

Polisi Cwyno a  
Chanmol yr  
Awdurdod Cyfan



monmouthshire  
sir fynwy

# Cynnwys

---

Rheoli fersiwn .....	2
Cyflwyniad.....	3
Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn .....	3
1. Beth yw cwyn? .....	3
2. Beth nad yw'n gŵyn? .....	4
3. Egwyddorion .....	5
4. Sut i wneud cwyn .....	5
5. Delio gyda'ch cwyn.....	6
6. Archwiliad ffurfiol .....	7
7. Canlyniad .....	8
8. Gwneud pethau'n iawn.....	8
9. Ombwdsmon.....	8
10. Dysgu gwersi .....	9
11. Beth os oes angen cymorth?.....	9
12. Sylwadau .....	9
13. Canmoliaethau .....	10
14. Beth 'rydym yn disgwyl gennych.....	10

# Rheoli fersiwn

---

<b>Teitl</b>	Polisi Cwyno a Chanmol yr Awdurdod cyfan
<b>Perchennog</b>	Gwasanaethau Cwsmeriaid
<b>Cymeradwywyd gan</b>	Cabinet
<b>Dyddiad</b>	Gorffennaf 2011
<b>Rhif fersiwn</b>	2
<b>Statws</b>	Terfynol
<b>Amllder Adolygu</b>	Bob 3 blynedd
<b>Dyddiad Adolygu nesaf</b>	Ebrill 2019
<b>Ymgynghoriad</b>	SLT, SMT

## Cyflwyniad

---

Mae Cyngor Sir Fynwy yn ymrwymedig i ddelio yn effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion 'rydych yn ansicr amdanynt. Lle bo'n bosib, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaethau sydd gennych hawl iddynt, nad ydym wedi llwyddo i'w darparu. Os oeddem yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac yn cynnig gwneud iawn lle bo'n briodol. Ein nod hefyd yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth honno i wella ein gwasanaethau.

## Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

---

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 bolisiau eraill o fewn pob ysgol

Tra bod y polisi hwn yn cynnwys cwynion i gyd, nad ydynt yn cael eu heithrio uchod, gall fod amrywiaeth o weithdrefnau yn berthnasol, megis:

- Gweithdrefn Cwynion yr Awdurdod Cyfan
- Gweithdrefn Cwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol
- Y Polisi Gweithredu Annerbyniol gan Achwynwyr
- Gweithdrefnau Apelio Amrywiol, yn cynnwys ond ddim yn gyfyngedig i:
  - Gwrthod caniatâd cynllunio
  - Cwricwlwm
  - Anghenion Addysgol Arbennig (SEN)
  - Addoli Crefyddol
  - Mynediadau
  - Eithrio Disgyblion

Pob **canmoliaeth** a dderbynir gan y Cyngor.

**Nodyn:** Bydd **sylwadau** yn cael eu prosesu yn yr un ffordd â chwynion ffurfiol.

## 1. Beth yw cwyn?

---

**Cwyn yw:**

Mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder sydd yn angen ymateb. Gallai fod:

- naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar

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

### *Pwy sydd yn gallu cwyno?*

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.

Gall pryder gael ei basio ymlaen hefyd gan rywun ar ran person arall, fel a ganlyn:

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

Yn achos (b), (c) a (d), rhaid i ni 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 ei lofnod i gadarnhau hyn.

### *Cyfyngiad amser*

Mae gennym rwymedigaeth yn unig i ystyried cwynion 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.

## **2. Beth nad yw'n gwyn?**

---

Mae'r polisi hwn yn berthnasol yn unig i gwynion fel a ddisgrifir uchod. Mae'n bosib y bydd gennych bryderon eraill a fydd yn cael eu delio â nhw yn wahanol, megis:

### **Cais am wasanaeth**

Os ydych yn dweud wrthym am rywbeth sydd angen ei wneud, er enghraifft trwsio tyllau yn y ffyrdd, yna 'rydych yn gwneud cais am wasanaeth. Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i geisiadau am wasanaeth.

Fodd bynnag, os ydych yn gwneud cais am wasanaeth ac nid ydych yn hapus gyda'n hymateb, cewch wneud cwyn gan ddefnyddio'r polisi hwn fel a ddisgrifir isod.

### *Gwrthwynebiadau eraill:*

- apêl yn erbyn penderfyniad "a wnaed yn briodol" gan gorff cyhoeddus
- modd o geisio am newid i ddeddfwriaeth neu benderfyniad polisi "a wnaed yn bridol"

- modd o lobïo grwpiau / sefydliadau / unigolion i geisio hyrwyddo achos.

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 cyfradd y Dreth Cyngor.

### *Apeliadau*

Mewn rhai amgylchiadau, mae’n bosib y bydd gennych hawl i apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed gan y Cyngor. Nid cwynion yw’r rhain, ac ni fydd y polisi hwn yn berthnasol. Rhai enghreifftiau o hyn yw:

- gwrthod eich caniatâd cynllunio
- peidio â rhoi lle i’ch plentyn mewn ysgol benodol

Mewn achosion fel y rhain, byddwn yn egluro wrthy ch sut y gallwch apelio.

### *Gweithdrefnau eraill*

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.

### *Cyrff cyhoeddus eraill*

Weithiau, mae’n bosib y bydd gennych bryderon am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gennym ni, fel problemau ar draffyrdd neu gefnffyrdd. Byddwn wedyn yn eich cyngori am sut i gyfleu eich pryderon.

## **3. Egwyddorion**

---

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

- Hygyrch a Syml
- Teg a Diduedd
- Prydlon, Effeithiol a Chyson
- Atebol
- Cyflenwi Gwelliant Parhaus

## **4. Sut i wneud cwyn**

---

Cewch gyfleu eich pryder mewn unrhyw un o’r ffyrdd isod:

- Gofynnwch am ffurflen gan y person ‘rydych mewn cysylltiad ag ef/hi yn barod. Dywedwch wrthynt eich bod eisiau i ni ddelio gyda’ch pryder yn ffurfiol

- Cewch gysylltu â ni drwy ffonio 01633 644647 neu 01633 644672
- Cewch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan drwy ddilyn y ddolen hon: [www.monmouthshire.gov.uk/complaintsandcompliments](http://www.monmouthshire.gov.uk/complaintsandcompliments)
- Cewch ebostio ni ar: [feedback@monmouthshire.gov.uk](mailto:feedback@monmouthshire.gov.uk)
- Cewch ysgrifennu llythyr atom drwy ddefnyddio'r cyfeiriad canlynol:  
Gwasanaethau Cwsmeriaid, Cyngor Sir Fynwy, Blwch Post 106, Cil-y-Coed, NP26 9AN

Rydym yn ceisio cael ffurflenni cwyno ar gael yn ein swyddfeydd lleol a Hybiau Cymunedol.

Os hoffech chi gael y polisi hwn a'r ffurflen gŵyn yn y Gymraeg neu mewn iaith neu fformat arall (efallai Braille neu brint bras), cysylltwch â ni os gwelwch yn dda.

## 5. Delio gyda'ch cwyn

---

Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn gadael i chi wybod sut ydym yn bwriadu delio gyda hi.

Lle bo'n bosib, rydym yn credu ei fod yn well i ddelio gyda'r materion yn syth yn hytrach na cheisio eu datrys wedyn. Os oes gennych gŵyn, codwch y mater gyda'r person 'rydych yn deli ag ef/hi. Bydd ef/hi yn ceisio datrys y mater i chi ar y pryd. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu drwy fynd i'r afael â'ch cwyn yna bydd yr aelod o staff yn dod â nhw at ein sylw. Ein nod yw cyflawni hyn o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn. Os nad yw'r aelod staff yn gallu eich helpu, byddent yn egluro pam, ac yna cewch ofyn am archwiliad ffurfiol.

Os ydych wedi gofyn wrthym am gyfathrebu mewn ffordd benodol, efallai drwy ebost neu lythyr, byddwn yn parchu eich dymuniad lle bo'n bosib.

Byddwn yn delio gyda phob cwyn mewn ffordd agored a gonest.

Byddwn yn sicrhau bod neb dan anfantais drwy wneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ddim ond yn gallu edrych ar bryderon os ydych yn dweud wrthym amdanynt o fewn chwe mis. Y rheswm am hyn yw ei fod yn well edrych ar eich cwynion tra bod y materion yn dal i fod yn ffres ym meddwl pawb.

Mewn amgylchiadau eithriadol, gallwn o bosib ystyried cwynion a godir yn hwyrach na hynny. Fodd bynnag, bydd angen i chi gael rheswm cryf dros yr oedi, a rhaid bod y wybodaeth yn dal i fod ar gael i'n galluogi i archwilio'r mater yn iawn. Mewn unrhyw sefyllfa, heb ystyried yr amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na 3 blynedd yn ôl.

Os ydy'ch cwyn yn cynnwys mwy nag un sefydliad, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw. Byddwn wedyn yn rhoi enw'r person wrthy ch sydd yn gyfrifol am gyfathrebu gyda chi drwy'r broses o ddelio â'r gŵyn.

Os ydych yn cyfleu pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb eich bod yn ymddwyn ar eu rhan.

Os ydy'r gŵyn yn sôn am rywun sydd yn gweithio ar ein rhan, byddwn yn edrych ar y gŵyn ein hunain, **oni bai** ein bod wedi cytuno ar broses cwynion contractiol gyda'r corff sydd yn darparu'r gwasanaeth. Pe bai proses cwynion contractiol yn ei le, byddwn yn dal i fonitro cwynion a dderbynir a sut y mae'r contractiwr yn delio gyda nhw.

## 6. Archwiliad ffurfiol

---

Byddwn yn dweud wrthy ch pwy sydd yn archwilio i'ch cwyn. Os ydy'ch cwyn yn weddol syml, byddwn fel arfer yn gofyn wrth rywun o'r gwasanaeth am edrych ar y mater ac ymateb i chi. Os ydy'r mater yn fwy cymhleth, mae'n bosib y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor. Gallwn chwilio am gyngor o'r tu fewn a thu allan i'r Cyngor.

Byddwn yn gosod allan ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn wrthy ch am gadarnhau ein bod wedi cael hyn yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn wrthy ch am ba ganlyniad 'rydych yn gobeithio amdano. Fel arfer bydd angen i'r person sydd yn edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sydd yn berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych eisiau i hyn ddigwydd, rhaid dweud wrthym adeg gwneud eich cwyn, ond byddwn bob amser yn diogelu eich data rhag defnydd amhriodol.

Os oes datrysiad syml i'ch problem, byddwn yn gofyn wrthy ch am dderbyn hyn. Er enghraifft, ble'r ydych yn gofyn am wasanaeth ac rydym yn gweld yn syth y dylech wedi ei dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na gwneud archwiliad a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys cwynion cyn gynted â phosib ac yn disgwyl delio gyda'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os ydy'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Gadael i chi wybod o fewn yr amser hwn pam y byddwn o bosib yn cymryd mwy o amser i archwilio i'r mater hwn
- Dweud wrthy ch pa mor hir 'rydym yn disgwyl i hyn gymryd
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthy ch am unrhyw ddatblygiadau a fydd o bosib yn newid ein hamcangyfrif gwreiddiol

Bydd y person sydd yn archwilio i'ch pryderon yn dechrau drwy geisio cadarnhau y ffeithiau. Bydd pa mor helaeth yw'r archwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth yw'r materion 'rydych wedi eu codi.

Gallwn o bosib ofyn am gwrdd â chi er mwyn trafod eich pryderon. Ambell waith, gallwn awgrymu cyfryngu er mwyn ceisio datrys anghydfodion.



Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gall hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythron, e-byst, neu beth bynnag sydd yn berthnasol i'ch cwyn benodol chi. Lle bo angen, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill sydd yn ymwneud â'r gŵyn ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau neu arweiniad cyfreithiol.

## 7. Canlyniad

---

Os ydym yn archwilio i'ch cwyn, byddwn yn gadael i chi wybod beth 'rydym wedi darganfod yn eich hoff ffurf o gyfathrebu. Gall hyn fod mewn llythyr neu e-bost, er enghraifft. Lle bo angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn egluro sut a pham yr oeddem yn dod at ein casgliadau. Bydd yr adroddiad yn cael ei gynhyrchu gyda llythyr neu ebost eglurhaol gan y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol a fydd yn gwneud sylwadau ar gasgliadau ac argymhellion yr adroddiad. Bydd y Pennaeth Gwasanaeth yn gwneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith arall. Pan nad yw'n bosib cadw at y dyddiad cau hwn, byddwn yn eich hysbysu o'r rhesymau dros hyn, ac yn cael dyddiad disgwylidig ar gyfer cwblhad.

Os ydym yn casglu ein bod wedi cael pethau'n anghywir, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut oedd y camgymeriad yn effeithio arnoch chi.

Os ydym yn darganfod fod problem yn ein systemau neu'r ffordd 'rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw hyn a sut ydym yn bwriadu newid pethau er mwyn osgoi i hyn ddigwydd eto.

Os ydym wedi cael pethau yn anghywir, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

## 8. Gwneud pethau'n iawn

---

- Os nad oeddem yn darparu gwasanaeth y dylech wedi ei gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu os ydy'n ymarferol a synhwyrol
- Os nad oeddem yn gwneud rhywbeth yn ddigon da, byddwn yn ceisio ei wneud yn well
- Os ydy'n harchwiliadau yn dangos eich bod wedi colli allan fel canlyniad i gamgymeriad ar ein rhan, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y safle y byddwch wedi bod ynddo pe byddwn wedi cael pethau'n iawn

## 9. Ombwdsmon

---

Os nad ydym yn llwyddo datrys eich cwyn, cewch wneud cwyn i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru. Gall yr Ombwdsmon edrych ar eich cwyn os ydych yn credu eich bod chi yn bersonol, neu'r person 'rydych yn gwneud cwyn ar ei r(h)an:

- Wedi cael eich trîn yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y corff sydd yn ei ddarparu
- Wedi cael eich anfanteisio yn bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trîn yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle i ni roi pethau yn iawn. Cewch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0845 601 0987
- E-bost [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
- Y wefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

## 10. Dysgu gwersi

---

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion yn ddifrifol iawn ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau 'rydym yn eu gwneud. Bydd crynodeb o'n cwynion i gyd yn cael eu hystyried gan ein tîm Arweinyddiaeth yn rheolaidd. Bydd cwynion hefyd yn cael eu monitro gan un o'n Pwyllgorau Craffu.

Pan ydym yn nodi angen ar gyfer newid byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn amlinellu beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd.

## 11. Beth os oes angen cymorth?

---

Nod ein staff yw eich helpu i wneud eich pryderon yn hysbus i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad gyda rhywun sydd yn gallu eich helpu.

Ymhob sefyllfa, byddwn yn talu sylw dyledus i'ch amgylchiadau penodol 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.

## 12. Sylwadau

---

Efallai yr hoffech ddweud wrthym am rywbeth nad yw'n gŵyn neu ganmoliaeth. Os

ydych yn gwneud hyn, byddwn yn ystyried eich sylwadau ac yn ymateb i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'u derbyn. Neu os nad yw hynny'n bosib, byddwn yn gadael i chi wybod.

## 13. 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.

## 14. Beth 'rydym yn disgwyl gennych

---

Rydym yn credu bod hawl gan bawb sydd yn cwyno i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod yr un hawliau gan ein staff. Rydym felly yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn barchus wrth ddelio gyda ni. Rydym yn derbyn y gall amgylchiadau sydd yn arwain at gŵyn fod yn annymunol a gofidus, ond ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gorchmynion afresymol neu ddyfalbarhau afresymol.

Pan fod gweithredu rhywun yn annerbyniol, bydd ein **Polisi Gweithredu Annerbynniol gan Achwynwyr** yn cael ei roi ar waith.