

**Polisi Pryderon a Chwynion**

<b>CYNNWYS</b>	<b>TUDALEN</b>
<b>Y Polisi</b>	<b>2</b>
<b>Atodiad A – Ffurflen Pryderon a Chwynion</b>	<b>6</b>
<b>Atodiad B – Siart Llif y Weithdrefn Gwynion</b>	<b>8</b>
<b>Gweithdrefnau a Chanllawiau ar gyfer Ymdrin â Chwynion ac Ymchwilio Iddynt</b>	
<b>Adran 1 – Diffiniad ac Egwyddorion</b>	<b>9</b>
<b>Adran 2 – Y Weithdrefn Gwynion</b>	<b>11</b>
<b>Adran 3 – Ymchwilio i Gwynion</b>	<b>14</b>
<b>Adran 4 – Y Camau Terfynol</b>	<b>14</b>
<b>Adran 5 – Dysgu Gwersi</b>	<b>16</b>
<b>Adran 6 – Staff a Hyfforddiant</b>	<b>17</b>
<b>Atodiad C – Polisi Camau Gweithredu Annerbyniol gan Achwynwyr</b>	<b>19</b>

## **Datganiad Polisi**

Mae Hafan Cymru wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gŵynion a all fod gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw rhoi gwedd gliriach ar unrhyw faterion yr ydych chi'n ansicr yn eu cylch. Os yw hynny'n bosibl, byddwn ni'n cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud.

Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl i'w dderbyn ac yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os gwnaethom gamgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni'r sefyllfa lle bydd hynny'n bosibl. Ein nod yw dysgu yn sgil ein camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

## **Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn**

Pan fyddwch yn dweud wrthym am eich pryderon neu'n cwyno wrthym, byddwn ni fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei hesbonio isod. Weithiau, fodd bynnag, gall fod gennych hawl statudol i apelio a byddwn ni'n esbonio sut y gallwch apelio. Weithiau, gallech fod yn poeni am faterion nad ydynt yn rhan o'n penderfyniadau ni a byddwn ninnau wedyn yn rhoi cyngor i chi ar sut i leisio eich pryderon.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Yn yr achosion hyn, dylech gysylltu â [dataprotection@hafancymru.co.uk](mailto:dataprotection@hafancymru.co.uk)

## **A ydych wedi'n holi ni eto?**

Os ydych yn dod atom i ofyn am wasanaeth am y tro cyntaf, (e.e. rhoi gwybod am waith trwsio) yna ni fydd y polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf. Os ydych yn gwneud cais am wasanaeth a'ch bod yn anfodlon wedyn ar ein hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryderon fel y disgrifiwn isod.

## **Datrys cwyn yn anffurfiol**

Os bydd hynny'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â materion ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn nes ymlaen. Os bydd pryder gennych, trafodwch ef â'r bobl yr ydych yn delio â nhw (e.e. eich gweithiwr cymorth). Byddant yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os bydd gwersi i'w dysgu yn sgil rhoi sylw i'ch pryder yna bydd yr aelod o'r staff yn dod â nhw i'n sylw ni. Os na fydd yr aelod o'r staff yn medru helpu, bydd yn esbonio pam ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## **Mynegi eich pryder neu eich cwyn yn ffurfiol**

Gallwch fynegi eich pryder yn un o'r ffyrdd isod

- Gallwch ofyn i'r rhai yr ydych eisoes mewn cysylltiad â nhw am gopi o'n ffurflen. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio'n ffurfiol â'ch pryder
- Gallwch gysylltu â'n Prif Swyddfa trwy ffonio 01267 225555 os ydych am wneud cwyn dros y ffôn
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan: [www.hafancymru](http://www.hafancymru)
- Gallwch anfon neges e-bost atom i'r cyfeiriad: [complaints@hafancymru.co.uk](mailto:complaints@hafancymru.co.uk)
- Gallwch ysgrifennu llythyr a'i anfon atom i'r cyfeiriad canlynol: Prif Swyddfa Hafan

### **Delio â'ch pryder**

- Byddwn yn cysylltu â chi cyn pen 5 niwrnod gwaith i gydnabod eich pryder ac i roi gwybod i chi sut y bwriadwn ddelio ag ef
- Byddwn yn gofyn sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gofyn a oes gennych ofynion penodol – er enghraifft, os oes anabledd gennych.
- Byddwn yn delio â'ch pryder yn agored ac yn onest
- Byddwn yn sicrhau na fyddwch o dan anfantais yn eich trafodaethau â ni yn y dyfodol oherwydd eich bod chi wedi mynegi pryder neu wneud cwyn

Fel arfer, ni fyddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os cawn wybod amdanynt cyn pen chwe mis. Y rheswm am hyn yw am ei bod hi'n well edrych ar eich pryderon tra bydd y materion yn dal yn glir ym meddyliau pobl.

Mae'n bosibl, fel eithriad, y gallwn edrych ar bryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau pendant pam nad oedd modd i chi dynnu'r mater i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i ganiatáu i ni roi ystyriaeth briodol iddo. Ym mhob achos, beth bynnag yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried pryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael eu caniatâd i chi weithredu ar ei ran.

### **Beth os oes mwy nag un corff yn ymwneud â'r mater?**

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. Hafan Cymru a'ch Cyngor Lleol ynghylch niwsans sŵn) byddwn yn gweithio gyda nhw fel rheol i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan ni (e.e. contractwyr trwsio) mae'n bosibl y byddwch am drafod y mater â nhw yn anffurfiol yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn edrych ar y mater ein hunain ac yn rhoi ymateb i chi.

### **Ymchwilio**

Byddwn yn rhoi enw'r swyddog i chi a fydd yn edrych ar eich pryder neu eich cwyn. Os bydd eich pryder yn gymharol syml, byddwn yn gofyn fel arfer i rywun o Hafan Cymru edrych arno a chysylltu â chi. Os yw'n fwy difrifol, mae'n bosibl y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn rhoi disgrifiad i chi o'r hyn a ddeallwn am eich pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau bod hynny'n gywir. Byddwn hefyd yn gofyn pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.

Fel rheol, bydd angen i'r sawl sy'n edrych ar eich cwyn gael golwg ar y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym os nad ydych am i hynny ddigwydd.

Os oes datrysiad syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn a ydych yn fodlon derbyn hwnnw. Er enghraifft, os ydych wedi gofyn am wasanaeth ac yr ydym yn gweld ar

unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio i'r mater a chynhyrchu adroddiad.

Ein nod fydd datrys pryderon mor gyflym â phosibl ac rydym yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth ohonynt cyn pen 20 niwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn:

- yn cysylltu â chi cyn pen yr amser hwn i esbonio pam y tybiwn y bydd angen rhagor o amser i ymchwilio iddi
- yn dweud wrthy ch faint o amser yr ydym yn disgwyl i'r gwaith ei gymryd.
- yn rhoi gwybod i ble yr ydym wedi cyrraedd yn yr ymchwiliad
- yn rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthy ch os gallai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn gyntaf, bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Bydd graddau'r ymchwiliad hwn yn dibynnu ar gymhlethdod a difrifoldeb y materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, gallem awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai'r dystiolaeth hon gynnwys ffeiliau, cofnod o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu'r bobl eraill sy'n ymwneud â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

## **Canlyniad**

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhannu ein canfyddiadau â chi gan ddefnyddio'r dull cyfathrebu sydd orau gennych. Gallai hynny ddigwydd trwy lythyr neu neges e-bost, er enghraifft. Os bydd angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn disgrifio beth oedd wedi digwydd a pham y digwyddodd hynny. Byddwn yn dangos sut yr oedd y camgymeriad wedi effeithio arnoch.

Os gwelwn fod diffyg yn ein systemau ni neu yn ein ffordd o weithio, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw'r diffyg a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau fel na fydd yn digwydd eto.

Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, byddwn ni'n ymddiheuro bob amser.

## **Unioni'r Sefyllfa**

Os na chawsoch y gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael gennym, ein nod fydd ei ddarparu yn awr os bydd hynny'n bosibl. Os oedd ein gwasanaeth yn ddiffygiol, byddwn yn ceisio unioni hynny. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich adfer i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynnddi petaem ni wedi gweithredu'n gywir.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth o'ch poced eich hun pan ddylech fod wedi cael y gwasanaeth gennym ni, byddwn ni fel arfer yn ceisio gwneud iawn am eich colled.

## **Ombwdsmon**

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, cewch gwyno wrth Ombwdsmon

Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os credwch eich bod chi, yn bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael trwy ryw fethiant ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi dioddef anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi derbyn triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni'r sefyllfa. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

ffonio: 0845 601 0987  
anfon e-bost: holwch@ombwdsmon.cymru  
gwefan: www.ombwdsmon.cymru  
ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae sefydliadau eraill hefyd yn ystyried cwynion. Er enghraifft, mae modd cysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn Gymraeg. Gallwn roi gwybod i chi am y sefydliadau hyn.

## **Dysgu gwersi**

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu yn sgil ein camgymeriadau. Bydd ein tîm rheoli uwch a'n Bwrdd rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gŵynion bob chwarter ynghyd â manylion unrhyw gŵynion difrifol.

Lle bydd angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n disgrifio'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y caiff ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddwn wedi gwneud y newidiadau a addawsom.

## **Beth os bydd angen cymorth arnaf?**

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i roi gwybod i ni am eich pryderon. Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich cysylltu â rhywun a fydd yn medru helpu.

## **Ein disgwyliadau ni ohonoch chi**

Gall pobl weithredu'n groes i'w cymeriad ar adegau o helynt neu drallod. Mae'n bosibl bod amgylchiadau gofidus neu drallodus wedi arwain at y pryder neu'r gŵyn. Nid ydym yn cyfrif bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn daer iawn neu'n benderfynol. Credwn fod gan bawb sy'n cwyno yr hawl i gael gwrandawriad, i gael eu deall a'u parchu.

Fodd bynnag, yr ydym hefyd o'r farn fod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar a chwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, na gofynion na chyndynrwydd afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelir bod rhywun yn gweithredu'n annerbyniol. Gweler **Atodiad C**.

## FFURFLEN GWYNION A PHRYDERON

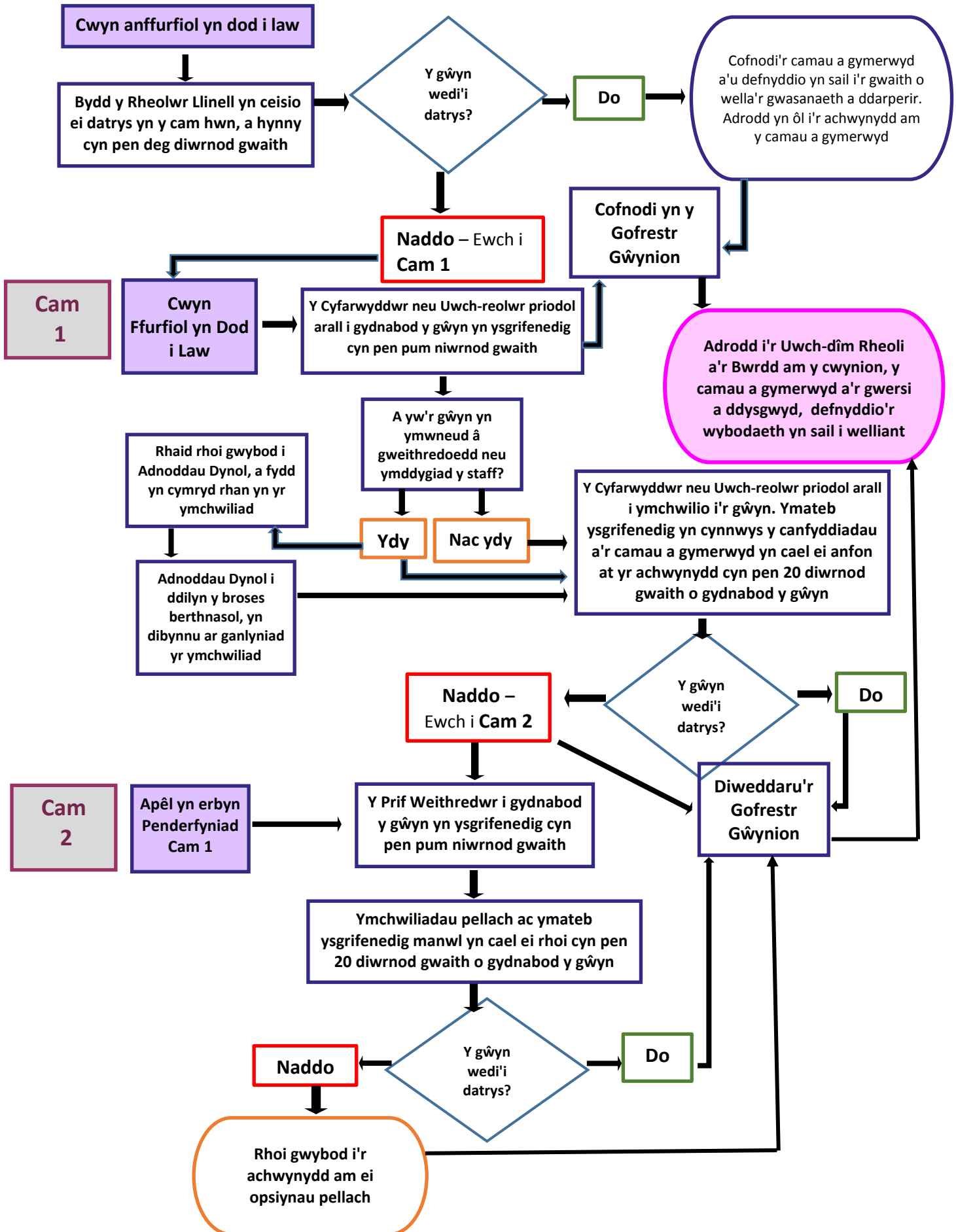
A. Eich manylion	
Teitl	Ms <input type="checkbox"/> Miss <input type="checkbox"/> Mrs <input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Arall <input type="checkbox"/> Dim <input type="checkbox"/>
Enw cyntaf:	
Cyfenw:	
Cyfeiriad:	
Cod post:	
E-bost	
Rhif ffôn cyswllt:	
Sut hoffech i ni gysylltu â chi?:	Drwy'r post <input type="checkbox"/> dros y ffôn <input type="checkbox"/> drwy e-bost <input type="checkbox"/>
<b>Eich gofynion:</b> Er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf, neu os ydych angen ymgysylltu â ni mewn ffordd arbennig, rhowch wybod inni fel y gallem drafod sut i'ch helpu.	
Y person a gafodd y broblem dylai lenwi'r ffurflen hon	
<b>Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch adran B</b>	
Nodwch bydd angen i ni sicrhau bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw cyn symud ymlaen â'r cwyn.	
B. Gwneud cwyn ar ran rhywun arall:	
Enw llawn:	
Cyfeiriad:	
Cod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw:	
Pam ydych chi'n gwneud y gŵyn ar eu rhan?:	

## C. Am eich pryder / cwyn

<b>1. Disgrifiwch eich pryder neu gŵyn?</b>	
<b>2. Eich barn chi, beth y dylid ei wneud i unioni pethau?</b>	
<b>3. Pan wnaethoch chi ddod yn gyntaf yn ymwybodol o'r broblem?</b>	
<b>4. Ydych chi eisoes wedi mynegi'ch pryderon i staff Hafan Cymru?</b>  <b>Os ydych, rhowch fanylion cryno am sut a phryd y gwnaethoch hynny:</b>	Ydy <input type="checkbox"/> Nac ydy <input type="checkbox"/>
<b>5. Pe bai mwy na 6 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, a wnewch chi esbonio pam nad ydych wedi cwyno cyn heddiw:</b>	

Dychwelwch y ffurflen hon i'ch swyddfa leol Hafan Cymru neu i Hafan Cymru Prif Swyddfa Stephens Way Pensarn Caerfyrddin SA31 2BG

# Siart Llif y Weithdrefn Gŵynion





# Gweithdrefnau a Chanllawiau ar gyfer Ymdrin â Chwynion ac Ymchwilio Iddynt

## Adran 1 – Diffiniad ac Egwyddorion

### 1.1 Beth yw Cwyn?

#### 1.1.1 Mae cwyn:

- yn anfodlonrwydd neu bryder sy'n cael ei fynegi yn ysgrifenedig neu ar lafar, neu trwy ddull cyfathrebu arall
- yn cael ei gwneud gan un neu ragor o'n cleientiaid, neu gan aelodau o'r cyhoedd
- yn ymwneud â gweithred neu ddiffyg gweithred gennym neu am safon gwasanaeth a ddarparwyd, y mae angen ymateb iddi

Boed am y Gymdeithas ei hun, am unigolyn sy'n gweithredu ar ei rhan, neu am bartneriaeth ddarparu.

#### 1.1.2 Nid yw cwyn:

- yn gais cychwynnol am wasanaeth, megis rhoi gwybod am waith trwsio
- yn apêl yn erbyn penderfyniad a 'wnaed yn briodol'
- yn fodd i geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi 'a wnaed yn briodol'
- yn fodd i grwpiau/sefydliadau llobio geisio hyrwyddo achos.

### 1.2 Egwyddorion ar gyfer delio â chwynion

1.2.1 Pan fydd rhywun yn cwyno, mae'n golygu, yn anorfod, fod problem o ran gwasanaeth sydd wedi'i dderbyn neu heb ei dderbyn. Mae angen trin cwynion mewn ffordd sy'n hoelio'r sylw ar yr achwynydd yn hytrach nag ar y broses ei hun. Hwn fydd y cyd-destun ar gyfer rhoi'r egwyddorion canlynol ar waith.

#### (i) Hygyrchedd a Symlrydd

- Byddwn yn rhoi cyhoeddusrwydd i'r Polisi Cwynion ac yn sicrhau bod modd i gleientiaid a staff fel ei gilydd gael hyd iddo, ei ddeall a'i ddefnyddio'n hwylus.
- Byddwn yn rhoi cyfarwyddiadau clir a syml i bobl ynghylch sut mae gwneud cwyn
- Byddwn yn sicrhau bod ein Polisi Cwynion yn ddigon hyblyg i fodloni anghenion amrywiol gwahanol bobl, gan sicrhau na fydd y rhai sy'n wynebu heriau o ran mynediad yn cael eu cau allan.
- Byddwn yn darparu gwybodaeth am eiriolaeth a gwasanaethau cymorth
- Byddwn yn defnyddio'r nifer lleiaf posibl o gamau'r broses ymdrin â chwynion
- Byddwn yn hysbysebu bodolaeth y weithdrefn, ynghyd â'r manylion cyswllt priodol yn rheolaidd yn y llythyrau newyddion a gyhoeddir gennym
- Byddwn yn cynhyrchu taflen wybodaeth ddwyieithog am y broses gwyno ac yn sicrhau bod honno ar gael ym mhob derbynfa gyhoeddus a man 'cyffredin' y gall defnyddwyr gwasanaeth eu mynychu, ac yn ei rhannu'n helaeth â'n staff
- Byddwn yn cyhoeddi'r weithdrefn gwynion mewn man amlwg a hawdd ei gyrchu ar ein gwefan trwy osod dolen ar y dudalen hafan.
- Byddwn yn sicrhau bod gwybodaeth am y weithdrefn gwynion ar gael mewn fformatau gwahanol fel print bras, ac mae trefniadau ar waith gennym i ddefnyddio gwasanaethau cyfieithu/cyfieithu ar y pryd (gan gynnwys Iaith Arwyddion Prydain).

- Gall pobl ddewis cyflwyno'u cwyn dros y ffôn, mewn neges e-bost, yn bersonol neu trwy ddull arall ac felly dylai'r staff sy'n delio â'r gŵyn sicrhau eu bod wedi casglu'r union wybodaeth y gofynnir amdani ar y ffurflen gŵynion a sicrhau y caiff ei chofnodi'n briodol.

**(ii) Tegwch a Bod yn Ddiduedd**

- Byddwn yn ymdrin â phryderon yn ddiduedd a chyda meddwl agored.
- Rydym am sicrhau achwynwyr na fydd gwneud cwyn yn cael effaith negyddol ar eu trafodaethau na'u cyswllt â ni yn y dyfodol.
- Byddwn yn sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb llawn a bod penderfyniadau'n gymesur, yn briodol ac yn deg
- Bydd staff sy'n destun cwyn yn cael eu trin mor deg â'r achwynwyr

**(iii) Prydlondeb, Effeithiolrwydd a Chysondeb**

- Dylai staff rheng flaen geisio datrys cwynion eu hunain i'r graddau y bydd hynny'n briodol ac yn bosibl.
- 'Ymchwiliwch Unwaith, Ymchwiliwch yn Dda' – pan fydd gofyn ymchwilio'n ffurfiol i gŵyn, dylid gwneud hynny'n drylwyr er mwyn pennu ffeithiau'r achos
- Byddwn yn delio â chŵynion mor gyflym â phosibl. Yn y Cam Ffurfiol ni ddylai'r cyfnod rhwng derbyn a datrys cwyn fod yn fwy nag 20 niwrnod, fel rheol.
- Os bydd cwyn yn fwy cymhleth, dylid dweud wrth achwynwyr pam y gallai'r ymchwiliad gymryd mwy o amser a pha mor hir y disgwylir iddo gymryd.
- Dylai'r achwynwyr a'r staff sy'n ymwneud â'r mater gael yr wybodaeth ddiweddaraf am y datblygiadau trwy gydol y broses.
- Byddwn yn sicrhau cysondeb fel bod pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffyrdd tebyg.
- Caiff pryderon sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaeth eu trin mewn ffordd sy'n cynnig profiad un system i'r achwynnydd.

**(iv) Atebolrwydd**

- Byddwn yn darparu esboniadau gonest, sy'n seiliedig ar dystiolaeth ac yn rhoi rhesymau dros benderfyniadau.
- Byddwn yn darparu gwybodaeth mewn modd clir ac agored.
- Pan welir bod cyfiawnhad i'r pryderon, byddwn yn gwneud y canlynol, fel sy'n briodol:
  - yn cydnabod camgymeriadau
  - yn ymddiheuro mewn modd ystyrlon
  - yn unioni'r sefyllfa
  - yn cynnig iawn prydlon, priodol a chymesur
- Byddwn yn gwneud gwaith dilynol i sicrhau bod penderfyniadau'n cael eu gweithredu'n briodol ac yn brydlon.
- Lle bydd hynny'n briodol, caiff yr achwynnydd wybod am y gwersi a ddysgwyd a'r newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth, y canllawiau neu'r polisi.
- Byddwn yn sicrhau bod achwynwyr yn cael gwybod bod hawl ganddynt gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu ddefnyddio llwybrau eraill priodol sydd ar gael iddynt, er enghraifft, Comisiynydd y Gymraeg yng nghyswllt cwynion am gydymffurfiaeth â Chynlluniau Iaith).

## (v) **Darparu Gwelliant Parhaus**

- Caiff y gwersi a ddysgwyd yn sgil cwynion eu casglu a defnyddir yr adborth i wella dyluniad a threfniadau darparu gwasanaethau.
- Mae systemau ar waith i gofnodi, dadansoddi a rhoi adroddiadau ar y gwersi a ddysgwyd yn sgil pryderon.
- Mae'r tîm uwch-reolwyr a'r Bwrdd Rheoli:
  - yn cymryd perchnogaeth o'r broses gŵynion
  - yn ei hadolygu'n rheolaidd ac yn craffu ar ei heffeithiolrwydd
  - yn derbyn adroddiadau rheolaidd ar fonitro cwynion
  - yn dangos yr hyn y mae'r sefydliad wedi'i wneud i wella trefniadau darparu gwasanaethau o ganlyniad i gŵynion.

## **Adran 2 – Y Weithdrefn Gŵynion**

### **2.1 Datrys Cwyn yn Anffurfiol**

Mae'r cam hwn yn cynnig cyfle i ymgysylltu'n anffurfiol ym man darparu'r gwasanaeth er mwyn ceisio datrys cwynion pan fyddant yn codi neu'n fuan iawn ar ôl hynny. Dylai'r cam hwn fod yn rhan annatod o drefniadau darparu gwasanaethau rheng flaen ac ni ddylai gael ei weld fel cam ar wahân. Fel arfer, bydd y cam cyntaf hwn yn esboniad neu'n gam adferol arall priodol gan staff rheng flaen.

2.1.1 Dylai'r staff ddelio â chŵynion wrth iddynt godi gyda'r nod o ddatrys materion yn y fan a'r lle. Caiff y staff eu hyfforddi i adnabod difrifoldeb cwynion a deall pryd y dylent gael eu cyfeirio at aelod uwch o'r staff.

2.1.2 Rhaid i'r staff ddweud wrth achwynwyr sut y gallant fynd â'u cwyn ymhellach i'r cam ymchwilio ffurfiol (Cam 1), os byddant yn anfodlon ar ganlyniad eu cwyn ar ddiwedd y cam anffurfiol.

2.1.3 Mae'n bosibl y bydd achwynwyr am i'w cwyn ddilyn 'llwybr cyflym' a mynd yn syth at ymchwiliad mewnol (Cam 1). Gall hyn fod yn arbennig o berthnasol os bu anghytuno rhyngddynt a'r staff sy'n uniongyrchol gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth. Mae gan achwynwyr yr hawl i geisio cyfeirio'u cwyn yn syth i Gam 1 y weithdrefn a dylai'r staff rheng flaen ddweud wrthynt sut y mae gwneud hynny.

2.1.4 Dylai'r staff rheng flaen gael eu hyfforddi a'u hannog i ddarparu gwybodaeth briodol am gyngor a chymorth eiriolaeth yng Ngham 1 o'r broses gŵynion. Fodd bynnag, yr ydym yn sylweddoli ei bod yn bosibl na fydd ganddynt (ac na ellir disgwyl bod ganddynt) ehangder gwybodaeth am yr holl sefydliadau a'r holl fathau o gymorth sydd ar gael. Ond dylai bod gan staff ddigon o wybodaeth, er enghraifft, i ddweud wrth rywun sydd â chwyn am dai am wasanaethau sefydliadau fel Shelter Cymru.

2.1.5 Dylai'r cam datrys anffurfiol gael ei gwblhau mor gyflym â phosibl ac yn sicr, ni ddylai gymryd mwy na 10 niwrnod gwaith. Os nad oes modd datrys y pryder yn unol â'r amserlen berthnasol, yna dylid uwchgyfeirio'r mater i ymchwiliad ffurfiol (Cam 1).

### **2.2 Cam 1 – Ymchwiliad Mewnol Ffurfiol**

'Ymchwiliwch unwaith, ymchwiliwch yn dda' yw'r egwyddor ar gyfer y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais ar gynnal un ymchwiliad sy'n delio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd, yn hytrach na chynnal nifer o ymchwiliadau ar lefelau gwahanol yn y sefydliad a all arwain at ymchwiliadau hir a phenagored. Fodd bynnag, bwriedir bod Cam 1 o'r broses gŵynion yn hyblyg er mwyn ymateb yn briodol i'r gŵyn.

Mae 'ymchwilio'n dda' hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn ffordd sy'n gymesur â natur a graddau difrifoldeb y gŵyn. Ystyr cymesur yw na fydd angen i'r ymchwiliad i gŵynion llai difrifol eu natur fod mor fanwl o bosibl.

### **Mae'r canlynol yn esbonio sut y dylid delio â chŵyn yng Ngham 1.**

2.2.1 Ar ôl derbyn cwyn ffurfiol yng Ngham 1, dylai'r Rheolwr perthnasol neu Uwch-reolwr arall priodol anfon neges gydnabod mor fuan â phosibl ond cyn pen 5 niwrnod gwaith fan hwyrach.

2.2.2 Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad neu weithredoedd aelod o'r staff, rhaid i'r Rheolwr perthnasol roi gwybod i'r tîm Adnoddau Dynol. Gall y tîm Adnoddau Dynol ymwneud â'r ymchwiliad wedyn ond ni fydd yn rhan o'r broses ddisgyblu. Ar ddiwedd ymchwiliad Cam 1, gall y tîm Adnoddau Dynol benderfynu mynd ar ôl unrhyw weithdrefnau Adnoddau Dynol perthnasol a chynnal ymchwiliad Adnoddau Dynol ffurfiol.

2.2.3 Os yw cwyn wedi mynd heibio'r terfyn amser, h.y. os aeth mwy na chwe mis heibio ers i'r broblem ddod i sylw'r achwynydd am y tro cyntaf, dylid ystyried a oes rhesymau da dros dderbyn y gŵyn er gwaethaf hynny. Bydd terfyn amser diamod o dair blynedd ym mhob sefyllfa.

2.2.4 Dylai'r Rheolwr perthnasol gynnig trafod y mater â'r achwynydd, gan gynnwys:

- helpu'r rhai sy'n cwyno i ddeall y broses
- cadarnhau'r dull cyfathrebu a ffeirir ganddynt a'u dymuniad o ran canlyniad y gŵyn
- rhoi cyngor am wasanaethau eiriolaeth a chymorth os bydd angen cymorth arnynt i wneud eu cwyn.

2.2.5 Os yw'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen ystyried a oes angen cael ei gydsyniad er mwyn ymchwilio i'r gŵyn.

2.2.6 Ar ôl sicrhau'i hun ei fod yn deall manylion y gŵyn yn ddigonol, dylai'r Rheolwr perthnasol gynnal yr ymchwiliad neu, yn dibynnu ar natur y gŵyn, dylai gysylltu ag Uwch-reolwr arall perthnasol neu aelod o'r tîm Adnoddau Dynol er mwyn cynnal ymchwiliad ar y cyd â nhw.

2.2.7 Ar ôl cofnodi'r gŵyn ar y Gofrestr Gŵynion, dylai'r Rheolwr Sicrwydd Busnes a Gwybodaeth neu Uwch-reolwr arall perthnasol gadw golwg ar gynnydd yr ymchwiliad, a derbyn cyfrifoldeb dros fonitro bod yr ymchwiliad yn rhedeg yn esmwyth, gan sicrhau y cedwir at yr amserlenni. Fel arfer, dylai proses gŵynion Cam 1 gael ei chwblhau cyn pen 20 niwrnod gwaith. Pan na fydd hynny'n bosibl, rhaid i'r achwynwyr gael gwybod y rhesymau am hynny a chydsynio i unrhyw estyniad. Ym mhob achos, dylid cadw mewn cysylltiad rheolaidd â'r achwynwyr, gan roi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am gynnydd yr achos.

2.2.8 Caiff achwynydd dynnu'i bryder yn ôl ar unrhyw adeg, fodd bynnag, mae'n bosibl y byddwn yn parhau i ymchwilio iddo os teimlwn fod hynny'n angenrheidiol.

2.2.9 Argymhellir bod y staff yn cofnodi cwynion sy'n cyrraedd y cam anffurfiol a'r cam ffurfiol gan ddefnyddio'r un ffurflen ag y byddai'r achwynydd yn ei defnyddio (Atodiad A).

2.2.10 Hyd yn oed mewn achosion lle bydd ymchwiliad Cam 1 yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig rhwymedi neu iawn, gall yr achwynydd fod yn anfodlon o hyd am ryw reswm. Ym mhob achos felly, dylai'r adroddiad roi gwybod i'r achwynwyr fod yr hawl ganddynt, os byddant yn anfodlon o hyd, i apelio a gofyn i'r Prif Weithredwr ystyried eu cwyn.

## 2.3 Cam 2 – Apelio yn erbyn Penderfyniad Cam 1

2.3.1 Ar ôl cofnodi ar y Gofrestr Gŵynion fod y gŵyn heb ei datrys yng Ngham 1, dylai'r Rheolwr Sicrwydd Busnes a Gwybodaeth gadw golwg ar gynnydd yr apêl a derbyn cyfrifoldeb dros fonitro bod yr apêl yn rhedeg yn esmwyth, a sicrhau y cedwir at yr amserlenni. Fel arfer, dylai proses Apêl Cam 2 gael ei chwblhau cyn pen 20 niwrnod gwaith gan y Prif Weithredwr neu'r Cyfarwyddwr a enwebwyd gan y Prif Weithredwr. Pan na fydd hynny'n bosibl, rhaid i'r achwynwyr gael gwybod y rhesymau am hynny a chydsynio i unrhyw estyniad. Ym mhob achos, dylid cadw mewn cysylltiad rheolaidd â'r achwynwyr, gan roi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am gynnydd yr achos.

2.3.2 Hyd yn oed mewn achosion lle bydd apêl yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig rhwymedi neu iawn, gall yr achwynydd fod yn anfodlon o hyd. Felly, ym mhob achos, dylai'r adroddiad roi gwybod i'r achwynwyr fod yr hawl ganddynt, os byddant yn anfodlon o hyd, i ofyn am ystyriaeth allanol ac annibynnol o'u cwyn. Dylid darparu gwybodaeth am drefn gwyno Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a chyrrff priodol eraill sy'n ymdrin â chŵynion (gan gynnwys Comisiynydd y Gymraeg).

## Adran 3 – Ymchwilio i Gŵynion

3.1 Dylai ymchwiliad i gŵyn fod yn ymarferiad canfod ffeithiau sy'n ddiuedd, yn agored ac yn dryloyw, ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn. Ar gyfer cwynion difrifol, bydd angen llunio cynllun i alluogi ymchwiliad trefnus i'r gŵyn.

3.2 Fodd bynnag, er bod y gŵyn wedi cyrraedd y Cam Mewnol Ffurfiol, mae'n bosibl o hyd y bydd modd datrys y pryder mewn ffordd sy'n bodloni'r achwynydd trwy gynnig 'ateb sydyn' a heb orfod cynnal ymchwiliad hir a llawn. Dylid ystyried posibilrwydd hynny.

3.3 Dylid hefyd ystyried a allai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a/neu gyfryngu fod yn ffordd o ddatrys y gŵyn

3.4 Gall y dystiolaeth a gesglir gynnwys:

- gohebiaeth (llythyrau a negeseuon e-bost)
- nodiadau o sgysiau ffôn
- polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad
- canllawiau arfer da
- cofnodion sy'n ymwneud â'r gŵyn dan sylw
- deddfwriaeth
- cyfweliadau (gan gynnwys cymryd nodiadau manwl)
- cynlluniau ac ymweliadau safle
- tystiolaeth ffotograffig
- gwahanol fathau o recordiadau (e.e. ffôn, fideo, teledu cylch cyfyng)
- cael cyngor arbenigol/proffesiynol
- cofnodion hyfforddiant y staff perthnasol.

3.5 Dylai'r argymhellion sy'n deillio o ymchwiliadau fod yn rhai CAMPUS (Cyraeddadwy, Amserol, Mesuradwy, Penodol, Uchelgeisiol, Synhwyrol)

3.6 Ar ddiwedd ymchwiliad, dylai canlyniad ysgrifenedig ar ffurf llythyr neu neges e-bost, ac ar ffurf adroddiad mewn achosion mwy difrifol, gael ei gynhyrchu. Lle cynhyrchir adroddiad, dylai hwnnw gynnwys y canlynol, lle bydd hynny'n briodol:

- cwmpas yr ymchwiliad
- crynodeb o'r ymchwiliad:

- manylion y materion allweddol, gan roi disgrifiad byr o drefn amser y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn
  - y bobl y cyfwelwyd â nhw (gan gynnwys disgrifiad o i ba raddau y bu'r achwynydd ac, os yw hynny'n briodol, unrhyw berthnasau yr effeithiwyd arny'n nhw, eiriolwyr ac ati, yn ymwneud â'r ymchwiliad.
- casgliad
    - os yw'r gŵyn wedi'i chyfiawnhau neu'n cael ei chadarnhau
    - sut yr oedd wedi digwydd
    - beth aeth o'i le
    - pam y digwyddodd hynny – h.y. beth oedd achos sylfaenol y broblem (e.e. camgymeriad gan rywun, methiant systemig)
    - yr effaith ar yr achwynydd
    - os nodwyd methiant systemig, eglurhad o'r camau a gymerwyd i unioni'r sefyllfa, gyda golwg ar sicrhau na fydd yr un broblem yn digwydd eto
    - ymddiheuriad, os bydd hynny'n briodol
    - cynnig iawn, os bydd hynny'n briodol
    - os yw'r gŵyn yn cael ei gwrthod, dylid egluro pam y daethpwyd i'r casgliad hwn, gan ddangos y daethpwyd iddo ar sail y dystiolaeth a gasglwyd.

Os bydd staff yn rhoi gwybod i'r achwynydd am y cam gweithredu (a fwriedir), mae hynny'n debygol o gael effaith gadarnhaol o ran cysylltiadau da â chwsmeriaid.

3.7 Yn gyffredinol, dylai'r adroddiad ddangos bod y gŵyn wedi cael ei chymryd o ddirif trwy gydol y broses, a bod yr ymchwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg a thrylwyr ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn.

## **Adran 4 – Y Camau Terfynol**

4.1 Dylai'r Rheolwr neu'r Uwch-reolwr arall perthnasol a ymchwiliodd i'r gŵyn gofnodi'i benderfyniad a'i argymhellion ar y Gofrestr Gŵynion, a chymeradwyo'r gŵyn, h.y. cymeradwyo unrhyw adroddiad neu lythyr/neges e-bost.

4.2 Mewn achosion lle cadarnhawyd y gŵyn ac mae mater systemig clir, dylai'r Cyfarwyddwr priodol sicrhau bod cynllun gweithredu'n cael ei lunio sy'n disgrifio sut y caiff yr argymhellion eu rhoi ar waith a nodi pwy fydd yn gyfrifol am sicrhau bod hynny'n digwydd. Pan fydd hynny'n effeithio ar staff llinell flaen, dylai'r staff hyn gael eu cynnwys yn y broses hon. Hefyd, dylai'r cynllun gynnwys trefniadau i roi cadarnhad i'r achwynydd fod newidiadau wedi cael eu rhoi ar waith, a darparu ar gyfer monitro a gwerthuso'r trefniadau newydd a gyflwynwyd er mwyn asesu eu heffaith.

4.3 Wrth gau cwyn, dylai'r Rheolwr a ymchwiliodd i'r achos sicrhau bod y dogfennau gwaith a ddefnyddiwyd yn ystod yr ymchwiliad yn cael eu cadw'n drefnus a'u storio'n ddiogel. Mae'n bosibl y bydd angen y dogfennau gwaith hyn fel tystiolaeth os bydd y gŵyn yn destun ymchwiliad allanol pellach gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu eraill. Dylid cadw cofnodion achos cwynion am o leiaf flwyddyn ar ôl eu cau ar ddiwedd Cam 1 neu Gam 2.

## **Person Annibynnol**

Mae'n bosibl, mewn rhai ymchwiliadau, y bernir y byddai'n briodol i gynnwys person annibynnol naill ai yng Ngham 1 neu yng Ngham 2, a byddwn yn sicrhau bod y Gymdeithas yn nodi pobl addas y gellir galw arnynt pan fydd angen.

## **Cwynion sy'n gysylltiedig ag Achosion Cyfreithiol neu Gamau Disgyblu eraill**

O bryd i'w gilydd, bydd y cwynion sy'n dod i law yn gysylltiedig ag achosion cyfreithiol neu gamau disgyblu a gall fod angen 'atal' yr ymchwiliad i gŵyn hyd nes y bydd yr achosion neu'r camau eraill hynny wedi dod i ben. Fodd bynnag, ni chymerir yn ganiataol fod hynny'n angenrheidiol ym mhob achos. Dylid cynnal asesiad (a cheisio cyngor cyfreithiol os bydd hynny'n briodol) i gael gwybod a oes modd rhoi sylw i destun y gŵyn, heb gael effaith annheg ar yr achosion eraill sydd ar waith. Os bydd achwynwyr yn parhau i fod o dan anfantais o ganlyniad i wasanaethau a oedd yn debygol o fod wedi'u cyflenwi'n wael, mae'n bwysig cymryd pob cam i ddatrys y rhan hon o'u cwyn. Effaith hynny, os cadarnheir y gŵyn, fydd dangos bod y Gymdeithas yn gwneud popeth yn ei gallu i adfer sefyllfa'r achwynwyr, cyn gynted â phosibl, i'r hyn a fyddai pe na bai'r methiant hwnnw wedi digwydd yn y lle cyntaf.

### **Cwynion sy'n gysylltiedig â mwy nag un darparwr gwasanaeth**

Bydd yna adegau pan dderbynnir cwyn sy'n gysylltiedig â mwy nag un sefydliad. Ar ôl pennu elfennau'r gŵyn a'r sefydliadau sy'n gysylltiedig â hi, dylai'r Rheolwr sy'n ymchwilio i'r achos gysylltu â'r swyddog neu'r swyddogion cyfatebol yn y sefydliad arall neu'r sefydliadau eraill hyn. Yna, dylai'r swyddogion cwynion benderfynu pa un ohonynt ddylai arwain o ran cydlynu'r ymateb i'r gŵyn.

Rôl y swyddogion cwynion yw cydlynu'r ymchwiliadau ym mhob un o'r meysydd gwasanaeth a oedd yn gysylltiedig â'r mater a rhoi cyd-ymateb sengl, cynhwysfawr i'r achwynydd ar ran yr holl sefydliadau perthnasol.

Yn achos rhai cwynion, bydd yr holl elfennau'n ddigon gwahanol ac unigol fel mai'r cyfan y bydd angen ei wneud fydd disgrifio manylion a chanlyniad pob llinyn o'r ymchwiliad ac yna ychwanegu casgliad cyffredin at yr ymateb. Fodd bynnag, bydd rhai achosion lle bydd angen i bawb a oedd yn gysylltiedig â'r mater ddod i gytundeb ar ddatrysiad a rhwymedi i'r gŵyn a gallai hynny arwain at densiwn ac anghytundeb. Lle na ellir datrys yr anghytundebau hyn, byddwn yn cyfeirio'r broblem at yr uwch-reolwyr ym mhob un o'r sefydliadau hyn (gan fynd at y Prif Weithredwyr o bosibl, yn dibynnu ar ddifrifoldeb y mater) er mwyn ceisio datrys y sefyllfa.

Os bydd y sefyllfa amhosibl yn parhau, byddwn yn cyfeirio'r mater at y corff annibynnol allanol perthnasol, e.e. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Fodd bynnag, dylai'r achwynwyr gael gwybod am y bwriad hwn, a'r rheswm dros wneud hynny, a dylid gofyn am eu cydsyniad cyn cyfeirio'r mater yn y modd hwn.

### **Gwasanaethau Partneriaeth**

Argymhellir:

- bod partneriaethau'n pennu proses i ymdrin â chŵynion am y gwasanaethau a ddarperir gan y bartneriaeth
- bod partneriaethau'n pennu pwynt cyswllt sengl ar gyfer cwynion am eu gweithgareddau/gwasanaethau ac yn rhoi cyhoeddusrwydd iddo
- bod y sawl neu'r tîm a nodwyd yn cydlynu'r ymchwiliad i'r gŵyn ar ran y bartneriaeth. Yn dibynnu ar natur y gŵyn, os yw'r gŵyn yn ymwneud ag anfodlonrwydd â'r gwasanaeth a ddarparwyd gan bartner penodol, mae'n bosibl y byddai'n well cyfeirio'r ymchwiliad ymlaen at y partner penodol hwnnw i ddelio ag ef
- y dylai'r bartneriaeth sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu yn sgil y cwynion sy'n dod i law ac ystyried a ddylai rhai ohonynt gael eu rhannu'n fwy helaeth.

## **Cwynion ynghylch gwasanaethau sydd wedi'u rhoi allan trwy gontract**

Bydd y Gymdeithas yn sicrhau bod y bobl sy'n gyfrifol am ddrafftio contractau yn ymwybodol bod angen cynnwys darpariaeth ar gyfer ymdrin â chwynion, a hynny fel mater o drefn. Dylai hyn gynnwys gofyn bod y sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau trwy gontract yn cydymffurfio â'r un trefniadau ar gyfer ymdrin â chwynion (h.y. y ddau gam), a bod y Gymdeithas yn cael copi o'r adroddiad/llythyr/neges e-bost ynghylch y canlyniad. Hefyd, dylai'r sefydliadau hyn roi gwybod i achwynwyr am y trydydd cam allanol a'u hawl i gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

### **Adran 5 – Dysgu Gwersi**

#### **5.1 Dysgu yn sgil cwynion/gwella'n barhaus**

5.1.1 Bydd yr wybodaeth am gwynion yn cael ei defnyddio i wella trefniadau darparu gwasanaeth y Gymdeithas a gwella effeithiolrwydd

5.1.2 I gefnogi hyn, byddwn yn:

- Sicrhau bod y Rheolwr Sicrwydd Busnes a Gwybodaeth yn adolygu canlyniadau'r holl gwynion a'u hargymhellion o bryd i'w gilydd er mwyn nodi a oes patrymau o ran cwynion neu wersi ehangach i'w dysgu na fyddent yn amlwg, o bosibl, o edrych ar gwynion unigol ar eu pen eu hunain. Wrth ystyried y gwersi y gellir eu dysgu yn sgil cwyn, dylid asesu:
  - a yw'r gwersi hyn wedi'u cyfyngu i'r maes gwasanaeth o dan sylw
  - a oes goblygiadau ar gyfer y sefydliad cyfan
  - a ydynt yn rhai y dylid eu rhannu ar draws y sector.
- Sicrhau bod adroddiadau ynghylch cwynion yn cael eu hystyried yn rheolaidd gan yr uwch-reolwyr. Bydd hyn yn cynnwys dadansoddiad o'r data a gasglwyd a'r wybodaeth am yr argymhellion a wnaed i wella'r trefniadau darparu gwasanaeth.
- Sicrhau bod yr wybodaeth y mae'r uwch-reolwyr yn ei derbyn yn cael ei defnyddio i dargedu meysydd lle mae problemau, ac ystyried a oes modd gwella polisïau, gweithdrefnau a gwasanaethau yn unol â hynny.
- Sicrhau bod y Bwrdd yn cael adroddiadau sy'n rhoi trosolwg o'r cwynion a ddaeth i law, yn disgrifio'r newidiadau a wnaed o ganlyniad i'r wybodaeth am gwynion ac yn nodi, ar ôl monitro gweithrediad y newidiadau, pa ganlyniadau a gafwyd.
- Sicrhau bod adroddiad blynyddol ynghylch cwynion yn cael ei lunio, sy'n rhoi sylw i'r gwersi a ddysgwyd yn ystod y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella trefniadau darparu gwasanaeth.

#### **5.2 Cofnodi a monitro cwynion**

5.2.1 Byddwn yn cofnodi'r holl adborth a chwynion sy'n dod i law er mwyn sicrhau bod modd gwneud gwerthusiad cyflawn o'r data.

5.2.2 I gefnogi hyn:

- bydd gennym system i gasglu data am gwynion ar draws y sefydliad
- byddwn yn defnyddio'r system hon i'n helpu i olrhain cwynion a chydymffurfiaeth ag amserlenni.

Bydd y data a gofnodir yn fodd i ni gasglu gwybodaeth am niferoedd, mathau,



canlyniadau a phatrymau cwynion, er mwyn hwyluso cymariaethau â chyfnodau blaenorol a nodi cwynion sy'n berthnasol i'r system gyfan neu gŵynion sy'n codi dro ar ôl tro. Bydd y data hefyd yn ein galluogi i gofnodi pwyntiau o'r gwersi a ddysgwyd

- byddwn yn ysgrifennu at yr achwynydd i roi manylion canfyddiadau'r ymchwiliad, i ymddiheuro am unrhyw ddiffygion ac i ddisgrifio pa gamau a gymerir i atal yr un peth rhag digwydd eto

**Sylwch:** Caiff y staff eu hannog i roi gwybod i'r Rheolwr Sicrwydd Busnes a Gwybodaeth am gŵynion difrifol, neu'r cwynion â phwyntiau dysgu ehangach, y deliwyd â nhw yn anffurfiol, er mwyn iddynt gael eu cofnodi ar y Gofrestr Gŵynion. Dylai hynny ddigwydd p'un a datryswyd y gŵyn yn y fan a'r lle neu beidio. Yn achos y cwynion difrifol hynny sydd heb eu datrys, bydd y cam gweithredu hwn yn golygu bod cofnod o'r digwyddiad petai'r gŵyn yn symud ymlaen i Gam 1 neu i Gam 2 o'r broses gŵynion.

5.2.4 Er mwyn gallu nodi tueddiadau, bydd y Gymdeithas yn mabwysiadu'r penawdau cwynion canlynol:

- Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid
- Rheoli ystadau a'r amgylchedd/mannau cyffredin/perthi, ffensys ac ati
- Gwaith trwsio a chynnal a chadw (gan gynnwys lleithder/gwelliannau ac addasiadau, e.e. gwres canolog, gwydr dwbl
- Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Hawliau ac amodau tenantiaeth/cefnu ar eiddo a throi allan
- Yr Hawl i Brynu
- Materion ariannol – ôl-ddyledion rhent, ôl-ddyledion cyn-denantiaid, taliadau gwasanaeth
- Diffyg gwasanaeth/ymddygiad neu weithredoedd staff
- Arall

## **Adran 6 – Staff a Hyfforddiant**

### **6.1 Staff**

6.1.1 Mae chwilio am rywun i'w feio pan fydd rhywbeth yn mynd o'i le yn beth cyffredin, ond dylid rhoi sicrwydd i'r staff nad hynny yw nod ymchwiliad. Dylid gwneud yn glir mai pwrpas unrhyw gyfweiliad a allai gael ei gynnal yw sefydlu'r ffeithiau fel rhan o ymchwiliad i gŵyn, ac nad yw'n rhan o weithdrefn ddisgyblu. (Fodd bynnag, gallai proses ddisgyblu gael ei chynnal ar wahân petai hynny'n briodol).

6.1.2 Wrth alw staff i gyfweiliad, dylid dweud wrthynt beth yw diben y cyfweiliad, beth i'w ddisgwyl a pha baratoadau y bydd angen iddynt eu gwneud. Dylid dweud wrthynt y cânt ddod â chyd-weithiwr neu rywun gyda nhw i'w cefnogi yn y cyfarfod – ond dylid gwneud rôl yr unigolyn a chyfrinachedd y sefyllfa yn glir. Dylent gael gwybod hefyd beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.

6.1.3 Mae bod yn destun cwyn yn straen beth bynnag ac, yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion sydd dan sylw, dylid tynnu sylw'r sawl sy'n cael cyfweiliad at y cymorth neu'r cwnsela sydd ar gael i staff.

6.1.4 Mae'n bwysig fod achwynwyr yn cael gwybodaeth am gynnydd yr ymchwiliad a'i ganlyniad, a bydd hynny yr un mor berthnasol i'r staff.

6.1.5 Mae diwylliant ein sefydliad yn golygu bod rhoi gwybod am gŵyn a'r camau a gymerwyd yn cael ei weld fel gweithred gadarnhaol sy'n helpu'r sefydliad i ddysgu. Os

bydd llawer o staff (mewn lleoliadau gwahanol) yn delio â'r un math o broblem, yna heb i'r wybodaeth am gŵynion gael ei rhannu ar draws y Gymdeithas, mae'n bosibl na fyddai problem systemig a all fod wedi'i gwreiddio'n ddwfn yn Hafan Cymru, yn gallu dod i'r wyneb.

## **6.2 Hyfforddiant**

6.2.1 Dylai hyfforddiant cyffredinol gael ei gynnwys yn rhaglen sefydlu pawb yn y Gymdeithas (bydd hyn yn cynnwys y staff a'r aelodau o'r Bwrdd).

6.2.2 Dylai Rheolwr pob tîm asesu'r sgiliau a'r cymwyseddau sydd eu hangen ar y staff sy'n debygol o fod yn gysylltiedig â'r broses gŵynion a sicrhau bod strategaeth hyfforddi briodol ar waith.

# POLISI AR WEITHREDOEDD ANNERBYNIOL GAN ACHWYNWYR

## 1. Cyflwyniad

Mae'r polisi hwn yn cydnabod y gall rhai pobl weithredu mewn modd annodweddiadol ar adeg o drafferth neu drallod. Dylid cadw mewn cof y gallai fod yna amgylchiadau a barodd bryder neu drallod yn y cyfnod a arweiniodd at y gŵyn. Ni ddylid ystyried bod ymddygiad yr achwynydd yn annerbyniol am ei fod yn llawn ynni neu'n benderfynol yn unig. Mewn gwirionedd, derbynnir bod ymddygiad taer yn gallu bod yn fantais gadarnhaol wrth fynd ar drywydd cwyn.

## 2. Nodau

2.1 Egluro wrth bob achwynydd, ar adeg y cysylltiad cyntaf a thrwy gydol y cyfnod y bydd yn ymwneud â'r Gymdeithas, yr hyn y gellir ei wneud a'r hyn na ellir ei wneud mewn perthynas â'i gŵyn. Trwy wneud hyn, y nod yw bod yn agored a pheidio â chodi gobeithion neu ddisgwyliadau na ellir eu bodloni.

2.2 Delio â phob achwynydd mewn modd teg, gonest, cyson a phriodol, gan gynnwys y rheiny yr ystyrir bod eu gweithredoedd yn annerbyniol. Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Ystyrir hefyd fod gan gyflogeion Hafan Cymru yr un hawliau.

2.3 Darparu gwasanaeth sy'n hygyrch i bob achwynydd. Fodd bynnag, lle ystyrir bod gweithredoedd yr achwynydd yn annerbyniol, cedwir yr hawl i newid neu gyfyngu ar ei fynediad at wasanaeth.

2.4 Sicrhau na fydd achwynwyr eraill na chyflogeion Hafan Cymru yn dioddef unrhyw anfantais gan achwynwyr sy'n ymddwyn mewn modd annerbyniol.

## 3. Diffiniadau

Gall gweithredoedd achwynwyr sy'n ddig, yn daer neu'n ddyfal arwain at alw afresymol ar y Gymdeithas neu ymddygiad annerbyniol tuag at y staff. Y gweithredoedd hyn a ystyrir yn rhai annerbyniol, a dyma'r rhai y mae'r polisi hwn yn anelu at eu rheoli. Mae'r Gymdeithas wedi grwpio'r gweithredoedd hyn o dan dri phennawd eang:

### 3.1 Ymddygiad Ymosodol neu Gamdriniol

Nid yw trais wedi'i gyfyngu i weithredoedd ymosodol a all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a all beri i gyflogai deimlo'n ofnus neu fel pe bai'n cael ei fygwth neu ei gam-drin.

Mae enghreifftiau o ymddygiadau sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys:

- bygythiadau
- trais corfforol
- cam-drin geiriol personol
- sylwadau difriol ac anghwrteisi.

Ystyrir hefyd y gall datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail fod yn ymddygiad camdriniol.

Rydym yn disgwyl i'n staff gael eu trin mewn modd cwrtais a chyda pharch. Mae trais neu gamdriniaeth yn erbyn ein staff yn annerbyniol. Mae'r Gymdeithas yn deall y gwahaniaeth rhwng ymddygiad ymosodol a dicter. Mae'r dicter y mae nifer o achwynwyr

yn ei deimlo yn ymwneud â phwnc eu cwyn. Fodd bynnag, nid yw'n dderbyniol pan fydd dicter yn dwysáu i fod yn ymddygiad ymosodol wedi'i gyfeirio at staff Hafan Cymru.

### 3.2 Gofynion Afresymol

Bydd yr hyn sy'n gyfystyr â gofynion afresymol bob amser yn dibynnu ar yr amgylchiadau sy'n gysylltiedig â'r ymddygiad, ynghyd â difrifoldeb y materion a godir gan yr achwynydd.

Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys:

- mynnu cael ymatebion o fewn amserlen afresymol
- mynnu cael gweld neu siarad ag aelod penodol o'r staff
- galwadau ffôn neu ohebiaeth barhaus
- newid sylwedd y gŵyn dro ar ôl tro
- mynegi pryderon digysylltiad.

Ystyrir bod y galwadau hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau effeithio'n sylweddol ar waith y Gymdeithas, er enghraifft trwy dynnu ar ormod o amser y staff, gan arwain at anfantais i achwynwyr neu swyddogaethau eraill.

### 3.3 Taerni Afresymol

Cydnabyddir bod yna rai achwynwyr nad ydynt yn fodlon neu nad ydynt yn gallu derbyn na all y Gymdeithas eu helpu ymhellach neu ddarparu gwasanaeth ar lefel wahanol i'r hyn a ddarperir eisoes. Gall achwynwyr ddal ati i anghytuno â'r cam gweithredu a gymerir neu'r penderfyniad a wneir mewn perthynas â'u cwyn, neu gysylltu â'r swyddfa yn gyson ynghylch yr un mater.

Mae enghreifftiau o weithredoedd sy'n cael eu grwpio o dan y pennawd hwn yn cynnwys:

- parhau i wrthod derbyn penderfyniad a wneir mewn perthynas â chŵyn
- parhau i wrthod derbyn eglurhad mewn perthynas â'r hyn y gall y Gymdeithas ei wneud a'r hyn na all ei wneud
- parhau i fynd ar drywydd cwyn heb gyflwyno unrhyw wybodaeth newydd.

Efallai bod y ffordd y mae'r achwynwyr hyn yn cysylltu â'r Gymdeithas yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad taer o ran parhau i wneud hynny sy'n afresymol.

Ystyrir bod gweithredoedd achwynwyr taer yn afresymol pan fyddant yn hawlio'r hyn a ystyrir gan Hafan Cymru yn swm anghymesur o amser ac adnoddau.

## 4. Rheoli gweithredoedd annerbyniol gan achwynwyr

4.1 Dim ond nifer eithaf bach o achwynwyr y mae'r Gymdeithas yn ystyried bod eu gweithredoedd yn annerbyniol, ac mae'r ffordd y caiff y gweithredoedd hyn eu rheoli yn dibynnu ar eu natur a'u gradd. Os yw'n cael effaith niweidiol ar allu'r Gymdeithas i wneud ei gwaith a darparu gwasanaeth i eraill, efallai y bydd angen cyfyngu ar gysylltiad yr achwynwr er mwyn rheoli'r weithred annerbyniol. Y nod yw gwneud hyn mewn ffordd sy'n galluogi i'r gŵyn symud trwy'r broses gŵynion hyd at ei chwblhau, lle bo hynny'n bosibl. Efallai y bydd cysylltiad wyneb yn wyneb, dros y ffôn, trwy lythyr, trwy e-bost neu drwy unrhyw gyfuniad o'r dulliau hyn yn cael ei gyfyngu. Gwneir pob ymdrech i geisio cynnal o leiaf un dull o gysylltu.

4.2 Mae bygwth neu ddefnyddio trais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddwch yn erbyn staff yn debygol o arwain at atal pob cysylltiad uniongyrchol â'r achwynydd. Gellir rhoi gwybod i'r heddlu am ddigwyddiadau. Bydd hyn bob amser yn wir os caiff trais corfforol ei ddefnyddio neu ei fygwth.

4.3 Ni fydd y Gymdeithas yn delio ag unrhyw ohebiaeth sy'n gamdriniol tuag at y staff

neu sy'n cynnwys honiadau nad oes yna dystiolaeth gadarn i'w cefnogi. Pan fydd hyn yn digwydd, byddir yn dweud wrth yr achwynwr fod yr iaith yn cael ei hystyried yn dramgwyddus, yn ddianghenraid ac yn anefnyddiol. Gofynni iddo roi'r gorau i ddefnyddio iaith o'r fath, a bydd y Gymdeithas yn datgan na fydd yn ymateb i'r ohebiaeth oni bai fod yr achwynydd yn rhoi'r gorau iddi. Efallai y bydd y Gymdeithas yn ei gwneud yn ofynnol i unrhyw gysylltiad yn y dyfodol fod trwy drydydd parti.

4.4 Bydd y staff yn dod â galwadau ffôn i ben os ystyrir bod y sawl sy'n galw yn ymosodol, yn gamdriniol neu'n dramgwyddus. Mae gan yr aelod o staff sy'n cymryd yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, dweud wrth y sawl sy'n galw fod ei ymddygiad yn annerbyniol, a dod â'r alwad i ben os na fydd yn rhoi'r gorau i'r ymddygiad.

4.5 Lle bo achwynydd, dro ar ôl tro, yn ffonio, yn ymweld â'r swyddfa, yn anfon gohebiaeth neu ddogfennau dibwys, neu'n codi'r un materion, gall y Gymdeithas benderfynu gwneud y canlynol:

- dim ond cymryd galwadau ffôn gan yr achwynydd ar adegau penodol o'r dydd, neu roi trefniadau ar waith i un aelod yn unig o'r staff ddelio â galwadau neu ohebiaeth gan yr achwynydd yn y dyfodol
- ei gwneud yn ofynnol i'r achwynydd, cyn ymweld â'r swyddfa, drefnu apwyntiad i weld aelod penodol o'r staff (yn yr amgylchiadau hyn, bydd dau aelod o staff yn bresennol, a gofynnir i'r achwynydd ddod ag ail unigolyn gydag ef)
- gofyn i'r achwynydd gysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig
- dychwelyd y dogfennau i'r achwynydd neu, mewn achosion eithafol, ddweud wrth yr achwynydd y bydd unrhyw ddogfennau amherthnasol eraill yn cael eu dinistrio
- cymryd camau eraill y byddwn yn eu hystyried yn rhai perthnasol. Fodd bynnag, bydd y Gymdeithas bob amser yn dweud wrth yr achwynydd pa gamau sy'n cael eu cymryd a pham.

4.6 Pan fydd achwynydd yn parhau i ohebu ar amrywiaeth eang o faterion, a phan ystyrir bod y gweithgarwch hwn yn ormodol, yna dywedir wrth yr achwynydd mai dim ond nifer penodol o faterion a fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol, a gofynnir iddo ffocysu neu gyfyngu ar ei gais yn unol â hynny.

4.7 Gellir ystyried bod gweithgarwch yr achwynydd yn afresymol o daer os bydd pob mecanwaith adolygu mewnol wedi cael ei ddisbyddu, os dywedwyd wrtho pa gamau pellach y gall eu cymryd (e.e. cysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru), ac os bydd yr achwynydd yn parhau i ddadlau yn erbyn penderfyniad y Gymdeithas mewn perthynas â'i gŵyn. Dywedir wrth yr achwynydd na fydd unrhyw alwadau ffôn pellach yn cael eu hateb ac na fydd unrhyw gyfweiliadau yn cael eu caniatáu mewn perthynas â'r gŵyn hon. Rhaid i unrhyw gysylltiad yn y dyfodol gan yr achwynydd ynghylch y mater hwn fod yn ysgrifenedig. Bydd gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond ni chaiff ei chydabod ac ni ymatebir iddi oni bai fod yr achwynydd yn darparu gwybodaeth newydd sylweddol mewn perthynas â'r gŵyn.

## **5. Penderfynu cyfyngu ar gysylltiad achwynydd**

5.1 Mae gan gyflogeion sy'n profi ymddygiad ymosodol neu gamdriniol uniongyrchol gan achwynydd yr awdurdod i ddelio ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw, yn unol â'r polisi hwn.

5.2 Ac eithrio penderfyniadau uniongyrchol a wneir ar adeg y digwyddiad, gwneir penderfyniadau i gyfyngu ar gysylltiad â'r Cymdeithas ddim ond ar ôl i'r sefyllfa gael ei hystyried yn ofalus gan uwch-aelod o staff. Lle bo hynny'n bosibl, rydym yn rhoi cyfle i'r achwynydd addasu ei ymddygiad neu ei weithredoedd cyn gwneud penderfyniad. Rhoddir gwybod i'r achwynydd, yn ysgrifenedig, pam y cafodd penderfyniad ei wneud i gyfyngu ar gysylltiad yn y dyfodol, y trefniadau o ran cysylltiad cyfyngedig ac, os byd

hynny'n berthnasol, am ba hyd y bydd y cyfyngiadau hyn ar waith.

## **6. Apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad**

6.1 Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad. Bydd uwch-reolwr nad oedd yn rhan o'r penderfyniad gwreiddiol yn ystyried yr apêl. Bydd yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig naill ai fod y trefniadau o ran cyfyngu ar y cysylltiad yn dal ar waith, neu fod camau gweithredu eraill wedi'u cytuno.

## **7. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad**

7.1 Mae'r Gymdeithas yn cofnodi pob achos o weithredoedd annerbyniol gan achwynwyr. Pan benderfynir cyfyngu ar gysylltiad achwynydd, nodir hyn yng nghofnodion priodol y cleient (os yw hynny'n berthnasol), ac ar y Gofrestr Cwynion.

7.2 Gall penderfyniad i gyfyngu ar gysylltiad achwynydd gael ei ailystyried os bydd yr achwynydd yn amlygu ymddygiad mwy derbyniol.