



OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Awdurdod Safonau Cwynion – Cymru

Canllawiau ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau
Cyhoeddus ynglŷn â Gweithredu'r Polisi
Pryderon a Chwynion



Rhagair

Mae'r canllawiau hyn wedi cael eu cynllunio i helpu darparwyr gwasanaethau cyhoeddus i weithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion ('y Polisi'), drwy eu prosesau cwyno eu hunain.

Dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus roi sylw i'r canllawiau hyn wrth ddatblygu trefniadau ar gyfer cyflawni'r gwasanaeth ymdrin â phryderon a chwynion yn eu sefydliadau. Gellir cyflwyno amrywiadau er mwyn ystyried maint neu ofynion gweithredol y sefydliadau, ond mae'n rhaid iddyn nhw beidio ag effeithio ar brofiad pobl o ddull cyffredin wrth ymdrin â chwynion gan ddarparwyr y gwasanaethau cyhoeddus.

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

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

Mae sut mae cwynion yn cael eu rheoli yn fewnol yn fater i bob sefydliad benderfynu arno, yn amodol ar ganllawiau statudol, e.e. cwynion gofal cymdeithasol. Fodd bynnag, ni ddylai gofynion y Polisi, sy'n ymwneud â'r amserlenni, nifer y camau a'r wybodaeth a gasglwyd ar ffurflenni cwyno, er enghraifft, gael eu newid, os nad yw'r sefydliad yn dewis gweithio i amserlenni byrrach.

Adran 1 – Cyflwyniad

Diben y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol

- 1.1 Gall systemau cwynion wneud cyfraniad pwysig tuag at wella gwasanaethau cyhoeddus.
- 1.2 Diben y Polisi hwn ar gyfer ymdrin â phryderon a chwynion yw sefydlu ar draws y sbectrwm o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus:
 - Egwyddorion cyffredin ar gyfer ymdrin â phryderon a chwynion yn effeithiol
 - Model cyffredin ar gyfer ymdrin â phryderon a chwynion.
- 1.3 Yn ychwanegol, bwriedir y bydd y canllawiau hyn hefyd yn galluogi:
 - Gweithdrefnau cyffredin ar gyfer casglu data.
 - Dulliau cyffredin ar gyfer dysgu o bryderon a chwynion.
 - Cyfrwng cyffredin ar gyfer nodi a lledaenu ymarfer da.

Noder: Lle bynnag y cyfeirir at “bryder” neu “gŵyn”, mae’n cyfeirio at “bryder a chŵyn” ill dau.



Mae'r canllawiau hyn yn cydnabod y bydd sefydliadau angen ei ddehongli mewn ffordd sy'n briodol i'w hamgylchiadau eu hunain. Fodd bynnag, mae'n rhaid i'r trefniadau ar gyfer rheoli cwynion y tu ôl i'r llenni beidio ag amharu ar ganfyddiad y defnyddiwr o ddull cyffredin, ac felly dylai'r elfennau fel y ffurf, yr amserlenni a'r nifer o gamau fod yn gyson ar gyfer y cyfan.

Sail Statudol a Chwmpas y Polisi a'r Canllawiau

- 1.4 Cyhoeddir y Polisi a'r Canllawiau hyn o dan y pwerau sydd yn Adran 36 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a greodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ar gyfer Cymru. Maen nhw yn berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.
- 1.5 Maen nhw'n gydnaws â gweithdrefn statudol y gwasanaeth iechyd a amlinellwyd yn Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Unioni Cam) (Cymru) 2011. Mae'r Rheoliadau yn berthnasol i gwynion ynglŷn â gwasanaethau GIG ac mae canllawiau ynglŷn â gweithredu'r rheoliadau yn cael eu darparu gan y GIG yng Nghymru.
- 1.6 Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn amlinellu'r weithdrefn ddau gam ar gyfer ymdrin â chwynion ynglŷn â materion Gwasanaethau Cymdeithasol.

- 1.7 Bydd angen i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau bod eu prosesau cwynion yn cydymffurfio yn llawn â'u dyletswyddau iaith Gymraeg ac ni ddylai achwynwyr fod o dan anfantais pan maen nhw'n cwyno drwy gyfrwng yr iaith Gymraeg.
- 1.8 Bydd yr holl gyrff sy'n destun i'r Polisi a'r Canllawiau hyn yn cael eu hysbysu a'u cynghori pan mae fersiynau terfynol pob un ohonyn nhw wedi cael eu cytuno.

Adran 2 - Diffiniad ac Egwyddorion

Beth yw cwyn?

2.1 Mae cwyn:

- Yn fynegiant o anffodlonrwydd neu bryder.
- Yn ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi cael ei gwneud drwy unrhyw ddull arall o gyfathrebu.
- Wedi cael ei wneud gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd (gan rywun neu grŵp sy'n derbyn, neu rywrai sydd heb dderbyn, gwasanaeth yr oedden nhw â hawl iddo gan y darparwr gwasanaeth).
- Ynglŷn â gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus neu ddiffyg gweithredu neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd.
- Yn rhywbeth sy'n gofyn am ymateb.

Gall fod ynglŷn â'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus ei hun, unigolyn, corff neu fasnachwr sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

2.2 Nid yw cwyn:

- Yn gais cychwynnol am wasanaeth, fel adrodd am olau stryd diffygiol.
- Yn apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn iawn' gan gorff cyhoeddus.
- Yn gyfrwng i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad 'a wnaed yn iawn' (pan mae cyfreithiau

neu bolisiau wedi cael eu defnyddio yn gywir, e.e. gosod taliadau rhent).

- Yn gyfrwng ar gyfer grwpiau/sefydliadau lobïo er mwyn ceisio hyrwyddo achos.

Chwe egwyddor ar gyfer ymdrin â chwynion

2.3 Mae'r egwyddorion canlynol bob amser yn berthnasol wrth ymdrin â chwynion. Dylai'r broses fod yn:

- a)** Canolbwyntio ar yr Achwynnydd
- b)** Syml
- c)** Teg a Gwrthrychol
- d)** Amserol ac Effeithiol
- e)** Atebol
- f)** Ymrwymedig i Welliant Parhaus

a) Canolbwyntio ar yr Achwynnydd

- Dylai'r achwynnydd bob amser fod wrth galon y broses gwyno.
- Mae angen i ddarparwyr gwasanaethau fod yn hyblyg wrth ymateb i anghenion gwahanol yr achwynwyr.

b) Syml

- Dylai prosesau cwynion dderbyn cyhoeddusrwydd da, a meddu ar gyfarwyddiadau hawdd eu dilyn ac ni ddylen nhw fod mewn mwy na dau gam.
- Dylai gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau eirioli a chefnogaeth fod ar gael.
- Dylai ymatebion i gwynion amlinellu'r cam nesaf yn eglur a'r hawl i fynd at yr Ombwdsmon.

c) Teg a Gwrthrychol

- Dylai achwynwyr dderbyn ymateb cyflawn a phriodol i'w pryderon.
- Dylai achwynwyr a staff y bu cwyno amdanyn nhw gael eu trin yn gyfartal a chydag urddas.

d) Amserol ac Effeithiol

- Dylai cwynion gael eu datrys yn brydlon, lle y bo'n bosibl.
- Dylai ymchwiliadau fod yn drylwyr, ac eto yn brydlon.
- Dylai achwynwyr gael eu hysbysu yn gyson ynglŷn â chynnydd ymchwiliad hirfaith.

e) Atebol

- Dylai achwynwyr dderbyn eglurhad gonest ac eglur o ganfyddiadau'r ymchwiliad.
- Dylai'r darparwyr gwasanaeth egluro wrth yr achwynwyr pa newidiadau a fydd yn cael eu gwneud os yw eu cwyn yn cael ei chadarnhau, lle y bo'n bosibl.

f) Ymrwymedig i Welliant Parhaus

- Dylid casglu a dadansoddi'r wybodaeth o'r cwynion.
- Dylid rhannu data gydag uwch arweinwyr y sefydliad a'r Ombwdsmon er mwyn cefnogi gwelliant wrth ymdrin â chwynion a chyflawni'r gwasanaeth.
- Dylai gwneuthurwyr penderfyniadau adolygu'r wybodaeth a gasglwyd o'r cwynion yn rheolaidd wrth gynllunio i gyflawni'r gwasanaeth.

Adran 3 - Trefniadau ar gyfer Ymdrin â Chwynion

- 3.1** Dylai prosesau cwynion fod yn syml, hyblyg a chanolbwyntio ar gyflawni'r canlyniadau mwyaf priodol ar gyfer unigolion a gwasanaethau. Dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus gymryd dull rhagweithiol i ymdrin â phryderon, drwy ganolbwyntio ar anghenion unigolion ac nid ar y broses gwynion ei hun.
- 3.2** Os yw'r holl wasanaethau cyhoeddus yn defnyddio'r un broses gwynion, bydd yn haws ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaeth.
- 3.3** Nid yw cyfeiriadau yn yr adran hon at 'brosesau cwynion' yn berthnasol i gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol, y dylid eu hystyried yn unol â'r Rheoliadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol statudol.

Pwy all gyflwyno pryder

- 3.4** Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd wneud cwyn, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu oedd â'r hawl i dderbyn, gwasanaeth gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus. Mae'r un peth yn wir os ydyn nhw wedi dioddef oherwydd gweithredu anaddas neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus.



3.5 Pan mae pryder yn cael ei hysbysu gan unigolyn ifanc neu blentyn, mae'n rhaid i'r corff sy'n gyfrifol eu darparu nhw gyda'r fath gymorth a allan nhw fod ei angen yn rhesymol er mwyn dilyn y pryder. Dylai hyn gynnwys gwneud yr unigolyn ifanc neu'r plentyn yn ymwybodol o'r help a ellid ei ddarparu gan Gomisiynydd Plant Cymru.

3.6 Yn ogystal, gellir rhoi pryder gerbron gan rywun ar ran unigolyn arall, fel a ganlyn:

- Rhywun sy'n sâl neu sydd wedi marw
- Plentyn
- Y rhai hynny nad oes ganddyn nhw'r gallu (fel y'i diffinnir gan Ddeddf Galluedd Meddwl 2005)
- Gofynnwyd iddyn nhw wneud hynny gan yr unigolyn sydd wedi cael ei effeithio

Mae'n rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus fodloni eu hunain, cyn belled ag y mae amgylchiadau'r unigolyn sydd wedi cael ei effeithio yn ei ganiatáu, bod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod yr unigolyn hwnnw ac, os yw'n bosibl, yn cael eu llofnod i gadarnhau hyn.

3.7 Nid yw'r Polisi hwn yn berthnasol i aelodau o staff sy'n holi am faterion cyflogaeth. Ceir mecanweithiau mewnol eraill ar gyfer y mathau hyn o bryder, er enghraifft, gweithdrefnau chwythu'r chwiban, bwllo neu anghydfod.

Swyddogaethau ymdrin â chwynion

- 3.8** Dylai **Bwrdd/Cabinet** y darparwr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau bod y Polisi yn cael ei fabwysiadu a'i sefydlu. Nid yw'n briodol i'r Bwrdd/Cabinet fod ynghlwm ag ymchwilio i gwynion unigol. Fodd bynnag, dylai dderbyn adroddiadau ynglŷn â'r nifer a'r math o gwynion a dderbyniwyd, eu canlyniadau ac unrhyw weithredu cywirol a gymerwyd o ganlyniad. Swyddogaeth y Bwrdd/Cabinet yw penderfynu pa mor aml y dylai dderbyn adroddiadau o'r fath. Fodd bynnag, dylai hyn fod o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Gall sefydliadau sydd wedi sefydlu trefniadau o'r fath, ddymuno ystyried hefyd cynnwys adroddiadau cwynion o fewn cylch gorchwyl pwyllgor craffu neu bwyllgor tebyg.
- 3.9** **Swyddog Cyfrifol** – Dylai pob sefydliad benodi swyddog (e.e. prif weithredwr, cyfarwyddwr, clerc) gyda chyfrifoldeb am sicrhau bod y Polisi yn cael ei fabwysiadu a'r canllawiau yn cael eu dilyn.
- 3.10** **Yr Unigolyn/Tîm sy'n cydlynu'r cwynion** – Dylai'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus gael unigolyn neu dîm yn gyfrifol am gydlynu ymatebion i bob cwyn sydd heb gael eu datrys yn y cam anffurfiol. Er enghraifft, mewn sefydliad bychan fel cyngor cymuned, mae'n debygol mai'r clerc fydd hwn, tra gall sefydliadau mwy gael tîm cwynion canolog i'r diben hwn. Er mwyn hwyluso cyfeirio drwy'r ddogfen hon, disgrifir y swyddogaeth hon fel yr



“ymchwiliwr cwynion canolog”. Gall sefydliadau hefyd ddefnyddio'r unigolyn neu'r tîm hwn er mwyn helpu i sicrhau bod ymatebion cyson o ansawdd uchel yn cael eu rhoi i achwynwyr.

Adnoddau

3.11 Dylai'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau bod yr adnoddau angenrheidiol ar gael i alluogi cyflawni'r Polisi, gan gynnwys:

- Staffio (gan gynnwys cefnogaeth weinyddol, os bydd angen)
- Hyfforddiant
- Systemau gweinyddol ar gyfer ymdrin â chwynion.

Hygyrchedd a rhoi cyhoeddusrwydd i brosesau cwyno

3.12 Mae'n rhaid i brosesau cwynion fod yn hygyrch i bawb ac mae cyhoeddusrwydd yn allweddol i sicrhau ymwybyddiaeth ohonyn nhw.

3.13 Dylid rhoi cyhoeddusrwydd eang i brosesau gwynion drwy:

- Hyrwyddo bodolaeth y broses, ynghyd â manylion cyswllt priodol, yn rheolaidd mewn unrhyw gylchlythyrau neu gyhoeddiadau eraill ar gyfer defnyddwyr y gwasanaethau.
- Cynhyrchu taflen wybodaeth ddwyieithog ynglŷn â chwynion.

- Sicrhau bod y daflen ar gael ym mhob derbynfa gyhoeddus a mannau cyhoeddus lle y bydd defnyddwyr gwasanaethau yn mynd a'u darparu yn helaeth ar gyfer staff y sefydliad.
- Cylchredeg y taflenni i swyddfeydd lleol y sefydliadau cynghori ac eiriolaeth perthnasol sy'n gweithredu yn ardal y darparwr gwasanaethau.
- Cyhoeddi'r broses gwynion mewn lle amlwg a hawdd cael ato ar wefan y sefydliad (yn ddelfrydol drwy ddolen ar y dudalen gartref).

Er mwyn sicrhau hygyrchedd:

- Gwneud gwybodaeth ynglŷn â chwynion ar gael mewn fformatau amgen, fel ar CD, mewn print bras, Braille, ayyb.
- Gwneud gwybodaeth ynglŷn â chwynion ar gael mewn ieithoedd eraill a ddefnyddir yn gyffredin yn ardal y sefydliad a rhoi cyhoeddusrwydd o'i bodolaeth.
- Derbyn cwynion llafar.
- Gallu galw am wasanaethau cyfieithu/dehongli (gan gynnwys iaith Arwyddion Prydeinig).

3.14 Dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus gadw rhestr gynhwysfawr o sefydliadau cynghori ac eiriolaeth perthnasol yn eu hardal leol. Dylid darparu cyngor i achwynwyr sydd angen/sy'n gofyn am gefnogaeth o'r fath ynglŷn â pha sefydliad sy'n debygol o fod yr un mwyaf

addas i'w helpu nhw, mewn perthynas â'u hamgylchiadau.

- 3.15 Dylai darparwyr gwasanaethau llai wneud cymaint ag y gallan nhw er mwyn sicrhau bod cydraddoldeb mynediad ar gyfer holl ddefnyddwyr gwasanaethau.

Y daflen wybodaeth ynglŷn â chwynion/ffurflen gwynion

- 3.16 Defnyddiwch y geiriau o'r broses gwynion wrth lunio ffurflenni a thaflenni.
- 3.17 Gallwch chi annog achwynwyr i gwblhau ffurflen gwyno (ar bapur neu ar y wefan). Fodd bynnag, gall fod yn well gan bobl gyflwyno eu cwyn dros y ffôn, drwy e-bost neu'n bersonol (neu unrhyw ddull arall). Wrth wneud hynny, dylai staff sy'n ymdrin â'r gŵyn sicrhau eu bod wedi casglu'r un wybodaeth ag sydd ei hangen ar y ffurflen gwyno a sicrhau ei bod yn cael ei chofnodi yn briodol.

Y broses gwyno

Cam 1 - Datrysiaid Anffurfiol

- 3.18 Mae'r cam hwn yn cynnig y cyfle ar gyfer ymgysylltiad anffurfiol yn y lle y darperir y gwasanaeth er mwyn ceisio datrys cwynion un ai pan mae'r pryder yn codi neu yn fuan iawn ar ôl hynny. Dylai'r cam hwn fod yn rhan annatod o gyflawni gwasanaethau'r rheng flaen ac ni ddylid ei weld fel rhywbeth ar wahân iddo. Bydd y cam cyntaf hwn yn anelu at fod yn eglurhad neu'n gam gweithredu cywirol priodol arall gan staff y rheng flaen i gywiro'r gŵyn.

- Dylai staff gael eu grymuso a'u hyfforddi i ymdrin â chwynion wrth iddyn nhw godi, gyda'r nod o ddatrys materion yn y fan a'r lle. Gall yr hyfforddiant hwn gael ei ddarparu yn ystod eu cyfnod cynefino, gyda datblygiad parhaus.
- Dylai staff gael eu hyfforddi i adnabod difrifoldeb cwyn a deall pryd y dylid ei chyfeirio at uwch staff.
- Gall staff dderbyn cwynion nad ydyn nhw'n ymwneud â'u gwasanaeth eu hunain, ond cwyn am adran arall. Gall fod yn anodd i'r rhai hynny mewn sefydliadau mawr i wybod at bwy y dylid cyfeirio'r achwynydd, ond o leiaf, dylai'r holl staff allu cyfeirio'r achwynydd at dîm cwynion canolog y sefydliad, a fydd wedyn yn gallu cyngori'r achwynydd yn briodol.
- Gall staff dderbyn cwyn sydd nid yn unig yn cynnwys eu gwasanaeth eu hunain, ond is-adran/adran arall hefyd. Mewn achosion o'r fath, argymhellir – oherwydd ei fod yn annhebygol y bydd gan aelod o'r staff yr awdurdod angenrheidiol i ddatrys cwyn ar ran maes gwasanaeth arall – dylid cyfeirio'r achwynydd yn uniongyrchol at y tîm cwynion canolog.
- Mae'n rhaid i staff gynghori achwynwyr ynglŷn â sut i symud eu cwyn ymlaen at y cam ymchwilio ffurfiol, os nad ydyn nhw yn fodlon â chanlyniad diwedd y cam anffurfiol.

- Gall achwynwyr sy'n dymuno i'w cwyn gael 'llwybr carlam' i'r cam nesaf (Cam 2). Ni ddylid cefnogi hyn, lle y bo'n bosibl. Fodd bynnag, os yw'r cais yn deillio o doriad yn y berthynas rhwng yr achwynydd a staff y maes gwasanaeth, gall fod yn ddoeth symud ymlaen yn uniongyrchol i Gam 2. Os yw'n cael ei gymeradwyo gan uwch staff, dylid hwyluso hyn.
- Dylai staff y rheng flaen gael eu hyfforddi a'u hannog i ddarparu gwybodaeth briodol ar gyngor a chefnogaeth eiriolaeth yn ystod Cam 1 o'r broses gwyno. Mae'n cael ei gydnabod na fyddan nhw efallai yn ymwybodol ynglŷn â'r holl fathau o help sydd ar gael, yn arbennig felly wrth weithredu mewn maes arbenigol eu hunain. Er hynny, yn sicr dylen nhw fod â gwybodaeth ynglŷn â chymorth sy'n ymwneud â'u maes gwasanaeth eu hunain. Er enghraifft, dylai swyddog tai allu rhoi cyngor am wasanaethau Shelter Cymru i achwynydd sydd â chŵyn ynglŷn â thai.
- Dylai'r tîm cwynion canolog fod yn ffynhonnell o gefnogaeth ar gyfer staff yn y rheng flaen mewn perthynas â datrysiad anffurfiol.

3.19 Dylid cwblhau'r cam datrysiad anffurfiol mor gyflym ag sy'n bosibl, ac yn sicr ni ddylai gymryd mwy na deg diwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl datrys y pryder o fewn yr amserlen berthnasol, yna dylid uwchgyfeirio'r mater i'r cam ymchwilio ffurfiol.

3.20 Enghreifftiau o'r math o bryder a ellir ei ddatrys yn y cam datrysiaid lleol yw:

- Gwnaed apwyntment i drwsio boeler ac mae'r tenant yn cwyno na ddaeth unrhyw un ar y diwrnod penodedig.
- Mae rhywun yn cwyno na chafodd ei fin sbwriel ei wagio gan y gwasanaeth casglu sbwriel, pan mae'r person hwnnw wedi dweud tair gwaith na chafodd ei fin ei wagio.

3.21 Fodd bynnag, enghreifftiau o'r math o gŵyn na fyddai yn cael ei datrys yn y cam anffurfiol yw:

- Cwyn yn ymwneud â chyfres o wahanol wallau wrth gyfrifo lwfansau sy'n berthnasol i daliadau Treth Gyngor.

Cam 2 – Ymchwiliad Mewnol Ffurfiol

3.22 “Ymchwilio unwaith, ymchwilio yn dda” yw'r egwyddor ar gyfer y cam hwn o'r broses. Rhoddir pwyslais ar un ymchwiliad i ymdrin yn drylwyr â'r pryderon a godwyd, yn hytrach na nifer o ymchwiliadau ar lefelau gwahanol yn y sefydliad a all fod yn hirfaith. Fodd bynnag, bwriedir elfen Cam 2 o'r broses gwyno i fod yn hyblyg er mwyn ymateb yn briodol i'r gŵyn. Mae “ymchwilio yn dda” hefyd yn golygu ymchwilio mewn modd sy'n gymesur â natur a chymhlethdod y gŵyn. Ar gyfer cwynion symlach, gall hyn olygu nad oes angen i'r ymchwiliad fod mor fanwl.

3.23 Mae'r canlynol yn amlinellu sut y dylid ymdrin â chwyn sydd yng Ngham 2.

- Dylai'r achwynydd anfon cwynion Cam 2 at ymchwiliwr cwynion canolog y sefydliad.
- Ar ôl derbyn cwyn yn ffurfiol ar Gam 2, dylid anfon cydnabyddiaeth gan yr ymchwiliwr cwynion canolog cyn gynted ag sy'n bosibl, ond o fewn uchafswm o bum niwrnod gwaith.
- Os yw'r gŵyn "wedi rhedeg allan o amser" – h.y. mae'r mater sy'n cael ei gwyno amdano yn hŷn na chwe mis (o'r adeg y daeth yr achwynydd gyntaf yn ymwybodol o'r broblem), dylid ystyried a oedd yna resymau da ynghylch a ddylai er hynny gael ei derbyn. (Ar gyfer cwynion iechyd, mae torbwynt absoliwt o dair blynedd ac efallai y gall cyrff eraill ddymuno mabwysiadu hyn).
- Dylai'r ymchwiliwr cwynion canolog gynnig trafod y gŵyn gyda'r achwynydd, gan gynnwys:
 - Helpu'r achwynydd i ddeall y broses
 - Cadarnhau'r dull cyfathrebu sydd well ganddyn nhw
 - Cadarnhau beth maen nhw eisiau fel canlyniad i'w cwyn
 - Darparu cyngor ynglŷn â gwasanaethau eiriolaeth a chefnogaeth perthnasol os ydyn nhw angen help i wneud eu cwyn

- Gan ddibynnu ar natur y gŵyn, gall fod yn angenrheidiol i gael caniatâd yr achwynydd i weld ei ffeil bersonol. Os yw'r achwynydd yn gwrthod rhoi caniatâd, dylid egluro iddyn nhw y bydd hyn yn effeithio ar y gallu i gynnal ymchwiliad trylwyr.
- Os yw'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen eu caniatâd fel arfer cyn i ymchwiliad ddechrau.

3.24 Pan mae'r ymchwiliwr cwynion canolog yn fodlon ei fod yn deall y gŵyn, dylai:

- Os yw'n berthnasol i'w sefydliad, raddio difrifoldeb y gŵyn er mwyn penderfynu ar lefel briodol yr ymchwiliad.
- Nodwch swyddog yn y sefydliad gyda digon o hynafedd, hygredd ac annibyniaeth oddi wrth ffynhonnell y gŵyn i gynnal yr ymchwiliad:
 - Yn dibynnu ar natur y gŵyn, gall hwn barhau i fod yn rhywun o fewn yr is-adran/adran gwasanaeth, ond gall fod angen rhywun annibynnol o'r is-adran/adran, gan gynnwys o bosibl, yr ymchwiliwr cwynion ei hun.
 - Yn achos cyngorau tref/cymuned, a all fod ag un aelod o staff yn unig (y clerc), derbynnir y bydd y clerc yn aml yn ymgymryd â swyddogaeth y "datrysiad rheng flaen, anffurfiol" a gallai'r cadeirydd/maer neu is-bwyllgor y cyngor, lle y bo angen, ysgwyddo swyddogaeth yr "ymchwiliwr".

- Wrth benderfynu ar “ymchwiliwr”, ystyriwch a fydd angen i'r ymchwiliad rychwantu mwy nag un gwasanaeth a'r lefel o hynafedd sydd ei angen i ymchwilio ar draws yr holl feysydd hynny.
- Ar ôl cofnodi'r gŵyn ar y system ymdrin â chwynion ar ôl ei derbyn, dylai'r ymchwiliwr cwynion canolog gadw golwg ar y cynnydd (a'i gofnodi) ac ysgwyddo'r cyfrifoldeb am fonitro bod yr ymchwiliad yn rhedeg yn esmwyth, gan sicrhau bod amserlenni yn cael eu cadw. Dylai'r broses gwynion Cam 2 gael ei chwblhau o fewn 20 niwrnod gwaith (neu amserlen fyrrach fel sy'n cael ei benderfynir gan y darparwr gwasanaethau cyhoeddus). Pan nad yw hyn yn bosibl, mae'n rhaid i achwynwyr gael eu hysbysu ynglŷn â'r rhesymau a chytuno i unrhyw estyniad. Sut bynnag y bydd hi, dylai fod cysylltiad rheolaidd gyda'r achwynydd, a dylid ei ddiweddarau ynglŷn â chynnydd yr achos.
- Gall achwynydd dynnu ei bryder yn ôl ar unrhyw adeg. Fodd bynnag, gall y darparwr gwasanaethau cyhoeddus barhau i ymchwilio os yw'n teimlo ei bod yn angenrheidiol i wneud hynny.
- Mae'n cael ei argymhell bod yr ymchwiliwr cwynion canolog yn cynhyrchu portffolio o ddogfennau/ templedi enghreifftiol i gynorthwyo'r rhai hynny sydd ynghlwm â'r broses gwynion. Gallai'r rhain gynnwys:
 - Ffurflen ar gyfer staff y rheng flaen ar gyfer cofnodi

cwynion perthnasol yn y cam anffurfiol

- Llythyr o gydnabyddiaeth
- Fframwaith ar gyfer llythyrau ‘diweddarau’ i’r achwynydd
- Llythyrau cais am gyfweliad (e.e. ar gyfer yr ymchwiliwr pam mae angen cyfarfodydd gyda’r staff sydd ynghlwm â’r mater)
- Templed ar gyfer adroddiadau ymchwilio

Ymchwiliadau i gwynion

3.25 Dylai ymchwiliad cwynion fod yn ymarfer darganfod ffeithiau sy’n ddiuedd, agored a thryloyw ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn. Ar gyfer cwynion difrifol, mae angen llunio cynllun a fydd yn galluogi’r gŵyn i gael ei hymchwilio yn systematig.

3.26 Fodd bynnag, hyd yn oed pan mae’r gŵyn yn cyrraedd Cam 2, gall fod potensial o hyd ar gyfer datrys y pryder at foddhad yr achwynydd drwy ddatrysiad cynnar a heb orfod ymgymryd ag ymchwiliad llawn a hirfaith. Dylid ystyried y posibilrwydd o hyn. Mae’r Ombwdsmon yn croesawu ymdrechion i ddatrys materion yn ystod pob cam o’r gŵyn.

3.27 Yn ogystal, dylid ystyried a allai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a/neu gyfryngu fod yn ffordd o ddatrys y gŵyn.

3.28 Gall casglu tystiolaeth gynnwys:

- Gohebiaeth (llythyrau ac e-byst)
- Nodiadau o sgysiau dros y ffôn
- Polisiâu a gweithdrefnau sefydliadol
- Canllawiau ymarfer da
- Cofnodion (yn cynnwys y rhai hynny sy'n ymwneud yn benodol â'r gŵyn sydd o dan ystyriaeth a chofnodion hyfforddi'r staff sydd ynghlwm â'r gŵyn)
- Deddfwriaeth
- Cyfweiliadau (gan gynnwys cymryd nodiadau manwl)
- Cynlluniau o'r safle ac ymweliadau â'r safle
- Tystiolaeth ffotograffig
- Recordiadau mewn amrywiol fformatau (e.e. ffôn, TCC)
- Cael cyngor proffesiynol/arbenigol

3.29 Dylid rhannu adroddiad drafft gyda'r achwynydd a'r sawl sy'n destun i'r gŵyn, cyn cyhoeddi adroddiad terfynol.

3.30 Dylai argymhellion sy'n codi o ymchwiliadau fod yn 'Benodol, Mesuradwy, Cyraeddadwy, Realistig ac Amseredig ("BMCRA").

3.31 Ar ddiwedd ymchwiliad, dylid cynhyrchu canlyniad ysgrifenedig, fel llythyr neu e-bost. Mewn achosion mwy difrifol, dylid cynhyrchu adroddiad.

Pan mae adroddiad yn cael ei gynhyrchu, dylai gynnwys, lle y bo'n briodol:

- Cwmpas yr ymchwiliad
- Crynodeb o'r ymchwiliad:
 - Manylion ynglŷn â materion allweddol, gan amlinellu cronoleg fer o ddigwyddiadau a oedd yn arwain at y gŵyn
 - Y rhai hynny a gafodd eu cyfweld (yn cynnwys amlinellu i ba raddau oedd yr achwynydd, ac os yw'n briodol, unrhyw berthnasau a effeithiwyd, eiriolwyr, ayyb ynghlwm â'r ymchwiliad)
- Casgliad
 - Os yw'r gŵyn yn cael ei chyfiawnhau/ei chadarnhau
 - Sut y digwyddodd – h.y. beth aeth o'i le
 - Pam y digwyddodd – h.y. achos gwraidd y broblem (e.e. camgymeriad dynol, methiant systemig)
 - Pa effaith a wnaeth hi ei gael ar yr achwynydd?
 - Os nodwyd methiant systemig, eglurhad o'r camau a gymerwyd i unioni'r sefyllfa, gyda golwg ar sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto
 - Os yw'n briodol, ymddiheuriad
 - Os yw'n briodol, cynnig gwneud iawn

- Os nad yw'r gŵyn wedi cael ei chadarnhau, dylid bod eglurhad ynglŷn â pham y daethpwyd i'r penderfyniad hwn, gan ddangos iddo gael ei benderfynu ar sail y dystiolaeth a gasglwyd.
- Yn gyffredinol, dylai'r adroddiad ddangos drwyddo draw bod y gŵyn wedi cael ei chymryd o ddifrif, bod yr ymchwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg, ac yn unol â difrifoldeb y gŵyn, ac yn gyfatebol drylwyr.
- Hyd yn oed pam mae ymchwiliad yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig unioni/gwneud iawn, gall yr achwynydd barhau yn anfodlon am ryw reswm. Felly, ym mhob achos, dylai'r adroddiad hysbysu'r achwynydd, os ydyw yn parhau i fod yn anfodlon, fod ganddo'r hawl i chwilio am ystyriaeth allanol annibynnol o'u cwyn. Dylid darparu gwybodaeth ynglŷn â gwneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac ymchwilwyr cwynion priodol eraill.

3.32 Dylid ystyried cynnig cyfarfod i achwynydd ar adeg cau ymchwiliad i gŵyn. Gall cyfarfod o'r fath helpu'r achwynydd ddeall sut y daethpwyd i'r canlyniad.

Y Camau Terfynol

3.33 Cyfeiriwyd eisoes at y ffaith y bydd cwynion yn amrywio yn eu difrifoldeb. Dylai'r sefydliad benderfynu ar ba lefel y gellir cymryd penderfyniadau ar argymhellion yn

yr adroddiad a phwy ddylai arwyddo i ddod â'r gŵyn i ben (h.y. pwy ddylai arwyddo unrhyw adroddiad neu lythyr). Bydd adegau pan fyddai yn briodol i'r ymchwiliwr cwynion canolog wneud hynny, ar adegau eraill yr uwch reolwr neu'r cyfarwyddwr sy'n gyfrifol (sefydliadau mwy), ac ar adegau eraill, pennaeth y sefydliad. Dylai'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus sefydlu lefel y ddirprwyaeth yn hyn o beth. Ymhellach, dylai pennaeth y sefydliad yn ddelfrydol weld copi o'r holl ohebiaeth derfynol a anfonwyd allan mewn perthynas â chwynion Cam 2.

3.34 Pan mae cwyn wedi cael ei chadarnhau a bod problem systemig eglur, dylai'r Cyfarwyddwr neu'r Rheolwr priodol sicrhau bod cynllun gweithredu yn cael ei ddyfeisio, gan amlinellu sut y bydd yr argymhellion yn cael eu gweithredu a nodi pwy fydd yn gyfrifol am sicrhau eu gweithredu. Pan mae'n effeithio arnyn nhw, dylai staff y rheng flaen fod ynghlwm â'r broses hon. Dylai'r cynllun hefyd gynnwys trefniadau ar gyfer cadarnhau i'r achwynydd bod newidiadau wedi cael eu gweithredu a darparu ar gyfer monitro a gwerthuso'r trefniadau newydd a gyflwynwyd er mwyn asesu eu heffaith.

3.35 Wrth gwblhau'r gŵyn, dylai'r ymchwiliwr cwynion canolog sicrhau bod dogfennau gweithio a ddefnyddir yn ystod yr ymchwiliad yn cael eu cadw yn drefnus a'u storio yn ddiogel ac yn unol â pholisi cadw data'r sefydliad. Os yw'r gŵyn yn dod yn destun ymchwiliad allanol pellach, fel gan



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gall fod angen y dogfennau gwaith hyn fel tystiolaeth y darparwr gwasanaethau cyhoeddus.

Unigolyn annibynnol

3.36 Gall fod, ar gyfer rhai ymchwiliadau, ei fod yn cael ei ystyried yn briodol i gynnwys ymglymiad gan unigolyn annibynnol yng Ngham 2 yr ymchwiliad. Cyfrifoldeb yr ymchwiliwr cwynion canolog fydd sicrhau fod gan y sefydliad gronfa o bobl addas i alw arnyn nhw lle y bo angen.

Cwynion sy'n cynnwys trafodion cyfreithiol neu ddisgyblaethol

3.37 Yn achlysurol, bydd cwynion a dderbyniwyd yn cynnwys trafodion cyfreithiol neu ddisgyblaethol. Bydd yn angenrheidiol o dro i dro i roi ymchwilio'r gŵyn "ar un ochr" tan y daw'r trafodion hynny i ben. Fodd bynnag, ni ddylid tybio yn awtomatig bod hyn yn angenrheidiol ym mhob achos. Dylid cynnal asesiad (a chael cyngor cyfreithiol, os yw'n briodol) er mwyn nodi a yw'n bosibl ymdrin â phwnc y gŵyn, heb effeithio yn annheg ar y trafodion eraill sydd ar y gweill. Mae'n bwysig, os yw achwynydd mewn cyflwr parhaus o anfantais o ganlyniad i gyflawni gwasanaeth gwael tebygol, bod pob cam yn cael ei gymryd i gwblhau'r rhan hon o'i gŵyn. Bydd hyn

yn golygu, os bydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, y dangoswyd bod y sefydliad yn gwneud popeth y gall i'w dychwelyd cyn gynted ag sy'n bosibl i'r sefyllfa y bydden nhw wedi bod ynddi pe na bai'r methiant wedi digwydd.

Cwynion yn cynnwys mwy nag un darparwr gwasanaethau

- 3.38** Ceir achlysuron pan fydd cwyn a dderbyniwyd yn cynnwys mwy nag un sefydliad. Yn yr achos hwn, bydd swyddogaeth yr ymchwiliwr cwynion canolog ychydig yn wahanol. Ar ôl sefydlu elfennau'r gŵyn a pha sefydliadau sydd ynghlwm â hi, dylen nhw gysylltu â'u cyfatebwr/cyfatebwyr yn y sefydliad/sefydliadau eraill. Dylai'r swyddogion cwynion benderfynu wedyn pa'r un ohonyn nhw ddylai arwain i gydlynu'r ymateb i'r achwynydd. Byddai'n ymddangos yn synhwyrol y dylai hwn fod y sefydliad gyda'r ymglymiad mwyaf yn y gŵyn. Fodd bynnag, gall fod yn briodol i'r sefydliad gyda'r adnodd fwyaf ar gyfer ymdrin â chwynion ymgymryd â'r swyddogaeth hon.
- 3.39** Swyddogaeth y swyddog cwynion a ddyrannwyd i'r gŵyn dan sylw yw cydlynu'r ymchwiliadau ym mhob un o'r meysydd gwasanaeth sydd ynghlwm â'r mater. Felly, y nod yn y pen draw yw darparu'r achwynydd gydag ymateb ar y cyd unigol, cynhwysfawr ar ran yr holl sefydliadau sydd ynghlwm â'r mater.

- 3.40 Bydd cwynion lle mae pob elfen yn ddigon amlwg ac ar wahân, a'r cyfan a fydd ei angen yw amlinellu manylion a chanlyniad pob rhan o'r ymchwiliad ac yna ychwanegu casgliad cyffredinol at yr ymateb.
- 3.41 Fodd bynnag, mae'n cael ei gydnabod y bydd rhai achosion lle y bydd datrys ac unioni cwyn yn cynnwys cytundeb gan bawb sydd ynghlwm â hi a gallai hyn arwain at densiynau ac anghytuno. Pan mae anghytundebau yn arwain at gyfyngder, gall fod yn angenrheidiol i gyfeirio'r mater at uwch reolwyr ym mhob un o'r sefydliadau hyn (yn dibynnu ar y difrifoldeb, y Prif Weithredwyr efallai) er mwyn ceisio datrys y sefyllfa.
- 3.42 Pan na ellir datrys y cyfyngder o hyd, gall fod yn ddoeth i gyfeirio'r mater ar yr adeg hon at ymchwiliwr cwynion annibynnol allanol perthnasol (e.e. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru). Fodd bynnag, dylai'r achwynydd dderbyn gwybodaeth am y bwriad hwn, ynghyd â'r rheswm drosto, a dylid cael ei gytundeb cyn i atgyfeiriad o'r fath ddigwydd.

Gwasanaethau partneriaeth

- 3.43 [Noder: Tra nad yw'n ffurfio rhan o broses ymdrin â chwynion sefydliad unigol, bydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus angen rhoi sylw i'r canlynol wrth lunio partneriaethau gyda sefydliadau tebyg a mathau eraill o sefydliadau.]

3.44 Mae'r sefyllfa mewn perthynas â chwynion ynglŷn â gwasanaethau partneriaeth yn wahanol eto, yn arbennig felly o gofio na all yr holl bartneriaid fod yn destun i'r Polisi enghreifftiol hwn. Er hynny, mae'n ymarfer llywodraethu da i bob partneriaeth sefydlu protocol ar gyfer ymdrin â chwynion ar y cychwyn. Dylai'r protocol hwnnw egluro lle mae atebolrwydd o fewn y bartneriaeth ar gyfer unrhyw wasanaethau a gyflawnwyd – h.y. a yw'r cyfrifoldeb gyda'r bartneriaeth fel endid, neu a yw pob partner yn atebol am agweddau penodol o gyflawni'r gwasanaeth?

3.45 O gofio, yn y rhan fwyaf o bartneriaethau darparwyr gwasanaethau cyhoeddus, bydd llawer o aelodau yn amodol ar y Polisi hwn, argymhellir i'r darparwyr hynny geisio cytuno ar brotocol â'u partneriaid ar gyfer ymdrin â chwynion mewn ffordd sy'n cyfateb i'r Polisi hwn.

3.46 Yn arbennig, argymhellir bod:

- Partneriaethau yn sefydlu proses ymdrin â chwynion ar gyfer gwasanaethau y maen nhw fel partneriaeth yn eu cyflawni.
- Maen nhw'n nodi a rhoi cyhoeddusrwydd i bwynt cysylltu unigol ar gyfer cwynion mewn perthynas â'u gweithgareddau/gwasanaethau.
- Mae'r unigolyn/tîm a nodwyd yn cydlynu ymchwiliad y gŵyn ar ran y bartneriaeth. Gan ddibynnu ar natur y gŵyn, os yw'r gŵyn ynglŷn ag anfodlonrwydd gyda'r



gwasanaeth a gyflawnwyd gan un partner yn benodol, gall fod yn fwy priodol i gyfeirio'r ymchwiliad i'r partner penodol hwnnw i ymdrin â hi.

- Mae'r bartneriaeth yn sicrhau bod gwersi yn cael eu dysgu oddi wrth gwynion a dderbyniwyd ac yn ystyried a oes yna unrhyw rai a ddylid eu rhannu yn ehangach.

Cwynion ynglŷn â gwasanaethau sydd wedi cael eu contractio allan

3.47 Hyd yn oed os yw darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn gallu contractio'r ddarpariaeth gwasanaethau i sefydliadau preifat/gwirfoddol, nid yw hyn yn rhyddhau'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus o'i gyfrifoldeb ar gyfer y swyddogaethau hynny. Dylai ymchwilwyr cwynion canolog felly sicrhau bod y rhai sy'n gyfrifol am lunio contractau yn ymwybodol o'r angen i gynnwys darpariaeth ar gyfer ymdrin â chwynion. Dylai hyn gynnwys yr angen i sefydliadau a gcontractiwyd ddarparu gwasanaethau i gydymffurfio â threfniadau tebyg i ymdrin â chwynion (h.y. y ddau gam), gyda'r adroddiad/llythyr canlyniad yn cael ei gofio i'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus. Yn ogystal, dylai sefydliadau o'r fath hysbysu achwynwyr ynglŷn â'u hawl i gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Fel arall, gall yr ymchwiliwr cwynion canolog ddewis i gydlynu'r ymateb i'r achwynydd, ar ran y contractwr.

Adran 4 – Dysgu Gwersi

Dysgu oddi wrth gwynion/gwella parhaus

- 4.1 Dylid defnyddio gwybodaeth ynglŷn â chwynion er mwyn gwella cyflawniad gwasanaeth y sefydliad a chynyddu ei effeithiolrwydd.
- 4.2 I gefnogi hyn, dylai sefydliadau:
- Sicrhau bod yr ymchwiliwr cwynion canolog yn adolygu holl ganlyniadau'r cwynion a'u hargymhellion o dro i dro er mwyn nodi a oes yna unrhyw batrymau yn y cwynion/gwersi ehangach i'w dysgu nad ydyn nhw yn amlwg o gwynion unigol. Wrth ystyried y gwersi a ellir eu dysgu o gŵyn, dylid cynnal asesiad ynghylch a yw'r
 - Rhain yn gyfyngedig i'r is-adran/adran dan sylw
 - Bod ganddyn nhw oblygiad ar gyfer y sefydliad cyfan
 - Maen nhw yn rhai y dylid eu rhannu drwy sector y gwasanaeth cyhoeddus neu hyd yn oed yn ehangach.
 - Sicrhau bod adroddiadau ynglŷn â chwynion yn cael eu hystyried yn rheolaidd gan uwch reolwyr, yn cynnwys dadansoddiad o'r data a gasglwyd a'r wybodaeth ynglŷn ag argymhellion sydd wedi cael eu gwneud ar gyfer gwella cyflawniad y gwasanaeth.
 - Sicrhau bod data ynglŷn â chwynion yn cael ei rannu gyda'r Ombwdsmon i gefnogi gwellhad wrth ymdrin â chwynion a chyflawni'r gwasanaeth.

- Sicrhau bod y wybodaeth a dderbyniwyd gan yr uwch reolwyr yn cael ei defnyddio i dargedu unrhyw feysydd lle mae problemau ac ystyried a oes potensial i wella polisiau, gweithdrefnau a gwasanaethau.
- Sicrhau bod y cabinet/bwrdd gweithredol yn derbyn adroddiadau sy'n rhoi trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd, gan amlinellu pa newidiadau sydd wedi cael eu gwneud o ganlyniad i wybodaeth am gwynion ac, yn dilyn monitro eu gweithrediad, pa ganlyniadau sydd wedi cael eu derbyn.
- Sicrhau bod adroddiad blynyddol ynglŷn â chwynion yn cael ei gynhyrchu, dan amlygu unrhyw wersi a ddysgwyd yn ystod y cyfnod hwn a dangos sut maen nhw wedi cyfrannu tuag at gyflawni gwell gwasanaeth.

Cofnodi a monitro cwynion

- 4.3** Mae rheoli cwynion yn effeithiol yn cynnwys casglu data penodol a nodi problemau sydd cael eu hailadrodd neu broblemau sy'n bodoli drwy'r system gyfan. Dylid cofnodi'r holl adborth a'r cwynion a dderbyniwyd er mwyn sicrhau y gellir gwneud gwerthusiad cynhwysfawr o'r data.
- 4.4** Er mwyn cefnogi hyn, dylai sefydliadau:
- Feddu ar system i gasglu data ynglŷn â chwynion drwy'r sefydliad i gyd

- Defnyddio'r system i helpu tracio cwynion a chydymffurfiaeth ag amserlenni.
- Galluogi niferoedd, mathau, canlyniadau a thueddiadau'r cwynion i gael eu cipio, er mwyn hwyluso cymariaethau â chyfnodau gwahanol a nodi cwynion drwy'r system i gyd neu gwynion sy'n cael eu hailadrodd.
- Galluogi cipio pwyntiau allweddol o wersi a ddysgwyd.
- Ysgrifennu at yr achwynydd yn rhoi manylion ynglŷn â chanfyddiadau'r ymchwiliad, gan ddarparu ymddiheuriad am unrhyw ddiffygion a disgrifio pa gam gweithredu a fydd yn cael ei gymryd i atal hyn ddigwydd eto.
- Hysbysu Awdurdod Safonau Cwynion – Cymru ynglŷn â'r data a gasglwyd bob chwarter.

4.5 [Noder: Dylai staff y rheng flaen adrodd am yr holl gwynion difrifol, neu'r rhai hynny gyda phwyntiau dysgu ehangach, y maen nhw wedi ymdrin â nhw yn anffurfiol at y gwasanaeth cwynion canolog, fel bod y rhain yn gallu cael eu cofnodi ar gronfa ddata ganolog ar gyfer ymdrin â chwynion. Dylai hyn ddigwydd heb ystyried a yw'r gŵyn wedi cael ei datrys yn y fan a'r lle ai peidio. Ar gyfer y cwynion difrifol hynny na chafodd eu datrys, bydd gweithredu o'r fath yn golygu y bydd cofnod o'r digwyddiad pe bai'r gŵyn yn symud i Gam 2 o'r broses gwyno.]



4.6 Ni ddylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus orfod gweithredu system TG newydd ar gyfer y dibenion cofnodi hyn. Ymhellach, ar gyfer sefydliadau bychain, fel cynghorau cymuned, gall gofnodi â llaw fod yn ddigonol.

4.7 Er mwyn nodi tueddiadau canlyniad y cwynion hefyd, dylid defnyddio'r diffiniadau canlyniadau cwynion lefel uchel canlynol:

- Cwyn ynglŷn â'r gwasanaeth na ddarparwyd gan y corff hwn
- Wedi'i atgyfeirio at staff y rheng flaen a'i datrys
- Nid yw'n teilyngu ymchwiliad
- Ateb sydyn/Setliad Gwirfoddol
- Daeth yr ymchwiliad i ben
- Cadarnhawyd – Mater nad yw yn un systemig
- Cadarnhawyd – Systemig. Angen cynllun gweithredu
- Heb ei chadarnhau
- Tynnwyd yn ôl

Adran 5 – Staff a Hyfforddiant

Staff sydd ynghlwm â Chwynion

- 5.1 Tra nad yw'n anghyffredin i bobl edrych am rywun i'w feio pan mae pethau yn mynd o chwith, dylai staff gael sicrwydd nad hyn yw nod ymchwiliad. Dylid egluro mai diben unrhyw gyfweiliad a all ddigwydd yw sefydlu ffeithiau fel rhan o ymchwilio i'r gŵyn, ac nid yw'n ffurfio rhan o weithdrefn ddisgyblu. (Fodd bynnag, gallai proses ddisgyblu ar wahân ddigwydd, os yw'n briodol).
- 5.2 Pan mae angen i staff fynychu cyfweiliad, dylid dweud wrthyn nhw beth yw diben y cyfweiliad, beth i'w ddisgwyl a faint o baratoi sydd angen iddyn nhw ei wneud. Dylid rhoi cyngor iddyn nhw y gallan nhw ddod â rhywun (fel cydweithiwr) gyda nhw fel cefnogaeth – er dylid egluro'r sefyllfa gyfrinachedd a'u swyddogaeth. Yn ogystal, dylen nhw dderbyn cyngor ynglŷn â beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.
- 5.3 Mae bod yn destun cwyn sut bynnag, yn sefyllfa o straen ac, yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion sydd ynghlwm â hi, gall fod yn ddoeth i hysbysu'r cyfweilai ynglŷn ag unrhyw gefnogaeth/cwnsela sydd ar gael i'r staff.

- 
- 5.4** Yn yr un ffordd, mae'n bwysig hysbysu achwynwyr ynglŷn â chynnydd yr ymchwiliad a'i ganlyniad, ac mae'r un peth yn wir mewn perthynas â staff.
- 5.5** Yn ogystal â hysbysu staff sydd ynghlwm â chanlyniadau'r cwynion ac unrhyw argymhellion sy'n codi, dylai fod modd yn ogystal (cylchlythyrau staff, rhoi'r adroddiad blynyddol ar y fewnwyd) o ledaenu gwybodaeth i staff sut mae'r ffordd y maen nhw'n ymdrin â chwynion yn gallu cyfrannu at well gwasanaethau cyhoeddus. Dylai diwylliant sefydliadol weld bod adrodd am gŵyn a gweithredu yn rhywbeth cadarnhaol, oherwydd y mae'n cynorthwyo dysgu sefydliadol. Os oes llawer o unigolion (wedi'u lleoli efallai mewn llawer o leoliadau gwahanol) yn ymdrin â math tebyg o broblem, heb i'r wybodaeth hon gael ei rhannu, yna ni all beth all fod yn broblem systemig sydd wedi'i gwreiddio yn ddwfn yn y sefydliad ymddangos ar y wyneb. Os yw staff y rheng flaen yn hysbysu'r achwynydd ynglŷn â gweithredu (arfaethedig), mae'n debygol o gael effaith gadarnhaol yn nhermau perthnasau da gyda chwsmeriaid.

Hyfforddiant

- 5.6** Mae'r swyddogaeth gwynion angen derbyn digon o adnoddau gan staff sydd wedi cael eu hyfforddi yn briodol.

- 5.7 Dylai'r ymchwiliwr cwynion canolog wneud asesiad o'r sgiliau a'r cymwyseddau sydd eu hangen ar y rhai hynny sydd ynghlwm â'r broses gwyno a sicrhau bod strategaeth hyfforddi addas wedi cael ei sefydlu.
- 5.8 Dylai'r ymchwiliwr cwynion canolog adolygu yn barhaus y nifer o swyddogion medrus a hyfforddedig yn y sefydliad er mwyn cynnal a pharatoi adroddiadau ynglŷn ag ymchwiliadau.
- 5.9 Bydd y rhai hynny sy'n debygol o fod ynghlwm â chynnal ymchwiliadau "sensitif" yn ôl pob tebyg angen hyfforddiant "arbenigol" ychwanegol.
- 5.10 Yn y pen draw, mae hyfforddiant staff yn fater ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus i'w benderfynu arno.
- 5.11 Dylid cynnwys hyfforddiant cyffredinol ynglŷn ag ymdrin â chwynion yn y rhaglen gynefino ar gyfer yr holl staff sydd yn y sefydliad (mae hyn yn cynnwys staff ac aelodau o'r Bwrdd/Cabinet).

Gweithredu Annerbyniol gan achwynwyr

- 5.12 Mae'r Polisi enghreifftiol yn cydnabod bod rhai pobl yn gallu gweithredu yn anghyson mewn amseroedd o helbul neu ofid. Dylid cofio y gall fod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at gŵyn. Ni ddylai ymddygiad yr achwynydd gael ei weld fel annerbyniol oherwydd ei



fod yn rymus neu'n benderfynol yn unig. Fodd bynnag, gall gweithredu gan achwynwyr sy'n flin, yn gofyn llawer neu'n daer arwain at ofynion afresymol ar sefydliad neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Y camau gweithredu hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol. Felly, dylai sefydliadau gael polisi 'gweithredu annerbyniol gan achwynwyr' a sicrhau bod staff yn derbyn hyfforddiant cysylltiedig priodol. Mae croeso i sefydliadau sydd ar hyn o bryd heb bolisi o'r fath ddefnyddio polisi 'Rheoli Cyswllt Cwsmeriaid' (ar gael yn www.ombwdsmon.cymru) fel sail i ddatblygu eu gweithdrefn eu hunain.

Sut i gysylltu â ni

Ffôn 0300 790 0203

E-bost holwch@ombwdsmon.cymru

Ewchi'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