (e.e. a yw'r achwynydd yn amau gonestrwydd/cywirdeb y staff y maent wedi bod yn delio â nhw?)
 - (c) A oes unrhyw resymau ehangach pam y byddai'n fwy priodol i swyddog uwch ystyried y gŵyn? (e.e. os yw'r mater yn ymwneud â mater o gryn ddiddordeb i'r cyhoedd neu os yw eraill wedi codi materion tebyg o fewn cyfnod byr)

- (d) A yw'r gŵyn yn codi unrhyw faterion difrifol neu gymhleth? (e.e. a yw atgyfeiriad ar gyfer sgrinio diogelu wedi digwydd a'r mater bellach yn briodol i'w gwblhau o dan y Polisi Pryderon a Chwynion)
- (e) A yw'r achwynydd wedi gofyn am ymchwiliad ffurfiol neu wedi mynegi dymuniad i symud ymlaen yn syth i Gam 2? (bydd ystyried a yw hyn yn gymesur neu'n rhesymol yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a chanlyniad trafodaethau gyda'r gwasanaeth).

7 Cam 1 – Datrys yn anffurfiol

7.1 Dylai aelod o staff sy'n gyfrifol am ymateb i gŵyn Cam 1 wneud y canlynol:

- (a) Sicrhau bod y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn gwybod am y gŵyn a'i bod wedi'i chofnodi yn y gronfa ddata cwynion.
- (b) Bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG yn cydnabod y gŵyn ac yn egluro'r trefniadau o dan Gam 1 a rhoi gwybod y byddant yn derbyn ymateb cyn pen **10 diwrnod gwaith**.
- (c) Fel yr amlinellwyd yn Adran 4, os nad yw'n bosibl ymateb i'r gŵyn cyn pen 10 diwrnod gwaith, rhaid i'r gwasanaeth hysbysu'r Gwasanaeth Cwynion a RhG cyn gynted â phosibl er mwyn i'r gŵyn gael ei throsglwyddo i Gam 2 ac iddynt hysbysu'r achwynydd yn unol â hynny. **Rhaid nodi nad yw'r 'cloc' o dan yr amgylchiadau hyn yn ailosod i roi 20 diwrnod gwaith ychwanegol; felly mae'n rhaid ymateb i'r gŵyn o fewn y 10 diwrnod gwaith nesaf ar ôl y dyddiad y'i derbyniwyd.**
- (d) Wrth ymateb i gŵyn Cam 1, dywedir wrth achwynwyr y gallant ofyn am ymchwiliad ffurfiol o dan Gam 2 os nad ydynt yn fodlon â'r canlyniad. Hysbysir yr achwynydd hefyd fod angen iddynt ddarparu manylion penodol i gefnogi eu cais am ymchwiliad ffurfiol cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl i ymateb Cam 1 gael ei yrru.
- (e) Mewn achosion prin, efallai na fydd unrhyw werth derbyn cais yr achwynydd i uwchgyfeirio eu cwyn am ymchwiliad ffurfiol o dan Gam 2 (h.y. os bernir na ellir cyflawni dim pellach trwy ymchwilio i faterion yng Ngham 2 neu os yw'r rhesymeg a ddarperir gan yr achwynydd yn afresymol neu'n anghymesur). Fel rheol, trafodir hyn rhwng y Gwasanaeth Cwynion a RhG a'r Gwasanaeth sydd wedi derbyn y gŵyn er mwyn cael cytundeb pawb y dylid gwrthod y gŵyn. Bydd achosion o'r fath yn cynnwys ymateb ffurfiol gan Reolwr Cwynion a RhG yn egluro pam na fydd y mater yn cael ei ymchwilio'n ffurfiol a bydd gwybodaeth ynghylch sut i gysylltu â'r Ombwdsmon yn cael ei chynnwys yn y llythyr.
- (f) Yn ogystal â datrys y gŵyn, rhaid rhoi pwyslais ar **ddysgu gwersi**. At ddibenion adrodd, mae angen i'r gwasanaethau ddarparu gwybodaeth ar ddiwedd cwyn mewn perthynas ag unrhyw welliannau i'r gwasanaeth neu'r gwersi a ddysgwyd o ganlyniad uniongyrchol i'r gŵyn.

8 Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

8.1 Bydd gwybodaeth ynghylch sut y gellir codi cwyn i Gam 2 yn cael ei chynnwys ym mhob ymateb Cam 1 a anfonir gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth. Fodd bynnag, os bydd aelod o staff yn derbyn cais am ymchwiliad ffurfiol i'w cwyn, dylid anfon hwn ymlaen ar unwaith at y Gwasanaeth Cwynion a RhG.

- 8.2 Bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG yn cydlynu â Rheolwr Corfforaethol ac/neu SAC y Gwasanaeth(au) perthnasol y cyfeirir atynt yn y gŵyn mewn perthynas â'r camau gweithredu canlynol:
- (a) Anfonir cydnabyddiaeth ffurfiol i'r achwynydd cyn pen **5 diwrnod gwaith**. Bydd y llythyr hwn yn egluro sut yr ymchwiliwr i'r mater a chan bwy, pryd y byddant yn debygol o dderbyn ymateb ac yn rhoi'r cyfle iddynt drafod eu cwyn ymhellach gyda'r Gwasanaeth ac/neu'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.
 - (b) Darperir copi o'r Polisi Pryderon a Chwynion ac, os nad yw'n hysbys, bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn holi pa ddull cyfathrebu a pha iaith gyfathrebu sydd orau gan yr achwynydd ac a oes ganddynt unrhyw ofynion penodol (e.e. a oes angen cefnogaeth arnynt wrth wneud eu cwyn neu a oes ganddynt anabledd sy'n ei gwneud yn ofynnol i'r Cyngor wneud addasiadau rhesymol er mwyn eu galluogi i wneud eu cwyn).
 - (c) Rhaid sicrhau bod caniatâd ysgrifenedig wedi'i dderbyn mewn achosion pan fo person arall yn gweithredu ar ran y defnyddiwr gwasanaeth.
 - (d) Cedwir yr holl wybodaeth yn y ffeil gŵynion (rhag ofn yr atgyfeirir materion at yr Ombwdsmon wedi hynny). Cofnodir manylion y gŵyn hefyd yn y gronfa ddata cwynion at ddibenion monitro ac adrodd.
 - (e) Os yw'r gŵyn 'y tu allan i'r cyfnod' (h.y. dros 6 mis ers y digwyddiad a ysgogodd y gŵyn) dylid ystyried a oes rhesymau da i gyfiawnhau derbyn y gŵyn waeth faint o amser sydd wedi mynd heibio.
- 8.3 Fel rheol, bydd Rheolwr Corfforaethol y Gwasanaeth perthnasol yn ymchwilio i gŵynion Cam 2 a byddant yn uwch nag unrhyw staff y cyfeirir atynt yn uniongyrchol yn y gŵyn. Ar adegau, efallai y bydd angen i'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol gynnal ymchwiliad Cam 2. Mae'n hanfodol fodd bynnag fod yr ymchwiliad yn cael ei gynnal gan uwch aelod o staff nad yw wedi ymwneud yn uniongyrchol â'r materion y cyfeirir atynt yn y gŵyn. Er budd didwylledd a thryloywder (er mwyn cefnogi aelodau staff, ceisio datrys y gŵyn a chadw cywirdeb y broses) gellir ei hystyried yn fwy priodol i Reolwr Corfforaethol neu Swyddog Arweiniol Corfforaethol o Wasanaeth arall ymchwilio i'r gŵyn. Bydd achosion o'r fath i'w trafod rhwng y Rheolwr Cwynion a RhG, Rheolwr Corfforaethol/SAC y Gwasanaeth sydd yn ganolbwynt i'r gŵyn a Rheolwr Corfforaethol Partneriaethau a Pherfformiad (sydd â chyfrifoldeb rheoli am y Gwasanaeth Cwynion a RhG) ac mewn achosion dadleuol iawn, y SAC ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd.
- 8.4 Mae'n hanfodol bwysig nad yw aelod o staff yn ymchwilio i gŵynion lle gallai fod gwrthdaro buddiannau (h.y. perthynas agos rhwng yr ymchwilydd ac aelod o staff sy'n gysylltiedig â'r gŵyn). Mae angen datgan unrhyw sefyllfaeodd posibl ar unwaith a phenodi ymchwilydd arall.
- 8.5 Efallai y bydd yn ofynnol i'r person sy'n ymchwilio i gŵyn Cam 2 wneud pob un neu rai o'r canlynol (yn dibynnu ar natur, cymhlethdod neu ddifrifoldeb y gŵyn):
- (a) Cynnig trafod gyda'r achwynydd a chytuno ar y materion i ymchwilio iddynt.
 - (b) Cadarnhau'r canlyniadau y dymuna'r achwynydd eu cael (os nad yw hyn yn glir o'u cwyn).
 - (c) Ystyried a ellid datrys y mater trwy gyfrwng 'ateb cyflym' heb orfod cynnal ymchwiliad llawn e.e. trwy gynnig darparu gwasanaeth y dylai'r achwynydd fod wedi'i dderbyn.

- (d) Cadw cysylltiad â'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth er mwyn gallu cofnodi cynnydd ac, os oes angen, anfon llythyrau ateb dros-dro at yr achwynydd (os nad yw'n bosibl cwblhau'r ymchwiliad o fewn yr amserlen benodedig o **20 diwrnod gwaith**).
- (e) Llunio adroddiad ffurfiol (mae templed ynghlwm fel Atodiad 2) i gyd-fynd â'u hymateb. Ar ôl cwblhau'r adroddiad drafft a'r ymateb dylid eu rhannu â'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.
- (f) Bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn sicrhau ansawdd y dogfennau ac yn cadw unrhyw dystiolaeth yn y ffeil gŵynion. Yn ogystal, byddant yn cofnodi canlyniad y gŵyn ac yn anfon yr ymateb ffurfiol yn uniongyrchol i'r achwynydd, gan sicrhau bod yr holl wybodaeth orfodol wedi'i chynnwys ynddo (h.y. atgyfeirio at yr Ombwdsmon, p'un a yw'r gŵyn/cwynion wedi'u cadarnhau ai peidio).

9 Cofnodi ac Adrodd am Weithgarwch Cwynion

- 9.1 Cofnodir pob cwyn gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn y gronfa ddata cwynion. Bydd Cam, canlyniad a phrydlondeb yr ymateb i'r gŵyn yn cael eu cynnwys yn y wybodaeth hon a gofnodwyd, ynghyd ag unrhyw wybodaeth am y gwersi a ddysgwyd.
- 9.2 Bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG yn rhoi adroddiad manwl i'r Awdurdod Safonau Cwynion a'r Grŵp Arweiniol bob chwarter. Bydd gweithgarwch cwynion yn cael ei adrodd i'r Cabinet ac i Bwyllgor Archwilio'r Cyngor ddwywaith y flwyddyn (i gynnwys yr Adroddiad Blynyddol a fydd yn cael ei gyflwyno i'r Cyngor gydag Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon).
- 9.3 Mae nodi gwersi i'w dysgu a gweithredu gwelliannau o ganlyniad i gŵynion yn feysydd gorfodol i'w llenwi yn y gronfa ddata a bydd y wybodaeth hon yn cael ei chrynhoi, neu dewisir enghreifftiau, i'w chynnwys yn yr adroddiadau a lunnir. Bydd hyn yn atgyfnerthu pwysigrwydd gwneud newidiadau cadarnhaol i atal digwyddiadau yn y dyfodol.

10 Beth os yw'r gŵyn yn cynnwys mwy nag un Gwasanaeth Cyngor neu sefydliad arall?

- 10.1 Os yw'r gŵyn yn ymwneud â mwy nag un gwasanaeth yn y Cyngor, bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn cydlynu â'r Rheolwyr Corfforaethol a'r Swyddogion Arweiniol Corfforaethol yn y Gwasanaethau perthnasol i gytuno pwy fydd yn cymryd yr awenau ar elfennau penodol y gŵyn. Bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG yn cydlynu'r gŵyn ac, os oes angen, yn cynnal yr ymchwiliad. Os na ellir dod i gytundeb ynghylch pwy ddylai arwain ar agwedd benodol ar gŵyn, caiff hyn ei ddatrys trwy uwchgyfeirio i'r Rheolwr Corfforaethol ar gyfer Partneriaethau a Pherfformiad ac/neu'r SAC ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd.
- 10.2 Bydd cwyn sy'n ymwneud â sefydliad arall (e.e. Cymdeithas Tai neu'r Bwrdd Iechyd Lleol) yn cael ei thrafod gyda Rheolwr Corfforaethol / SAC y Gwasanaeth(au) perthnasol er mwyn iddynt fod yn ymwybodol o gŵyn sy'n ymwneud â'u Gwasanaeth ac, os yw'n hysbys, cael unrhyw fanylion ganddynt am unrhyw bartion allanol y cyfeirir atynt.
- 10.3 Bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig bod eu cwyn yn cynnwys sefydliad arall a bod angen eu caniatâd cyn rhannu'r

gŵyn ag unrhyw bartïon a chanddynt fuddiant. Y disgwyl yw y dylai'r sefydliad sy'n ymwneud â mwyafrif y gŵyn arwain yr ymchwiliad. Dewis arall fyddai penderfynu bod pob sefydliad yn mynd i'r afael â'i rannau ei hun o'r gŵyn o dan eu polisiau hwy gyda'r nod o ymateb yn uniongyrchol i'r achwynydd yn hytrach na chyhoeddi un ymateb ar y cyd.

10.4 Os yw'r gŵyn yn ymwneud â sefydliad sy'n darparu Gwasanaeth ar ein rhan (h.y. Gwasanaeth wedi'i gomisiynu/contractio), bydd angen ystyried a thrafod amgylchiadau pob achos unigol rhwng y Gwasanaeth Cwynion a RhG a'r Gwasanaeth a gomisiynwyd. Fel arfer, y disgwyl fyddai i'r Gwasanaeth a gomisiynwyd ymchwilio i'r gŵyn o dan eu gweithdrefnau cwyno eu hunain a rhoi copi o'u hymateb i'r Cyngor. Fodd bynnag, ar brydiau, gall yr amgylchiadau ei gwneud yn ofynnol i'r Cyngor ddilyn ei weithdrefnau cwyno ei hun (yn yr achos hwn, y Polisi Pryderon a Chwynion). Byddai angen trafod achosion o'r fath yn helaeth rhwng y Gwasanaeth Cwynion a RhG a'r Gwasanaeth a gomisiynwyd.

11 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

11.1 Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrrff y llywodraeth ac yn ymchwilio i gŵynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, gan gynnwys cwynion a wneir yn erbyn Awdurdodau Lleol. Gall achwynydd nad yw'n fodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â'i gŵyn gan y Cyngor atgyfeirio eu cwyn at yr Ombwdsmon.

11.2 Gellir atgyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon ar unrhyw adeg, ond fel rheol bydd yr Ombwdsmon yn gofyn bod y Cyngor wedi cael cyfle rhesymol i ymchwilio ac ymateb yn unol â'r Polisi Cwynion perthnasol yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, mae gan yr Ombwdsmon ddisgresiwn i dderbyn cwyn i'w hymchwilio ar unrhyw adeg os ystyria ei bod hi'n rhesymol gwneud hynny.

11.3 Bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn rhoi cefnogaeth a chyngor i Wasanaethau sy'n gysylltiedig â chwynion sy'n cael eu hystyried neu eu hymchwilio gan yr Ombwdsmon. Yn ogystal, bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG yn gallu darparu adnoddau i gynorthwyo Gwasanaethau yn ystod y broses (gan gynnwys Pecyn Cymorth yr Ombwdsmon, Taflenni Ffeithiau a chyngor ar achosion tebyg blaenorol yr adroddwyd arnynt gan yr Ombwdsmon).

11.4 Rhoddir gwybod i achwynwyr yn yr ymateb yng Ngham 2 y gallant gysylltu â'r Ombwdsmon os ydynt yn dal i fod yn anfodlon. Mae hyn hefyd yn berthnasol mewn achosion lle bernir nad yw'r Polisi Cwynion yn berthnasol, a phan wrthodir ceisiadau am ymchwiliadau Cam 2 (yn unol â phwynt 7.1(e) uchod). Dyma fanylion cyswllt yr Ombwdsmon:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
- Ffurflen ar-lein: www.ombudsman-wales.org.uk
- Drwy'r post: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

11.5 Bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn cofnodi, monitro ac adrodd ar holl weithgarwch yr Ombwdsmon sy'n ymwneud â'r Cyngor fel rhan o'i weithdrefn adrodd chwarterol. Yn ogystal, bydd gweithgarwch yr Ombwdsmon yn cael ei gynnwys mewn adroddiadau a gyflwynir i'r Cabinet, y Pwyllgor Archwilio ac unrhyw bwyllgorau perthnasol eraill ddwywaith y flwyddyn. Bydd adroddiad diwedd y flwyddyn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid yn cynnwys Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon sy'n amlinellu perfformiad y Cyngor mewn perthynas ag achosion a gyfeiriwyd i'w hystyried gan yr Ombwdsmon.

12 Cwynion am y Gymraeg

- 12.1 Yn unol â 6.1 mae gan achwynwyr yr hawl i fynegi eu hanfodlonrwydd yn eu dewis iaith. Pe bai unrhyw gŵynion yn codi ynghylch darpariaeth gwasanaethau'r Cyngor trwy gyfrwng Cymraeg, dylid adrodd am y rhain yn uniongyrchol i Swyddog Iaith Gymraeg y Cyngor. Yn ogystal, bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn cofnodi'r achos yn y gronfa ddata cwynion – gan dynnu sylw at y ffaith bod natur y gŵyn yn ymwneud â methiant y Cyngor i gadw at ei rwymedigaethau statudol o dan Safonau'r Gymraeg.
- 12.2 Bydd cwynion ynghylch perfformiad y Cyngor mewn perthynas â Safonau'r Gymraeg yn cael eu cynnwys yn Adroddiad Blynnyddol Swyddog yr Iaith Gymraeg a gyflwynir i Gomisiynydd y Gymraeg.
- 12.3 Os yw achwynwyr yn dal i fod yn anfodlon yn dilyn ymateb y Cyngor yng Ngham 2 am eu pryder ynghylch perfformiad neu gydymffurfriad y Cyngor â Safonau'r Gymraeg, yna gall yr achwynwyr atgyfeirio eu cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg i'w hystyried yn allanol.
- 12.4 Dyma fanylion cyswllt Comisiynydd y Gymraeg:
- Ffôn: 0345 6033 221
 - E-bost: post@cyg-wlc.cymru
 - Gwefan: [Comisiynydd y Gymraeg](#)
 - Drwy'r post: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5–7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd CF10 1AT

13 Cwynion dienw

- 13.1 Gall cwynion a wneir yn ddiennw yn dal godi materion sy'n peri pryder difrifol a bydd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn hysbysu'r Gwasanaethau a yw'r wybodaeth a roddwyd yn ddigonol i gyfiawnhau ymchwiliad pellach yn unol â'r Polisi Pryderon a Chwynion. Er na fyddai'r broses ymateb ffurfiol yn berthnasol o dan yr amgylchiadau hyn, efallai y byddai'n werth cynnal ymchwiliad a chadw'r ddogfennaeth a gynhyrchir rhag ofn i'r achwynydd roi ei wybodaeth cysylltu yn ddiweddarach, neu os bydd pryderon tebyg yn codi maes o law.

14 Gweithredu annerbyniol gan achwynwyr

- 14.1 Mae'r Cyngor wedi ymrwmo i ddelio â phob cwyn yn deg ac yn ddiuedd ac i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'r rheiny sy'n cwyno. Nid yw mynediad i'r gwasanaeth hwn ac i swyddfeydd a gweithwyr y Cyngor fel arfer wedi'i gyfyngu. Fodd bynnag, mae nifer fach o achwynwyr sydd, oherwydd amllder eu cyswllt â'r Cyngor, yn rhwystro'r gwaith o fwrw ati i ystyried eu cwynion eu hunain.
- 14.2 Yn y rhan fwyaf o achosion, gellir delio â chwynion yn gyflym ac yn effeithlon. Fodd bynnag, gall ymddygiad lleiafrif o ddefnyddwyr gwasanaeth ei gwneud yn anodd ymchwilio i gŵyn a'i datrys. Gall y defnyddwyr gwasanaeth hyn hefyd fynd â llawer o amser swyddogion gan arwain at lai o amser i helpu eraill.
- 14.3 Mewn nifer fach iawn o achosion, gall ymddygiad achwynydd ddod yn annerbyniol. Mae'n ddyletswydd ar y Cyngor i ddiogelu ei staff rhag ymddygiad sy'n ymosodol, yn dramgwyddus ac yn fygythiol, ac yn yr achosion hyn, bydd yn ystyried y mater o dan y Polisi Gweithrediadau Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaeth.

- 14.4 Gall nodweddion achwynydd taer gynnwys:
- Gweiddi'n barhaus ar aelod o staff, rhegi, bygythiadau a galw enwau
 - Ymddygiad obsesiynol, neu ddi-baid neu aflonyddu
 - Gwneud yr un gŵyn dro ar ôl tro neu gyda mân wahaniaethau ond byth yn derbyn y canlyniad
 - Mynnu canlyniad afrealistig a gwrthod derbyn na all y Cyngor ddarparu'r hyn y maent yn gofyn amdano
- 14.5 Pan na fydd modd gweithio rhagor ar y berthynas, bydd y Gwasanaeth Cwynion a RhG, ynghyd â'r Rheolwr Corfforaethol a'r SAC perthnasol yn ystyried gweithredu'r Polisi Gweithrediadau Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaeth.

15 Canmoliaeth

- 15.1 Mae'r un mor bwysig i'r Cyngor gofnodi canmoliaeth a gafwyd gan aelodau'r cyhoedd er mwyn rhoi adborth cadarnhaol i staff a rhannu arfer gorau. Gellir diffinio canmoliaeth fel canu clod neu adborth cadarnhaol ynghylch gwasanaethau a ddarperir gan y Cyngor.
- 15.2 Dylai staff anfon manylion yr holl ganmoliaeth a gafwyd at y Gwasanaeth Cwynion a RhG a byddant hwythau yn cofnodi'r wybodaeth yn y gronfa ddata ganolog i'w chynnwys yn yr adroddiadau chwarterol a chwemisol.
- 15.3 Ar adegau, derbynnir canmoliaeth ar ffurf gohebiaeth ffurfiol i'r Cyngor. Mewn achosion o'r fath, dylid cydnabod y ganmoliaeth yn ffurfiol a diolch i'r defnyddiwr gwasanaeth am ei amser yn rhoi adborth cadarnhaol.

16 Cwynion Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000

- 16.1 Rhaid ymdrin â chwynion ynghylch rheolaeth y Cyngor ar geisiadau o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 o dan y polisi perthnasol (e.e. Polisi Rhyddid Gwybodaeth neu Bolisi Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol). Mae'r broses hon yn cael ei hystyried yn 'Adolygiad Mewnol' a'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd a fydd yn ystyried ac yn ymateb i'r gŵyn.
- 16.2 Caiff pob Adolygiad Mewnol ei gofnodi a'i gynnwys ym mhob adroddiad cyffredinol y cyfeirir ato uchod.
- 16.3 Os yw ymgeisydd yn parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad yr Adolygiad Mewnol, rhoddir gwybod iddynt y gallant atgyfeirio eu hachos i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) ar gyfer ystyriaeth bellach.