

Gweithdrefn Cwyno a Chanmol yr Awdurdod Cyfan



monmouthshire
sir fynwy

Cynnwys

Rheolaeth fersiwn	2
1. Sgôp y Weithdrefn	3
2. Rolau	3
3. Beth yw cwyn?	5
4. Beth nad yw'n gŵyn?	5
5. Egwyddorion	6
6. Pwy a fydd o bosib yn codi cwyn?	7
7. Hygyrchedd a chyhoeddi	8
8. Camau o'r broses	9
9. Cam 1 Datrysiaid Anffurfiol	9
10. Cam 2 Archwiliad Ffurfiol	10
11. Archwiliadau Cwynion	11
12. Y Camau Olaf	13
13. Cwynion sydd yn Ymwneud â Thrafodion Cyfreithiol neu Ddisgyblaethol Eraill	14
14. Cwynion sydd yn Ymwneud â Mwy nag un Darparwr Gwasanaeth	14
15. Cwynion ynglŷn â gwasanaethau sydd wedi cael eu contractio allan	15
16. Dysgu o gwynion/gwella parhaus	15
17. Cofnodi a Monitro Cwynion	15
18. Staff	16
19. Aelodau Etholedig	17
20. Hyfforddiant	17
21. Sylwadau	18
22. Canmoliaethau	18
23. Gweithredu annerbyniol gan achwynwyr	18

Rheoli Fersiwn

Teitl	Gweithdrefn Cwyno a Chanmol yr Awdurdod Cyfan
Perchennog	Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid
Cymeradwywd gan	Cabinet
Dyddiad	Gorffennaf 2011
Rhif fersiwn	2
Statws	Terfynol
Amllder Adolygu	Bob 3 blynedd
Dyddiad Adolygu	Ebrill 2019
Ymgynghoriad	SLT, SMT

1. Sgôp y weithdrefn

Mae'r weithdrefn hon wedi ei dylunio er mwyn cydynd â dogfennau canlynol y Cyngor:

- Polisi Cwynion yr Awdurdod Cyfan
- Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol
- Polisiâu Cwyno Lleol a ddefnyddir gan Ysgolion
- Polisi Gweithredu Annerbyniol gan Achwynwyr

Mae'n seiliedig ar, ac yn adlewyrchu, polisi sengl Cwynion Cymru ar gyfer y sector cyhoeddus yng Nghymru.

Ar gyfer pob cwyn am wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor (yn cynnwys cwynion sydd yn perthyn i gydymffurfiaeth â Safonau Cyflenwi Gwasanaethau Deddf yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011) neu sydd i'w darparu gan y Cyngor ar wahân i:

- Wasanaethau a ddarperir gan ysgolion, sydd yn destun i bolisiâu eraill o fewn pob ysgol

Ymhob sefyllfa, byddwn yn talu sylw dyledus i amgylchiadau penodol yr achwynydd yng ngoleuni y nodweddion gwarchodedig a ddiffinir gan Ddeddf Cydraddoldebau 2010: oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hîl, crefydd neu gred, rhyw a chyfeiriadedd rhywiol.

Pa ddogfen sydd yn berthnasol?

Dylai Polisi Cwynion yr Awdurdod Cyfan gael ei weithredu ymhob sefyllfa ar wahân i gŵyn am ysgol, ac mae'r un peth yn wir am y Polisi Gweithredu Annerbyniol. Mewn unrhyw achos, dim ond un o'r tri a fydd yn cael ei weithredu, yn ôl natur y gŵyn.

2. Rolau

Tîm Arweinyddiaeth

Ni ddylai'r Tîm Arweinyddiaeth fel grŵp fod yn rhan o unrhyw archwiliad o gŵyn dan y weithdrefn hon, ond gall fod angen i aelodau unigol wneud hynny fel uwch-swyddogion y Cyngor.

Bydd y Tîm Arweinyddiaeth yn derbyn adroddiadau rheolaidd am gwynion ar amllder eu dewis.

Pwyllgorau Craffu

Gall unrhyw rai o'r Pwyllgorau Craffu gael eu hapwyntio i fonitro rheoli cwynion.

Swyddogion Cyfrifol

Bydd cyfrifoldeb cyffredinol am sicrhau bod y weithdrefn hon yn cael ei dilyn yn gorwedd gyda Phennaeth Pobl a Llywodraethu Gwybodaeth.

Rheoli Cwynion

Y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid a fydd yn gyfrifol am gadw cofnod o, penodi, monitro, cynghori ar ac adrodd ar gwynion. Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid hefyd yn ymgymryd â rôl sicrhau ansawdd gan gynghori'r swyddog archwilio ar weithdrefn ac wrth gyfansoddi unrhyw adroddiadau adeg y cam Archwiliad Ffurfiol. Mae'r weithred hon yn cefnogi'r egwyddor o "archwilio da" ac ni fyddai mewn unrhyw ffordd yn gwrthdaro ag annibynniaeth a gwrthrycholdeb y swyddog archwilio.

Swyddogion Archwilio (Cam Ffurfiol)

Pan fod cwyn yn symud ymlaen tuag at Gam Archwiliad Ffurfiol y weithdrefn, bydd swyddog archwilio yn cael ei apwyntio gan y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid. Os ydy'r gŵyn yn weddol syml, mae'n bosib y byddwn yn gofyn wrth rywun o'r gwasanaeth am edrych ar y mater; os ydy'n fwy cymhleth mae'n bosib y byddwn yn gofyn wrth rywun o rywle arall yn y Cyngor. Fodd bynnag, os ydy'r gŵyn yn sôn am Brif Weithredwr neu Uwch Swyddog, bydd Prif Swyddog arall yn ymddwyn fel swyddog archwilio.

Bydd unrhyw gŵyn yn erbyn Aelod etholedig nad yw'n sôn am doriad honedig o'r Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau Etholedig yn cael ei gynnwys yn y weithdrefn hon ac yn cael ei archwilio gan y Prif Weithredwr neu uwch-swyddog a enwebir ganddo ef/hi.

Gall y Cyngor ddewis defnyddio archwilydd allanol pe bai'n meddwl fod hyn yn briodol mewn unrhyw amgylchiadau.

Bydd y Swyddog Archwilio yn gyfrifol am gynnal archwiliad priodol a chymesur a chynhyrchu adroddiad neu lythyr priodol i'w ddogfennu, a lle bo'n briodol, yn gwneud argymhellion.

Bydd y Swyddog Archwilio yn cael hyfforddiant priodol ar gyfer y pwrpas.

Pennaethiaid Gwasanaeth

Bydd Pennaeth y Gwasanaeth sydd yn bwnc archwiliad ffurfiol yn adolygu'r casgliadau ac argymhellion, ac yn cyfathrebu'r rheiny i'r achwynydd.

Bydd ef / hi hefyd yn cymryd cyfrifoldeb ar gyfer unrhyw weithred sydd yn codi o'r archwiliad, ac yn cynghori'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid o unrhyw welliannau sydd yn ganlyniad.

Staff eraill

Gall unrhyw aelod o staff dderbyn cwyn. Dylent geisio datrys y broblem ar y pryd, neu os nad yw hynny'n bosib, basio'r gŵyn i'w goruchwyliwr neu reolwr llinell.

Dylai pob aelod o staff gynghori'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid am unrhyw gŵyn a dderbynir, ac yna o'r canlyniad a'r dyddiad ymateb.

Gall unrhyw aelod o staff gael eu gofyn am ddarparu gwybodaeth i helpu gydag archwiliad i gŵyn ar unrhyw adeg, a gallent hefyd fod yn bwnc cwyn. Yn y naill achos a'r llall, bydd pob aelod o staff yn cael eu trîn yn deg a heb ragfarn.

Tra ei fod yn bosib y bydd casgliadau archwiliad i gŵyn yn arwain at archwiliad disgyblaethol neu drafodion eraill, ni fydd archwiliad i gŵyn yn ffurfio rhan o'r trafodion hynny.

3. Beth yw cwyn?

Mynegiad o anffodlonrwydd neu bryder sydd angen ymateb. Gallai fod:

- naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar
- wedi'i gwneud gan un neu fwy o aelodau o'r cyhoedd
- am weithredu neu ddiffyg gweithredu'r Cyngor neu am safon y gwasanaeth a ddarperir
- am y Cyngor ei hun, person sydd yn gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparu gwasanaethau cyhoeddus

Cyfyngiad amser

Bydd rhwymedigaeth gan y Cyngor i ystyried cwynion dim ond sydd o fewn **chwe mis** o'r achwynydd yn dod yn ymwybodol o'r broblem. Os caiff cwyn ei derbyn ar ôl mwy na chwe mis, bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn ystyried pe bai rhesymau perthnasol ar gyfer ystyriaeth, a pha un a yw'r wybodaeth yn dal i fod ar gael i wneud hyn yn bosib.

Nodyn

Diffinir "Aelod o'r Cyhoedd" fel unrhyw un sydd yn derbyn gwasanaeth gennym, neu yn wir, unrhyw un sydd wedi cael gwrthod gwasanaeth y mae ganddynt hawl iddo – gall hyn fod yn unigolyn neu grŵp o bobl.

4. Beth nad yw'n gŵyn?

- Cais cychwynnol am wasanaeth, megis adrodd golau stryd sydd wedi torri
- Apêl yn erbyn penderfyniad "a wnaed yn briodol" gan gorff cyhoeddus

- modd o geisio am newid i ddeddfwriaeth neu benderfyniad polisi “a wnaed yn briodol”
- modd o lobïo grwpiau / sefydliadau / unigolion i geisio hyrwyddo achos.

Nodyn

Penderfyniad “a wnaed yn briodol” yw un ble mae’r cyfreithiau, polisïau a gweithdrefnau perthnasol yn cael eu dilyn yn gywir wrth gyrraedd penderfyniad, er enghraifft, gosod y Treth Cyngor.

5. Egwyddorion

Nod y Cyngor fydd defnyddio’r egwyddorion canlynol wrth weithredu ei weithdrefn Cwynion:

(i) Hygyrch a Syml

- Wedi cael cyhoeddusrwydd eang
- Hawdd i ddod o hyd iddi, ei deall a’i defnyddio – i’r cyhoedd a staff.
- Cyfarwyddiadau syml a chlir i’r cyhoedd ynglŷn â sut i wneud cwyn
- Yn hyblyg er mwyn ateb anghenion pobl wahanol, gan sicrhau nad yw’r rheiny sydd yn wynebu heriau o ran hygyrchedd yn cael eu heithrio
- Yn darparu gwybodaeth ar wasanaethau eirioli a chymorth
- Yn cadw camau’r broses delio â chwynion at y nifer lleiaf posib

(ii) Teg a Diduedd

- Caiff pryderon eu delio â nhw mewn ffordd feddwl-agored a diduedd
- Mae achwynwyr yn cael eu sicrhau na fydd gwneud cwyn yn effeithio’n niweidiol ar unrhyw berthynas na chyswllt gyda’r corff mewn cwestiwn yn y dyfodol
- Sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb cyflawn a bod penderfyniadau yn gymesur, priodol a theg
- Bydd y staff sydd yn cael eu cwyno amdanynt yn cael eu trîn yr un mor deg ag achwynwyr

(iii) Prydlon, Effeithiol a Chyson

- O fewn y paramedrau o beth sydd yn briodol a phosibl, dylai staff rheng flaen geisio datrys cwynion eu hunain
- “Archwiliwch Unwaith, Archwiliwch yn Dda” – pan fod angen archwilio cwyn yn ffurfiol, dylai hyn gael ei wneud yn drylwyr er mwyn cadarnhau ffeithiau’r achos
- Dylid delio â chwynion cyn gynted â phosib. Ni ddylai hyn fel arfer gymryd yn fwy na 20 diwrnod gwaith rhwng cadarnhad cytûn o natur y gŵyn adeg y Cam Ffurfiol a’r datrysiad. Os ydy cwyn yn fwy cymhleth, dylai achwynwyr gael eu hysbysu pam y gallai hyn gymryd rhagor o amser i’w harchwilio, a pha mor hir

y mae disgwyl i hyn gymryd. Dylai achwynwyr a staff sydd yn ymwneud â hyn gael eu hysbysu o'r datblygiad trwy gydol y broses.

- Cyson, fel bod pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trî'n mewn ffyrdd tebyg
- Mae pryderon sydd yn ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaeth cyhoeddus yn cael eu delio gyda nhw mewn ffordd sydd yn golygu bod profiad yr achwynydd yn un o system.

(iv) Atebol

- Darparu eglurhadau gonest, sydd yn seiliedig ar dystiolaeth ac yn rhoi rhesymau am y penderfyniadau
- Darparu gwybodaeth mewn ffordd glir ac agored
- Pan fod pryderon yn gyfiawn, lle bo'n briodol, bydd y Cyngor:
 - yn cydnabod camgymeriadau
 - yn ymddiheuro mewn ffordd ystyrlon
 - yn ceisio rhoi pethau'n iawn
 - yn gwneud iawn yn brydlon mewn ffordd briodol a chymesur
- Dilyn i fyny er mwyn sicrhau bod unrhyw benderfyniadau yn cael eu gweithredu yn drylwyr ac yn brydlon
- Lle bo'n briodol, bydd yr achwynydd yn cael ei ddweud am y gwersi a ddysgwyd ac unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth, canllawiau neu bolisi
- Sicrhau bod yr achwynwyr yn cael eu hysbysu am eu hawl i gwyno i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru (neu am unrhyw lwybrau eraill sydd yn agored iddynt, er enghraifft Comisiynydd y Gymraeg ar gyfer cwynion am gyddfurffiaeth â Safonau Iaith Gymraeg, neu'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol).

(v) Cyflenwi Gwelliant Parhaus

- Cesglir gwersi gan gwynion a defnyddir adborth i wella dylunio a chyflenwi gwasanaethau
- Mae systemau yn eu lle i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar y gwersi a ddysgwyd o bryderon
- Mae arweinyddiaeth y Cyngor:
 - yn cymryd perchnogaeth o'r broses gwyno
 - yn adolygu a chraffu ei effeithlonrwydd yn rheolaidd
 - yn derbyn adroddiadau monitro cwynion rheolaidd, ac
 - yn arddangos beth mae'r sefydliad wedi ei wneud i wella gwasanaethau fel canlyniad i gwynion
- Mae gan Reoleiddwyr rôl mewn sicrhau y caiff gwersi a ddysgwyd gan bryderon eu gweithredu a'u cynnal mewn ffordd foddhaol.

6. Pwy sy'n cael gwneud cwyn?

Mae unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi cael, neu sydd â hawl i gael, gwasanaeth gan y Cyngor yn cael gwneud cwyn.

Gellir hefyd gwneud cwyn yn ddienw. Fodd bynnag, tra y bydd cwyn ddienw yn cael ei harchwilio a'i phrosesu yn ôl y wybodaeth a ddarperir, ni fydd unrhyw gyswllt â'r achwynydd yn bosib yn amlwg.

Gall cwyn gael ei phasio ymlaen hefyd gan rywun ar ran person arall:

- (a) rhywun sydd wedi marw
- (b) plentyn
- (c) pobl â diffyg galluedd (yn ôl diffiniad y Ddeddf Galluedd Meddwl 2005)
- (d) unrhyw berson arall sydd wedi cael ei ofyn am wneud gan y person hwnnw.

Yn achos (b), (c) a (d), rhaid i'r Cyngor fod yn fodlon, cyn belled â bod amgylchiadau'r person a effeithir yn caniatâu, bod y cynrychiolydd yn ymddwyn gydag awdurdod y person hwnnw a'i fod yn bosib cael llofnod ganddo/i i gadarnhau hyn.

Nid yw'r polisi hwn yn fodd i aelod o staff godi materion cyflogaeth. Mae mecanweithiau mewnol eraill ar gyfer pryderon fel hyn, er enghraifft, chwythu'r chwiban, bwlio, neu weithdrefnau anghydfod.

7. Hygyrchedd a chyhoeddi

Rhoi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn

Bydd y Polisi Cwynion a'r gweithrefnau perthnasol eraill, yn ogystal â'r manylion cyswllt:

- yn cael eu cyhoeddi ar wefan y Cyngor
- yn cael eu cyhoeddi ar fewnrwyd y Cyngor
- yn cael eu hyrwyddo drwy gyhoeddiadau'r Cyngor

Bydd posteri a thafleuni yn hysbysebu'r weithdrefn mewn ieithoedd perthnasol eraill ar gael ym mhrif swyddfeydd y Cyngor.

Ffurflenni cwyno

Anogir aelodau o'r cyhoedd sydd yn dymuno gwneud cwyn i ddefnyddio ffurflen gwyno'r Cyngor lle bo'n bosib, er na fydd cwyn yn cael ei gwrthod am nad yw ar y ffurflen.

Bydd y ffurflen ar gael ar:

- wefan y Cyngor
- fewnrwyd y Cyngor
- unrhyw Swyddfa'r Cyngor neu brif adeilad, fel yr Hybiau Cymunedol

Taflen wybodaeth

Bydd taflen sydd yn disgrifio'r broses ar gael yn yr un llefydd â'r ffurflenni cwyno.

Bydd y daflen hefyd ar gael yn y Gymraeg. Bydd fformatau gwahanol yn cael eu darparu ar ofyn.

Bydd y taflenni yn cael eu dosbarthu i'r swyddfeydd lleol o gyngor ac eiriolaeth berthnasol sydd yn gweithredu yn y Sir.

8. Camau'r broses

Bydd y broses yn cynnwys dau gam:

Cam 1 – Datrysiaid Anffurfiol

Dylai cwsmer anfonlon wneud cwyn yn gyntaf i staff rheng flaen sydd yn cyflenwi'r gwasanaeth mewn cwestiwn. Os oes methiant cyflenwi gwasanaeth neu os nad yw gwasanaeth wedi cael ei ddarparu i'r safon a amlinellir gan y Cyngor, byddent yn gwneud eu gorau glas i roi pethau'n iawn.

Cam 2 – Archwiliad Mewnol Ffurfiol

Os ydy'r achwynydd yn dal i fod yn anfonlon ar ôl rhoi'r cyfle i staff rheng flaen fynd i'r afael â'r gŵyn, yna gallent gyflwyno cwyn i'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid.

Ystyriaeth allanol annibynnol

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r archwiliad mewnol ffurfiol, mae hawl ganddynt atgyfeirio eu cwyn ar gyfer ystyriaeth allanol gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru. Disgrifir Cam 1 a 2, sydd yn ffurfio gweithdrefnau mewnol y Cyngor yn fanwl isod.

9. Cam 1 Datrysiaid Anffurfiol

Mae'r cam hwn yn cynnig y cyfle ar gyfer cyfranogaeth anffurfiol adeg cyflenwi gwasanaeth er mwyn ceisio datrys cwynion naill ai adeg codi'r pryder neu yn gyflym wedyn. Bydd y cam cyntaf fel arfer yn eglurhad neu yn weithred adfer priodol arall gan staff rheng flaen.

Dylai staff fod wedi eu grymuso a'u hyfforddi i ddelio gyda chwynion wrth iddynt godi gyda'r nod o ddatrys materion ar y pryd.

Dylai staff gael eu hyfforddi i adnabod arwyddocâd cwyn a deall pryd y dylai gael ei hatgyfeirio at aelod uwch o staff.

Gall staff dderbyn cwynion nad ydynt yn cyfeirio at eu gwasanaethau eu hunain, ond yn hytrach at wasanaethau adran arall. Gallai fod yn anodd gwybod at bwy i atgyfeirio'r gŵyn, ond dylai staff o leiaf allu atgyfeirio'r achwynydd at y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid a fydd wedyn yn gallu cynghori'r achwynydd yn briodol.

Gall staff dderbyn cwyn sydd nid yn unig yn cyfeirio at eu gwasanaethau eu hunain ond hefyd at wasanaethau adran arall. Yn y sefyllfaoedd hyn, dylai'r achwynydd gael ei atgyfeirio yn uniongyrchol at y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid, a fydd yn ymddwyn fel pwynt sengl o gyswllt rhwng yr achwynydd a'r Cyngor.

Rhaid i staff gynghori achwynwyr ar sut i symud eu cwyn ymlaen at y cam archwiliad ffurfiol os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad eu cwyn ar ddiwedd y cam datrysiad lleol.

Gall achwynwyr ddymuno i'w cwyn gael ei rhoi ar "lwybr carlam" yn syth at y cam archwiliad mewnol ffurfiol. Gall hyn fod yn arbennig o wir mewn achos anghytundebau gyda staff sydd yn uniongyrchol gyfrifol am gyflenwi'r gwasanaeth. Uchelfr faint yr achwynydd yw ceisio cymryd eu cwyn yn uniongyrchol at gam Ffurfiol y weithdrefn a dylai staff rheng flaen eu cynghori sut i wneud hyn.

Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn ffynhonnell o gymorth ar gyfer staff rheng flaen o ran datrysiad lleol.

Dylai'r cam datrysiad anffurfiol gael ei gwblhau cyn gynted â phosib, ac ni ddylai cymryd yn fwy na 10 diwrnod gwaith. Os nad yw'n bosib datrys y mater o fewn yr amserlen berthnasol, yna dylai'r mater gael ei symud ymlaen at y cam archwiliad ffurfiol.

10. Cam 2 Archwiliad Ffurfiol

"Archwilio unwaith, archwilio yn dda" yw'r egwyddor ar gyfer cam hwn y broses. Pwysleisir un archwiliad i ddelio'n drylwyr gyda'r pryderon a godir, yn hytrach na nifer o archwiliadau ar lefelau gwahanol o'r sefydliad, sydd yn gallu arwain at archwiliadau estynedig, maith heb gyfyngiad. Fodd bynnag, bwriad elfen Cam Ffurfiol y broses gwyno yw bod yn hyblyg er mwyn ymateb yn briodol i'r gŵyn.

Mae "archwilio yn dda" hefyd yn golygu gwneud archwiliad mewn ffordd sydd yn gymesur i natur a difrifoldeb y gŵyn. Mae "cymesur" yn golygu nad oes angen i'r archwiliad i gwynion llai difrifol eu natur fod mor fanwl. Mae'r canlynol yn amlinellu sut i ddelio gyda chwyn ar y Cam Ffurfiol.

Dylai cwynion Cam Ffurfiol gael eu hanfon gan yr achwynydd at y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid. Dylai unrhyw swyddog sydd yn derbyn ffurflen gwyno ei hanfon ymlaen yn brydlon.

Wedi derbyn cwyn ar y Cam Ffurfiol, dylai cydnabyddiaeth gael ei hanfon gan y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid cyn gynted â phosib ond o fewn pump diwrnod gwaith ar y mwyaf.

Os ydy'r gŵyn "allan o amser", h.y. pan fod mater y gŵyn yn hŷn na chw mis oed (o'r adeg pan ddaeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r broblem yn gyntaf), dylai ystyriaeth gael ei rhoi i unrhyw resymau da am ei derbyn beth bynnag.

Bydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn cynnig trafod y mater gyda'r achwynydd gan gynnwys:

- helpu'r person sydd yn cwyno i ddeall y broses
- cadarnhau gyda nhw eu hoff modd o gyfathrebu a beth y maent eisiau gweld fel canlyniad i wneud cwyn
- darparu cyngor am wasanaethau eirioli a chymorth perthnasol os oes angen help arnynt wrth wneud eu cwyn

Os ydy'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall bydd angen rhoi ystyriaeth i ba un a oes angen caniatâd er mwyn archwilio'r gŵyn.

Wedi bodloni ei hun ei fod ef/bod hi yn deall manylion y gŵyn yn ddigonol, bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn:

- nodi swyddog o fewn y sefydliad gydag awdurdod, credadwyedd ac annibynniaeth ddigonol oddi wrth ffynhonnell y gŵyn i fynd i'r afael â'r archwiliad. (Yn dibynnu ar natur y gŵyn, gall hyn fod yn rhywun o fewn adran y gwasanaeth, ond mae'n bosib y bydd angen rhywun annibynnol o'r adran).
- wrth benderfynu ar "archwilydd", ystyriwch pa un a fydd angen i'r archwiliad ehangu ar draws mwy nag un gwasanaeth a'r lefel o awdurdod angenrheidiol i archwilio ar draws y meysydd hynny i gyd.

Wedi cofnodi'r gŵyn ar y sytem delio â chwynion wrth ei derbyn, bydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn dilyn (ac yn cadw cofnod o) ddatblygiad yr archwiliad ac yn cymryd cyfrifoldeb dros fonitro ei fod yn cael ei gynnal yn llyfn, gan sicrhau bod yr amserlenni yn cael eu cwrdd.

Dylai Cam Ffurfiol y broses gwyno fel arfer ddod i ben o fewn 20 diwrnod gwaith, gan ddechrau ar y diwrnod yn dilyn y diwrnod y caiff y gŵyn benodol ei chytuno rhwng yr achwynydd a'r swyddog archwilio. Rhaid caniatáu deg diwrnod gwaith arall i'r Pennaeth Gwasanaeth adolygu'r cynnwys ac ysgrifennu at yr achwynydd. Pan nad yw'n bosib cadw at yr amserlen hon, rhaid i achwynwyr gael eu hysbysu am y rhesymau dros hyn a'r dyddiad y gellir disgwyl cwblhad.

11. Archwiliadau Cwynion

Dylai archwiliad i gŵyn fod yn ymarfer darganfod ffeithiau sydd yn agored ac yn dryloyw ac yn gymesur i ddifrifoldeb y gŵyn.

Fodd bynnag, er bod y gŵyn wedi cyrraedd y Cam Ffurfiol, gall fod potensial i ddatrys y pryder i foddhad yr achwynydd drwy “**ddatrysiad sydyn**” ac heb orfod cynnal archwiliad llawn a hir. Dylid rhoi ystyriaeth i’r posibilrwydd hwn.

Heb ystyried pa mor fanwl yw’r archwiliad, byddai’n cael ei gofnodi mewn adroddiad safonol.

Dylid ystyried pe bai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a / neu gyfryngu yn gallu bod yn ffyrdd o ddatrys y gŵyn.

Gall casglu tystiolaeth gynnwys:

- gohebiaeth (llythyron ac e-byst)
- nodiadau o sgysiau ffôn
- polisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- canllawiau arfer da
- cofnodion (yn cynnwys y rheiny sydd yn perthyn yn benodol i gŵyn dan ystyriaeth a chofnodion o hyfforddiant staff sydd yn ymwneud â’r gŵyn)
- deddfwriaeth
- cyfweiliadau (yn cynnwys cymryd nodiadau manwl)
- cynlluniau ac ymweliadau safle
- tystiolaeth ffotograffeg
- cael cyngor proffesiynol/arbenigol
- cofnodion hyfforddiant staff perthnasol.

Dylai argymhellion sydd yn ganlyniad i archwiliadau fod yn Benodol, Mesuradwy, Cyraeddadwy, Realistig ac Amserol (SMART). I helpu hyn, dylai swyddogion archwilio drafod argymhellion drafft gyda rheolwyr gwasanaethau perthnasol i weld pa un a fyddent yn hyfyw a manteisiol.

Ar ddiwedd archwiliad dylid cynhyrchu adroddiad.

Yr adroddiad

Dylai’r adroddiad ddefnyddio templed safonol a chynnwys:

- cefndir
- sgôp yr archwiliad, fel a ddiffinir gan y gŵyn a gytunwyd rhwng yr achwynydd a’r swyddog archwilio
- crynodeb o’r archwiliad a’r dadansoddiad:
 - manylion materion allweddol, i amlinellu cronoleg gryno o’r digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn
 - y rheiny a gyfwelwyd (yn cynnwys amlinellu i ba raddau ‘roedd yr achwynydd, a lle bo’n briodol unrhyw berthnasau ac eiriolwyr a.a. a effeithiwyd, yn rhan o’r archwiliad)
 - casglu ymchwil a thystiolaeth arall (gweler 11 uchod)
 - sut oedd hyn yn digwydd h.y. beth aeth yn anghywir

- y rhesymau dros beth a ddigwyddodd h.y. achos craidd y broblem (e.e. camgymeriad dynol, methiant systematig)
 - yr effaith ar yr achwynydd
- casgliadau
 - pa un a ydy'r gŵyn yn cael ei chadarnhau fel un cyfiawn
- argymhellion, lle bo'n briodol
 - pan nodir methiant systematig, eglurhad o weithredoedd a wnaed er mwyn rhoi pethau'n iawn, gyda'r bwriad o sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto

Ar y cyfan, dylai'r adroddiad arddangos drwyddo fod y gŵyn wedi ei chymryd yn ddifrifol, bod yr archwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg, ac yn unol â difrifoldeb y gŵyn, ei fod yn gymesur drylwyr.

Dylai'r adroddiad gael ei gyflwyno gyda llythyr eglurhaol neu e-bost gan y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol. Dylai'r llythyr wneud sylwadau ar yr adroddiad, gan gynnig fel y bo'n briodol:

- ymddiheuriad
- cynnig gwneud iawn

Hyd yn oed mewn achosion pan fod archwiliad yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig datrysiad/gwneud iawn, gall yr achwynydd dal i deimlo'n anfodlon. Felly, ymhob achos, dylai'r llythyr hysbysu'r achwynydd bod hawl ganddynt edrych am ystyriaeth allanol annibynnol o'u cwyn, os nad ydynt yn fodlon. Dylid darparu gwybodaeth am wneud cwyn i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru, gyda manylion cyswllt cyflawn.

Fel rhan o "Archwilio yn dda", bydd pob adroddiad a llythyr drafft ar y Cam Ffurfiol yn cael eu hadolygu ar gyfer cysondeb ac ansawdd gan y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid cyn cyhoeddi. Mae hyn er mwyn gwella ansawdd y llythyr neu adroddiad terfynol ac ni fydd hyn yn effeithio ar annibynniaeth y swyddog archwilio mewn unrhyw ffordd.

12. Y Camau Terfynol

Ar gyfer pob archwiliad Cam Ffurfiol, rhaid gwneud penderfyniadau am yr achos, gan gynnwys:

- lefel yr archwilio
- lefel a hunaniaeth y swyddog arhchwilio

Mewn achosion ble mae cwyn wedi'i chadarnhau a bod problem systematig clir, dylai'r Pennaeth Gwasanaeth priodol neu swyddog arall a enwebwyd sicrhau bod cynllun gweithredu yn cael ei ddyfeisio sydd yn amlinellu sut y bydd yr argymhellion yn cael eu gweithredu ac yn nodi pwy fydd yn gyfrifol am sicrhau eu gweithrediad.

Lle bo'n briodol dylai staff rheng flaen ymwneud â'r broses hon. Dylai'r cynllun ddarparu ar gyfer monitro a gwerthuso trefniadau newydd a gyflwynir er mwyn asesu eu heffaith.

Cadw dogfennau

Wrth gau achos cwyno, bydd y tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid yn sicrhau bod dogfennau a ddefnyddiwyd yn ystod yr archwiliad yn cael eu cadw yn drefnus a'u storio yn ddiogel. Pe bai cwyn yn dod yn destun archwiliad allanol pellach megis gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru, mae'n bosib y bydd angen y dogfennau ar gyfer ein tystiolaeth. Yn unol ag Amserlen Cadw Dogfennau y Cyngor, dylai cofnodion o achosion cwyno gael eu cadw am ddwy flynedd yn dilyn y flwyddyn fusnes o gau ar ddiwedd y Cam Ffurfiol.

13. Cwynion sydd yn Ymwneud â Gweithdrefnau Cyfreithiol neu Ddisgyblaethol Eraill

Weithiau, bydd cwynion a dderbynnir yn ymwneud â gweithdrefnau cyfreithiol neu ddisgyblaethol. Gallai fod yn angenrheidiol weithiau i "atal" archwiliad cwyn nes i'r gweithdrefnau eraill hynny ddod i ben.

Fodd bynnag, ni ddylid cymryd yn ganiataol fod hyn yn angenrheidiol ymhob achos. Dylai asesiad gael ei wneud (gyda chynghor cyfreithiol, lle bo'n briodol) i benderfynu os ydy'n bosib i fynd i'r afael â phwnc y gŵyn, heb gael effaith annheg ar y gweithdrefnau eraill sydd yn cael eu gweithredu.

Mae'n bwysig, os ydy achwynydd mewn cyflwr parhaus o anfantais fel canlyniad i gyflenwi gwasanaeth gwael, fod pob cam yn cael ei gymryd i roi diwedd ar ran hon eu cwyn. Bydd hyn yn golygu, os caiff y gŵyn ei chadarnhau, fod y Cyngor wedi arddangos ei fod yn gwneud popeth posib er mwyn eu dychwelyd cyn gynted â phosib i'r safle y byddent wedi bod ynddo pe bai'r methiant hwnnw heb ddigwydd yn y lle cyntaf.

14. Cwynion sydd yn Ymwneud â Mwy Nag Un Darparwr Gwasanaeth

Mae adegau pan fod cwyn a dderbynnir yn cyfeirio at fwy nag un sefydliad.

Yn yr achos hwn, bydd rôl y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid ychydig yn wahanol. Wedi cadarnhau elfennau'r gŵyn a pha sefydliadau sydd yn ymwneud â hi, byddai'n cysylltu â'i swyddog(ion) cyfatebol yn y sefydliad(au) eraill sydd yn rhan o'r gŵyn.

Dylai'r swyddogion cwynion wedyn benderfynu p'un ohonynt sydd yn mynd i arwain ar gydgyssylltu'r ymateb i'r achwynydd. Mae'n ymddangos yn synhwyrol mai'r sefydliad sydd yn ymwneud fwyaf â'r gŵyn fydd yn arwain. Fodd bynnag, gallai fod yn briodol i'r sefydliad sydd â'r adnoddau mwyaf ar gyfer delio â chwynion fynd i'r afael â'r rôl hon.

Rôl y swyddog cwynion sydd yn delio â'r gŵyn mewn cwestiwn yw cydgysylltu'r archwiliadau ymhob ardal gwasanaeth sydd yn rhan ohoni. Y nod pennaf, felly, yw darparu ymateb sengl a chynhwysol "ar y cyd" i'r achwynydd ar ran y sefydliadau i gyd sydd yn ymwneud â'r gŵyn.

15. Cwynion sydd yn ymwneud â gwasanaethau sydd wedi cael eu contractio allan

Er ein bod o bosib yn contractio allan y ddarpariaeth o wasanaethau i sefydliadau preifat/gwirfoddol, nid yw hyn yn ein rhyddhau o'n cyfrifoldeb ar gyfer y swyddogaethau hynny.

Mewn unrhyw gontract, os nad oes unrhyw drefniadau contractiol yn bodoli i sicrhau bod cwynion yn cael eu delio â nhw yn briodol gan y contractiwr, bydd y Cyngor yn cadw cyfrifoldeb uniongyrchol i brosesu'r gŵyn dan y weithdrefn gwynion hon neu un perthnasol arall.

16. Dysgu o gwynion/gwelliant parhaus

Dylai gwybodaeth gwynion gael ei defnyddio i wella cyflenwi gwasanaethau'r Cyngor a chynyddu ei effeithiolrwydd.

Bydd gwybodaeth sydd yn perthyn i gwynion yn cael ei phrosesu yn rheolaidd i fonitro perfformiad a dadansoddi unrhyw batrymau sydd o bosib yn bodoli o ran pynciau'r cwynion, naill ai o fewn adran neu ar draws y Cyngor.

Bydd adroddiad blynyddol ar gwynion yn cael ei gynhyrchu, yn amlinellu gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac arddangos sut y maent wedi cyfrannu at gyflenwi gwasanaeth gwell.

Bydd hyn yn cael ei gyflwyno at Bwyllgorau Craffu a'r Tîm Arweinyddiaeth.

17. Cofnodi a Monitro Cwynion

Casglu data

Bydd system fonitro a rheoli ar draws y Cyngor cyfan yn cael ei defnyddio i ganiatau:

- mewnbwn o fanylion cwynion
- monitro statws a'r amser a gymerwyd
- canlyniadau
- dadansoddi data a thueddiadau
- adrodd
- gwersi i'w dysgu

Anogir staff rheng flaen i adrodd pob cwyn y maent wedi delio â nhw yn anffurfiol i'r tîm Gwasanethau Cwsmeriaid fel y gallent gadw cofnod ohonynt ar y gronfa ddata ganolog sydd yn delio â chwynion, heb ystyried pa un a ydy'r gŵyn wedi'i datrys ar y pryd. Bydd hyn yn golygu y bydd cofnod o'r digwyddiad yn bodoli pe bai'r gŵyn yn datblygu at Gam Ffurfiol y broses gwynion.

I alluogi nodi tueddiadau o fewn ac ar draws sefydliadau yng Nghymru, bydd y pynciau cwyn lefel uwch canlynol yn cael eu mabwysiadu:

Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion
Gweinyddiaeth Budd-daliadau (Treth Cyngor/Tai/Arall)
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant
Cyfleusterau cymunedol, hamdden ac adloniant
Addysg
Amgylchedd a Iechyd Amgylcheddol
Cyllid a Threth Cyngor
Tai
Cynllunio a rheoli adeiladau
Ffyrdd a thrafnidiaeth
Amrywiol eraill

Bydd penawdau eraill yn cael eu defnyddio ar gyfer rheolaeth fewnol.

18. Staff

Er nad yw'n anghyffredin i bobl edrych am rywun i roi bai arnynt pan fod pethau yn mynd yn anghywir, dylai staff fod yn sicr mai nid dyma yw nod archwiliad. Dylid ei wneud yn glir mai pwrpas unrhyw gyfweiliad sydd yn digwydd yw cadarnhau ffeithiau fel rhan o'r achwiliad i gŵyn, ac nid yw'n ffurfio rhan o weithdrefn ddisgyblaethol. (Fodd bynnag, gall proses ddisgyblaethol ar wahân ddigwydd lle bo'n briodol.)

Pan fod disgwyl i staff fynychu cyfweiliad, dylent gael eu hysbysu am bwrpas y cyfweiliad, beth y gallent ei ddisgwyl a sut y dylent baratoi. Dylent gael eu cyngori i ddod â rhywun gyda nhw (fel cydweithiwr) am gefnogaeth – er y bydd angen i'r safle o ran cyfrinachedd a'u rôl gael eu gwneud yn glir. Dylent hefyd gael eu cyngori am beth a fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.

Mae bod yn destun o gŵyn yn dueddol o fod yn sefyllfa llawn straen ac yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion wrth law, gallai fod yn synhwyrol i hysbysu'r person sydd yn cael cyfweiliad o gymorth/cwnsela staff sydd ar gael.

Yn yr un ffordd ag y mae'n bwysig cadw achwynwyr wedi eu hysbysu ar gynnydd a chanlyniad yr archwiliad, mae'r un peth yn wir am staff.

Yn ogystal â hysbysu staff perthnasol am ganlyniadau cwynion ac unrhyw argymhellion sydd yn codi, dylai fod modd hefyd (cylchlythyron staff, rhoi'r adroddiad blynyddol ar y fewnwyd) o ledaenu gwybodaeth i staff am sut y mae'r ffordd y maent yn delio â chwynion yn gallu cyfrannu at wasanaethau cyhoeddus gwell. Dylai'r diwylliant sefydliadol olygu fod adrodd cwyn a gweithredu arni yn cael eu gweld fel pethau cadarnhaol gan eu bod yn gymorth i ddysgu sefydliadol. Os ydy nifer o unigolion (efallai rhai sydd mewn lleoliadau gwahanol) yn delio gyda math tebyg o broblem heb i'r wybodaeth hon gael ei rhannu gydag eraill, yna gall fod problem systematig o fewn y sefydliad sydd o bosib yn ddifrifol yn peidio â dod i'r amlwg. Os ydy staff rheng flaen yn hysbysu'r achwynydd o'r weithred hon (a fwriedir), mae'n debygol o gael effaith gadarnhaol yn nhermau gwasanaethau cwsmeriaid da.

19. Aelodau Etholedig

Bydd unrhyw gŵyn yn erbyn Aelod etholedig nad yw'n sôn am dor honedig o'r Cod Ymddygiad i Aelodau Etholedig yn cael ei delio gyda hi yn ôl y weithdrefn hon ac yn cael ei harchwilio gan y Prif Weithredwr neu uwch swyddog a enwebwyd ganddo.

Bydd y swyddog a enwebwyd yn hysbysu'r Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid o'r gŵyn.

Bydd y swyddog archwilio yn cynhyrchu adroddiad mewn fformat tebyg i'r un a ddefnyddir ar gyfer Archwiliad Ffurfiol o fewn ugain diwrnod gwaith o'r union gŵyn yn cael ei chytuno, ac yn ysgrifennu at yr achwynydd gyda'i gasgliadau.

Mae hyn yn y bôn yn Archwiliad Ffurfiol, felly dylai'r achwynydd gael ei gynghori bod camau pellach yn golygu cysylltu â'r Ombwdsmon Sector Cyhoeddus i Gymru.

20. Hyfforddiant

Rhaid i'r swyddogaeth gwynion gael adnoddau digonol o ran staff sydd wedi cael hyfforddiant priodol. Bydd rhaglen hyfforddiant gorfodol i staff yn cael ei defnyddio i sicrhau bod sgiliau a chymhwysedd priodol yn cael eu datblygu.

Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Cwsmeriaid yn arolygu'n barhaus y nifer o swyddogion sydd â'r sgiliau a'r hyfforddiant i wneud archwiliadau a pharatoi adroddiadau.

21. Sylwadau

Mae'n bosib y byddwch yn dymuno dweud rhywbeth wrthym am ein gwasanaeth nad yw'n gŵyn neu yn ganmoliaeth. Os ydych yn gwneud hyn, byddwn yn ystyried eich sylwadau ac yn ymateb i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn.

22. Canmoliaethau

Os ydych yn dweud wrthym ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn diolch i chi am eich canmoliaeth. Bydd pob canmoliaeth yn cael eu nodi a'u cynnwys mewn adroddiadau at Bwyllgorau Dethol.

23. Gweithredu annerbyniol gan achwynwyr

Gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd ddieithr ar adegau o drafferth neu aflonyddwch. Rhaid cadw mewn golwg bod yr amgylchiadau a oedd yn arwain at y gŵyn o bosib yn achosi straen neu ofid. Ni ddylai ymddygiad achwynydd gael ei ystyried yn annerbyniol gan eu bod yn benderfynol neu yn nerthol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sydd yn ddig, yn mynnu llawer neu yn dyfalbarhau arwain at ofynion afresymol ar sefydliad neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Dyma'r weithredoedd a ystyrir yn annerbyniol. Pan fod swyddog yn ystyried nad yw ymddygiad achwynydd yn dderbyniol, dylent gyfeirio at bolisi "Gweithredu Annerbyniol gan Achwynwyr" y Cyngor a sicrhau bod staff yn derbyn hyfforddiant priodol perthnasol.