

---

## Polisi & Gweithdrefn Gwyno

## Cynnwys

1	Rhagarweiniad a diffiniadau.....	1
2	Cwmpas .....	1
3	Polisi.....	2
4	Egwyddorion.....	3
5	Cyfrifoldebau .....	4
6	Y Weithdrefn Gwyno.....	5
7	Apelio .....	9
8	Hygyrchedd .....	10
9	Cyfnodau cadw.....	10

## 1 Rhagarweiniad a diffiniadau

- 1.1 Cytunwyd ar y polisi a'r weithdrefn hwn ar ôl ymgynghori ag Undebau Llafur, ac mae'n berthnasol i'r holl staff.
- 1.2 Nid yw'r polisi hwn yn rhan o gontract cyflogaeth staff ac mae modd ei ddiwygio ar unrhyw adeg. Gall OGCC hefyd amrywio'r weithdrefn hon, gan gynnwys unrhyw gyfyngiadau amser, fel y bo'n briodol mewn unrhyw achos. Gwneir newidiadau sylweddol i'r polisi hwn dim ond ar ôl ymgynghori ag Undebau Llafur/ Cyngor Cynrychiolwyr Staff.
- 1.3 Mae'r polisi & weithdrefn hwn yn berthnasol i'r holl staff waeth beth yw gyfnod eu gwasanaeth. Nid yw'n berthnasol i weithwyr asiantaeth neu gontractwyr hunangyflogedig.
- 1.4 'Cwyn'. Cwynion yw pryderon, problemau neu gwynion sy'n cael eu codi gan aelod o staff gyda rheolwyr. Gallai unrhyw un ar unrhyw adeg wynebu problemau neu bryderon gyda'u hamodau gwaith neu berthynas â chydweithwyr.
- 1.5 'Rheolwr llinell': Lle cyfeirir at 'Reolwr llinell' yn y polisi hwn, disgwylir i staff ddisodli'r canlynol, mewn trefn, pan nad yw eu 'rheolwr llinell' eu hunain ar gael:
  - a) Rheolwr llinell gweithredol
  - b) Rheolwr llinell arall
  - c) Rheolwr llinell eu rheolwr llinell

## 2 Cwmpas

- 2.1 Gellir defnyddio'r polisi a'r weithdrefn hwn i godi cwyn sy'n ymwneud ag unrhyw fater cyflogaeth, ac eithrio:
  - Materion sy'n destun cyd-fargeinio ag Undebau Llafur cydnabyddedig.
  - Apeliadau yn erbyn sgoriau asesu perfformiad a graddio, sydd â threfniadau ar wahân ar eu cyfer .

## Polisi & Gweithdrefn Gwyno

- Apeliadau yn erbyn absenoldeb salwch/galluogrwydd/camau disgyblu sydd â'u trefniadau apelio eu hunain.
- Unrhyw fater arall lle mae trefniadau ar wahân yn eu lle i roi sylw i'r math o bryder dan sylw, e.e. chwythu'r chwiban.

### 3 Polisi

- 3.1 Diben ein polisi cwyno yw galluogi staff sy'n wynebu problemau yn y gwaith i geisio datrysiadau.
- 3.2 Bwriad OGCC yw hyrwyddo amgylchedd gwaith ble mae staff yn teimlo eu bod yn gallu codi unrhyw bryderon, materion neu broblemau am eu gwaith, amgylchedd gwaith neu berthnasoedd gwaith. Bwriad y weithdrefn gwyno hon yw sicrhau bod sylw prydlon yn cael ei roi i unrhyw fater sy'n codi. Cynlluniwyd i gydymffurfio â Chod Ymarfer ACAS.
- 3.3 Mae OGCC yn annog staff i drafod unrhyw bryderon, materion neu broblemau sy'n gysylltiedig â'u gwaith yn anffurfiol yn y lle cyntaf. Fodd bynnag, mae'n cydnabod bod rhaid rhoi sylw weithiau i'r pethau hyn drwy ddefnyddio gweithdrefn ffurfiol.
- 3.4 Yr ymagwedd gyffredinol yw ymdrin â materion yn deg a chyson gan hybu cysylltiadau da rhwng staff.

### 4 Egwyddorion

- 4.1 Gall aelod o staff unigol neu grŵp o staff wneud cwyn;
- 4.2 Ymdrinnir â phob cwyn yn ofalus, yn deg ac yn gyson;
- 4.3 Ymdrinnir â phob cwyn yn brydlon ac o fewn amser rhesymol;
- 4.4 Bydd amseriad a lleoliad y cyfarfodydd yn rhesymol;
- 4.5 Mae gan staff gydgryfrifoldeb â Rheolwyr i geisio datrys unrhyw broblem;
- 4.6 Mae gan staff hawl i ddod â rhywun gyda nhw i gyfarfodydd ffurfiol sy'n ymwneud â chwyn a wneir ganddynt neu amdanynt.
- 4.7 Bydd cyfryngu neu gymodi, naill ai gan staff OGCC neu arbenigwr allanol yn cael ei ystyried fel opsiwn cynnar i geisio datrys y broblem.
- 4.8 Unwaith y deliwyd â'r gwyn, ni chyfeirir mwynach ati ac ni wahaniaethir yn erbyn ac ni chaiff yr aelod o staff ei fictimeiddio am godi'r gwyn.
- 4.9 Gallai gwneud cwyn lle gwyddys iddi fod yn ddi-sail, neu wneud cwyn faleisus mewn ffordd arall, arwain at gymryd camau disgyblu.

## 5 Cyfrifoldebau

Personél	Rôl
Rheolwr Llinell (RhLI)	Ceisio datrys cwynion yn anffurfiol Derbyn cwynion ffurfiol – penodi Swyddog Cwynion (SC)
Swyddog Cwynion (SC)	Ymchwilio i'r gŵyn Cynnal cyfarfod cwyn ffurfiol Gwneud penderfyniad Adnabod cofnodion allweddol i'w cadw (gyda chynghor gan AD yn ôl yr angen, ond i gynnwys cwynion a godwyd a'r dull datrys). Ar ôl Apelio neu ddiwedd y cyfnod Apelio, rhoi cofnodion allweddol i Swyddog Gwasanaethau Corfforaethol – AD (i'w cadw ar gofnodion personél) a dinistrio pob cofnod arall nad yw'n allweddol.
Cynrychiolydd AD (AD)	Cynghori a chymryd nodiadau
Aelod o staff	Esbonio'r gŵyn a'r hyn y maent yn ei geisio fel canlyniad
Cydymaith yr aelod o staff	Mynd yn gwmni a chefnogi yn y cyfarfod
Swyddog Apelio (SA)	Gwrando ar unrhyw apêl sy'n cael ei godi gan yr aelod o staff
Swyddog Gwasanaethau Corfforaethol - AD	Cadw unrhyw gofnodion allweddol, ac wedi hynny, dinistrio yn unol â chyfnod cadw OGCC

5.1 Mae'r holl staff yn gyfrifol am sicrhau bod deunydd cwyno yn cael ei gadw'n ddiogel a'i fod yn aros yn gyfrinachol. Dylai'r Swyddog Cwynion sicrhau bod cofnodion electronig yn cael eu cadw mewn safle diogel a chyfyng nes eu bod yn cael eu trosglwyddo i gofnodion AD y Gwasanaethau Corfforaethol.

### 6 Y Weithdrefn Gwyno

6.1 Mae tri cham i'r Weithdrefn Gwyno:

- Camau Anffurfiol
- Proses Gwyno ffurfiol
- Apelio.

#### **Camau Anffurfiol**

6.2 Nod y cam hwn yw datrys y gŵyn yn gyflym trwy reolaeth o ddydd-i-ddydd a heb orfod troi at gamau ffurfiol y weithdrefn. Lle bo modd, dylai'r gweithiwr sydd â'r gŵyn ei godi gyda'r person dan sylw a cheisio cyrraedd datrysiad rhyngddynt. Pan na ddigwyddir hyn, dylai'r aelod o staff fynd â'u cwyn at eu rheolwr (neu, os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r rheolwr, yna rheolwr eu rheolwr) a fydd yn trefnu cyfarfod un-i-un gyda hwy cyn gynted â phosibl i drafod y pryderon ac i geisio datrys y problemau gyda chyn lleied o wrthdaro â phosibl. Mae cwynion a ddatrysir fel hyn yr un mor bwysig a dylai rheolwyr nodi a rhannu problemau fel y bo'n briodol (gan ddiogelu hunaniaethau staff hyd y mae hynny'n bosibl) fel y gellir adnabod unrhyw batrymau neu bwyntiau dysgu ehangach.

6.3 Gall fod yn briodol ymdrin â'r mater trwy gyfryngu, yn dibynnu ar natur y gŵyn. Mae hyn yn cynnwys penodi cyfryngwr trydydd parti, a fydd yn trafod y materion a godwyd yn sgil y gŵyn gyda'r sawl sy'n gysylltiedig. Bydd hefyd yn ceisio hyrwyddo datrysiad. Defnyddir cyfryngu dim ond pan fydd yr holl bartïon sy'n gysylltiedig ar gŵyn yn cytuno.

6.4 Os na chyrraedd datrysiad erbyn y pwynt hwn, dylai'r aelod o staff symud at gamau ffurfiol y weithdrefn.

### Y Broses Gwyno Ffurfiol

<p><b>Cam 1 – Cyflwyno'r gŵyn yn ysgrifenedig i'r rheolwr llinell</b> (Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r rheolwr llinell, yna dylid ei gyflwyno'n ysgrifenedig i reolwr y rheolwr)</p>
<p><b>Cam 2 – Rheolwr yn penodi Swyddog Cwynion sy'n ymchwilio'n ymhellach, lle bo angen</b></p>
<p><b>Cam 3 – Y Cyfarfod Cwyn</b> Bydd y Swyddog Cwynion yn gwrandao ar y gŵyn, yn gofyn cwestiynau ac yn trafod gwybodaeth a gafwyd o unrhyw ymchwiliadau a gynhaliwyd.</p>
<p><b>Cam 4 – Canlyniad y Gŵyn</b> O fewn 5 diwrnod wedi'r gwrandawriad, bydd y Swyddog Cwynion yn ysgrifennu at y gweithiwr gan roi'r canlyniad. Bydd hyn hefyd yn rhoi hawl i apelio ac yn enwi'r Swyddog Apelio at bwy y dylid cyflwyno'r llythyr apelio.</p>
<p><b>Cyfarfod Apelio</b> Bydd y Swyddog Apelio yn adolygu holl ddogfennaeth y Cyfarfod Cwyn ac yna gwrandao ar y rhesymau dros apelio a gofyn unrhyw gwestiynau.</p>

### Cam 1 - Cyflwyno'r gŵyn yn ysgrifenedig

- 6.5 Y cam cyntaf yw i'r aelod o staff gyflwyno'r gŵyn yn ysgrifenedig. Bydd y datganiad ysgrifenedig hwn yn sail i unrhyw ymchwiliadau a'r gwrandawriad wedi hynny, felly mae'n bwysig bod natur y gwyn a'r canlyniad a geisir yn cael eu nodi'n eglur. Os yw'r gŵyn yn aneglur, mae'n bosibl y bydd gofyn i'r aelod o staff egluro'r gwyn cyn cynnal unrhyw gyfarfod.



- 6.6 Dylai'r aelod o staff roi'r teitl "Cwyn ffurfiol" ar eu cwyn, a'i anfon at eu rheolwr. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r ffordd y mae'r aelod o staff yn credu y mae'r rheolwr yn eu trin hwy, gallai'r gŵyn gael ei anfon at reolwr eu rheolwr.
- 6.7 Gellir gwneud ymdrechion pellach i ddatrys y mater yn anffurfiol, yn dibynnu ar natur y gŵyn. Fodd bynnag, os nad yw'r aelod o staff yn fodlon â'r canlyniad, gallant fynnu bod y mater yn mynd ymlaen i wrandawriad gwyno llawn.

### Cam 2 - Ymchwilio i'r gwyn

- 6.8 Bydd Swyddog Cwynion yn cael ei benodi a hysbysir yr aelod o staff. Cyn symud ymlaen at gyfarfod cwyno llawn, gall fod yn briodol egluro'r pryderon gyda'r aelod o staff. Efallai y bydd rhaid cynnal ymchwiliadau i unrhyw honiadau a wnaed gan yr aelod o staff, er y bydd cyfrinachedd y broses gwyno yn cael ei pharchu, lle bo modd. Os bydd unrhyw dystiolaeth yn cael ei chasglu yn ystod yr ymchwiliadau hyn, bydd copi'n cael ei rhoi i'r aelod o staff, gan ganiatáu digon o amser iddynt ystyried eu hymateb cyn y gwrandawriad. Mewn amgylchiadau arbennig, efallai y bydd rhaid i dystiolaeth gan unigolion aros yn gyfrinachol. Lle bo angen cyfrinachedd, bydd hyn yn cael ei esbonio i'r aelod o staff a bydd crynodeb priodol o'r dystiolaeth a gasglwyd yn cael ei roi.

### Cam 3 - Y Cyfarfod Cwyn

- 6.9 Y cam nesaf fydd cynnal y cyfarfod cwyn. Mae gan yr aelod o staff hawl i ddod â rhywun yn gwmni i'r cyfarfod cwyn (gweler yr adran [Hawl i Gwmni](#)). Bydd y gwrandawriad yn cael ei gynnal cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol a, yn amodol ar unrhyw angen i gynnal ymchwiliadau blaenorol, chyn pen deg diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn ysgrifenedig. Cynhalir y gwrandawriad gan y Swyddog Cwynion a bydd cynrychiolydd AD yn bresennol.

- 6.10 Yn y cyfarfod, bydd gofyn i'r aelod o staff esbonio natur ei gŵyn a pha gamau, yn eu barn hwy, y dylid eu cymryd i ddatrys y mater. Lle bo'n briodol, gellir gohirio'r cyfarfod i ganiatáu ymchwiliad pellach.
- 6.11 Dylai'r aelod o staff sicrhau ei fod yn cyrraedd y cyfarfod ar yr amser penodol. Os nad yw'r aelod o staff yn gallu bod yn bresennol oherwydd amgylchiadau y tu hwnt i'w reolaeth, dylai roi gwybod i'r Swyddog Cwynion cyn gynted â phosibl. Os yw'n methu â bod yn bresennol a hynny heb gynnig esboniad, neu os ymddengys nad yw wedi gwneud digon o ymdrech i fod yn bresennol, gellir cynnal y cyfarfod heb yr aelod o staff.
- 6.12 Er y rhoddir pob cyfle i'r aelod o staff esbonio ei achos yn llawn, dylai gyfyngu ei esboniadau i faterion sy'n uniongyrchol berthnasol i'r gŵyn. Mae canolbwyntio ar faterion amherthnasol neu ddigwyddiadau a fu ymhell cyn y materion dan sylw yn anefnyddiol a gall atal broses effeithiol wrth ymdrin â chwynion. Bydd y Swyddog Cwynion yn ymyrryd os yw'n credu bod y drafodaeth yn crwydro yn rhy bell o'r mater allweddol. Gallai hefyd ymyrryd i sicrhau bod y cyfarfod yn cael ei gwblhau o fewn amserlen resymol, gan ddibynnu ar natur a chymhlethdod y gŵyn.

### Cam 4 - Canlyniad y Gŵyn

- 6.13 Bydd y Swyddog Cwynion yn ystyried sylwadau'r aelod o staff ac unrhyw dystiolaeth a gasglwyd yn ystod yr ymchwiliad.
- 6.14 O fewn pum diwrnod gwaith yn dilyn y cyfarfod, bydd yr aelod o staff yn cael gwybod yn ysgrifenedig am y canlyniad, yn ogystal ag unrhyw gamau y mae'r sefydliad yn bwriadu eu cymryd o ganlyniad i'r gŵyn. Mae modd iddynt drafod y canlyniad hwn yn anffurfiol gyda'i reolwr neu AD.
- 6.15 Os yw'r aelod o staff yn anfodlon â'r canlyniad, mae modd iddynt wneud apêl ffurfiol i'r Swyddog Apêl a eniwr yn y canlyniad ysgrifenedig (gweler yr adral [Apelio](#)).

### Hawl i gwmni

- 6.16 Mae gan yr aelod o staff hawl i ddod â chydweithiwr neu swyddog undeb llafur yn gwmni i'r cyfarfod cwyn ffurfiol neu gyfarfod apelio dilynol. Nid oes rhaid i'r swyddog undeb llafur fod yn aelod o staff y sefydliad, ond os nad yw'n gyd-weithiwr neu un o weithiwr o'i undeb, gall y sefydliad fynnu ei fod/bod yn cael ei a/hardystio gan yr undeb fel un sydd â phrofiad neu sydd wedi'i hyfforddi i fynd gyda gweithwyr fel cwmni i wrandawiadau cwyn.
- 6.17 Mater i'r aelod o staff yw'r dewis i fod yn gydymaith. Nid oes rheidrwydd ar weithwyr unigol i gytuno i fod yn gydymaith. Rhoddir amser taledig i ffwrdd o'r gwaith i gymdeithion i ganiatáu iddynt fynd gyda gweithwyr fel cwmni i wrandawriad cwyn neu wrandawriad apelio.
- 6.18 Yn unrhyw wrandawriad neu wrandawriad apelio, caniateir i'r cydymaith a ddewiswyd annerch y cyfarfod, ymateb, ar ran yr aelod o staff, i unrhyw farn a fynegir yn y gwrandawriad, a chrynhof'r achos ar eu rhan. Fodd bynnag, rhaid cofio mai cyfarfod rhwng y sefydliad a'r aelod o staff sy'n codi'r gŵyn yw'r gwrandawriad a'r gwrandawriad apelio, felly dylai'r aelod o staff ymdrin eu hunain ag unrhyw gwestiynau sy'n cael eu rhoi yn uniongyrchol iddynt, nid y cydymaith.
- 6.19 Mewn achosion pan na fydd y cydymaith a ddewiswyd ar gael ar y diwrnod a drefnwyd ar gyfer cynnal y cyfarfod neu'r apêl, bydd y cyfarfod yn cael ei aildrefnu cyn belled ag y gellir trefnu amser arall cyn pen pum diwrnod gwaith o'r dyddiad a drefnwyd. Dim ond unwaith y caniateir aildrefnu'r cyfarfod.

## 7 Apelio

- 7.1 Dylid cyflwyno'r apêl yn ysgrifenedig i'r Swyddog Cwynion. Dylai'r aelod o staff nodi sail ei apêl yn glir, h.y. ar ba sail y maent yn dweud bod canlyniad y gŵyn yn anghywir neu fod y camau a gymerwyd o ganlyniad yn amhriodol. Y seiliau dilys dros apelio yw:

- Mae tystiolaeth newydd wedi dod i'r amlwg;
- Afreoleidd-dra gweithdrefnol yn yr ymchwiliad/gwrandawriad gwreiddiol;

## Polisi & Gweithdrefn Gwyno

- Herio'r canfyddiad;
- Honni toriad o'r gyfraith cyflogaeth.

- 7.2 Dylid gwneud hyn o fewn pum diwrnod gwaith o'r hysbysiad ysgrifenedig o ganlyniad y gŵyn. Bydd cyfarfod apelio yn cael ei drefnu i'w gynnal o fewn pum diwrnod gwaith o gyflwyno'r apêl ffurfiol, ble bynnag y mae'n bosibl.
- 7.3 Dylai'r aelod o staff sicrhau ei fod yn mynd i'r cyfarfod ar yr amser penodol. Os na all yr aelod o staff fynd oherwydd amgylchiadau sydd y tu hwnt ei reolaeth, rhaid rhoi gwybod i'r Swyddog Apelio cyn gynted â phosibl. Os yw'n methu â bod yn bresennol a hynny heb gynnig esboniad, neu os ymddengys nad yw wedi gwneud digon o ymdrech i fod yn bresennol, gellir cynnal y cyfarfod heb yr aelod o staff.
- 7.4 Bydd y gwrandawriad apelio yn cael ei gynnal gan y Swyddog Apelio, a fydd yn ystyried rhesymau'r aelod o staff, gan asesu pa un a oes ganddynt reswm dilys dros apelio neu beidio, yn ogystal ag a oedd y casgliad y daethpwyd iddo yn y gwrandawriad cwyn gwreiddiol yn un priodol.
- 7.5 Yn dilyn y cyfarfod apelio, bydd yr aelod o staff yn cael gwybod am y canlyniad o fewn pum diwrnod gwaith, lle bo'n bosibl. Mae'r canlyniad yn derfynol.

## 8 Hygyrchedd

- 8.1 Os yw unrhyw agwedd ar y weithdrefn gwyno yn achosi trafferth i'r aelod o staff oherwydd unrhyw anabledd y gall fod ganddynt, neu os oes arnynt angen cymorth gan nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf, dylent godi'r mater hwn **gyda'u rheolwr llinell, rheolwr eu rheolwr neu'r ymgynghorydd AD**, a fydd yn gwneud trefniadau priodol.

## 9 Cyfnodau cadw

- 9.1 Y cyfnod cadw ar gyfer cofnodion a dogfennau cwyno allweddol, pa un a yw'r gŵyn wedi'i phrofi ai peidio, yw chwe blynedd ar ôl diwedd y flwyddyn ariannol lle terfynnwyd y gyflogaeth.

## Polisi & Gweithdrefn Gwyno

Grŵp Cymeradwyo Polisi	Tîm Rheoli
Dyddiad Cymeradwyo'r Polisi/ Adolygiad Polisi (& EIA os yw'n berthnasol) gan Grŵp	15 Ionawr 2019
Dyddiad yr Adolygiad nesaf (2 flynedd ar ôl y blaenorol oni nodir yn wahanol yn y polisi)	Ionawr 2021
I'w gyhoeddi ar: (Os oes fersiwn gryno i'w gyhoeddi, yna nodwch 'Na' am fersiwn lawn, ac 'le' ar gyfer y fersiwn Gryno ar wahân).	Mewnwyd (le) Gwefan OGCC (le) (Os 'le' i'r wefan – trefnwch i gyfieithu'r ddogfen)