IS-BWYLLGOR LLYWODRAETHU AC ARCHWILIO

4 Mehefin 2026

TEITL: Polisi Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion

AWDUR: Alwen Williams, Prif Weithredwr, Uchelgais Gogledd Cymru

1. PWRPAS YR ADRODDIAD

1.1 Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno'r Polisi Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion i'w ystyried gan Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio y CBC.

1.2 Mae'r polisi yn nodi'r dull o dderbyn, rheoli a dysgu o'r adborth a dderbyniwn.

1.3 Mae sefydlu'r polisi hwn yn cefnogi tryloywder, atebolrwydd a gwelliant parhaus.

2. PENDERFYNIADAU A GEISIR

2.1. Gofynnir i'r Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ystyried y Polisi Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion drafft ac argymell ei fabwysiadu gan y Cyd-bwyllgor Corfforedig.

3. Y RHESWM AM Y PENDERFYNIAD

3.1 Mae cael polisi cwynion clir yn lleihau'r risg o ymdrin â chwynion yn anghyson, cadw cofnodion gwael, colli cyfleoedd dysgu, uwch gyfeirio i'r Ombwdsmon heb fod angen, ac unrhyw niwed i enw da. Bydd monitro ac adrodd rheolaidd yn cefnogi dysgu sefydliadol ac yn rhoi sicrwydd i uwch reolwyr a'r Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio.

4. CEFNDIR AC YSTYRIAETHAU PERTHNASOL

4.1 Mae'r CBC yn parhau i ddatblygu ei drefniadau llywodraethu fel sefydliad sy'n datblygu.

4.2 Mae fframwaith adborth effeithiol yn sicrhau bod pryderon yn cael eu hystyried yn deg a bod yr hyn a ddysgir yn cael ei ddal.

4.3 Mae'r polisi'n adlewyrchu arferion sefydledig ar draws cyrff cyhoeddus yng Nghymru a'r DU ac yn cyd-fynd â'r chwe egwyddor ar gyfer gweinyddiaeth dda a nodir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) o dan adran 34 y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

5. SUT BYDD YR ADBORTH YN CAEL EI REOLI

5.1 Mae'r dull yn cynnwys camau datrys anffurfiol ac ymchwilio ffurfiol: Fel arfer, byddai cwynion Cam 1 yn cael eu trin gan reolwr priodol o fewn y maes gwasanaeth perthnasol. Dylai cwynion

Cam 2 fel arfer gael eu hystyried gan Gyfarwyddwr neu uwch swyddog arall nad yw wedi bod yn ymwneud yn uniongyrchol â'r mater y cwynwyd amdano.

5.2 Bydd cwynion yn cael eu cydnabod, eu hymchwilio'n gymesur, gan ymateb yn glir iddynt.

5.3 Bydd cwynion fel arfer yn derbyn ymateb o fewn y cyfnod a nodwyd (20 diwrnod gwaith). Fodd bynnag, pan fo angen mwy o amser, oherwydd cymhlethdod y mater neu am fod angen ymchwiliad pellach, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu o fewn y cyfnod hwnnw. Byddant hefyd yn derbyn esboniad pam fod angen estyniad amser, ynghyd ag amserlen ddiwygiedig ddangosol.

5.4 Bydd y gwersi a ddysgwyd yn cael eu defnyddio i wella gwasanaethau.

6 LLYWODRAETHU A THROSOLWG

6.1 Bydd cwynion yn cael eu cofnodi, eu monitro a'u hadrodd i'r uwch reolwyr ac, lle bo angen, i'r Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio.

7 CYD-DESTUN DEDDFWRIAETHOL

7.1 Mae'r polisi yn cyd-fynd â deddfwriaeth allweddol gan gynnwys egwyddorion ymdrin â chwynion yn dda, fel y nodir gan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, yn ogystal â Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015, Deddf Cydraddoldeb 2010, Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011, a deddfwriaeth Diogelu Data.

7.2 Mae hwn yn bolisi cwynion corfforaethol. Mae'n bwysig nodi na ddylai ddisodli na thorri ar draws prosesau statudol, cyfreithiol, adnoddau dynol, canu'r gloch, diogelu data, rhyddid gwybodaeth, ymddygiad aelodau, herio caffael neu apêl ar wahân. Yn hytrach, dylid cyfeirio'r materion hynny i'r llwybr priodol.

8 DATBLYGU EIN DULL GWEITHREDU

8.1 Bydd prosesau a systemau yn parhau i esblygu ochr yn ochr â datblygiad sefydliadol.

9 GOBLYGIADAU ARIANNOL

9.1 Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol i'r adroddiad hwn.

10 GOBLYGIADAU CYFREITHIOL

10.1 Ymdrinnir â'r goblygiadau cyfreithiol yng nghorff yr adroddiad.

ATODIADAU:

Atodiad 1: Polisi Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion

YMATEB Y SWYDDOGION STATUDOL:

i. Swyddog Monitro:

Mae cyflwyno polisi cwynion corfforaethol clir yn cael ei gefnogi o safbwynt llywodraethu. Dylai'r polisi gynorthwyo gyda thrin cwynion yn gyson, uwch-gyfeirio priodol, cadw cofnodion, dysgu sefydliadol a thryloywder. Mae hefyd yn bwysig bod y polisi yn parhau i fod wedi'i gyfyngu'n glir i gwynion corfforaethol ac nad yw'n torri ar draws prosesau statudol, cyfreithiol, adnoddau dynol, canu'r gloch, diogelu data, rhyddid gwybodaeth, ymddygiad aelodau, herio caffael neu apêl ar wahân, ac y dylid parhau i ymdrin â'r rhain o dan y llwybr priodol. Yn amodol ar hynny, ystyrir bod yr adroddiad a'r polisi yn briodol i'w hystyried gan yr Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio gydag argymhelliad i'r Cyd-bwyllgor Corfforedig.

ii. Swyddog Cyllid Statudol:

Rwyf yn cefnogi’r Polisi arfaethedig, sydd yn gam pellach yn natblygiad strwythur llywodraethu’r Cyd-bwyllgor Corfforedig.