

CANLLAW CWYNION

Mae'r canllaw hwn yn dweud wrthy ch beth i'w wneud os ydych wedi dioddef o ganlyniad i gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gennym ni. Mae'r canllaw hwn yn nodi'r weithdrefn y bydd Llywodraeth Cymru yn ei dilyn wrth ystyried cwynion

Gweithdrefn Llywodraeth Cymru ar gyfer gwneud cwyn

Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaeth ardderchog . Rydym yn gwerthfawrogi eich barn ac yn ceisio gwneud gwelliannau parhaus i'n gwasanaethau yn seiliedig ar yr wybodaeth a'r adborth a gawn. Rydym yn croesawu adborth cadarnhaol a negyddol ac yn cydnabod bod cwynion cyfiawn yn rhoi'r cyfle i ni ddysgu o'r hyn a ddigwyddodd, i unioni'r sefyllfa ac i wella'n gwasanaethau lle y gallwn.

Mae'r Canllaw hwn yn nodi'r egwyddorion a'r gweithdrefnau y byddwn yn eu rhoi ar waith wrth ystyried cwynion. Mae crynodeb o'r broses gwyno yn Atodiad 1.

Dysgu gwersi

Byddwn yn ystyried eich cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau. Mae'r Tîm Cyngori ar Gŵynion yn rhannu data am gŵynion ddwywaith y flwyddyn gydag uwch-reolwyr ar lefel bwrdd Llywodraeth Cymru.

Os ydym wedi dysgu gwersi o ganlyniad i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Mae'r polisi gwyno yn ein galluogi i ystyried cwynion am ein camau gweinyddol mewn perthynas â'r canlynol:

Camweinyddu ein camau gweinyddol, boed drwy weinyddu gwael neu gymhwyso rheolau'n anghywir. Mae'r rhestr ganlynol yn darparu rhai enghreifftiau:

- Oedi y mae modd ei osgoi
- Gweithdrefnau diffygiol ar waith neu fethu â dilyn gweithdrefnau cywir
- Methu â dweud wrth aelod o'r cyhoedd am unrhyw hawl y gallai fod ganddo
- Anghyfiawnder, bias neu ragfarn
- Rhoi cyngor sy'n gamarweiniol neu'n annigonol
- Anghwrteisi a methu ag ymddiheuro'n briodol
- Camgymeriadau wrth ddelio â chais
- Peidio â chynnig datrysiad addas pan fo un yn ddyledus.

Methu â darparu gwasanaeth y gwnaethom fwriadu ei ddarparu neu y mae'n rhaid i ni ei ddarparu yn ôl y gyfraith, neu fethu â darparu gwasanaeth sy'n bodloni ein safonau:

Methu â chydymffurfio â'n Safonau'r Gymraeg, neu trin y Gymraeg yn llai ffafriol na Saesneg

Torri rheolau Diogelu Data

O dan y weithdrefn hon, ni fyddwn yn ystyried:

- cwynion am benderfyniad, nad yw wedi cynnwys camweinyddu – mewn geiriau eraill, nid oes modd defnyddio'r weithdrefn gwyno i wneud cwyn am benderfyniad dim ond oherwydd nad ydych chi'n cytuno â'r penderfyniad hwnnw
- cwynion am faterion sy'n cael eu cynnwys o dan weithdrefnau cwyno ar wahân Llywodraeth Cymru
- cais am iawndal yn unig
- achosion neu ddyfarniadau cyfreithiol
- cwyn sydd wedi'i datrys yn flaenorol gan Lywodraeth Cymru neu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- cwynion am bolisi'r llywodraeth neu ddeddfwriaeth
- penderfyniadau Rhyddid Gwybodaeth a Gwybodaeth Amgylcheddol

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth a'ch bod yn ceisio adolygiad, dylech gysylltu â'r canlynol:

Swyddog Rhyddid Gwybodaeth
Uned Hawliau Gwybodaeth
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ
Ffôn: 0300 0604400
E-bost: rhyddidgwybodaeth@llywycymru, neu
E-bost: DataProtectionOfficer@llyw.cymru

At hynny, **nid** yw'r polisi hwn yn berthnasol i gŵynion am Weinidogion Llywodraeth Cymru, Aelodau'r Cynulliad, Aelodau Seneddol, Cynghorwyr na swyddogion etholedig eraill. Dyma restr o'r sefydliadau neu'r awdurdodau perthnasol i chi anfon eich ymholiadau iddynt os oes gennych gŵyn yn erbyn unrhyw un o'r swyddogion

etholedig hyn.

Os ydych am gwyno bod un o Weinidogion Llywodraeth Cymru wedi torri'r Cod Gweinidogol, dylech ysgrifennu at y Prif Weinidog:

Llywodraeth Cymru
5ed Llawr
Tŷ Hywel
Bae Caerdydd
CF99 1NA

YP.prifweinidog@llyw.cymru

Os ydych am gwyno am Aelod o'r Cynulliad cysylltwch â:

Comisiynydd Safonau'r Cynulliad Cenedlaethol
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA
Ffôn: 0300 200 6565

E-bost: comisiynydd.safonau@cynulliad.cymru

Y Pwyllgor Safonau Ymddygiad
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA
Ffôn: 0300 200 6565

E-bost: SeneddSafonau@cynulliad.cymru

Os oes gennych gŵyn am Aelod Seneddol, cysylltwch â'r:

Office of the Parliamentary Commissioner for Standards
House of Commons
London SW1A 0AA
Ymholiadau Cyffredinol: 020 7219 1883
Ffacs: 020 7219 0490

E-bost: standardscommissioner@parliament.uk
Gwefan: www.parliament.uk/pcs

Os yw eich cwyn yn ymwneud â sefydliad sy'n darparu gwasanaeth ar ran Llywodraeth Cymru, dylech drafod y gŵyn gyda'r sefydliad hwnnw yn gyntaf. Os ydych yn parhau'n anfodlon wedi i'r sefydliad ystyried eich cwyn, gallwch ofyn i ni ymchwilio i'r modd yr ymdriniwyd â'ch cwyn a byddwn yn rhoi cyngor i chi ar y camau nesaf i'w cymryd.

Sut i wneud cwyn

Gallwch wneud cwyn yn ysgrifenedig, dros e-bost neu drwy ddefnyddio ffurflen gwyno. Os yw'n gŵyn gymhleth a manwl, mae'n bwysig ein bod yn ei chael yn ysgrifenedig. Fodd bynnag, gallwn dderbyn cwyn ar lafar os ystyriwn ei bod yn rhesymol gwneud hynny.

Sut byddwn ni'n ceisio datrys problemau?

- Gallwch ofyn am gopi o'n gweithdrefn gwyno gan y sawl sydd eisoes mewn cyswllt â chi a chyflwyno eich cwyn iddo ef;
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom i'r cyfeiriad canlynol:

Y Tîm Cyngori ar Gŵynion
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

- Gallwch gysylltu â'r Tîm Cyngori ar Gŵynion ar **03000 251378** os ydych am gwyno dros y ffôn. Os nad oes unrhyw un ar gael i dderbyn eich galwad, gadewch neges a bydd rhywun yn eich galw'n ôl.
- Gallwch anfon e-bost atom: cwynion@llyw.cymru
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan
https://gov.wales/contact_us/makeacomplaint/?skip=1&lang=cy

Cam 1: Datrys y mater yn anffurfiol

Os oes modd, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych gŵyn, dywedwch wrth bwy bynnag sy'n ymdrin â chi. Bydd ef neu hi'n ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Fel arfer, caiff cwynion a ddaw o dan Gam 1 eu hystyried a'u datrys yn gyflym ac os yn bosibl, cyn pen 10 diwrnod gwaith o leisio'r cwyn.

Os ydych yn dal yn anfodlon ar ôl cael ymateb Cam 1, mae gennych y dewis o wneud cais i'ch cwyn gael ei adolygu o dan Gam 2 (datrys y mater yn ffurfiol) o'r weithdrefn, ond bydd angen i chi egluro pam nad ydych yn fodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn wrth geisio datrys y mater yn anffurfiol.

Cam 2 – Datrys y mater trwy Ymchwiliad Ffurfiol

Bydd y Tîm Cyngori ar Gŵynion yn:

- cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu ymdrin â hi. Fel arall, bydd unigolion sy'n gweithio yn y maes y mae eich cwyn yn berthnasol iddo yn cydnabod eich cwyn, yn ei ystyried ac yn darparu ateb.
- rhoi cyngor i chi ar y broses a sut y bydd eich cwyn yn cael ei thrin, penodi swyddog arweiniol i'w hystyried ac ymateb cyn pen 20 diwrnod gwaith o gael y gŵyn. Os na allwn roi ymateb llawn i chi oherwydd bod eich cwyn yn gymhleth neu ei bod yn codi problemau mawr sydd angen ystyriaeth fanwl a gofalus, gall fod angen i ni ymestyn yr amserlen hon, ond byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi am y cynnydd.
- Unwaith y byddwn wedi penderfynu pwy sydd yn y sefyllfa orau o fewn Llywodraeth Cymru i ystyried eich cwyn, ein nod fydd i'r person hwnnw ymdrin â'ch cwyn o'r dechrau i'r diwedd. Gallai swyddog penodedig ar gyfer ymdrin â'ch cwyn fod rheolwr y tîm neu unigolyn sy'n gyfrifol am unrhyw bryderon a godir neu swyddog sy'n annibynnol ar y tîm hwnnw fel y bo'n briodol.

Fel arfer, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni **o fewn 6 mis** y byddwn yn gallu ystyried eich cwynion. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ystyried eich cwynion tra bo pawb yn gallu cofio beth ddigwyddodd. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ystyried cwynion sy'n dod i'n sylw yn ddiweddarach na hyn os byddwn yn ystyried, o dan yr amgylchiadau penodol, fod yna reswm da dros beidio â glynw at y terfyn amser. Ond beth bynnag fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵynion am bethau a ddigwyddodd fwy na thair blynedd cyn i chi dynnu ein sylw at y mater.

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd arnom angen caniatâd y person hwnnw er mwyn i chi weithredu ar ei ran.

Y Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod y canlyniad i chi gan ddefnyddio'r dull cyfathrebu sydd orau gennych. Os oes angen, byddwn yn paratoi adroddiad ac yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod ar fai, byddwn yn dweud wrthyich beth ddigwyddodd a pham ei fod wedi digwydd, ac yn egluro sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os gwelwn fod nam ar ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn helpu i osgoi gwneud yr un camgymeriadau eto.

Os na wnaethom lwyddo i roi gwasanaeth roeddech yn ei ddisgwyl i chi neu os na wnaethom berfformio cystal ag yr oeddech yn ei ddisgwyl, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa. Os effeithiodd ein camgymeriadau arnoch chi, byddwn yn ceisio eich dychwelyd i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn iawn.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro am hynny.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich cwynion i'n sylw ni yn gyntaf, a rhoi cyfle i ni gywiro'r sefyllfa. Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth yr Ombwdsmon, sy'n annibynnol ar bob corff llywodraeth ac yn gallu ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl rydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi'ch trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y sefydliad a'i ddarparodd
- wedi'ch rhoi dan anfantais bersonol neu wedi'ch trin yn annheg am fod gwasanaeth wedi methu.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

ffonio: 0300 790 0203

e-bostio: ask@ombudsman-wales.org.uk

y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â Thîm Cyngori ar Gŵynion Llywodraeth Cymru ar 02920801378.

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl oddi wrthyh chi

Gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad pan fydd pethau yn anodd neu'n mynd o chwith. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at y gŵyn wedi tarfu arnoch neu wedi achosi gofid i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod rhywun yn bod yn bendant neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bawb sy'n cwyno hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Ond credwn hefyd fod yr un hawliau gan ein staff. Felly, disgwylwn i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn caniatáu ymddygiad ymosodol na sarhaus, galwadau afresymol na dyfalbarhad afresymol.

Atodiad 1

Gweithdrefn gwneud cwyn

Gallwch wneud eich cwyn yn bersonol, dros y ffôn, drwy e-bost neu yn ysgrifenedig.

Mae gennym weithdrefn gwyno dau gam. Byddwn bob amser yn ceisio delio â'ch cwyn yn gyflym. Er hyn, os yw'n amlwg y bydd angen ymchwilio'n fanylach i'r mater, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn eich diweddarau ar ein cynnydd



Cam 1: Datrys y Mater yn Anffurfiol

Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym, cyn pen deg diwrnod gwaith os oes modd.

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb, gallwch ofyn i ni ystyried eich cwyn o dan Gam 2.



Cam 2: Datrys y Mater Trwy Ymchwiliad Ffurfiol

Byddwn yn ystyried eich cwyn yn y cam hwn os ydych yn anfodlon â'n hymateb yng ngham 1. Byddwn hefyd yn edrych ar rai cwynion yn syth ar y cam hwn, os yw'n amlwg eu bod yn gymhleth neu bod angen ymchwilio'n fanwl iddynt.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn cyn pen pum diwrnod gwaith. Byddwn yn eich diweddarau ar ein penderfyniad cyn gynted â phosibl. Bydd hyn cyn pen 20 diwrnod gwaith oni bai bod rheswm da a chllir am fod angen mwy o amser.



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os ydych yn parhau'n anfodlon ar ôl cael ein penderfyniad terfynol am eich cwyn, neu eich bod yn anfodlon â'r ffordd y gwnaethom ddelio â'ch cwyn, gallwch ofyn i'r Ombwdsmon ei hystyried.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut i wneud hyn pan fyddwn yn anfon ein penderfyniad terfynol atoch.