

Polisi Cwynion

Yn seiliedig ar bolisi enghreifftiol
Asiantaeth Safonau Cwynion

Fersiwn 5.0

sirgar.llyw.cymru

Cyngor **Sir Gâr**
Carmarthenshire
County Council



Rhagair

Mae'r polisi enghreifftiol wedi'i lunio 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'n cydymffurfio'n llawn â Rheoliadau Safonau'r Gymraeg.

Nodwch fod cyrff y GIG yng Nghymru yn cydymffurfio â Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011, a elwir yn 'Gweithio i Wella'.

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

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



Polisi Cwynion Enghreifftiol

Mae Cyngor Sir Caerfyrddin yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion y gall fod gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion y gallech fod yn ansicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych

hawl i'w gael ond y gwnaethom fethu â'i gyflawni. Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo hynny'n bosibl, yn ceisio unioni pethau ichi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o'r cwynion i wella ein gwasanaethau.

Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn

Pan rydych yn cyflwyno cwyn inni, byddwn fel arfer yn ymateb ichi yn y modd y nodir yn y polisi hwn.

Fodd bynnag, weithiau gall fod gennych hawl statudol i apelio, er enghraifft ynghylch penderfyniadau cynllunio, dirwyon parcio neu benderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol. Felly, mewn achosion o'r fath, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro sut y gallwch apelio.

Os oes achosion cyfreithiol ar waith neu fath arall o ymchwiliad, efallai y bydd angen inni ohirio eich cwyn hyd nes y bydd y rhain wedi eu cwblhau.

Weithiau, efallai fod gennych bryder ynghylch materion nad ydynt yn cael eu cynnwys yn y polisi hwn. Mae enghreifftiau'n cynnwys, ond heb eu cyfyngu i:

- Hawliadau yswiriant
- Cwynion am Ysgol, Cyngorydd Sir, Cyngorau Tref a Chymuned
- Cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol
- Materion cyflogaeth, gan gynnwys pryderon ynghylch

gweithwyr y Cyngor y tu allan i'r gweithle nad ydynt yn gysylltiedig â darparu gwasanaeth

- Adroddiadau ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Honiadau o gamymddwyn difrifol a gweithgareddau troseddol gan swyddog

Bydd y Tîm Cwynion yn hapus i roi cyngor ynghylch sut i erlid cwyn fel hwn a rhoi cyngor clir ynghylch math a chwmpas y cwynion y gallwn eu hystyried.

I gael gwybodaeth benodol ar sut i wneud cwyn ynghylch Gwasanaethau Cymdeithasol, ewch i'n tudalen we Cwynion a Chanmoliaeth Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol [Cwynion a Chanmoliaeth Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol](#)

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i Ryddid Gwybodaeth, Cais gan Wrthrych y Data neu unrhyw faterion eraill yn ymwneud â hawl i wybodaeth. Cysylltwch â dr@sgar.co.uk mewn perthynas â'r materion hyn.

A ydych yn gofyn inni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn cysylltu â ni er mwyn gofyn am wasanaeth, er enghraifft rhoi gwybod am olau stryd diffygiol neu ofyn am apwyntiad, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol.

Fodd bynnag, os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac yna nid ydych yn fodlon â'n hymateb, byddwch yn gallu rhoi gwybod am eich cwyn fel y disgrifir isod.

Cam 1 - datrysiad anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Os oes gennych gŵyn, trafodwch hyn â'r unigolyn rydych yn ymdrin ag ef. Byddant yn ceisio'i ddatrys ichi yn y fan a'r lle.

Bydd y Tîm Cwynion yn cael gwybod am unrhyw gwynion a byddant yn cynorthwyo â'r gwaith o gydlyn ymateb.

Ar y cam hwn, ein nod yw ymdrin â'ch cwyn mor gyflym â phosibl a chyn pen 10 niwrnod gwaith.

Os oes unrhyw wersi i'w dysgu wrth fynd i'r afael â'ch cwyn, bydd yr aelod o staff a oedd wedi ymdrin â'ch cwyn yn tynnu sylw'r Tîm Cwynion atynt.

Os nad yw'n bosibl datrys eich cwyn ar y cam hwn, gallwch ofyn am ymchwiliad swyddogol.

Sut i gyflwyno cwyn

Gallwch gwyno yn un o'r ffyrdd canlynol:

- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan, sef www.sirgar.llyw.cymru.
- Anfonwch neges e-bost atom: cwynion@sirgar.gov.uk
- Gofynnwch i'r unigolion rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef am gopi o'n ffurflen.
- Cysylltwch â'n Tîm Cwynion drwy ffonio 01267 224488 os ydych am gwyno dros y ffôn.
- Ysgrifennwch atom:

Y Tîm Cwynion

Cyngor Sir Caerfyrddin
Neuadd y Sir
Caerfyrddin
SA31 1JP

Rydym yn anelu at ddarparu ffurflenni cwynion ym mhob un o'n canolfannau gwasanaethau cwsmeriaid, manau cyhoeddus a hefyd mewn lleoliadau priodol yn ein llyfrgelloedd a'n canolfannau hamdden.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill, ac ar ffurf sain a phrint bras ar gais.

Ymdrin â'ch cwyn

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen 5 niwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod ichi sut rydym yn bwriadu ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn ichi ddweud wrthym sut yr hoffech inni gyfathrebu â chi ac a oes gennych unrhyw ofynion penodol, er enghraifft os oes angen ichi gael dogfennau mewn print bras.
- Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn yn agored ac yn onest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, byddwn yn gallu edrych ar eich cwyn yn unig os ydych yn rhoi gwybod inni amdano cyn pen 6 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch cwyn tra bo'r materion yn dal i fod yn eglur ym meddyliau pawb.

Mewn achosion prin iawn, mae'n bosibl y byddwn yn gallu edrych ar gwynion sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Ond bydd yn rhaid ichi egluro pam nad ydych wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a bydd angen inni gael digon o wybodaeth ynghylch y mater er mwyn ein galluogi i roi ystyriaeth lawn iddo. Mewn unrhyw achos, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵyn am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen iddynt gydsynio eich bod yn 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, er enghraifft Cymdeithas Dai a'r Cyngor o ran ymdrin â mater sy'n ymwneud â niwsans sŵn, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'ch pryderon. Yna byddwch yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth inni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft contractwyr atgyweirio tŷ, gweithredwyr Canolfan Ailgylchu Gwastraff y Cartref neu gyfleuster cyhoeddus canol tref, efallai y byddwch yn dymuno trafod y mater yn anffurfiol â nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am gwyno'n ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb ichi.

Cam 2 - ymchwiliad ffurfiol

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy rydym wedi gofyn iddynt roi sylw i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol i roi sylw iddo ac ymateb ichi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor neu mewn rhai achosion efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn ichi gadarnhau ein bod yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn ichi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych yn gobeithio'i gael.

Fel arfer bydd angen i'r unigolyn sy'n rhoi sylw i'ch cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud hyn wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn ichi a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan ofynnoch am wasanaeth a gallwn weld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chreu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys cwynion mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn gwneud y canlynol:

- Rhoi gwybod ichi o fewn y cyfnod hwn pam rydym yn credu y gall gymryd mwy o amser i ymchwilio.
- Dweud wrthyhch pa mor hir rydym yn disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod ichi lle rydym arni o ran yr ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd ichi, gan gynnwys dweud wrthyhch a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn anelu at gadarnhau'r ffeithiau yn gyntaf.

Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gael cwrdd â chi i drafod eich cwyn.

Yn achlysurol, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych wedi ei darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill sydd ynghlwm â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod ichi ynghylch yr hyn y byddwn yn ei ddarganfod. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethpwyd i'n casgliadau.

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

Os byddwn yn darganfod bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrthyhch beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn iddo beidio â digwydd eto.

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

Unioni'r mater

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth ichi y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio'i gywiro. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad a wnaethpwyd gennym ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os oedd yn rhaid ichi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem fod wedi'i darparu ar eich cyfer, neu os oeddech yn gymwys i gael cyllid nad oeddech wedi'i gael, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Yr Ombwdsmon

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

- Eich bod cael triniaeth annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Eich bod wedi bod o dan anfantais yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu eich bod wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl eich bod yn dod â'ch cwyn at ein sylw ni yn gyntaf, ac yn rhoi cyfle inni unioni'r sefyllfa. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffonio: **0300 790 0203**
- Anfon neges e-bost: **holwch@ombwdsmon.cymru**
- Y wefan: **www.ombwdsmon.cymru**
- Ysgrifennu at: **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae sefydliadau eraill ar gael hefyd sy'n rhoi ystyriaeth i gwynion. Er enghraifft, mae Comisiynydd y Gymraeg yn ymdrin â chwynion am wasanaethau yng Nghymru. Gallwn roi cyngor ichi am sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn trin eich cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein Tîm Rheoli Corfforaethol yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter ac yn cael gwybod am yr holl gwynion difrifol. Mae ein Pwyllgor craffu hefyd yn ystyried ein hymatebion i gwynion ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu crynodeb (dienw) o'r wybodaeth am gwynion a ddaeth i law a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon yn rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o'n cwynion.

Pan fo angen gwneud newidiadau sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a pha bryd y byddwn yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod ichi pan fydd y newidiadau rydym wedi addo eu gwneud wedi cael eu cwblhau.

Beth os oes angen cymorth arnoch?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i roi gwybod inni am eich cwyn. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai yr hoffech gysylltu â sefydliadau megis Cyngor ar Bopeth, Age Cymru neu Shelter a fydd yn gallu eich cynorthwyo o bosibl.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi cwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch, gallwch siarad â

rhywun ar y Llinell Gymorth Meic.

- Rhif ffôn: **0808 802 3456**
- Gwefan: **www.meiccymru.org**
neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:
- Rhif Ffôn: **0808 801 1000**
- Cyfeiriad e-bost: **post@complantcymru.org.uk**
- Gwefan: **www.complantcymru.org.uk**

Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau helbulus neu ofidus, efallai y bydd rhai pobl yn ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau annifyr neu ofidus a arweiniodd at gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn ymddwyn mewn modd grymus neu benderfynol yn unig.

Credwn fod gan yr holl achwynwyr yr hawl i gael eu clywed,

eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn credu bod gan ein staff yr un hawl i'w clywed. Felly, rydym yn disgwyl ichi fod yn gwrtais ac yn foneddigaidd wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan fo gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.

Datganiad cydraddoldeb

Mae angen i'r holl weithwyr fabwysiadu dull cadarnhaol, agored a theg a sicrhau y cydymffurfir â **Pholisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth yr Awdurdod** a'i gymhwyso'n gyson i bawb heb ystyried hil, lliw, cenedl, tarddiad ethnig neu genedlaethol, anabledd, crefydd a chred neu ddiffyg cred, oedran, rhyw, ailbennu rhywedd, hunaniaeth o ran rhywedd a mynegiant rhywedd,

cyfeiriadedd rhywiol, beichiogrwydd neu famolaeth, statws priodas neu bartneriaeth sifil.

Yn ogystal, mae Safonau'r Gymraeg yn gofyn inni 'sicrhau nad yw'r iaith yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg' a dylid defnyddio'r egwyddor hon wrth gymhwyso'r polisi hwn.



Atodiad A

Ffurflen gwyno

Gellir cwblhau'r ffurflen hon ar-lein neu drwy fynd i'n gwefan: www.sirgar.llyw.cymru

Nodwch: Yr unigolyn a gafodd profiad o'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, cwblhewch Adran B.

A: Eich manylion

Nodwch beth yw'r ffordd orau o gysylltu â chi: _____

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd ichi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os ydych am ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, rhowch wybod inni er mwyn inni allu trafod sut y gallwn eich helpu.

Cyfenw:

Enwau cyntaf:

Teitl:

Cyfeiriad a chôd post:

Cyfeiriad e-bost:

Rhif Ffôn Cyswllt (dydd):

B: Cwyno ar ran rhywun arall:**Manylion yr unigolyn:**

Nodwch fod yn rhaid inni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn sydd wedi cael y broblem.

Enw'r unigolyn yn llawn:

Cyfeiriad a chôd post:

Beth yw eich perthynas â'r unigolyn?:

Pam rydych yn cwyno ar ei ran?:

C: Ynghylch eich cwyn (defnyddiwch ddalen(nau) ar wahân i barhau i nodi eich atebion i'r cwestiynau canlynol os oes angen)

Enw'r adran/is-adran/gwasanaeth rydych yn cwyno amdano/amdani:
Beth ydych chi'n credu y gwnaethon nhw'n anghywir, neu y gwnaethon nhw fethu ei wneud?
Disgrifiwch sut rydych yn bersonol wedi dioddef neu sut y mae hyn wedi effeithio arnoch:
Beth, yn eich barn chi, y dylid ei wneud i unioni'r mater?
Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem gyntaf?
A ydych chi eisoes wedi cyflwyno eich pryder i staff y rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno ynghylch sut a phryd y gwnaethoch hyn:
Os oes mwy na chwe mis wedi bod ers ichi ddod yn ymwybodol o'r broblem, nodwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:

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

Llofnod: _____

Dyddiad: _____

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Y Tîm Cwynion

Cyngor Sir Caerfyrddin, Neuadd y Sir, Caerfyrddin SA31 1JP

Cyfeiriad-bost: cwynion@sirgar.gov.uk

Rhif ffôn: **01267 224488**