

POLISI PRYDERON A CHWYNION CYNGOR GWYNEDD.

ADRAN 1 - Rhagymadrodd.

- 1.1 Diben y polisi hwn yw caniatáu i'r Cyngor ymdrin yn effeithiol â phryderon a chwynion.
- 1.2 Mae'n seiliedig ar bolisi enghreifftiol a ddatblygwyd gan Lywodraeth Cymru ac sy'n addas ar gyfer holl wasanaethau cyhoeddus Cymru.
- 1.3 Mae'r polisi yn cynnwys nifer o egwyddorion sylfaenol ynghyd â threfn gwyno gynhwysfawr. Mae'n berthnasol i holl wasanaethau'r Cyngor heblaw'r rhai sy'n cael eu trin dan drefn gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

ADRAN 2 - Diffiniad ac Egwyddorion.

2.1 Beth yw Cwyn?

2.1.1 Cwyn yw:

- mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ai ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi.

2.1.2 Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth megis rhoi gwybod am olau stryd diffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodoli
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobbio geisio hyrwyddo achos.

2.2 Egwyddorion er mwyn delio â chwynion.

2.2.1 Pan fydd rhywun yn cwyno, mae ganddo bob amser broblem ynglŷn â gwasanaeth sydd wedi ei ddarparu neu na chafodd ei ddarparu. Mae angen ymdrin â'r cwynion mewn ffordd sy'n golygu mai ar yr achwynydd y mae'r ffocws, nid ar y broses ei hun. Yn y cyd-destun hwn y dylid rhoi'r egwyddorion canlynol ar waith:

(i) Hygyrch a Syml

- Digon o gyhoeddusrwydd
- Hawdd dod o hyd iddo, ei ddeall a'i ddefnyddio - i'r cyhoedd a'r staff.
- Cyfarwyddiadau syml a chlr i'r cyhoedd ar sut mae gwneud cŵyn.
- Bod y polisi'n ddigon hyblyg i ateb anghenion gwahanol bobl, gan sicrhau nad yw'r rhai sy'n wynebu her o ran mynediad yn cael eu heithrio.
- Ei fod yn darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chyngor.
- Bod cyn lleied â phosibl o gamau yn y broses delio â chwynion.

(ii) Teg a Diduedd

- Bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ystyriol a diduedd.
- Bod sicrwydd yn cael ei roi i achwynwyr na fydd gwneud cwyn yn effeithio'n andwyol ar eu hymwneud a'u cyswllt â'r Cyngor yn y dyfodol.
- Mae'n sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb llawn a bod y penderfyniadau yn gymesur, yn briodol ac yn deg.
- Mae'r staff y gwneir cwyn amdanynt yn cael eu trin yr un mor deg â'r achwynwyr.

(iii) Amserol, Effeithiol a Chyson.

- O fewn terfynau'r hyn sy'n briodol ac yn bosibl, dylai staff rheng flaen eu hunain geisio datrys cwynion.
- "Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Dda" - pan fydd angen ymchwilio'n ffurfiol i gŵyn, dylai hyn gael ei wneud yn drylwyr i sefydlu ffeithiau'r achos.
- Delio â chwyn mor gyflym â phosibl. Fel arfer, ni ddylai gymryd mwy nag 20 diwrnod gwaith o'r adeg y daw'r gŵyn i law yn y Cam Ffurfiol hyd nes y caiff ei datrys. Os yw cwyn yn fwy cymhleth, dylid dweud wrth achwynwyr pam y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio iddi a pha mor hir y disgwylir i hynny ei gymryd. Dylid rhoi gwybod yn rheolaidd i'r achwynwyr a'r staff dan sylw sut mae'r broses yn mynd rhagddi.

- Dylai fod yn gyson fel bob pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffyrdd tebyg.
- Ymdrinnir â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn y fath fodd fel mai profiad o un system yn unig a gaiff yr achwynydd.

(iv) Atebol.

- Mae'n darparu esboniadau gonest, wedi'u seilio ar dystiolaeth, ac yn rhoi rhesymau am benderfyniadau.
- Caiff gwybodaeth ei ddarparu mewn ffordd glir ac agored.
- Pan ganfyddir bod cyfiawnhad i bryderon, fe sy'n briodol mae'r Cyngor :
 - yn cydnabod camgymeriadau
 - yn ymddiheuro mewn ffordd ystyrllon
 - yn cywiro pethau
 - yn darparu iawn yn ddiymdroi, yn briodol ac yn gymesur.
- Caiff hynt y broses ei dilyn i sicrhau bod unrhyw benderfyniadau'n cael eu gweithredu'n gywir ac yn ddiymdroi.
- Lle mae hynny'n briodol, dywedir wrth yr achwynydd pa wersi a ddysgwyd a pha newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth, i ganllawiau neu i bolisi.
- Mae'n sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhoi i achwynwyr am eu hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu am lwybrau Comisiynydd yr Iaith Gymraeg yng nghyswllt cwynion am gydymffurfio â Chynlluniau Iaith Gymraeg, y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol).

(v) Yn Sicrhau Gwelliant Parhaus

- Mae'r gwersi a ddysgir o gwynion yn cael eu casglu a defnyddir adborth i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cynllunio a'u darparu.
- Mae systemau wedi cael eu sefydlu i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn sy'n cael ei ddysgu yn sgîl pryderon.
- Mae arweinyddiaeth y Cyngor :
 - yn cymryd perchnogaeth dros y broses gwyno
 - yn adolygu a chraffu ar effeithiolrwydd y broses yn rheolaidd
 - yn cael adroddiadau monitro rheolaidd ar gwynion, ac
 - yn dangos beth mae'r sefydliad wedi'i wneud i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cyflwyno o ganlyniad i gwynion.
- Mae gan reoleiddwyr rôl bwysig i sicrhau bod y gwersi a ddysgir yn sgîl codi pryderon yn cael eu gweithredu'n foddhaol a'u cynnal.

ADRAN 3 – Trefniadau Ymdrin â Cwynion.

3.1 Y nôd yw darparu ffordd gyffredin o ymdrin â chwynion drwy newid systemau 'tra dibynnol ar broses' am system sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'r trefniadau yn caniatáu i'r Cyngor ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl ac nid ar y broses gwyno ei hun.

3.2 Datganiad Ymrwymiad.

3.2.1 "Bydd pobl yn ei chael yn hawdd cwyno a chael pethau wedi'u cywiro pan nad yw'r gwasanaeth y maent yn ei gael yn ddigon da."

3.3 Pwy gaiff ddod â phryder gerbron.

3.3.1 Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth oddi wrth y Cyngor, wneud cwyn. Mae'r un peth yn wir os ydynt wedi dioddef oherwydd gweithredu amhriodol neu ddiffyg gweithredu gan y Cyngor.

3.3.2 Pan fydd unigolyn ifanc neu blentyn yn mynegi pryder, bydd y Cyngor yn rhoi iddynt y cymorth y gall fod ei angen arnynt yn rhesymol er mwyn iddynt allu mynd â'u pryder i'r cam nesaf. Mae hyn yn cynnwys gwneud unigolyn ifanc neu blentyn yn ymwybodol o'r cymorth y gellid ei ddarparu gan Gomisiynydd Plant Cymru.

3.3.3 Gall pryder gael ei gyflwyno hefyd gan rywun ar ran rhywun arall, fel a ganlyn:

(a) rhywun sydd wedi marw

(b) plentyn

(c) y rhai nad yw'r gallu ganddynt (yn unol â diffiniad Deddf Galluedd Meddyliol 2005(1))

(ch) bod y sawl yr effeithwyd arno wedi gofyn iddo wneud hynny.

Yn achos (b); (c) a (ch) bydd y Cyngor yn bodloni ei hun, cyn belled ag y mae amgylchiadau'r sawl yr effeithwyd arno yn caniatáu hynny, fod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod y person ac, os yw'n bosibl, cael ei lofnod i gadarnhau hyn.

3.3.4 Nid yw'r weithdrefn hon, fodd bynnag, yn gyfrwng i aelod staff godi materion cyflogaeth. Mae mecanweithiau mewnol eraill ar gyfer y math hwn o bryderon, er enghraifft, gweithdrefnau canu'r gloch, bwllo neu gwyno.

3.4 Rolau.

3.4.1 Bydd y Cabinet yn sicrhau bod y polisi'n cael ei fabwysiadu a'i fod ar waith. Nid yw'n briodol i'r Cabinet fod yn rhan o'r ymchwiliad i gwynion unigol. Fodd bynnag, dylai gael adroddiadau ar y nifer a'r math o gwynion a ddaw i law, eu canlyniadau ac unrhyw gamau unioni a gymerir o ganlyniad. Mater i'r Cabinet yw penderfynu pa mor aml y dylai gael adroddiadau o'r fath.

3.4.2 Bydd y Tîm Rheoli Corfforaethol a'r aelod Cabinet perthnasol yn derbyn adroddiadau rheolaidd ar y math o gwynion a ddaw i law ac unrhyw wersi i'w dysgu ohonynt.

3.4.3 **Swyddog Cyfrifol** - Y Swyddog Monitro sydd yn gyfrifol am sicrhau bod y polisi'n cael ei fabwysiadu a bod y canllawiau'n cael eu dilyn.

3.4.4 **Tîm cyd-lynu cwynion** - Mae'r tîm cyd-lynu cwynion yn cynnwys Swyddog Cwynion a leolir yng Ngŵl Gwynedd (sydd a'r cyfrifoldeb am gydlynu ymateb i bob cwyn na chaiff ei datrys ar y cam anffurfiol, a rhoi cymorth i achwynwyr) ac Uwch Gyfreithiwr yn yr Uned Gyfreithiol (sy'n gyfrifol am benderfynu ar ymchwiliadau yn yr achosion mwyaf cymhleth).

3.5 Adnoddau.

3.5.1 Bydd y Cyngor yn sicrhau bod yr adnoddau angenrheidiol yn cael eu darparu fel bod modd gweithredu'r polisi. Mae hyn yn cynnwys :-

- staffio (yn cynnwys cymorth gweinyddol, os oes rhaid);
- hyfforddiant;
- systemau gweinyddol i ymdrin â chwynion.

3.6 Hygyrchedd y weithdrefn gwyno a rhoi cyhoeddusrwydd iddi.

3.6.1 Bydd y 'Datganiad Ymrwymiad ynglŷn â Chwynion' a'r broses gwynion yn cael cyhoeddusrwydd eang drwy :

- hyrwyddo bodolaeth y weithdrefn, ynghyd â manylion cyswllt priodol, yn rheolaidd mewn unrhyw gylchlythyron y mae'r Cyngor yn eu cyhoeddi ar gyfer ei ddefnyddwyr gwasanaethau;
- cynhyrchu taflen wybodaeth ddwyieithog am gwynion (gweler 3.7 isod) fydd ar gael ym mhob derbynfa gyhoeddus ac ardaloedd 'cyffredin' y gallai defnyddwyr gwasanaethau fynd iddynt yn ogystal ag i staff;
- gyhoeddi'r drefn ar ran amlwg, hawdd cyrchu ati o wefan y Cyngor.

3.6.2 O safbwynt ystyriaethau hygrychedd:

- bydd y wybodaeth am weithdrefn gwyno ar gael mewn fformatau amgen, megis ar CD, mewn print bras, Braille, ac ati, ar gais.
- bydd cyngor yn cael ei ddarparu i achwynwyr y mae angen cymorth arnynt o ran y sefydliadau cynghori ac eiriolaeth sy'n gweithredu yn y sir.

3.7 Y daflen wybodaeth am gwynion/y ffurflen gwyno

3.7.1 Mae'r Cyngor wedi cyhoeddi taflen am gwynion mewn Cymraeg a Saesneg.

3.7.2 Wrth godi pryder, dylai pobl yn ddelfrydol lenwi ffurflen gwyno naill a'i y fersiwn brintiedig neu'r ffurf ar y we.

3.7.3 Fodd bynnag, mae'n bosib y byddai'n well gan bobl gyflwyno eu cŵyn dros y ffôn, drwy e-bost neu'n bersonol (neu drwy gyfrwng dull arall). Wrth wneud hynny dylai staff sy'n ymdrin â'r gŵyn sicrhau eu bod wedi casglu'r un wybodaeth â'r hyn a geisir ar y ffurflen gwyno â sicrhau ei bod wedi'i chofnodi'n briodol.

3.8 Y Weithdrefn Gwyno.

Cam 1 - Datrys Anffurfiol

3.8.1 Mae'r cam hwn yn cynnig y cyfle i gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn. Mae'r cam hwn yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth rheng flaen ac nid rhywbeth sy'n gwbl ar wahân iddo. Y cam cyntaf hwn fel arfer fydd eglurhad neu gamau unioni priodol eraill gan staff rheng flaen.

- Bydd staff yn cael eu hawdurdodi a'u hyfforddi i ddelio â chwynion fel y byddant yn codi, gyda'r nôd o ddatrys problemau yn y fan a'r lle.
- Bydd staff yn cael eu hyfforddi i sylweddoli pa mor ddifrifol yw cŵyn a deall pryd y dylai gael ei chyfeirio at aelod uwch o'r staff.

- Gall staff gael cwynion nad ydynt yn ymwneud â'u gwasanaeth hwy, ond â gwasanaeth adran arall. Gall fod yn anodd iddynt wybod at bwy y dylent gyfeirio'r achwynydd, ac felly dylent gyfeirio'r achwynydd at y Swyddog Cwynion, a fydd wedyn yn gallu rhoi cyngor priodol i'r achwynydd.
- Mewn modd tebyg, gall staff gael cwynion sydd nid yn unig yn ymwneud â'u gwasanaeth hwy ond hefyd â gwasanaeth adran arall. Yn yr achosion hyn, argymhellir - gan ei bod yn annhebygol y bydd gan yr aelod staff yr awdurdod angenrheidiol i ddatrys cŵyn ar ran maes arall o wasanaeth y Cyngor - y dylai'r achwynydd gael ei gyfeirio'n uniongyrchol at y Swyddog Cwynion.
- Rhaid i staff roi gwybod i achwynwyr sut mae symud ymlaen â'u cŵyn i'r cam ymchwilio ffurfiol, os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad eu cŵyn ar ddiwedd y cam anffurfiol.
- Efallai y bydd achwynwyr am i'w cwyn gael ei rhoi 'ar y trywydd cyflym' i fynd ar ei union i ymchwiliad mewnol (Cam 2). Gallai hynny ddigwydd yn arbennig os bu anghytuno gyda staff sy'n uniongyrchol gyfrifol am gyflwyno'r gwasanaeth. Mae gan yr achwynydd yr hawl i fynd â'i gŵyn yn uniongyrchol i Gam 2 o'r weithdrefn a dylai staff rheng flaen rhoi gwybod iddo sut y gall wneud hynny.
- Bydd staff rheng flaen yn cael eu hyfforddi a'u hannog i ddarparu gwybodaeth briodol am gymorth cynghori ac eiriolaeth ar Gam 1 o'r broses gŵyn, ac os nad ydi'r wybodaeth berthnasol am y cymorth ar gael ganddynt, i gyfeirio'r achwynydd at y Swyddog Cwynion.
- Bydd y Swyddog Cwynion yn ffynhonnell cymorth i staff rheng flaen yng nghyswllt datrys cwynion yn lleol.

3.8.2 Dylai'r cam datrys anffurfiol gael ei gwblhau mor gyflym â phosibl ac yn sicr ni ddylai gymryd mwy na 10 diwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl datrys y pryder o fewn y cyfnod perthnasol, dylai'r mater gael ei symud ymlaen i'r cam ymchwilio ffurfiol.

3.8.3 Dyma enghreifftiau o'r math o bryder y gellir ei ddatrys ar y cam datrys lleol :-

- mae rhywun yn cwyno nad yw ei fin wedi ei wagio gan y gwasanaeth casglu sbwriel pan ddylai fod wedi cael ei wagio.
- mae rhywun yn cwyno nad yw ei ymholiad wedi cael ateb o fewn y cyfnod y dylai fod

3.8.4 Fodd bynnag, dyma enghreifftiau o'r math o gŵyn na ddylai gael ei datrys ar y cam anffurfiol:

- os oes a wnelo'r gŵyn â methiant gan y gwasanaethau cymdeithasol i ddiogelu plant
- os yw'r gŵyn yn ymwneud ag achos cyfreithiol sydd gerbron y llys
- os oes a wnelo'r pryder â materion lle mae'n ymddangos bod gwasanaeth wedi methu oherwydd problem systemig amlwg.

Cam 2 – Ymchwilio Mewnol Ffurfiol.

3.8.5 "*Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda*" yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd, yn hytrach nag ar amryw o ymchwiliadau ar wahanol lefelau yn y sefydliad sy'n gallu arwain at ymchwiliadau hir ac, weithiau, penagored. Fodd bynnag, mae elfen Cam 2 y broses gwyno wedi'i bwriadu i fod yn hyblyg i ymateb yn briodol i'r gŵyn. Mae 'ymchwilio'n dda' hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn ffordd sy'n gymesur â natur y gŵyn a pha mor ddifrifol yw. Mae cymesur yn golygu na fydd angen, efallai, i'r ymchwiliad i'r cwynion hynny nad ydynt mor ddifrifol eu natur fod mor fanwl.

3.8.6 Mae'r isod yn nodi sut y dylid ymdrin â chwyn ar Gam 2.

- Dylai cwynion Cam 2 gael eu hanfon gan yr achwynydd at y Swyddog Cwynion. Dylai unrhyw aelod staff, nad yw'n swyddog sy'n delio â chwynion yn ganolog, sy'n derbyn ffurflen gwyno ei hanfon ymlaen yn ddiymdroi.
- Ar ôl derbyn cynwyn yn ffurfiol ar Gam 2, dylai cydnabyddiaeth gael ei hanfon gan y Swyddog Cwynion cyn gynted â phosibl ond o fewn pum diwrnod gwaith fan bellaf.
- Os yw'r gŵyn "allan o amser", - h.y. y mater y cwynir amdano yn hŷn na 6 mis (o'r adeg y daeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r broblem) dylid ystyried a oes rhesymau da pan y dylid ei derbyn serch hynny.
- Dylai'r Swyddog Cwynion yn ganolog drafod y mater gyda'r achwynydd, yn cynnwys:
 - helpu'r sawl sy'n cwyno i ddeall y broses.
 - cadarnhau gydag ef y dull cyfathrebu y mae'n ei ffafrio a'r hyn y mae am iddo ddigwydd o ganlyniad iddo wneud y gŵyn
 - darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chynghori perthnasol os oes angen help ar yr achwynydd i wneud y gŵyn

- Yn dibynnu ar natur y gŵyn gall fod yn angenrheidiol cael caniatâd yr achwynydd i weld eu ffeil bersonol. Os bydd yr achwynydd yn gwrthod rhoi caniatâd, yna dylid esbonio iddynt y bydd hyn yn effeithio ar y gallu i gynnal ymchwiliad trwyadl.
- Os yw'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd yn rhaid ystyried a oes angen caniatâd i ymchwilio i'r gŵyn.
- Ar ôl bodloni ei hun ei fod wedi deall manylion y gŵyn yn ddigonol, dylai'r Swyddog Cwynion (mewn ymgynghoriad a'r Uwch Gyfreithiwr lle'n briodol)
 - raddio pa mor ddifrifol yw'r gŵyn er mwyn penderfynu ar y lefel briodol o ymchwiliad
 - nodi swyddog sydd ar lefel ddigon uchel, â hygrededd ac sy'n ddigon annibynnol o ffynhonnell y gŵyn i gynnal yr ymchwiliad : -
 - yn dibynnu ar natur y gŵyn, gallai hwn fod yn rhywun o fewn yr uned wasanaeth, ond gallai gofyn cael rhywun sy'n annibynnol o'r gwasanaeth neu adran
 - wrth benderfynu ar 'ymchwiliwr' dylid ystyried a fydd angen i'r ymchwiliad rychwantu mwy nag un gwasanaeth, a lefel pa mor uchel sy'n ofynnol i ymchwilio ar draws yr holl feysydd hynny
- Ar ôl cofnodi'r gŵyn ar y system ymdrin â chwynion wedi iddi ddod i law, dylai'r Swyddog Cwynion gadw llygad ar hynt yr ymchwiliad (a'i gofnodi) a bod yn gyfrifol am sicrhau ei fod yn mynd rhagddo'n esmwyth, ac y cedwir at y terfynau amser. Fel arfer dylai proses gwyno cam 2 gael ei chwblhau o fewn 20 diwrnod gwaith. Lle nad yw hyn yn bosibl, rhaid rhoi gwybod i achwynwyr am y rhesymau ac iddynt gytuno i unrhyw estyniad. Sut bynnag, dylai fod cyswllt rheolaidd â'r achwynydd, i roi'r wybodaeth ddiweddaraf am hynt yr achos.
- Gall achwynydd dynnu eu pryder yn ôl unrhyw bryd, ond, mae'n bosib y bydd y darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn dal i ymchwilio os yw'n teimlo ei bod yn angenrheidiol gwneud hynny.

Ymchwiliadau i Gwynion.

- 3.8.7 Dylai ymchwiliad i gŵyn fod yn ymarferiad canfod ffeithiau sy'n ddiudedd, yn agored, yn dryloyw ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn. Gyda chwynion difrifol, mae angen llunio cynllun fel bod modd ymchwilio'n systematig i'r gŵyn.

- 3.8.8 Fodd bynnag, er bod y gŵyn wedi cyrraedd y Cam Mewnol Ffurfiol, efallai fod potensial o hyd i ddatrys y pryder mewn modd sy'n bodloni'r achwynydd drwy '**ateb cyflym**' a heb orfod ymgymryd ag ymchwiliad llawn a maith. Dylid ystyried a yw hyn yn bosibl.
- 3.8.9 Dylid ystyried hefyd a fyddai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a/neu gyfryngu yn ffordd o ddatrys y gŵyn efallai.
- 3.8.10 Gall casglu tystiolaeth gynnwys:
- gohebiaeth (llythyron a negeseuon e-bost)
 - nodiadau o sgysiau dros y ffôn
 - polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad
 - canllawiau ymarfer da
 - cofnodion (yn cynnwys y rheini sy'n ymwneud yn benodol â'r gŵyn dan sylw a chofnodion hyfforddi'r staff y mae a wnelont â'r gŵyn)
 - deddfwriaeth
 - cyfweliadau (yn cynnwys cymryd nodiadau manwl)
 - cynlluniau ac ymweliadau safle
 - tystiolaeth ffotograffig
 - recordiau mewn gwahanol fformatau (e.e. ffôn, fideo, Teledu Cylch Cyfyng)
 - cael cyngor proffesiynol/arbenigol
 - cofnodion hyfforddi staff perthnasol.
- 3.8.11 Dylai argymhellion sy'n deillio o ymchwiliadau fod yn rai CAMPUS (Cyraeddadwy, Amserol, Mesuradwy, Penodol, Uchelgeisiol, Synhwyrol).
- 3.8.12 Ar ddiwedd ymchwiliad, dylai canlyniad ysgrifenedig, megis llythyr neu e-bost, gael ei gynhyrchu, ac mewn achosion mwy difrifol, adroddiad. Lle caiff adroddiad ei gynhyrchu dylai hwn gynnwys, lle mae'n briodol :
- cwmpas yr ymchwiliad
 - crynodeb o'r ymchwiliad:
 - manylion y materion allweddol, yn nodi cronoleg y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn yn fyr
 - y rhai a gafodd eu cyfweld (yn cynnwys nodi i ba raddau y bu gan yr achwynydd ac, os yw'n briodol, unrhyw berthnasau yr effeithiwyd arnynt, eiriolwyr, ac ati, ran yn yr ymchwiliad).
 - y casgliad
 - os canfyddir bod cyfiawnhad i'r gŵyn/y caiff ei chadarnhau
 - sut y digwyddodd – h.y. beth aeth o le
 - pam y digwyddodd – h.y. achos sylfaenol y broblem (e.e. camgymeriad dynol, methiant systemig)
 - pa effaith a gafodd ar yr achwynydd

- os oes methiant systemig wedi cael ei ganfod, eglurhad o'r camau a gymerwyd i gywiro pethau, gyda golwg ar sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto
 - os yw'n briodol, ymddiheuriad
 - os yw'n briodol, cynnig o iawn
- os nad yw'r gŵyn wedi cael ei chadarnhau, dylid esbonio pam y daethpwyd i'r casgliad hwn, gan ddangos y daethpwyd iddo ar sail y dystiolaeth a gasglwyd
- drwyddo draw dylai'r adroddiad dangos bod y gŵyn wedi cael ei chymryd o ddifrif o'r dechrau i'r diwedd, fod yr ymchwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg ac, yn unol â difrifoldeb y gŵyn wedi bod yn drwyadl i raddau cymesur.
- hyd yn oed mewn achosion lle mae ymchwiliad yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig rhwymedig/iawn, efallai y bydd yr achwynydd yn dal yn anfodlon am ryw reswm. Felly, ym mhob achos, dylai'r adroddiad hysbysu'r achwynydd fod ganddo'r hawl, os yw'n dal yn anfodlon, i ofyn am i'w gŵyn gael ei hystyried yn allanol yn annibynnol. Dylai gwybodaeth am wneud cŵyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac eraill priodol sy'n delio â chwynion gan gynnwys Comisiynydd yr Iaith Gymraeg gael ei darparu.

Y camau terfynol

- 3.8.14 Mewn achosion lle mae cŵyn wedi cael ei chadarnhau neu lle mae problem systemig amlwg, dylai'r Rheolwr priodol sicrhau bod cynllun gweithredu'n cael ei lunio, yn nodi sut y caiff yr argymhellion eu gweithredu ac yn enwi'r sawl a fydd yn gyfrifol am eu gweithredu. Pan fydd yn effeithio ar staff rheng flaen, dylent gael eu cynnwys yn y broses hon. Dylai'r cynllun hefyd gynnwys trefniadau ar gyfer cadarnhau i'r achwynydd bod newidiadau wedi'u gweithredu a gwneud darpariaeth i fonitro a gwerthuso trefniadau newydd a gaiff eu cyflwyno er mwyn asesu eu heffaith.
- 3.8.15 Pan gaiff achos cwyno ei gau, dylai'r Swyddog Cwynion sicrhau bod y dogfennau gwaith a ddefnyddiwyd yn ystod yr ymchwiliad yn cael eu cadw mewn ffordd drefnus a'u storio'n ddiogel. Os daw'r gŵyn yn destun ymchwiliad allanol pellach, megis gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, efallai y bydd angen y dogfennau gwaith hyn fel tystiolaeth y darparwr gwasanaethau cyhoeddus. Dylid cadw cofnodion achosion cwyno am o leiaf flwyddyn ar ôl cau'r achos ar ddiwedd Cam 2.

Person Annibynnol

- 3.8.16 I rai ymchwiliadau, ystyrir weithiau ei bod yn briodol cynnwys person annibynnol yn yr ymchwiliad Cam 2. Cyfrifoldeb y Tîm Cydlynw Cwynion yw sicrhau bod gan y sefydliad gronfa o bobl addas i alw arnynt yn ôl yr angen.

Cwynion sy'n cynnwys Achosion Cyfreithiol neu Ddisgyblu Eraill.

- 3.8.17 Weithiau, daw cwynion i law a fydd yn cynnwys achosion cyfreithiol neu ddisgyblu. O bryd i'w gilydd efallai y bydd rhaid oedi cyn ymchwilio i gŵyn nes bydd yr achosion hynny wedi dod i ben. Fodd bynnag, ni ddylid tybio'n awtomatig fod hyn yn angenrheidiol ym mhob achos. Dylid gwneud asesiad (gan geisio cyngor cyfreithiol, os yw hynny'n briodol) i ganfod a yw'n bosibl ymdrin â thestun y gŵyn heb effeithio'n annheg ar yr achosion eraill sydd ar y gweill. Mae'n bwysig, os yw achwynydd o dan anfantais barhaus o ganlyniad yn ôl pob tebyg i gyflwyno gwasanaethau'n wael, fod pob cam yn cael ei gymryd i ddod â'r rhan hon o'r gŵyn i ben. Bydd hyn yn golygu, os caiff y gŵyn ei chadarnhau, y dangoswyd bod y sefydliad yn gwneud popeth a all i'w roi'n ôl mor gyflym â phosibl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe a bai'r methiant hwnnw wedi digwydd yn y lle cyntaf.

Cwynion yn ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau

- 3.8.18 Mae adegau pan fydd cŵyn a ddaw i law yn ymwneud â mwy nag un sefydliad. Mewn achos felly bydd rôl y Swyddog Cwynion ychydig yn wahanol. Ar ôl sefydlu elfennau'r gŵyn a pha sefydliadau yw'r rhai perthnasol, dylai gysylltu â'i swyddog(ion) cyfatebol yn y sefydliad(au) arall/eraill dan sylw. Dylai'r swyddogion cwynion wedyn benderfynu pa un ohonynt ddylai arwain y gwaith o gyd-drefnu'r ymateb i'r achwynydd. Byddai'n ymddangos yn synhwyrol mai'r sefydliad sydd â'r rhan fwyaf yn y gŵyn ddylai wneud hyn. Fodd bynnag, efallai y bydd yn briodol i'r sefydliad sydd â'r adnodd mwyaf i ddelio â chwynion ymgymryd â'r rôl hon.

Rôl y swyddog cwynion a neilltuir i'r gŵyn dan sylw yw cyd-drefnu'r ymchwiliadau ym mhob un o'r meysydd gwasanaeth dan sylw. Y nôd yn y pen draw, felly, yw darparu un ymateb 'cyfun' cynhwysfawr i'r achwynydd ar ran yr holl sefydliadau dan sylw.

Ceir cwynion lle mae pob elfen yn ddigon amlwg ac ar wahân fel mai'r cyfan a fydd yn ofynnol yw nodi manylion a chanlyniad pob llinyn ymchwilio ac ychwanegu casgliad cyffredinol wedyn at yr ymateb.

Fodd bynnag, cydnabyddir y bydd rhai achosion lle bydd gofyn am gytundeb gan bawb dan sylw er mwyn datrys ac unioni cŵyn ac y gallai hyn arwain at densiynau ac anghytuno. Lle mae anghytuno o'r fath yn golygu na ellir parhau, gallai olygu y bydd rhaid cyfeirio'r broblem at uwch reolwyr ym mhob un o'r sefydliadau hyn (at y Prif Weithredwr o bosibl, yn dibynnu ar ba mor ddifrifol yw'r mater) i geisio datrys y sefyllfa.

Lle nad oes modd datrys yr anghytuno wedyn, efallai mai doeth fydd cyfeirio'r mater bryd hynny at y corff annibynnol allanol perthnasol i ddelio â chwynion ar Gam 3 (e.e. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru). Fodd bynnag, dylid dweud wrth yr achwynydd am y bwriad hwn, ynghyd â'r rheswm drosto, a dylid gofyn iddo gytuno i hynny cyn cyfeirio'r gŵyn fel hyn.

ADRAN 4 - Dysgu Gwersi

4.1 Dysgu o gwynion/gwella'n barhaus

4.1.1 Bydd y Cyngor yn defnyddio gwybodaeth am gwynion i wella'r ffordd y mae yn cyflwyno gwasanaethau ac i wneud hynny'n fwy effeithiol.

4.1.2 I'r perwyl hwn, bydd y camau canlynol yn cael eu gweithredu:

- Bydd Tîm Cydlynu Cwynion, o bryd i'w gilydd, yn adolygu canlyniad pob cŵyn a'r argymhellion i ganfod a oes unrhyw batrymau i'r cwynion/gwersi ehangach i'w dysgu nad ydynt efallai yn amlwg o gwynion unigol yn unig. Wrth ystyried y gwersi y mae modd eu dysgu o gŵyn, dylid asesu:
 - a yw'r rhain yn gyfyngedig i'r gwasanaeth neu adran dan sylw
 - a oes iddynt oblygiadau i'r sefydliad drwyddo draw
 - neu yn wir a ydynt yn wersi y dylid eu rhannu ar draws y sector yn y gwasanaeth cyhoeddus neu yn wir ar draws y gwasanaeth cyhoeddus yn ei gyfanrwydd yng Nghymru.
- Bydd adroddiadau ar gwynion y cael eu hystyried yn rheolaidd gan y Tîm Rheoli Corfforaethol, gan gynnwys dadansoddiad o'r data a gasglwyd a gwybodaeth am yr argymhellion a wnaethpwyd i wella'r ffordd o gyflwyno gwasanaethau.
- Bydd y wybodaeth a gafodd y Tîm Rheoli Corfforaethol yn cael ei ddefnyddio i dargedu unrhyw feysydd sy'n achosi problemau ac ystyried a oes potensial i wella polisiâu, gweithdrefnau ac, yn sgil hynny, wasanaethau.
- Bydd yr Aelod Cabinet perthnasol yn cael adroddiadau sy'n rhoi trosolwg o'r cwynion a ddaeth i law, yn nodi pa newidiadau sydd wedi cael eu gwneud o ganlyniad i'r wybodaeth am gwynion ac, ar ôl monitro'r ffordd y cawsant eu gweithredu, pa ganlyniadau a gafwyd.

- Bydd adroddiad blynyddol ar gwynion yn cael ei gynhyrchu, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno.

4.2 Cofnodi a monitro cwynion.

4.2.1 Mae ffyrdd effeithiol o reoli cwynion yn casglu data penodol ac yn nodi problemau sy'n digwydd dro ar ôl tro neu broblemau sy'n bodoli ar draws y system. Dylai'r holl adborth a chwynion a ddaw i law gael eu cofnodi i sicrhau bod modd gwneud gwerthusiad cynhwysfawr o'r data.

4.2.2 I'r perwyl hwn :

- Mae gan y Cyngor system i gasglu data am gwynion ar draws y sefydliad.
- Mae'n defnyddio'r system i helpu i olrhain cwynion a sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r amserlenni.
- Mae'r data a gofnodir yn golygu bod modd cipio'r niferoedd a'r mathau o gwynion, eu canlyniadau a thueddiadau, i hwyluso cymariaethau â chyfnodau blaenorol ac i ganfod cwynion sy'n digwydd dro ar ôl tro neu ar draws y system.
- Mae'r system hefyd yn golygu bod modd cipio pwyntiau o'r gwersi a ddysgwyd.
- Bydd y Cyngor yn ysgrifennu at yr achwynydd yn manylu ar ganfyddiadau'r ymchwiliad, gan ymddiheuro am unrhyw ddiffygion a disgrifio'r camau a gaiff eu cymryd i atal hyn rhag digwydd eto.

[**Noder:** Dylid annog staff rheng flaen i roi gwybod i'r Swyddog Cwynion am bob cŵyn ddifrifol neu gwynion â phwyntiau dysgu ehangach y maent wedi delio â nhw'n anffurfiol fe bod modd cofnodi'r rhain ar y gronfa ddata ganolog delio â chwynion. Dylid gwneud hyn pa un a gafodd y gŵyn ei datrys yn y fan a'r lle ai peidio. O ran y cwynion difrifol hynny na chawsant eu datrys, bydd gweithredu fel hyn yn golygu y bydd cofnod o'r digwyddiad pe bai'r gŵyn yn mynd ymlaen i Gam 2 o'r broses gwyno.]

ADRAN 5 – Staff a Hyfforddiant.

5.1 Staff

- 5.1.1 Er nad yw'n anghyffredin i bobl chwilio am rywun i'w feio pan fydd pethau'n mynd o chwith, dylai staff fod yn dawel eu meddwl nad dyna nôd ymchwiliad. Dylid ei gwneud yn glir mai diben unrhyw gyfweiliad a gaiff ei gynnal yw sefydlu ffeithiau fel rhan o ymchwiliad i gŵyn, ac nad yw'n rhan o unrhyw drefn ddisgyblu. (Fodd bynnag, gallai proses ddisgyblu ar wahân gael ei chynnal os yw hyn yn briodol)
- 5.1.2 Wrth ofyn i staff ddod am gyfweiliad, dylid dweud wrthynt beth yw pwrpas yr ymweiliad, beth i'w ddisgwyl a pha baratoi y mae angen iddynt ei wneud. Dylid dweud wrthynt y cant ddod â rhywun gyda hwy (cydweithiwr, er enghraifft), i'w cefnogi - er y dylid gwneud y sefyllfa o ran cyfrinachedd a'u rôl nhw yn glir. Dylid dweud wrthynt hefyd beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.
- 5.1.3 Mae bod yn destun cŵyn yn sefyllfa llawn straen beth bynnag ac, yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion dan sylw, efallai y bydd yn ddoeth hysbysu'r sawl sy'n cael ei gyfweled am y cymorth/cwmsela i staff sydd ar gael.
- 5.1.4 Yn yr un modd ag y mae'n bwysig rhoi gwybod yn gyson i achwynwyr am hynt yr ymchwiliad a'i ganlyniad, mae'r un peth yn wir yng nghyswllt staff.
- 5.1.5 Yn ogystal â hysbysu staff o ganlyniadau cwynion ac unrhyw argymhellion sy'n codi, dylai fod ffordd hefyd (cylchlythyron staff, darparu'r adroddiad blynyddol ar y fewnrwyd) o ledaenu i'r staff sut y gall y ffordd y maent yn delio â chwynion gyfrannu at well gwasanaethau cyhoeddus. Dylid sefydlu diwylliant yn y sefydliad fel bod rhoi gwybod am gŵyn a'r camau a gymerwyd yn cael ei weld fel gweithred gadarnhaol gan ei bod yn hybu dysgu sefydliadol. Os oes llawer o unigolion (wedi'u lleoli mewn gwahanol fannau efallai), yn delio â math tebyg o broblem heb i'r wybodaeth hon gael ei rhannu ag eraill, efallai na fydd problem sydd mewn gwirionedd yn un systemig, wedi gwreiddio'n ddwfn o fewn y sefydliad, yn dod i'r wyneb. Os yw staff rheng flaen yn hysbysu'r achwynydd o'r cam gweithredu hwn (a fwriedir), mae'n debygol o gael effaith bositif o safbwynt cysylltiadau da â chwsmeriaid.

5.2 Hyfforddiant

- 5.2.1 Bydd y Cyngor yn sicrhau adnoddau digonol ar gyfer y swyddogaeth gwynion gan staff sydd wedi cael hyfforddiant priodol.

- 5.2.2 Dylai'r Swyddog Cwynion adolygu'n barhaus y nifer o swyddogion medrus a hyfforddedig sydd gan y sefydliad i gynnal ymchwiliadau a pharatoi adroddiadau arnynt.
- 5.2.3 Mae'n fwy na thebyg y bydd angen hyfforddiant 'arbenigol' ychwanegol ar y rhai sy'n debygol o ymwneud â chynnal ymchwiliadau 'sensitif'.
- 5.2.4 Bydd hyfforddiant cyffredinol gael ei gynnwys hefyd yn y rhaglen gynefino i bawb yn y sefydliad (mae hyn yn cynnwys staff ac aelodau Cabinet).

5.3 Gweithredu Annerbyniol gan achwynwyr.

- 5.3.1 Mae'r Cyngor yn cydnabod y gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur mewn cyfnodau o helbul neu drallod. Dylid cofio bod yr amgylchiadau a arweiniodd at gŵyn wedi peri gofid neu loes efallai.
- 5.3.2 Ni fydd y Cyngor yn goddef ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Felly mae gan y Cyngor "Bolisi Cwynwyr Blinderus" a bydd yn sicrhau bod staff yn derbyn hyfforddiant briodol ynglŷn â hynny.