

Awdurdod Safonau Cwynion – Cymru

Polisi Pryderon a Chwynion ar
gyfer Darparwyr Gwasanaethau
Cyhoeddus yng Nghymru



Rhagair

Mae'r polisi enghreifftiol hwn wedi cael ei gynllunio ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n cynrychioli safon ofynnol o ran ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru

Mae'r Polisi yn cydymffurfio yn llawn â Rheoliadau Safonau'r Gymraeg 2018.

Nodwch os gwelwch yn dda fod cyrff GIG yng Nghymru yn glynu at Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Unioni Cam) (Cymru) 2011, a adnabyddir fel 'Gweithio i Wella'.

Pan fydd cynnwys y polisi hwn yn gwrthdaro â'r rheoliadau Gweithio i Wella, bydd y rheoliadau Gweithio i Wella yn cael blaenoriaeth, gan gyfeirir at amserlenni.

Yn ogystal, mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn amlinellu'r weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion ynglŷn â materion Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru.

Polisi Enghreifftiol ynglŷn â Phryderon a Chwynion

Mae *[Nodwch enw'r sefydliad yma]* yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion y gall fod gennych chi ynglŷn â'n gwasanaethau. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion yr ydych chi'n ansicr amdanyn nhw. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth yr ydych chi â hawl iddo ac rydym wedi methu â'i gyflawni. Pe baem wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac, yn ceisio cywiro pethau i chi, lle y bo'n briodol. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau ac rydym yn defnyddio'r wybodaeth a gawn o'r cwynion i wella ein gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan ydych chi yn nodi eich pryderon neu'n cwyno wrthym ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y dull yr ydym yn ei egluro isod. Fodd bynnag, gall fod gennych chi hawl apêl statudol ambell waith *[gall awdurdodau lleol fod angen ychwanegu e.e. yn erbyn gwrthodiad i roi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol]* ac felly yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthydych chi sut y gallwch chi apelio. Ambell waith, efallai bod gennych chi bryder ynglŷn â materion nad ydyn nhw'n cael eu cynnwys yn y polisi hwn *[dylid rhoi enghreifftiau yma e.e. pan mae fframwaith cyfreithiol yn berthnasol]* a byddwn wedyn yn eich cyngori sut i roi gwybod am eich pryderon.



Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i 'Ryddid Gwybodaeth' neu faterion mynediad at ddata *[nodwch fanylion cyswllt perthnasol]*. Gall Swyddogion Cwynion gynghori ar y math o gwynion, a chwmpas y cwynion, y gallant eu hystyried.

A ydych chi'n gofyn inni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych chi'n dod atom i ofyn am wasanaeth, *[e.e. dweud wrthym am olau stryd diffygiol neu ofyn am apwyntment]* nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os ydych chi'n gofyn am wasanaeth ac wedyn nid ydych chi yn fodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu rhoi gwybod am eich pryder fel y disgrifir isod.

Datrysiaid anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu ei bod yn well ymdrin â phethau yn syth. Os oes gennych chi bryder, trafodwch y pryder gyda'r sawl yr ydych chi'n delio ag ef. Byddan nhw'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ymdrin â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn gallu tynnu ein sylw atyn nhw. Os na all yr aelod o staff helpu, byddan nhw'n egluro pam a gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol wedyn.

Sut i fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol

Gallwch chi nodi eich pryder drwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen oddi wrth yr unigolyn yr ydych chi eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrtho eich bod eisiau inni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.

- Cysylltwch â'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar [*****] os ydych chi eisiau cwyno dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan [www*****]
- Anfonwch e-bost atom [****@****]
- Ysgrifennwch atom: [*****]

Rydym yn anelu at ddarparu ffurflenni pryderon a chwynion ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a mannau cyhoeddus yn ogystal â lleoliadau priodol yn y gymuned [dylech gynnwys enghreifftiau fel y bo'n briodol yma e.e. llyfrgelloedd].

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn [nodwch restr o ieithoedd priodol yn y gymuned] a chyfrwng sain, print bras [ayyb...].

Ymdrin â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn [5 niwrnod gwaith yw'r uchafswm i'w nodi yma] a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech chi inni gyfathrebu â chi ac a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os byddwch chi angen dogfennau mewn print bras.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder yn agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.



Fel arfer, byddwn yn gallu edrych ar eich pryderon yn unig os ydych chi'n dweud wrthym amdanyn nhw o fewn **[**]** mis **[yr amser lleiaf i'w nodi yma yw chwe mis, ond gallwch chi ymestyn hyn, pe baech chi angen ystyried cwynion y tu hwnt i'r amser hwn]**.

Mae hyn oherwydd ei bod yn well i ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn parhau yn ffres ym meddyliau pawb.

Fel eithriad, gallwn edrych ar bryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, byddwch yn gorfod egluro pan nad ydych chi wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a byddwn angen cael digon o wybodaeth ynglŷn â'r mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn iawn. (Sut bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon ynglŷn â materion a ddigwyddodd mwy na thair blynedd yn ôl).

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, byddwn ni angen eu cytundeb nhw er mwyn i chi gael gweithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff ynghlwm â'r mater?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff **[nodwch enghreifftiau priodol yma e.e. Cymdeithas Dai a Chyngor parthed niwsans sŵn]** byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Byddwch chi wedyn yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra'r ydym ni'n ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn ynglŷn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan *[nodwch enghreifftiau priodol yma, e.e. contractwyr atgyweirio]*, efallai y byddwch chi'n dymuno trafod y mater yn anffurfiol gyda nhw gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi eisiau nodi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain a byddwn yn rhoi ymateb i chi.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthy'ch chi pwy yr ydym wedi gofyn iddyn nhw edrych ar eich pryder neu'ch cwyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol edrych i mewn iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o rywle arall yn y *[nodwch enw'r corff e.e. y Cyngor]* neu, mewn rhai achosion *[dylai awdurdodau lleol ychwanegu "gan gynnwys y rhai hynny sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol lle mae gweithdrefn statudol yn berthnasol"]*, gallwn ni benodi ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Yn ogystal, byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ni pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael.

Bydd yr unigolyn sy'n edrych ar eich cwyn fel arfer angen gweld y ffeiliau sydd gennym ac sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych chi eisiau i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ni.



Os oes datrysiad syml i'ch problem, gallwn ni ofyn i chi os ydych chi'n hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan wnaethoch chi ofyn am wasanaeth ac rydym ni'n gweld yn syth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys pryderon mor gyflym ag sy'n bosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonyn nhw o fewn 20 niwrnod gwaith [\[os yw'n briodol, gall gyrrff ddymuno nodi amserlen fyrrach yma\]](#). Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam yr ydym yn meddwl y gall gymryd mwy o amser i'w hymchwilio.
- Dweud wrthyich chi pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyich chi a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych chi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, gallwn ni ofyn i chi ein cyfarfod er mwyn trafod eich pryderon. Yn achlysurol, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn siarad â staff a phobl eraill sydd ynghlwm â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth a fyddwn yn ei ddarganfod. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y gwnaethpwyd ein casgliadau.

Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyh chi beth a ddigwyddodd a pham.

Os ydym yn gweld bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh chi beth ydyw a sut rydym yn cynllunio i newid pethau er mwyn iddo beidio â digwydd eto.

Os ydym yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Unioni'r Cam

Os na wnaethom eich darparu chi â gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn y



sefyllfa y byddech chi wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn iawn.

Os oedd rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, *[dylai cyrff sy'n darparu cyllid, e.e. awdurdodau lleol, asiantaethau sy'n dyfarnu grantiau ychwanegu “neu os oeddech chi â hawl i gael cyllid na wnaethoch chi ei dderbyn”]* byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch chi gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi yn bersonol, neu'r unigolyn yr ydych chi'n cwyno ar ei ran:

- Wedi derbyn triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi cael eich anfanteisio yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni gyntaf a rhoi cyfle inni gywiro pethau i chi. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
- Gwefan: www.ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill yn ogystal sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Swyddfa Comisiynydd yr Iaith Gymraeg sy'n ymdrin â chwynion ynglŷn â gwasanaethau yn yr iaith Gymraeg. Gallwn ni roi cyngor i chi ynglŷn â sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein tîm o uwch reolwyr yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter [\[neu'n amlach, os yw'n berthnasol\]](#) ac mae'n cael ei wneud yn ymwybodol o'r holl gwynion difrifol. Mae ein [\[Cyngor/Cabinet/Pwyllgor/Bwrdd\]](#) hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu crynodeb o'n gwybodaeth (dienw) ynglŷn â chwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau'r cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu oddi wrth gwynion. Pan mae angen am newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a pha bryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud, wedi cael eu cwblhau.

Beth i'w wneud os ydych chi angen help?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu chi i roi gwybod inni am eich pryderon. Os ydych chi angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.



Byddwch efallai yn dymuno cysylltu â *[nodwch enghreifftiau priodol i'r darparwyr gwasanaeth yma e.e. gwasanaethau eirioli, Age Cymru, Shelter ayyb]* a all roi cymorth i chi.

Yn ogystal, gallwch chi ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi o dan 18 oed. Os ydych chi angen help, gallwch chi siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

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

neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru.

Y manylion cyswllt yw:

- Ffôn 0808 801 1000
- E-bost post@complantcymru.org.uk
- Gwefan www.complant.org.uk

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o helbul a thrafferth, gall rhai pobl weithredu yn anghyson. Gall fod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn gweld ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol yn unig.

Credwn fod yr holl achwynwyr â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a boneddigaidd yn eich trafodion gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol neu

ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym ni bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd pan rydym yn gweld bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.

Atodiad A

Ffurflen ynglŷn â Phryder/Chwyn

Nodwch os gwelwch yn dda: Yr unigolyn sydd wedi cael profiad o'r broblem ddylai gwblhau'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych chi'n llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, cwblhewch Adran B os gwelwch yn dda.

A: Eich manylion

Cyfenw:	Enw(au) cyntaf:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ nodwch os yw'n wahanol
Cyfeiriad a chôd post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:		

Nodwch beth yw'r ffordd orau o gysylltu â chi os gwelwch yn dda:

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os ydych

chi angen ymgysylltu â ni mewn ffordd arbennig, rhwch wybod inni os gwelwch yn dda fel y gallwn ni drafod sut y gallwn eich helpu.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Nodwch os gwelwch yn dda: Mae'n rhaid inni fod yn fodlon fod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn sydd wedi cael profiad o'r broblem.

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

C: Ynglŷn â'ch pryder/cwyn (Defnyddiwch ddalen/dalenni parhad i nodi eich atebion i'r cwestiynau canlynol os bydd raid os gwelwch yn dda)

- C.1 Enw'r adran/is-adran/gwasanaeth yr ydych chi'n cwyno amdano:
- C.2 Beth ydych chi'n credu y gwnaethon nhw yn anghywir, neu fethu â'i wneud?

- C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio:
- C.4 Beth ydych chi'n credu y dylid ei wneud er mwyn unioni'r cam?
- C.5 Pa bryd wnaethoch chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?
- C.6 A ydych chi eisoes wedi cyflwyno eich pryder i staff y rheng flaen a oedd yn gyfrifol am gyflawni'r gwasanaeth? Oes ydych, rhowch fanylion byr ynglŷn â sut a pha bryd y gwnaethoch chi hynny:
- C.7 Os yw'n fwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, dywedwch pam na wnaethoch chi gwyno cyn hyn os gwelwch yn dda:

Os oes gennych chi unrhyw ddogfennau i gefnogi'ch pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon os gwelwch yn dda.

Llofnod:

Dyddiad:

Ar ôl i chi gwblhau'r ffurflen hon, dylech chi ei hanfon at:

*[Enw (ymchwiliwr cwynion canolog)
Cyfeiriad a Manylion Cyswllt Eraill]*

Sut i gysylltu â ni

Ffôn 0300 790 0203

E-bost holwch@ombwdsmon.cymru

Ewch i'r wefan www.ombwdsmon.cymru

Ysgrifennwch at: Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter: @OmbudsmanWales