



Cyngor Bro Morgannwg

**Polisi Pryderon a Chwynion
Corfforaethol**

1 Gorffennaf 2013

Cyflwyniad

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i aelodau o'r cyhoedd sy'n derbyn neu'n ceisio gwasanaethau oddi wrth Gyngor Bro Morgannwg, ac eithrio gwasanaethau cymdeithasol.

Mae Cyngor Bro Morgannwg yn addo ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am y gwasanaethau y byddwn yn eu darparu. Gwnawn ein gorau i egluro materion sy'n eich drysu ac i gywiro ein camgymeriadau, os medrwn. Byddwn yn sicrhau y cewch y gwasanaethau y mae gennych hawl iddynt y methwyd â'u darparu, a byddwn yn ymddiheuro am ein camgymeriadau fel y bo'n briodol. Byddwn hefyd yn dysgu o'n camgymeriadau, ac yn defnyddio'r wybodaeth a enillwyd i wella ein gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwynion, byddwn fel arfer yn ymateb yn y modd sydd wedi'i egluro isod. Serch hynny, weithiau bydd hawl i chi apelio - ar ôl methu â chael caniatâd cynllunio, neu le ar gyfer eich plentyn mewn ysgol benodol, er enghraifft. Byddwn wedyn yn egluro'r broses apelio i chi'n hytrach nag ymchwilio i'ch cŵyn. O bryd i'w gilydd, byddwch yn pryderu am faterion nad ydym yn gyfrifol amdanynt - e.e. polisi Llywodraeth Cymru - a byddwn wedyn yn egluro sut mae lleisio'r pryderon hynny.

Nid yw'r polisi hwn chwaith yn berthnasol i faterion sy'n ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data (ac eithrio pan fo amserau ymateb dan sylw). O dan amgylchiadau felly, dylech gysylltu â Rheolwr Gwybodaeth y Cyngor yn y ganolfan gyswilt drwy anfon neges i contactonevale@valeofglamorgan.gov.uk.

Ydych chi wedi'n holi eto?

Os ydych yn gofyn am wasanaeth am y tro cyntaf, (e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd gwallus, yn gofyn am gael cyfarfod â ni, ac ati), yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ateb eich cais yn gyntaf. Petaech yn gofyn am wasanaeth ac yn anfodlon ar yr ymateb, gallech fynegi hynny drwy ddilyn y camau sydd wedi'u disgrifio isod.

Oes unrhyw fater na fydd yn cael ei drafod fel pryder neu fater corfforaethol?

Mae rhai materion nad ydynt yn cael eu trin o dan y Polisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol, er enghraifft:

- cais cyntaf am wasanaeth - pan fyddwch, er enghraifft, yn rhoi gwybod am olau stryd gwallus neu ysbwriel sydd heb ei gasglu;

- apêl yn erbyn penderfyniad gan y cyngor a wnaethpwyd yn y modd cywir;
- newid deddfwriaeth neu benderfyniad ynglŷn â pholisi a wnaethpwyd yn y modd cywir;
- penderfyniadau y mae trefn ar wahân ar gyfer apelio'n eu herbyn neu'u hadolygu, e.e. apeliadau cynllunio, arolygon treth y cyngor a materion sy'n cael eu trafod yn y llys ynadon;
- cais am yswiriant yn erbyn y cyngor (ond y mae modd cwyno'n erbyn y broses a ddilynodd y cyngor wrth weinyddu'r cais);
- sylwadau am safon gwasanaeth penodol pan fo'r safon honno gyfuwch â'r safon a gyhoeddwyd neu'n uwch na hynny;
- lobiö grwpiau neu sefydliadau er mwyn hyrwyddo achos penodol;
- honiadau o gamymddwyn ariannol neu lygredd;
- materion sy'n gyfrifoldeb yr heddlu;
- cwynion am faterion nad yw'r cyngor yn gyfrifol amdanynt.

Ni fydd cwynion am wasanaethau cymdeithasol, cynghorwyr nac ysgolion yn cael eu trafod o dan y polisi hwn – gwelwch y ddogfen gryno am fanylion.

Cam 1 – Penderfyniad anffurfiol

Mae'n well gennym fynd i'r afael â mater ar unwaith os medrwn, yn hytrach na cheisio ei ddatrys nes ymlaen. Os ydych yn poeni am rywbeth, dylech godi'r mater gyda'r aelod o staff sy'n ymdrin â chi. Bydd yntau wedyn yn gwneud ei orau i'w ddatrys yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu wrth drafod eich pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na fedr yr aelod o staff eich helpu, bydd yn egluro pam a bydd gennych hawl wedyn i ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Lleisio pryder neu gŵyn yn ffurfiol – Cam 2

Mae sawl ffordd o leisio cŵyn:-

- Cewch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan drwy fynd i : www.valeofglamorgan.gov.uk.
- Cewch ffonio ein rhif cyswllt canolog - sef 01446 70011 - os ydych am leisio cŵyn dros y ffôn.
- Cewch anfon neges i contactonevale@valeofglamorgan.gov.uk.
- Cewch ofyn i'r aelod o staff y daethoch i gysylltiad ag ef roi copi o'r ffurflen gwynion i chi. Dywedwch wrtho eich bod am i'r cyngor ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.

- Cewch siarad ag un o'r derbynyddion ym mhrif dderbynfeydd a llyfrgelloedd y cyngor.
- Cewch ysgrifennu atom i'r cyfeiriad hwn: Swyddog Cwynion Cwsmeriaid, Cysylltiadau Cwsmeriaid, Swyddfeydd Dinesig, Heol Holton, Y Barri, CF63 4RU

Byddwn yn sicrhau bod ffurflenni pryderon a chwynion ar gael yn holl dderbynfeydd a llyfrgelloedd y cyngor.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwynion ar gael yn Saesneg ac ieithoedd eraill, ar dâp sain ac mewn print bras a Braille, drwy holi.

Ymdrin â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol cyn pen 5 niwrnod gwaith ac yn egluro'n union sut y bwriadwn ei drafod.
- Byddwn yn gofyn sut yr hoffech gyfathrebu â ni, ac yn nodi unrhyw anghenion penodol sydd gennych – fel rhywun anabl, er enghraifft.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau na fydd eich perthynas â ni yn y dyfodol yn dioddef am i chi fynegi pryder neu leisio cŵyn.

Fel arfer, er mwyn gallu ystyried pryderon, bydd yn rhaid i ni gael clywed amdanynt cyn pen 12 mis. Mynnwn weithredu fel hyn, am ei bod yn well archwilio pryderon tra bod y problemau yn fyw ym meddyliau pawb.

Weithiau, byddwn yn fodlon archwilio pryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw'n ddiweddarach na hynny, ond bydd yn rhaid i chi gyfiawnhau'r oedi a dod â digon o wybodaeth i ni allu rhoi ystyriaeth deilwng i'r broblem. (Ni allwn ymchwilio i unrhyw fater a ddigwyddodd yn fwy na thair blynedd yn ôl beth bynnag a fo'r amgylchiadau).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd yn rhaid i chi allu profi bod yr unigolyn hwnnw'n fodlon i chi weithredu ar ei ran.

Beth os yw'r mater yn ymwneud â mwy nag un sefydliad?

Os ydych yn cwyno'n erbyn mwy nag un sefydliad - y cyngor hwn a Heddlu De Cymru, er enghraifft - byddwn fel arfer yn cydweithio â'r sefydliadau hynny er mwyn penderfynu p'un a ddylai arwain. Wedyn cewch enw'r sawl a fydd yn gyfrifol am gadw mewn cysylltiad â chi tra ein bod wrthi'n ystyried eich cŵyn.

Os ydych yn cwyno am sefydliad sy'n gweithio ar ein rhan (contractwyr trwsio, er enghraifft), y cyngor fydd yn gyfrifol am drafod y gŵyn ac ymateb i chi. Gallech godi'r mater yn anffurfiol gyda'r contractwyr yn gyntaf, ond os ydych am leisio pryder neu gŵyn ffurfiol, y cyngor ei hun fydd yn ymchwilio i'r mater ac yn ymateb i chi.

Cam 2 – Ymchwiliad

Cewch wybod pwy yr ydym wedi'i ddewis i ymchwilio i'ch pryder neu'ch cŵyn. Os yw'r gŵyn yn ddigon syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun yn y gwasanaeth dan sylw gynnal yr ymchwiliad a chysylltu â chi wedyn. Os yw'n fwy difrifol, byddwn efallai'n galw ar rywun mewn rhan arall o'r awdurdod i'w thrafod neu hyd yn oed yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn cyflwyno ein fersiwn ni o'r gŵyn i chi ac yn gofyn i chi ei gadarnhau. Byddwn hefyd yn gofyn pa ganlyniad yr ydych am ei weld.

Fel arfer bydd yr unigolyn sy'n trafod y gŵyn am weld y ffeiliau perthnasol sydd gennym. Os nad ydych am i hynny ddigwydd, y mae'n bwysig i chi ddweud wrthym.

Os oes ffordd syml o ddatrys eich problem, byddwn yn gofyn am eich caniatâd i'w dilyn. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth a'i bod yn amlwg y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ei gynnig i chi'n hytrach na chynnal ymchwiliad ac ysgrifennu adroddiad.

Ein nod yw datrys problemau cyn gynted fyth ag sy'n bosibl ac o fewn 20 niwrnod gwaith, yn y rhan fwyaf o achosion. Os yw eich cŵyn chi'n fwy cymhleth, byddwn yn:

- egluro i chi o fewn y cyfnod hwnnw pam y mae'r gŵyn yn debyg o gymryd mwy o amser i'w harchwilio.
- rhoi gwybod i chi faint o amser y mae'n debyg o'i gymryd.
- rhoi gwybod i chi faint o gynnydd a wnaethpwyd hyd yma.
- rhoi adroddiadau cyson i chi ar gynnydd, a sôn am unrhyw ddatblygiadau sy'n debyg o newid yr amserlen a ragwelwyd ar y dechrau.

Cael hyd i'r union ffeithiau fydd nod cyntaf y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi.

Byddwn weithiau'n gofyn i chi gyfarfod â ni i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, byddwn yn awgrymu gwneud defnydd o wasanaeth cyflafareddu i ddatrys anghydfod.

Byddwn yn mynd ati i ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol. Gallai honno fod yn ffeiliau, nodiadau am sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost ac unrhyw eitemau eraill sy'n berthnasol i'r mater sydd wedi'ch corddi. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu rai eraill sydd ynglŷn â'r mater, ac yn cael golwg ar ein polisïau ac unrhyw ganllawiau a hawliau cyfreithiol.

Y Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cŵyn, byddwn yn defnyddio'r dull o gyfathrebu yr ydych wedi'i ddewis wrth roi gwybod am ein darganfyddiadau - h.y. llythyr, neges e-bost ac ati. Byddwn yn llunio adroddiad mwy o faint, os bydd angen. Byddwn yn egluro'n union sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn fod bai ar y cyngor, byddwn yn egluro beth yn union a ddigwyddodd, a'r rhesymau am hynny. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch.

Os gwelwn ddiffyg ar ein systemau neu ar ein dull o weithredu, byddwn yn ei egluro i chi, ac yn egluro sut y bwriadwn newid er mwyn osgoi problemau tebyg yn y dyfodol.

Byddwn bob amser yn ymddiheuro pan fydd bai arnom.

Gwneud yn iawn am gamgymeriad

Os bu'n rhaid i chi i fynd heb wasanaeth am i ni fethu â'i ddarparu, byddwn yn prysuro i'w gynnig ar unwaith, os oes modd yn y byd. Os cawsoch wasanaeth eilradd, gwnawn ein gorau i wneud yn iawn am hynny. Os ydy unrhyw gamgymeriad ar ein rhan wedi eich rhoi o dan anfantaes, gwnawn ein gorau i sicrhau bod gennych yr un manteision ag a fuasai gennych petai'r camgymeriad heb ddigwydd.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth sydd ar gael am ddim gan y cyngor, neu os ydych wedi methu â chael nawdd y gallech fod wedi'i hawlio, byddwn fel arfer yn gwneud yn iawn am eich colled.

Ombwdsman

Os na lwyddwn i ddatrys eich cŵyn, cewch ei dwyn i sylw Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Swyddog cwbl annibynnol ar gyrrff y llywodraeth yw'r Ombwdsman sy'n rhydd i ymchwilio i'ch cŵyn chi neu gŵyn y sawl yr ydych yn gweithredu ar ei ran, os ydych yn teimlo:

- eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd methiant y corff a fu'n ei ddarparu.
- eich bod wedi cael eich rhoi o dan anfantaes yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsman yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni'n gyntaf a rhoi cyfle i ni ddatrys y broblem. Cewch gysylltu â'r Ombwdsman drwy:

- ffonio: 0300 790 0203
- anfon neges i: ask@ombudsman-wales.org.uk
- fynd i wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion, a gallwn roi manylion y rheiny i chi. Os hoffech wybod am wasanaethau Cymraeg, er enghraifft, cewch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg drwy:

- ffonio: 0845 6033 221
- anfon neges i: post@welshlanguagecommissioner.org
- ysgrifennu at: Gomisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5-7 Heol y Santes Fair, Caerdydd CF10 1AT

Dysgu gwersi

Byddwn yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau. Bydd ein tîm rheoli corfforaethol yn cael golwg fras ar yr holl gwynion sydd wedi dod i law bob chwe mis, ac yn edrych ar fanylion unrhyw gwynion difrifol. Bydd ein Cabinet a'n Pwyllgorau Craffu hefyd yn bwrw golwg flynyddol dros ein hymateb i gwynion.

Os bydd angen newid unrhyw beth, byddwn yn egluro beth yn union sydd gennym mewn golwg, pwy fydd yn gwneud y gwaith a phryd y bwriadwn ddod i ben, ac yn rhoi'r wybodaeth honno i chi yn ein hymateb.

Beth os bydd angen help arna' i?

Bydd ein staff yn eich helpu i ddwyn eich pryderon i'n sylw. Os bydd angen help ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a allai fod o gymorth i chi. Efallai yr hoffech gysylltu â gwasanaethau eirioli'r Cynghorau Iechyd Cymuned neu Ofal yr Henoed neu Shelter, er enghraifft.

Cewch ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn hefyd, os ydych o dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch i wneud hynny, gellwch ffonio llinell gymorth Meic ar 080880 23456 neu fynd i www.meiccymru.org Cewch hefyd gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy ddefnyddio'r manylion hyn:

01792 765600 (De Cymru) 01492 523333 (Gogledd Cymru)
post@childcomwales.org.uk
www.childcomwales.org.uk

Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth

Swyddfa Gogledd Cymru:

Phoenix Way
Abertawe
SA7 9FS

Maenor Penrhos
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Bydd rhai pobl yn ymddwyn yn groes i'w natur ar adeg o bryder neu gyni. Weithiau bydd pryderon neu gwynion yn cael eu hysgogi gan amgylchiadau pur annifyr. Nid ydym yn barnu bod rhywun sy'n mynegi teimladau cryf neu benderfynol yn ymddwyn mewn ffordd annerbyniol.

Er bod gan bawb sydd am leisio cŵyn hawl ddiymwad i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu, teimlwn fod yr un hawliau'n union hefyd gan ein staff. Gan hynny, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrthym bob amser. Nid ydym yn caniatáu i neb ymosod ar ein staff, eu sarhau, taeru arnynt na mynnu eu bod yn ateb cais afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i'n helpu i reoli'r sefyllfa pan deimlwn fod ymddygiad rhywun yn annerbyniol.

Ffurflen pryderon/cwynion

A: Eich manylion

Cyfenw	Enw(au) blaen:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/nodwch unrhyw deitl arall:
Cyfeiriad a chôd post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn yn ystod y dydd		
Rhif ffôn symudol:		

Nodwch ba un o'r dulliau uchod yr hoffech i ni ei ddefnyddio wrth gysylltu â chi

Eich gofynion: os yw'n anodd i chi gwyno yn y ffordd arferol - e.e. am nad yw'r Gymraeg na'r Saesneg yn iaith frodorol i chi, neu am ei bod yn rhaid i chi gyfathrebu mewn ffordd arbennig - rhowch wybod i ni er mwyn i ni gael trafod sut orau i'ch helpu.

Y sawl a gafodd y broblem a ddylai lenwi'r ffurflen ond os ydych yn gweithredu ar ran rhywun arall dylech lenwi adran B. Sylwch y bydd yn rhaid i ni gael gwybod i sicrwydd bod gennych hawl i weithredu dros yr unigolyn dan sylw, cyn y medrwn ddechrau trafod eich cwyn.

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

Enw llawn yr unigolyn:	
Cyfeiriad a chôd post yr unigolyn:	

Beth yw eich perthynas â'r unigolyn?	
Pam ydych chi'n cwyno ar ran yr unigolyn hwnnw?	

C: Manylion am eich pryder/cŵyn (Cewch ddefnyddio rhagor o bapur ar gyfer eich atebion os bydd angen)

C.1 Pa adran, isadran neu wasanaeth sydd dan sylw yn y gŵyn:

C.2 Pa gam a wnaeth ei staff drwy weithredu neu fethu â gweithredu yn eich barn chi?

C.3 Sut ydych chi wedi dioddef oherwydd hyn?

C.4 Beth ddylai gael ei wneud er mwyn rhoi trefn ar bethau yn eich barn chi?

C.5 Pryd sylwoch chi ar y broblem am y tro cyntaf?

C.6 Ydych chi wedi cwyno wrth y staff sy'n gyfrifol am ddod â'r gwasanaeth i'r cyhoedd? Os felly, soniwch yn fyr am sut a pha bryd y gwnaethoch chi hynny.

C.7 Os yw'n fwy na 6 mis ers i chi sylwi ar y broblem, pam nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn?

Cofiwch anfon unrhyw ddogfennau sy'n cefnogi eich pryder neu'ch cŵyn gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch chi wedi llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at y:

Swyddog Cwynion Cwsmeriaid, Cysylltiadau Cwsmeriaid, Swyddfeydd
Dinesig, Heol Holton, Y Barri, CF63 4RU