



The Planning Inspectorate
Yr Arolygiaeth Gynllunio

Datblygiadau o Arwyddocâd Cenedlaethol

Atodiad 8: Adborth a Chwynion



Atodiad 8: Adborth a Chwynion

Sut rydym yn ymdrin â chwynion

- 8.1 Nid oes hawl apelio yn erbyn penderfyniad Gweinidogion Cymru i roi neu wrthod rhoi caniatâd cynllunio ar gyfer DNS.
- 8.2 Ni all yr Arolygiaeth newid penderfyniad nac adroddiad yr Arolygydd. Fodd bynnag, mae'r Arolygiaeth yn gwneud ei gorau i sicrhau bod pawb sy'n defnyddio'r broses ymgeisio DNS yn fodlon ar y gwasanaeth a gânt.
- 8.3 Dylai cwynion sy'n ymwneud yn benodol â phenderfyniad Gweinidogion Cymru gael eu cyfeirio'n uniongyrchol at Gyfarwyddiaeth Cynllunio Llywodraeth Cymru.
- 8.4 Mae pob cwyn neu gais am eglurhad yn cael eu trin gan y tîm Ansawdd. Byddant yn ymateb cyn gynted ag y bo'n bosibl mewn iaith glir a syml, gan osgoi jargon a themau cyfreithiol cymhleth.
- 8.5 Gellir cysylltu â'r Arolygiaeth trwy e-bost, trwy'r post arferol neu dros y ffôn. Bydd pob gohebiaeth yn cael ei chydnabod, a rhoddir graddfa amser ar gyfer ymateb. Mae'r Arolygiaeth yn ceisio ymateb i 80% o'r holl ohebiaeth o fewn 20 niwrnod gwaith.

Sut rydym yn ymchwilio i gwynion

- 8.6 Nid oes terfyn amser ar gyfer gwneud cwynion, ond disgwylir iddynt gael eu gwneud yn brydlon pan ddaw'r rheswm dros y gŵyn yn amlwg.
- 8.7 Er bod yr Arolygiaeth yn gallu ymdrin â chwynion unrhyw bryd, mae'n bosibl y bydd ein gallu i wneud hynny'n drylwyr yn gyfyngedig os yw'r ffeil wedi cael ei dinistrio, a bydd cof y bobl dan sylw yn pylu dros amser, yn naturiol. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n debygol y bydd angen i achwynwyr anfon dogfennau atom i ategu eu cwyn.
- 8.8 Mae'r tîm Ansawdd yn gyfrifol am ymchwilio i gwynion ynghylch gweithdrefn, penderfyniadau gweinyddol neu ymddygiad Arolygydd. Ymchwilir i bob cwyn yn ddiudedd ac mor drylwyr â phosibl.
- 8.9 Weithiau, mae cwynion yn codi o ganlyniad i gamddealltwriaeth ynglŷn â sut mae'r system DNS yn gweithio. Pan fydd hyn yn digwydd, ceisiwn esbonio pethau mor eglur â phosibl.
- 8.10 Mae'n bwysig iawn deall na ellir ailagor cais i ailystyried ei rinweddau neu ychwanegu at yr hyn y mae'r Arolygydd wedi ei ddweud yn ei adroddiad neu'r hyn y mae Gweinidogion Cymru wedi ei ddweud yn eu penderfyniad. Fodd bynnag, byddwn yn gwneud ein gorau i egluro pethau, os yw hynny'n angenrheidiol ac yn bosibl.
- 8.11 Weithiau, ni fyddwn yn gallu ymdrin â chwyn benodol. Os felly, bydd yr Arolygiaeth yn esbonio hyn ac yn awgrymu pwy allai ymdrin â'r gŵyn.

Datblygiadau o Arwyddocâd Cenedlaethol

- 8.12 Yn yr un modd, ni all yr Arolygiaeth ddatrys unrhyw gwynion a allai fod gan bobl gyda'r ACLI ynglŷn â'r system gynllunio neu weithredu caniatâd cynllunio.
- 8.13 Os yw'r achwynydd o'r farn nad yw'r ymateb wedi ymdrin â'i bryderon yn ddigonol, mae polisi'r Arolygiaeth yn datgan y bydd uwch reolwr yn adolygu ei gŵyn ac yn anfon ymateb terfynol.

Pwy sy'n gyfrifol am fonitro datblygiad?

- 8.14 Os bydd Gweinidogion Cymru yn rhoi caniatâd cynllunio i gais DNS, yr ACLI fydd yn llwyr gyfrifol am fonitro gweithrediad y caniatâd a sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r cynlluniau ac unrhyw amodau.
- 8.15 Os yw'r awdurdod cynllunio lleol o'r farn nad yw'r datblygiad yn cydymffurfio â'r caniatâd, mae ganddo'r grym i gymryd camau gorfodi.
- 8.16 Mae cwynion ac ymatebion i'r Arolygiaeth yn un ffordd o helpu i wella'r system DNS.
- 8.17 Os gwnaed camgymeriad, bydd yr Arolygiaeth yn ysgrifennu i ymddiheuro ac esbonio beth sydd wedi digwydd. Os gellir dysgu gwersi o'r camgymeriad, bydd newidiadau'n cael eu gwneud, fel y gellir osgoi gwallau tebyg yn y dyfodol.
- 8.18 Gallai camau unioni gynnwys:
- ymddiheuro, esbonio, a chydnabod cyfrifoldeb;
 - camau unioni a allai gynnwys: adolygu safonau gwasanaeth; diwygio deunydd cyhoeddedig; diwygio gweithdrefnau i atal yr un peth rhag digwydd eto; hyfforddi neu oruchwylio staff; neu unrhyw gyfuniad o'r rhain.

Rôl yr Ombwdsmon

- 8.19 Gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymchwilio i gwynion ynglŷn â chamweinyddu yn erbyn Adrannau'r Llywodraeth neu eu Hasiantaethau Gweithredol. Fel arfer, ni fydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i gŵyn:
- oni bai bod yr achwynydd wedi dilyn ein proses gwyno'n llwyr a'i fod yn anfodlon â'n hymatebion o hyd; neu
 - os oes llwybr cyfreithiol y gellir ei ddilyn i herio penderfyniad.
- 8.20 Mae llwybr cyfreithiol i herio penderfyniad ar gael ar gyfer ceisiadau DNS.
- 8.21 Hyd yn oed os yw'r Ombwdsmon yn penderfynu ymchwilio i gŵyn, ni all newid penderfyniad Gweinidogion Cymru.
- 8.22 Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon yn:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Datblygiadau o Arwyddocâd Cenedlaethol

1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed
CF35 5LJ

rhif ffôn: 0845 601 0987
e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk