

Gweithdrefn Uwchgyfeirio

Canllaw ynglŷn â chyflymu'r broses o ddelio ag ymatebion hwyr i gwynion

Fersiwn 1.0

1. Cyflwyniad

1.1 Y bwriad yw cymhwyso'r Weithdrefn hon ochr yn ochr â **Pholisi Cwynion** y Cyngor ac mae'n nodi'r broses y bydd angen i'r Tîm Cwynion ei dilyn pan fydd achos o oedi yn codi, sy'n annerbyniol neu'n afresymol, wrth ymchwilio i gwynion

1.2 Fodd bynnag, ni fwriedir i'r Weithdrefn hon gael ei defnyddio mewn perthynas â phob cwyn lle mae oedi cyn cael ymateb gan wasanaeth perthnasol y Cyngor.

1.3 Mae'n rhaid i'r tîm Cwynion ddefnyddio disgresiwn mewn perthynas â phob achos ac er bod y weithdrefn hon yn darparu arweiniad eang, disgwylir y dilynir dull achos wrth achos.

1.4 Mae'r broses sy'n cael ei chyflwyno yn y ddogfen hon hefyd yn cael ei chyflwyno ar ffurf diagramau llif syml yn **Atodiad 1**.

2. Yr ymatebion sy'n ofynnol gan y Tîm Cwynion

2.1 Yn gyffredinol, mae angen i wasanaethau'r Cyngor roi tri math o ymateb:

- a) Cadarnhad rheolwr priodol o'r gwasanaeth dan sylw, i ymateb i gŵyn Cam 1;
- b) Ymateb wedi'i gwblhau yn achos cŵyn Cam 1, a ddarperir yn uniongyrchol i'r achwynydd a'i chopio i'r Tîm Cwynion;
- c) Cadarnhad Swyddog Ymchwilio (IO) ar gyfer cwynion Cam 2; a
- d) Cwblhau ymchwiliad ac ymateb ffurfiol yng Ngham 2, naill ai ar ffurf adroddiad neu lythyr/e-bost manwl.

2.2. Yr amser arferol a ganiateir i wasanaethau ddarparu'r gwahanol fathau o ymatebion a nodir uchod yw:

- **Math a)** - i'w ddarparu cyn pen 2 ddiwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn
- **Math b)** - i'w ddarparu cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn

- **Math c)** - i'w ddarparu cyn pen 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn
- **Math d)** - i'w ddarparu cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn

3. Oedi - cytuno ar estyniad

3.1 Gall y trefniadau canlynol fod yn berthnasol p'un a yw gwasanaeth wedi gofyn am estyniad neu heb ymateb. Wrth wneud hynny, dylai'r Tîm fod yn gyffyrddus o ran cytuno i'r cais ac o'r farn fod y rhesymau'n briodol (weithiau bydd cymhlethdod yr ymchwiliad, llwyth gwaith/capasiti neu absenoldeb o'r gwaith yn golygu oedi)

Math a) - cadarnhau rheolwr priodol

3.2 Gall y Tîm Cwynion gytuno ar gais am estyniad, neu ddiystyru oediad, o hyd at 3 diwrnod gwaith arall.

Math b) - cwblhau ymateb cam 1

3.3 Gall y Tîm Cwynion gytuno ar gais am estyniad, neu ddiystyru oediad, o hyd at 5 diwrnod gwaith arall.

3.4 Mae'n hanfodol bod unrhyw estyniad yn cael ei gytuno rhwng y rheolwr sy'n ymateb i'r gŵyn a'r achwynydd.

Math c) - cadarnhau Swyddog Ymchwilio ar gyfer cwynion Cam 2

3.5 Gall y Tîm Cwynion gytuno ar estyniad o 5 diwrnod gwaith arall i nodi a phenodi Swyddog Ymchwilio.

3.6 Felly, dylid nodi pan ganiateir estyniad o'r fath, er y caniateir cyfanswm o 10 diwrnod gwaith i gwblhau'r broses rhannol hon, byddai'r amser i gynnal ymchwiliad yn cael ei leihau o ganlyniad.

Math d) - cwblhau ymchwiliad ac ymateb ffurfiol

3.7 Pan na fydd modd cwblhau'r ymchwiliad cyn pen 15 diwrnod gwaith ac mae'n amlwg na ellir bodloni'r dyddiad cau terfynol o 20 diwrnod gwaith, gall Swyddog Ymchwilio gytuno ar estyniad gyda'r achwynydd, ond dim ond lle mae sail gyfiawnadwy dros wneud hynny. Mae'n rhaid i'r Swyddog Ymchwilio hefyd sicrhau bod y Tîm Cwynion yn cael gwybod am unrhyw estyniad y cytunwyd arno.

4. Uwchgyfeirio

4.1 Mae'r adran hon yn berthnasol yn unig ac yn benodol i ymatebion math c) a d), mewn perthynas â chwynion Cam 2.

4.2 Pan fydd y Tîm Cwynion yn profi unrhyw oedi y tu hwnt i'r estyniadau y cytunwyd arnynt, fel y nodir uchod, gellir defnyddio'r broses uwchgyfeirio ganlynol:

Cyfeirio'r achos at y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol

4.3 Gallai'r dull uwchgyfeirio y mae'r Pennaeth Gwasanaeth yn ei ddilyn amrywio, ond gallai gynnwys aiddyrannu adnoddau lle y bernir bo hynny'n bosibl ac yn briodol.

Trosglwyddo mater i Gyfarwyddwr

4.4 Pan na fydd Pennaeth Gwasanaeth yn gallu bwrw ymlaen â materion, neu os yw'n ymwneud â'r gŵyn mewn rhyw ffordd, gall y Tîm Cwynion drosglwyddo'r achos i'r Cyfarwyddwr perthnasol.

4.5 Disgwylir i'r Cyfarwyddwr (fel aelod o'r Tîm Rheoli Corfforaethol), fel y rheolwr gwasanaeth uchaf, wneud pob ymdrech i gael gwared ar unrhyw rwystrau lle bynnag y bo modd, a sicrhau bod y mater yn cael y sylw y mae'n ei haeddu.

5. Cwynion trawsadrannol

5.1 Pan fydd cwyn yn ymwneud â materion sy'n rhan o gyfrifoldebau mwy nag un gwasanaeth/adran y Cyngor, gweithredir yr un broses uwchgyfeirio.

5.2 Er enghraifft, pan fydd dau wasanaeth mewn gwahanol adrannau yn gysylltiedig, gellir cyfeirio'r achos at y penaethiaid gwasanaeth perthnasol ac yna at y ddau Gyfarwyddwr, fel y nodir uchod.

6. Adrodd

6.1 Bydd achosion lle mae oedi gormodol neu annerbyniol yn cael eu hadrodd i'r Tîm Rheoli Corfforaethol yn unol â Pholisi Cwynion y Cyngor.

7. 6. Datganiad cydraddoldebau

7.1 Mae angen i'r holl weithwyr fabwysiadu dull cadarnhaol, agored a theg a sicrhau y cydymffurfir â **Pholisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth** yr Awdurdod a'i gymhwyso'n gyson i bawb heb ystyried hil, lliw, cenedl, tarddiad ethnig neu genedlaethol, anabled, crefydd a chred neu ddiffyg cred, oedran rhyw, ailbennu rhywedd, hunaniaeth rhywedd a mynegiant rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, beichiogrwydd neu famolaeth, statws priodas neu bartneriaeth sifil.

7.2 Hefyd, mae Safonau'r Gymraeg yn gofyn inni 'sicrhau na chaiff y Gymraeg ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg' a dylid mabwysiadu'r egwyddor hon wrth weithredu'r weithdrefn hon.

Os oes angen y ddogfen hon arnoch mewn fformat arall, e-bostiwch cwynion@sirgar.gov.uk

Atodiad 1

Diagramau Ilif o Weithdrefn Uwchgyfeirio

