Canllawiau ar Weithredu Polisi Cwynion Corfforaethol Cyngor Sir Caerfyrddin

Datganiad o Genhadaeth

Mae Cyngor Sir Caerfyrddin (y Cyngor) wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gŵynion a allai fod gan breswylwyr am eu gwasanaethau.

Mae'r Cyngor yn ceisio egluro unrhyw faterion y gallai preswylwyr fod yn ansicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, bydd y Cyngor yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallai fod wedi'u gwneud.

Bydd y Cyngor yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gan breswylwyr hawl i'w gael ond y mae'r Cyngor wedi methu â'i gyflawni.

Os gwnaeth y Cyngor rywbeth yn anghywir, bydd yn ymddiheuro a, lle bo hynny'n bosibl, yn ceisio unioni pethau ar gyfer ein preswylwyr.

Nod y Cyngor yw dysgu o'i gamgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gaiff o'r cwynion i wella ei wasanaethau.

Rhagarweiniad

Bwriad y ddogfen ganllaw hon yw helpu ein staff i weithredu ein Polisi Cwynion Corfforaethol.

Mae'r canllawiau hyn yn ymwneud â chwynion corfforaethol, i bob adran ac eithrio'r Gwasanaethau Oedolion a Phlant.

Mae'r Cyngor yn dilyn y Polisi a'r Canllawiau a gyhoeddwyd o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ac yn cydymffurfio ag amserlenni sy'n rhwymedigaeth statudol.

Beth yw cwyn?

P'un a yw am y Cyngor ei hun, rhywun sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth, cwyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy ddull cyfathrebu arall
- a wnaed gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd
- am weithred neu ddiffyg gweithredu gan y Cyngor
- am safon y gwasanaeth a ddarperir

Nid yw cwyn yn:

- gais cychwynnol am wasanaeth, megis rhoi gwybod am fin sydd heb ei gasglu
- apêl yn erbyn penderfyniad a wnaed yn briodol
- ffordd o geisio newid i ddeddfwriaeth neu benderfyniad polisi a wnaed yn briodol
- dull o lobïo grwpiau/sefydliadau i geisio hyrwyddo achos

Delio â chwyn

“Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Drwyadl" yw'r egwyddor ar gyfer datrys pob cwyn.

Rhoddir pwyslais ar un ymchwiliad i ddelio yn drwyadl â'r pryderon a godwyd.

Mae "ymchwilio'n drwyadl" yn golygu ymchwilio mewn modd sy'n gymesur â natur a graddau cymhlethdod y gŵyn.

Ar gyfer cwynion mwy syml, efallai na fydd angen i'r ymchwiliad fod mor fanwl.

Bydd y Cyngor yn cymryd ymagwedd ragweithiol at ddelio â chwynion, drwy ganolbwyntio ar anghenion unigolion ac nid y broses gŵynion ei hun a thrwy ganolbwyntio ar ddatrysiadau.

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd sydd wedi derbyn gwasanaeth gan y Cyngor, neu yr oedd ganddo'r hawl i dderbyn gwasanaeth, wneud cwyn. Mae'r un peth yn wir os ydynt wedi dioddef oherwydd y camau amhriodol neu ddiffyg gweithredu gan y Cyngor.

Gall cwyn hefyd gael ei chyflwyno gan rywun ar ran person arall. Os felly, yn dibynnu ar natur y gŵyn, bydd y Tîm Cwynion Corfforaethol yn gwneud ymholiadau i gadarnhau bod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod y person hwnnw ac yn cael tystiolaeth o'r caniatâd hwnnw.

Mae'r Tîm Cwynion Corfforaethol yn ffynhonnell o gymorth i holl Swyddogion y Cyngor mewn perthynas â delio â chwynion. Gellir cysylltu â'r tîm cwynion drwy e-bost cwynion@sirgar.gov.uk neu gallwch gysylltu ag aelodau'r tîm yn uniongyrchol trwy MS Teams:

- Robert Davies: Swyddog Rheoli Cwynion
- Hywel Phillips: Swyddog Cwynion Corfforaethol
- Helen Davies: Swyddog Cwynion Corfforaethol

Yr amserlen statudol ar gyfer cwblhau cwynion o'r dyddiad derbyn yw:

- Cwynion Cam 1: o fewn 10 diwrnod gwaith
- Cwynion Cam 2: o fewn 20 diwrnod gwaith

Darperir adroddiadau monitro perfformiad misol i Gyfarwyddwyr a Phenaethiaid Gwasanaeth ynghylch y modd y cydymffurfir â'r amserlenni hyn.

Mae adroddiadau perfformiad yn ofynnol gan Awdurdod Safonau Cwynion yr Ombwdsmon, a chaiff y data hwn ei gynnwys yn Adroddiad Blynyddol Cwynion y Cyngor.

Rôl y Tîm Cwynion Corfforaethol

- Cofnodi a chydgysylltu pob cwyn
- Monitro dyddiadau cau a sicrhau bod cydnabyddiaeth yn cael ei rhoi o fewn 5 diwrnod gwaith
- Gweithredu fel cyswllt rhwng achwynwyr a Swyddogion Ymchwilio
- Helpu i sicrhau ansawdd a dysgu o ganlyniadau

Deallusrwydd a Gwytnwch Emosiynol

Caiff Swyddogion Ymchwilio eu hannog i:

- Adnabod a rheoli eu hemosiynau a'u rhagfarnau eu hunain
- Dangos empathi a hynny gan aros yn wrthrychol
- Ceisio cymorth pan fo angen ac ymarfer dysgu adfyfyriol
- Dilyn polisïau'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) a Rheoli Cofnodion

Y Weithdrefn Gŵynion

1. Cwyn Cam 1 - Datrysiad Anffurfiol

Caiff cwynion eu cyflwyno i'r Tîm Cwynion Corfforaethol ac maent yn cael eu hadolygu a'u hanfon ymlaen at yr adran berthnasol am ymateb.

Os bydd yr adran yn derbyn y gŵyn yn uniongyrchol, mae'n rhaid ei hanfon ymlaen at y Tîm Cwynion Corfforaethol ar unwaith i'w chofnodi.

Nod Swyddog Ymchwilio Cam 1 yw datrys cwynion drwy ddarparu esboniad neu unrhyw gamau adfer priodol i ddatrys y gŵyn.

Trwy ddatrys cwynion cyn gynted â phosibl, gall hyn helpu i osgoi uwchgyfeirio cwynion drwy'r broses gwyno Cam 2.

Bydd y tîm Cwynion Corfforaethol yn anfon cydnabyddiaeth i'r achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn. Gofynnir i achwynwyr gadarnhau eu dewis iaith ar gyfer gohebiaeth yn y dyfodol ac a oes ganddynt unrhyw ofynion penodol eraill megis angen dogfennau mewn print bras. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn cael ei hysbysu o unrhyw adborth a gafwyd.

Dylid cwblhau'r cam hwn cyn gynted â phosibl ac ni ddylai gymryd mwy na 10 diwrnod gwaith o'r adeg y derbyniwyd y gŵyn.

Os derbynnir cwyn yn Gymraeg, mae'n rhaid i ni ymateb yn Gymraeg (yn unol â deddfwriaeth Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011).

Ymchwilio i Gŵyn Cam 1

Pan fydd Swyddog Ymchwilio yn cael cwyn Cam 1, dylai:

- Nodi gwraidd y gŵyn
- Penderfynu a yw'n cytuno â chyfrif yr achwynydd o'r sefyllfa. Os felly, yn eich ymateb dylech gynnwys pa gamau a gymerir i unioni'r sefyllfa
- Ymateb i'r achwynydd drwy'r dull o'i ddewis h.y. e-bost, galwad ffôn neu lythyr.
- Yn yr ymateb, ymateb i'r holl bwyntiau a godwyd gan yr achwynydd, cadarnhau i'r achwynydd a yw'r gŵyn wedi'i chadarnhau neu beidio, i gyd o fewn yr amserlen statudol o 10 diwrnod gwaith.

Rhaid cynnwys y Tîm Cwynion Corfforaethol yn yr ymateb a anfonir at yr achwynydd. Mae hyn er mwyn sicrhau bod y cofnod o'r gŵyn yn cael ei gau pan gaiff y gŵyn ei datrys.

Os yw'r gŵyn wedi'i datrys drwy alwad ffôn neu gyfarfod wyneb yn wyneb/rhithwir, rhaid hysbysu'r Tîm Cwynion Corfforaethol o'r canlyniad yn ysgrifenedig (drwy e-bost), gan gynnwys y dyddiad y gwnaed yr alwad ffôn neu'r cyfarfod wyneb yn wyneb/rhithwir, fel y gellir cau'r cofnod o'r gŵyn pan gaiff y gŵyn ei datrys.

Mae'n arfer gorau cadarnhau i'r achwynydd yn ysgrifenedig (drwy e-bost) beth oedd canlyniad yr alwad ffôn neu'r cyfarfod wyneb yn wyneb/rhithwir wrth ddatrys y gŵyn, gan gynnwys y Tîm Cwynion Corfforaethol yn y neges.

Mae'n bwysig darparu ymateb prydlon, clir a thrylwyr i'r pwyntiau a godwyd gan yr achwynydd gyda'r nod o atal cwynion pellach rhag cael eu cyflwyno.

2. Cwyn Cam 2 – Ymchwiliad Mewnol Ffurfiol

Efallai y bydd achwynydd yn dymuno i'w gŵyn fynd yn syth i ymchwiliad cwyn Cam 2, ond mae hyn yn cael ei atal lle bo hynny'n bosibl.

Fodd bynnag, efallai y byddai'n briodol symud ymlaen yn uniongyrchol i gŵyn Cam 2 mewn rhai amgylchiadau, megis os bydd methiant yn y berthynas rhwng yr achwynydd a Swyddogion y Cyngor.

Cytunir ar hyn yn dilyn trafodaeth rhwng Uwch-swyddogion y Cyngor a'r Tîm Cwynion.

Mewn rhai amgylchiadau, gall y Tîm Cwynion Corfforaethol benderfynu bod cwyn yn destun ymchwiliad uniongyrchol ar Gam 2 heb fod angen ymchwiliad Cam 1 e.e. pan fo'r gŵyn yn gymhleth neu pan dderbynnir lefel uchel o gyfathrebu gan yr achwynydd.

Ymchwilio i Gŵyn Cam 2

Bydd y Tîm Cwynion Corfforaethol yn:

- Cofnodi a chydnabod
  - Cofnodi'r gŵyn.
  - Cydnabod y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith.
- Penodi Swyddog Ymchwilio
  - Hysbysu'r Pennaeth Gwasanaeth o'r gŵyn Cam 2.
  - Cysylltu â'r adran i nodi swyddog sy'n briodol o ran lefel, profiad, sgiliau, ac annibyniaeth.
  - Os oes angen, penodi rhywun annibynnol o'r adran, neu fel dewis olaf, Swyddog Ymchwilio Annibynnol Allanol.
  - Pan fydd Swyddog Ymchwilio Annibynnol Allanol yn cael ei benodi, gofynnwch am ganiatâd yr achwynydd i rannu gwybodaeth a dogfennaeth bersonol.
  - Os yw'r gŵyn eisoes bod yn destun ymchwiliad ar Gam 1, rhaid i'r Swyddog Ymchwilio Cam 2 fod o'r un radd/lefel neu'n uwch na'r Swyddog Ymchwilio Cam 1.
- Darparu Adnoddau
  - Rhoi'r holl wybodaeth gefndir berthnasol, templed adroddiad Cam 2, a chanllawiau/rhestr wirio ategol i'r Swyddog Ymchwilio.
- Monitro a Chefnogaeth
  - Olrhain a chofnodi cynnydd yr ymchwiliad, gan sicrhau bod amserlenni yn cael eu bodloni lle bo hynny'n bosibl.
  - Darparu cyngor, cefnogaeth a sicrwydd ansawdd i'r Swyddog Ymchwilio trwy gydol y broses.

Rôl y Swyddog Ymchwilio Cam 2

Rôl Swyddog Ymchwilio Cam 2 yw cynnal ymchwiliad canfod ffeithiau teg, agored a chymesur i'r gŵyn Cam 2.

Prif ddyletswyddau:

- Egluro a chwestiynu'r wybodaeth a ddarperir, gan herio rhagdybiaethau lle bo angen.
- Ystyried y gŵyn o safbwynt yr achwynydd, gan aros yn wrthrychol ac yn seiliedig ar dystiolaeth.
- Cydnabod a rheoli unrhyw farn neu deimladau personol am y gŵyn neu'r unigolion dan sylw.
- Cofnodi pob cyswllt â'r achwynydd, gan gynnwys sgyrsiau ffôn.
- Rhoi gwybod i'r Tîm Cwynion Corfforaethol os bydd achwynydd yn tynnu ei gŵyn yn ôl (gan nodi y gall y Cyngor barhau â'r ymchwiliad lle bo angen).

Amserlenni

Fel rheol dylid cwblhau cwynion Cam 2 o fewn 20 diwrnod gwaith i'w derbyn.

- Os nad yw hyn yn bosibl, rhaid i'r Swyddog Ymchwilio roi gwybod i'r achwynydd o fewn yr amserlen hon, esbonio pam mae angen mwy o amser, cytuno ar estyniad, a'i gadarnhau yn ysgrifenedig.
- Rhaid rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Tîm Cwynion Corfforaethol.
- Rhaid i'r achwynydd gael diweddariadau rheolaidd, yn enwedig os yw'r dyddiadau cau ar gyfer cwblhau'r gŵyn yn newid.

Cyswllt parhaus â'r Tîm Cwynion Corfforaethol

- Cynnal deialog gyda'r Tîm Cwynion Corfforaethol trwy gydol yr ymchwiliad.
- Trafod canfyddiadau, argymhellion, ac unrhyw faterion lle mae angen cyngor.
- Bydd gwiriadau sicrhau ansawdd yn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hystyried yn llawn ac yn deg.

Cadarnhau'r Gŵyn gyda'r Achwynydd

- Adolygu gwybodaeth gefndir, yna cysylltu â'r achwynydd (yn ddelfrydol trwy e-bost er mwyn cael cofnod ysgrifenedig). Gellir gwneud hyn hefyd trwy alwad ffôn, neu gyfarfod wyneb yn wyneb / rhithwir.
- Ystyried diogelwch achwynwyr a diogelwch y Swyddog Ymchwilio os oes angen cyfarfodydd wyneb yn wyneb (ymgynghori â'r Tîm Cwynion Corfforaethol).
- Cadarnhau dealltwriaeth o'r gŵyn a'r canlyniadau a geisir.
- Cytuno ar eiriad terfynol y gŵyn yn ysgrifenedig a'i chofnodi i'w chynnwys yn yr adroddiad ac anfon e-bost o gadarnhad at yr achwynydd.
- Os codir mater o iawndal neu esgeulustod, ymgynghori â'r Tîm Cwynion Corfforaethol i benderfynu a oes rhaid oedi'r broses er mwyn gwneud hawliad yswiriant i'r Tîm Rheoli Risg.

Noder: Dylid ystyried materion ychwanegol a godwyd yn ystod y broses os ydynt yn berthnasol.

Cynllunio'r ymchwiliad

- Rhestru digwyddiadau allweddol yn nhrefn eu dyddiadau i nodi oedi neu fethiannau.
- Ystyried datrysiad cynnar os yw'n briodol (trafod â'r Tîm Cwynion Corfforaethol a'r Rheolwr Gwasanaeth).
- Sicrhau bod yr ymchwiliad yn gymesur: gellir datrys cwynion syml gyda phroses fyrrach neu ymateb drwy e-bost.

Casglu Tystiolaeth

- Cyfweld y partïon perthnasol (prif unigolion, tystion, mewnol neu allanol).
- Gwahaniaethu rhwng *yr hyn a ddigwyddodd* a'r *hyn a ddylai fod wedi digwydd*.
- Os bydd pryderon am ymddygiad swyddogion yn codi, dylid cyfeirio at brosesau Adnoddau Dynol ar wahân.
- Cadw'r holl ohebiaeth yn ffeithiol, yn ffurfiol ac yn broffesiynol (gellir ei datgelu i'r Ombwdsmon neu drwy Gais o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth).
- Canolbwyntio ar y pwyntiau cwyno y cytunwyd arnynt.
- Cynnal ail-gyfweliad neu fynnu eglurder os oes materion newydd yn dod i'r amlwg.
- Cadw cyfrinachedd. Atgoffa cyfwelwyr o hyn.

Adolygu dogfennau ategol eraill

- Gwirio gohebiaeth, polisïau, gweithdrefnau, deddfwriaeth, a dogfennau perthnasol eraill.
- Ystyried cyfryngu neu gyfarfodydd i helpu i gael datrysiad.
- Gofyn am gyngor cyfreithiol lle bo angen (trafod â'r Tîm Cwynion Corfforaethol).

Adroddiad yr Ymchwiliad

Rhaid i'r adroddiad fod yn glir, yn seiliedig ar dystiolaeth, ac yn ddiduedd. Os nad yw cwyn Cam 2 yn gymhleth, gellir drafftio hyn fel ymateb e-bost. Dylai gynnwys:

- **Cwyn:** crynodeb fel y cytunwyd gyda'r achwynydd (rhestrwch yr elfennau a'r canlyniadau a geisir).
- **Crynodeb o'r Ymchwiliad:** pwy gafodd ei gyfweld, y dogfennau a adolygwyd, y polisïau yr ymgynghorwyd â hwy.
- **Cefndir:** cronoleg neu drosolwg o ddigwyddiadau.
- **Canfyddiadau:** penderfyniad ar bob elfen (cadarnhawyd/ni chadarnhawyd), rhesymau, tystiolaeth. Dylid gwneud casgliadau o bwyso a mesur tebygolrwydd os yn berthnasol.
- **Argymhellion:** Dylai camau gweithredu CAMPUS (Cyraeddadwy, Amserol, Mesuradwy, Penodol, Uchelgeisiol, Synhwyrol) fod yn gymesur, ac yn adeiladol (e.e. gwelliannau gwasanaeth, ymddiheuriadau, gwneud iawn).
- **Casgliad**: y penderfyniad cyffredinol (cadarnhawyd/ni chadarnhawyd), y rhesymeg, a'r gwersi a ddysgwyd.

Y Camau Olaf

- Cyflwyno adroddiad drafft i'r Tîm Cwynion er mwyn sicrhau ansawdd.
- Mae'r Tîm Cwynion yn anfon adroddiad at Bennaeth y Gwasanaeth at ddibenion cywirdeb ffeithiol ac i gadarnhau'r argymhellion.
- Mae'r adran yn sicrhau bod yr argymhellion yn cael eu gweithredu; bydd y Tîm Cwynion Corfforaethol yn monitro'r argymhellion trwy PIMS.
- Os oes angen gwneud newidiadau (e.e. oherwydd cyfyngiadau polisi/cyfreithiol), gellir ail-drafod y geiriad.
- Bydd Adroddiad Swyddog Ymchwilio Cam 2 yn cael ei gyflwyno i'r achwynydd gan y Tîm Cwynion.
- Os yw'r achwynydd yn dal i fod yn anfodlon, gall gyfeirio'r mater at yr Ombwdsmon.

Ar ôl yr ymchwiliad

- Cadw tystiolaeth a chyfathrebiadau allweddol am 2 flynedd (rhag ofn bod y mater yn cael ei gyfeirio at yr Ombwdsmon/achosion cyfreithiol).
- Mae rôl y Swyddog Ymchwilio yn dod i ben unwaith y caiff yr adroddiad ei gyhoeddi. Rhaid ailgyfeirio unrhyw gyswllt gan yr achwynydd yn y dyfodol at y Tîm Cwynion Corfforaethol.

Polisïau Cysylltiedig ac Adnoddau Allanol

Cyngor Sir Caerfyrddin

1. Cyngor Sir Caerfyrddin: Polisi Cwynion
2. Safonau'r Gymraeg (Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011)– Hysbysiad Cydymffurfio - Cyngor Sir Caerfyrddin
3. Adroddiad Blynyddol Cwynion 2023-24.pdf

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1. Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019
2. Awdurdod Safonau Cwynion – Polisi Pryderon a Chwynion Cymru ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru
3. Awdurdod Safonau Cwynion – Prosesau Ymdrin â Chwynion Cymru – Datganiad o Egwyddorion
4. Awdurdod Safonau Cwynion – Canllawiau Cymru i Ddarparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ar Weithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion
5. Decision-Making-Tool-for-Complaint-Investigators.docx
6. Decision-Making-Checklist.docx
7. The-six-Stage-complaint-investigation-process-updated.docx
8. 10-min-tutor-complaint-handling-LAHA.ppt
9. 10-minute-tutor-Emotional-Intelligence.ppt
10. 10-minute-tutor-Investigation-skills.ppt
11. 10-minute-tutor-Resilience.ppt

Fersiwn 2.0 - Medi 2025

Adolygir ym mis Medi 2026 a phob dwy flynedd wedi hynny.

Gwneir diwygiadau yn gynt pan fo newid perthnasol mewn deddfwriaeth neu ofyniad busnes.