

Polisi Cwynion a Chanmoliaeth 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 sydd ddim yn gŵyn?	4
3. Egwyddorion	5
4. Sut i wneud eich cwyn.....	5
5. Delio â'ch cwyn	6
6. Ymchwiliad Ffurfiol	7
7. Canlyniad.....	8
8. Unioni pethau.....	8
9. Ombwdsmon.....	8
10. Dysgu gwersi	9
11. Beth os oes angen help arnaf?.....	9
12. Sylwadau	9
13. Canmoliaeth.....	9
14. Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi	10

Rheoli Fersiwn

Teitl	Polisi Cwynion a Chanmoliaeth yr Awdurdod Cyfan
Perchennog	Cysylltiadau Cwsmer
Cymeradwywyd gan	Cabinet
Dyddiad	Gorffennaf 2011
Rhif Fersiwn	3
Statws	Terfynol
Dyddiad yr adolygiad nesaf	Yn unol ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Ymgynghori	SLT, SMT

Cyflwyniad

Mae Cyngor Sir Fynwy wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ond rydym wedi methu â'i ddarparu. Os oeddem ar fai byddwn yn ymddiheuro ac yn cynnig iawn os yw'n briodol. Ein nod hefyd yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella'n gwasanaethau.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pob cwyn am wasanaethau a ddarperir gan y Cyngor (gan gynnwys cwynion yn ymwneud â chydymffurfio â safonau Cyflenwi Gwasanaeth Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011 neu wasanaethau sy'n ddyledus i'w darparu gan y Cyngor ac eithrio:

- Gwasanaethau a ddarperir gan ysgolion, sy'n rhwym wrth bolisiau ar wahân ym mhob ysgol

Tra mae'r polisi hwn yn cwmpasu'r holl gwynion na chawsant eu heithrio uchod, gallai amrywiaeth o weithdrefnau ar wahân fod yn berthnasol, megis:

- Gweithdrefn Gwynion yr Awdurdod Cyfan
- Gweithdrefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol
- Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr
- Amrywiol weithdrefnau Apêl yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i'r canlynol:
 - Gwrthod caniatâd cynllunio
 - Cwricwlwm
 - Anghenion Addysgol Arbennig (AAA)
 - Addoliad crefyddol
 - Mynediadau
 - Eithrio Disgyblion

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

Noder: Prosesir **sylwadau** yn yr un modd â chwynion anffurfiol.

1. Beth yw cwyn?

Cwyn yw:

Mynegiad o anfonlonrwydd neu bryder sy'n gofyn am ymateb. Gallai:

- fod naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar

- fod wedi'i wneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
- fod ynghylch gweithredu neu ddiffyg gweithredu'r Cyngor neu ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- fod ynghylch y Cyngor ei hun, person yn gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparwr gwasanaeth cyhoeddus

Pwy all gwyno?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn gwasanaeth, neu â'r hawl i dderbyn gwasanaeth gan y Cyngor wneud cwyn.

Gall rhywun hefyd gyflwyno pryder ar ran rhywun arall, fel a ganlyn:

- (a) rhywun sydd wed marw
- (b) plentyn
- (c) y rheiny sydd heb y gallu (fel y'u diffinnir gan Ddeddf Galluedd Meddwl 2005)
- (ch) y rheiny y gofynnwyd iddynt wneud hynny

Yn achos (b), (c) ac (ch), mae'n rhaid inni fod yn fodlon, cyn belled ag y mae amgylchiadau'r person yr effeithir arno yn caniatáu, bod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod y person hwnnw ac, os yn bosibl, yn cael ei lofnod i gadarnhau hyn.

Cyfyngiad Amser

Mae'n rhaid i ni ystyried cwynion o fewn chwe mis ar ôl i'r achwynydd ddod yn ymwybodol o'r broblem. Os derbynnir cwyn ar ôl mwy na chwe mis, bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn ystyried a oes rhesymau dilys dros gefnogi ystyried y gŵyn, ac a oes gwybodaeth ar gael o hyd i wneud ystyried y gŵyn yn bosibl.

2. Beth sydd ddim yn gŵyn?

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion fel y'u disgrifir uchod yn unig. Gallai fod gennyh bryderon eraill yr eir i'r afael â nhw'n wahanol, fel:

Cais am wasanaeth

Os ydych chi'n dweud wrthym am rywbeth y mae'n rhaid ei wneud yn eich barn chi, er enghraifft, atgyweirio twll yn y ffordd, yna rydych chi'n gofyn am wasanaeth. Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i geisiadau am wasanaeth.

Fodd bynnag, os gwnewch gais am wasanaeth ac nad ydych yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu cwyno gan ddefnyddio'r polisi hwn fel y disgrifiwn isod.

Amcanion eraill:

- apêl yn erbyn penderfyniad "wedi'i wneud yn briodol" gan gorff cyhoeddus
- cyfrwng i geisio newid i ddeddfwriaeth neu benderfyniad polisi "wedi'i wneud yn briodol"

- cyfrwng i grwpiau / sefydliadau / unigolion lloŷo i geisio hyrwyddo achos
- mae'r mater yn ymwneud â meysydd Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data

Mae penderfyniad “wedi'i wneud yn briodol” yn un lle mae'r deddfau, y polisiâu a'r gweithdrefnau perthnasol wedi'u dilyn yn gywir wrth ddod i benderfyniad, er enghraifft, gosod cyfradd Treth y Cyngor.

Apeliadau

Mewn rhai amgylchiadau efallai y bydd gennych hawl i apelio yn erbyn penderfyniad y mae'r Cyngor wedi'i wneud. Nid cwynion mo'r rhain, ac ni fydd y polisi hwn yn berthnasol. Dyma rai enghreifftiau o hyn:

- gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi
- peidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol

Pan fydd hynny'n wir, byddwn yn esbonio ichi sut y gallwch apelio.

Gweithdrefnau eraill

Nid yw'r polisi hwn yn gyfrwng i aelod o staff godi materion cyflogaeth. Mae mecanweithiau mewnol eraill ar gyfer y math hwn o bryderon, er enghraifft, chwythu'r chwiban, bwlio, neu weithdrefnau cwyno.

Cyrff cyhoeddus eraill

Weithiau, efallai y byddech chi'n poeni am faterion nad ydyn nhw'n cael eu penderfynu gennym ni, fel problemau ar draffyrdd neu gefnffyrdd. Yna byddwn yn eich cynghori ar sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

3. Egwyddorion

Bydd y Cyngor yn anelu at ddefnyddio'r egwyddorion canlynol wrth iddo weithredu'r weithdrefn Cwynion:

- Hygyrch a Syml
- Teg a Diduedd
- Amserol, Effeithiol a Chyson
- Atebol
- Mae'n cyflenwi Gwelliant Parhaus

4. Sut i wneud eich cwyn

Gallwch fynegi'ch pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Gallwch gysylltu â ni trwy ffonio 01633 644647 neu 01633 644672

- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan trwy ddilyn y ddolen hon: www.monmouthshire.gov.uk/feedback
- Gallwch anfon e-bost atom yn feedback2@monmouthshire.gov.uk
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol: Cysylltiadau Cwsmer, Cyngor Sir Fynwy, Neuadd y Sir, Radyr, Brynbuga NP15 1GA

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

5. Delio â'ch cwyn

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod ichi sut rydym yn bwriadu delio â hi.

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych gŵyn, codwch hi gyda'r person rydych chi'n delio ag ef. Bydd ef neu hi'n ceisio'i datrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch cwyn yna bydd yr aelod o staff yn eu dwyn i'n sylw. Byddwn yn anelu at gyflawni hyn mewn 10 niwrnod gwaith ar ôl i'ch cwyn gael ei chodi. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Os ydych wedi gofyn inni gyfathrebu mewn ffordd benodol, efallai trwy e-bost neu lythyr, byddwn yn anrhydeddu'ch dymuniad os yn bosibl.

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

Byddwn yn sicrhau nad oes unrhyw un dan anfantais oherwydd eu bod wedi gwneud cwyn

Fel rheol, dim ond os dywedwch wrthym amdanynt o fewn chwe mis y byddwn yn gallu edrych ar bryderon. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch cwynion tra bod y materion yn dal i fod yn ffres ym meddwl pawb.

Efallai y byddwn, mewn amgylchiadau eithriadol, yn gallu ystyried cwynion a godir yn hwyrach na hynny. Fodd bynnag, bydd angen i chi gael rheswm cryf dros yr oedi, ac mae'n rhaid i'r wybodaeth ddal i fod ar gael er mwyn caniatáu inni ymchwilio'n briodol. Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na 3 blynedd yn ôl.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw. Yna byddwn yn rhoi enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth ddelio â'r gŵyn.

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen cytundeb y person hwnnw arnoch chi i weithredu ar ei ran.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â rhywun sy'n gweithio ar ein rhan, byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn ein hunain **oni bai** ein bod wedi cytuno ar broses gwynion gytundebol gyda'r corff sy'n darparu'r gwasanaeth. Os oes proses gwynion gytundebol ar waith, byddwn yn dal i fonitro cwynion a dderbynnir a sut mae'r contractwr yn delio â nhw.

6. Ymchwiliad Ffurfiol

Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy rydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch cwyn. Os yw'ch cwyn yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddi a dychwelyd atoch â'r wybodaeth. Os yw'n fwy cymhleth, gallwn ddefnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor. Efallai y byddwn yn ceisio cyngor gan y Cyngor a'r tu allan iddo.

Byddwn yn nodi ichi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn ichi gadarnhau ein bod wedi gwneud pethau'n briodol. Byddwn hefyd yn gofyn i chi pa ganlyniad rydych chi'n gobeithio amdano. Fel rheol bydd angen i'r person sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym yn berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych chi am i hyn ddigwydd, mae'n rhaid i chi ddweud wrthym ar yr adeg y gwnewch eich cwyn ond byddwn bob amser yn amddiffyn eich data personol rhag cael eu defnyddio'n amhriodol.

Os oes ateb syml i'ch problem, byddwn yn gofyn ichi dderbyn hyn. Er enghraifft, lle gwnaethoch ofyn am wasanaeth a gwelwn ar unwaith y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys cwynion cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 niwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Gadael i chi wybod o fewn yr amser hwn paham y credwn y bydd yn cymryd mwy o amser i ymchwilio iddi
- Dweud wrthy'ch pa mor hir rydym yn disgwyl iddo gymryd
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthy'ch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth yw'r materion rydych chi wedi'u codi.

Efallai y byddwn yn gofyn am gwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau byddwn yn awgrymu cyfryngu i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysrsiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chanllawiau cyfreithiol.

7. Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod ichi beth rydym wedi'i ddarganfod yn unol â'ch dull dewisol o gyfathrebu. Gallai hyn fod trwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hirach. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau. I gyd-fynd â'r adroddiad bydd llythyr eglurhaol neu e-bost gan y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol a fydd yn rhoi sylwadau ar ganfyddiadau ac argymhellion yr adroddiad. Bydd y Pennaeth Gwasanaeth yn gwneud hyn o fewn 10 niwrnod gwaith arall. Lle na ellir cwrdd â'r dyddiad cau hwn, cewch eich hysbysu o'r rhesymau a rhoddir dyddiad pryd y gellir disgwyl ei gwblhau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud pethau'n anghywir, byddwn yn dweud wrthyich beth ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os oeddem ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

8. Unioni pethau

- Os nad oeddem wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, ein nod yw ei ddarparu os yw hynny'n ymarferol ac yn synhwyrol
- Os na wnaethom rywbeth yn ddigon da, ein nod fydd ei wneud yn well
- Os yw'n hymchwiliadau'n dangos eich bod wedi dioddef o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ceisiwn eich rhoi chi nôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi'i chael yn gywir

9. Ombwdsmon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gall yr Ombwdsmon ymchwilio i'ch cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran:

- Wedi cael triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
- Wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl ichi ddwyn eich pryderon i'n sylw yn gyntaf a rhoi cyfle inni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- Wefan: www.ombudsman.wales
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

10. Dysgu gwersi

Rydym ni'n cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydyn ni wedi'u gwneud. Bydd crynodeb o'r holl gwynion yn cael ei ystyried yn rheolaidd gan ein tîm Arweinyddiaeth. Bydd cwynion hefyd yn cael eu monitro gan ein Pwyllgor Archwilio.

Pan fyddwn yn nodi angen am newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd y byddwn yn bwriadu ei wneud.

11. Beth os wyf angen help?

Bydd ein staff yn anelu at eich helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

Ym mhob amgylchiad, byddwn yn rhoi sylw dyledus i'ch amgylchiadau penodol yng ngoleuni nodweddion gwarchodedig a ddiffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010: oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw a chyfeiriadedd rhywiol.

12. Sylwadau

Efallai yr hoffech ddweud rhywbeth wrthym am ein gwasanaeth nad yw'n gŵyn neu'n ganmoliaeth. Os gwnewch hyn, byddwn yn ystyried eich sylw ac yn eich ateb o fewn 10 niwrnod gwaith o'i dderbyn. Neu os nad yw hynny'n bosibl, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

13. Canmoliaeth

Os dywedwch wrthym ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn diolch ichi am eich canmoliaeth. Bydd pob canmoliaeth yn cael ei nodi a'i gynnwys mewn adroddiadau i'r Pwyllgor Archwilio.

14. Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl ichi fod yn gwrtais ac yn gwrtais wrth ddelio â ni. Rydym yn derbyn y gallai amgylchiadau a arweiniodd at gŵyn fod wedi peri gofid neu drallod, ond ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ymosodol, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Pan ganfyddwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol, bydd ein **Polisi Camau Annerbyniol gan Achwynwyr** yn berthnasol.