



Trefn ymdrîn â Phryderon a Chwynion GwE

Mae GwE wedi ymrwymo i ddelio gydag unrhyw bryderon neu gwynion ynglŷn â'r gwasanaeth yn brydlon a thryloyw gan ddilyn polisiau a phrotocolau Cyngor Gwynedd fel yr awdurdod lletyol neu, lle'n briodol, bolisiau awdurdodau unigol.

Yn y lle cyntaf, anelir at ddelio gyda chwynion yn anffurfiol a cheisio datrysiaid mewn modd teg, trefnus, cyson a diduedd. Lle nad yw hyn yn bosib mae modd mynd drwy broses o gyflwyno cŵyn ffurfiol.

Isod amlinellir y gwahanol fathau o gwynion posib a phrotocolau delio gyda nhw.

Math o gŵyn	Polisi a phrotocol a ddilynir
Cŵyn gyffredinol am wasanaeth GwE gan aelod o'r cyhoedd	Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd (Atodiad 1)
Cŵyn gan aelod staff GwE am amodau gwaith, ymddygiad cydweithiwr.	Trefn gwyno Cyngor Gwynedd (Atodiad 2)
Cŵyn gan ysgol / unigolion o fewn ysgol am wasanaeth GwE	Trefn a pholisi delio gyda chwynion yr awdurdod perthnasol (Atodiad 3)
Anfodlonrwydd gan Awdurdod Lleol am agwedd o wasanaeth GwE	Dilyn camau Trefniadau'r Cytundeb Rhyng Awdurdod

POLISI PRYDERON A CHWYNION CYNGOR GWYNEDD

Dolen - [POLISI PRYDERON A CHWYNION CYNGOR GWYNEDD](#)

ADRAN CEFNOGAETH GORFFORAETHOL



8.2 TREFN GWYNO

Os oes cwyn ynglŷn â'r gwaith, (ar wahân i gwynion ynglŷn â chyflog y mae trefn arbennig ar eu cyfer), mae hawl i leisio'r gwyn drwy'r drefn ganlynol:-

1. Dylid cysylltu â Phennaeth yr Adran gan mai ef/hi yw'r person, yn y rhan fwyaf o achosion, sy'n gallu trafod y gwyn orau.
2. Gall yr aelod o staff drafod y mater ei hunan, neu ofyn i gynrychiolydd fel diffiniwyd gan paragraff 10 o'r Deddf Cysylltiadau Cyflogaeth 1999* ei drafod ar ei r/rhan neu gydag ef/hi.
3. Pe dymunir trafod y mater ymhellach ar ôl cyfarfod Pennaeth yr Adran, dylid cysylltu â'r cynrychiolydd gan ofyn am gyfarwyddyd, a phe dymunir, gellir trafod y mater ymhellach gyda Phennaeth yr Adran. Os oes anfodlonrwydd o hyd, gellir cyflwyno'r gwyn yn ysgrifenedig (gan yr aelod o staff neu ei g/chynrychiolydd).
4. Bydd Pennaeth Adran neu Uwch Swyddog a enwebir ganddo/ganddi yn ystyried y gŵyn.
5. Trafodir y gŵyn gyda'r aelod o staff a chynrychiolydd pe dymunir, a cheir ateb ysgrifenedig yr awdurdod o fewn 14 diwrnod.
6. Os yw'r aelod o staff yn dal yn anfodlon ar yr ateb a dderbynnir, yna bydd cyfle i gymodi trwy drafod gyda'r Pennaeth Adran a Chynrychiolydd o'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol a Chynrychiolydd y Gweithiwr.
7. Os oes anfodlonrwydd o hyd ar y mater, gellir ysgrifennu i'r perwyl hwnnw at y Pennaeth Adran Cefnogaeth Gorfforaethol fydd yn cyfeirio'r mater i'r Panel Apeliadau Lleol o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn y cais.
8. Gwrandewir yr apêl gan y Pwyllgor Apêl Cyflogaeth.
9. Bydd yr Undeb perthnasol yn derbyn copi, er gwybodaeth, o benderfyniad pob Pwyllgor Apêl Cyflogaeth a bydd yn agored i ochr y gweithwyr ddwyn unrhyw fath o bolisi neu egwyddorion sy'n codi o unrhyw achos i sylw'r Cyd -Bwyllgor Lleol.

Mewn achosion lle honnir eu bod yn achosion brys gwneir pob ymdrech i sicrhau bod y broses o weithredu'r drefn uchod yn cael ei chyflawni cyn gynted â phosib.

*** Diffiniad o gynrychiolydd o'r Ddeddf Cysylltiadau Cyflogaeth 1999:**

(a) swyddog sydd yn gyflogedig gan undeb llafur yn unol â rhannau 1 ac 119 o'r Ddeddf Undeb Llafur a Chysylltiadau Llafur (Cyfnerthiad) 1992,

(b) swyddog o undeb llafur sydd gyda ardystiad ysgrifenedig gan yr undeb i ddangos mae gan y swyddog profiad o, neu wedi derbyn hyfforddiant mewn, cynrychioli gweithwyr mewn gwrandawiau disgyblaeth neu gwyno.

(c) gweithiwr arall y cyflogwr

Crynodeb camau gweithredu mewn achos o gŵyn gan ysgol / unigolion o fewn ysgol am wasanaeth GwE
Cam 1
<ul style="list-style-type: none"> • Trafodaeth anffurfiol rhwng yr ysgol â swyddog GwE gan anelu at ddatrysiad prydlon a derbyniol
Cam 2 Os nad yw'r uchod yn llwyddiannus, yr ysgol i gyflwyno cŵyn i'r Awdurdod Addysg priodol e.e. Gwynedd, Môn, Conwy, Sir Ddinbych, Flint, Wrecsam
<ul style="list-style-type: none"> • Pennaeth ysgol i ysgrifennu at y Pennaeth Addysg i amlinellu'r gŵyn • Trafodaeth rhwng y Pennaeth a'r Pennaeth Addysg i gael dealltwriaeth iawn o'r gŵyn a'r hyn y mae'r ysgol yn ei ddymuno fel datrysiad • Yr Awdurdod Addysg unigol i ymdrin â'r mater yn unol â pholisi perthnasol yr Awdurdod penodol sy'n priodol i'r amgylchiadau • Penderfyniad y Pennaeth Addysg yw os y dylid cyflwyno cŵyn i GwE ai peidio
Cam 3
<ul style="list-style-type: none"> • Pennaeth Addysg yn cyflwyno cŵyn i Reolwr Gyfarwyddwr GwE • Rheolwr Gyfarwyddwr GwE i drefnu i gynnal ymchwiliad • Ymateb ysgrifenedig gan GwE i'r Awdurdod wedi ei gymeradwyo gan y Rheolwr Gyfarwyddwr