Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd

"Gwella gwasanaethau drwy wrando a dysgu"

www.gwynedd.llyw.cymru

Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd

Mae Cyngor Gwynedd 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.

Mae egwyddorion **Ffordd Gwynedd** yn golygu rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth mae'r Cyngor yn ei wneud. Mae cael trefn gwynion sy'n rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi yn ein helpu i adnabod anghenion pobl Gwynedd a drwy hynny 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 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 wrthych 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 e.e. pan fydd fframwaith cyfreithiol yn berthnasol, lle byddwch yn anfodlon gyda phenderfyniad polisi sydd wedi ei wneud yn briodol a byddwn wedyn yn eich cynghori sut i roi gwybod am eich pryderon.

Nid yw'r polisi hyn yn berthnasol i gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol pryd y dylech gysylltu â

- **Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**
  Swyddog Gofal Cwsmer, Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant, Cyngor Gwynedd,
  Stryd y Jêl, Caernarfon, LL55 1SH

  Ffôn: **01286 679 549**

- **Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**
  Swyddog Gofal Cwsmer, Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Cyngor Gwynedd,
  Stryd y Jêl, Caernarfon, LL55 1SH

  Ffôn: **01286 679 151**

  gcgc@gwynedd.llyw.cymru

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i **'Ryddid Gwybodaeth'** neu faterion mynediad at ddata pryd y dylech gysylltu â:

Uwch Swyddog Statudol Diogelu Data, Gwasanaeth Ymchwil a Gwybodaeth,
Swyddfa'r Cyngor, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd,LL55 1SH

RhyddidGwybodaeth@gwynedd.llyw.cymru

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 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.

Datrysiad 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/hi. Dywedwch wrtho/i eich bod eisiau i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Cysylltwch â'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar **01766 771000** os ydych chi eisiau cwyno dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan **www.gwynedd.llyw.cymru**
- Anfonwch e-bost atom **cwynion@gwynedd.llyw.cymru**
- Ysgrifennwch atom: **Swyddog Gwella Gwasanaeth, Gwasanaethau Corfforaethol, Cyngor Gwynedd, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd, LL55 1SH**

Rydym yn anelu at ddarparu copïau o'r Polisi yma ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a mannau cyhoeddus yn ogystal â lleoliadau priodol fel llyfrgelloedd.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen canmoliaeth/gwyno ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg. Os ydych chi angen y ddogfen mewn iaith neu fformat arall, gan gynnwys BSL, print bras, hawdd ei ddarllen, cyfrwng sain ayyb cysylltwch â'r Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Ymdrin â'ch pryder

Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith** 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 **12 mis**. 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 e.e. **Cymdeithas Dai a'r Cyngor 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 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 wrthych 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 Cyngor neu, mewn rhai achosion 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. 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 wrthych 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 wrthych 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 â 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 sgyrsiau, 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 wrthych 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 wrthych 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 rywbeth 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, **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 Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsman 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 Ombwdsman fel arfer yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni gyntaf a rhoi cyfle i ni i gywiro pethau i chi. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsman drwy:

- Ffôn: **0300 790 0203**
- E-bost: **Holwch@ombwdsmon.cymru**
  Gwefan: **www.ombwdsmon.cymru**
  Ysgrifennu at: **Ombwdsman 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 Uwch Reolaeth yn ystyried crynodeb yn rheolaidd bob chwarter ac mae'n cael ei wneud yn ymwybodol o'r holl gwynion difrifol. Mewn achosion o gwynion difrifol bydd y Swyddog Monitro hefyd yn cael ei hysbysu. Mae ein **Cabinet** 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.

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.

Isod fe welwch ffurflen **CANMOLIAETH A CHWYNION** gallwch ei defnyddio un a'i i gynnig

CANMOLIAETH ☺ i roi gair o ddiolch neu ganmoliaeth i'r Cyngor am beth maent wedi ei wneud yn dda

(Byddwn yn dathlu'r diolchiadau/llwyddiannau fydd yn dod i mewn ymysg ein staff ar ein Wal Lwyddiannau mewnol)

neu

CWYNION ☹ i anfon cwyn atom lle teimlwch ein bod wedi methu a chyrraedd eich gofynion

FFURFLEN CANMOLIAETH A CHWYNION

Yma yng Nghyngor Gwynedd, rydym yn gweithio'n barhaus tuag at sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth gorau posib i chi, ein trigolion a'n defnyddwyr gwasanaeth, gyda'r nod o rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud.

Rydym felly bob amser yn awyddus i glywed eich profiadau chi o dderbyn gwasanaeth gennym er mwyn ein helpu i adnabod y pethau rydym yn ei wneud yn dda, a beth allwn ei wella.

Mae eich adborth yn werthfawr i ni a bydd eich sylwadau'n cael eu defnyddio er mwyn gwella eich gwasanaethau chi.

A. Eich manylion chi:

Cyfenw: .... Enw(au) blaen: ....

Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ neu nodwch os yw'n wahanol ....

Cyfeiriad a Chod Post: ....

....

....

Eich cyfeiriad e-bost: ....

Rhif ffôn cyswllt - dydd: ....

Rhif ffôn symudol: ....

Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi:

....

Eich gofynion: os yw'n ffordd arferol o ddelio â'r drefn yma yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ymdrin â gweddill y ffurflen, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

B. Llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall:

Eu manylion nhw:

Eu henw yn llawn: ....

Cyfeiriad a chod post:..

....

Beth yw'ch perthynas â'r person? ....

Pam ydych chi'n cysylltu ar eu ran? ....

....

....

C. Beth yw eich rheswm/rhesymau dros gysylltu â ni (os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

C1 Enw'r Gwasanaeth/Swyddog dan sylw.

....

C2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn dda, neu na chafodd ei wneud yn dda?

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

C3 Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi'n bersonol.

....

....

....

....

....

C4 Os ydych yn cyflwyno cwyn, beth yn eich barn chi ddylai'r Cyngor ei wneud i gywiro pethau.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

C5 Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf ? (Os ydych yn cyflwyno cwyn, ac os oes mwy na 6 mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cysylltu cyn hyn).

....

....

....

....

....

....

....

....

C6 A ydych eisoes wedi codi'r mater gyda'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.

....

....

....

....

....

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cais rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: .... Dyddiad: ....

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at :-

Swyddog Gwella Gwasanaeth, Gwasanaethau Corfforaethol,
Cyngor Gwynedd, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd LL55 1SH

☎ 01766 771000

🖂 Cwynion@gwynedd.llyw.cymru

Sut ydym yn defnyddio eich gwybodaeth

Rydym yn casglu eich manylion personol er mwyn medru delio efo'ch cwyn.

Rydym yn gwneud hyn fel rhan o'n dyletswyddau fel corff cyhoeddus.

Fydd eich manylion ddim yn cael eu rhannu tu allan i'r Cyngor oni bai bod hynny'n angenrheidiol i ddatrys eich cwyn.

I gael gwybod pa mor hir rydym yn cadw eich gwybodaeth, cysylltwch a ni.

Eich hawliau

I gael gwybod am eich hawliau a manylion cyswllt Swyddog Diogelu Data'r Cyngor, ewch i'r **www.gwynedd.llyw.cymru/preifatrwydd**

CYNGOR GWYNEDD