



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 sefyllfaeoddd 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.