

Gweithdrefn Cwynion
a Chanmoliaeth yr
Awdurdod Cyfan



monmouthshire
sir fynwy

Cynnwys

Rheoli Fersiwn	2
1. Cwmpas y weithdrefn.....	3
2. Rolau	3
3. Beth yw cwyn?	5
4. Beth sydd ddim yn gŵyn?	5
5. Egwyddorion	6
6. Pwy allai godi cwyn?	7
7. Hygyrchedd a Chyhoeddi	8
8. Camau'r broses.....	9
9. Cam 1 Datrysiaid Anffurfiol	9
10. Cam 2 Ymchwiliad Ffurfiol	10
11. Ymchwiliadau i Gwynion.....	11
12. Y Camau Terfynol	13
13. Cwynion yn ymwneud â Gweithdrefnau Cyfreithiol neu Ddisgyblaethol Eraill	13
14. Cwynion yn Ymwneud â Mwy nag Un Darparwr Gwasanaeth	14
15. Cwynion ynghylch gwasanaeth sydd wedi'i gontractio allan	14
16. Dysgu oddi wrth gwynion/gwelliant parhaus	15
17. Cofnodi a Monitro Cwynion.....	15
18. Staff.....	16
19. Aelodau Etholedig	16
20. Hyfforddiant.....	16
21. Sylwadau.....	17
22. Canmoliaeth	17
23. Gweithredu annerbyniol gan achwynwyr	17
24. Cyfarwyddyd ar gyfer staff sy'n ymwneud â chŵyn.....	17

Rheoli Fersiwn

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

1. Cwmpas y weithdrefn

Dyluniwyd y weithdrefn hon i gyd-fynd â'r canlynol parthed y Cyngor:

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

Mae'n seiliedig ar, ac yn adlewyrchu, polisi cwynion sengl Cwynion Cymru ar gyfer y sector cyhoeddus yng Nghymru. 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'n ddyledus i'w darparu gan y Cyngor ac eithrio:

- Gwasanaethau a ddarperir gan ysgolion, sy'n rhwym wrth bolisiâu ar wahân o fewn pob ysgol

Ym mhob amgylchiad, dylid rhoi sylw dyledus i amgylchiadau penodol yr achwynydd yng ngoleuni'r nodweddion gwarchoddedig a ddiffinnir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010: oedran, anabledd, aillbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw a chyfeiriadedd rhywiol.

Pa ddogfen sy'n berthnasol?

Dylai'r Polisi Cwynion Awdurdod Cyfan fod yn berthnasol ym mhob amgylchiad heblaw am gŵyn am ysgol, yn yr un modd â'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol. Mewn unrhyw achos penodol, dim ond un o'r tri arall fydd yn berthnasol, yn ôl natur y gŵyn.

2. Rolau

Tîm Arweinyddiaeth

Ni ddylai'r Tîm Arweinyddiaeth fel grŵp fod yn rhan o unrhyw ymchwiliad i gŵyn o dan y weithdrefn hon, er y gallai fod yn ofynnol i aelodau unigol wneud hynny fel uwch swyddogion y Cyngor.

Bydd y Tîm Arweinyddiaeth yn derbyn adroddiadau rheolaidd am gwynion cyn amled ag y dewisa.

Pwyllgorau Craffu

Gellid penodi unrhyw rai o'r Pwyllgorau Craffu i fonitro rheoli cwynion

Swyddogion Cyfrifol

Pennaeth y Bobl fydd yn gyfrifol am sicrhau bod y weithdrefn hon yn cael ei dilyn.

Rheolwr Cwynion

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn gyfrifol am gofnodi, dyrannu, monitro, cynghori ar gwynion ac adrodd arnynt.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer hefyd yn ymgymryd â rôl sicrhau ansawdd wrth gynghori'r swyddog ymchwilio ar weithdrefn ac wrth adeiladu unrhyw adroddiadau yn y cam Ymchwilio Ffurfiol. Nod y weithred hon yw cefnogi'r egwyddor o "ymchwilio'n dda" ac ni fydd mewn unrhyw ffordd yn amharu ar annibyniaeth a gwrthrychedd y swyddog ymchwilio.

Swyddogion Ymchwili (Cam Ffurfiol)

Pan fydd cwyn yn mynd yn ei blaen i Gam Ymchwilio Ffurfiol y weithdrefn, penodir swyddog ymchwilio trwy'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer. Os yw'r gŵyn yn syml, gallem ofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddi, os yw'n fwy cymhleth gallem ofyn i rywun o rywle arall yn y Cyngor. Fodd bynnag, pan fydd cwyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr neu Brif Swyddog, y swyddog ymchwilio fydd Prif Swyddog arall.

Bydd unrhyw gŵyn yn erbyn Aelod etholedig nad yw'n ymwneud â thorri honedig y Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau Etholedig yn dod o dan y weithdrefn hon ac yn cael ei hymchwilio gan y Prif Weithredwr neu uwch swyddog a enwir ganddo.

Gallai'r Cyngor ddewis defnyddio ymchwilydd allanol os yw'n teimlo bod hynny'n briodol mewn unrhyw amgylchiad.

Bydd y Swyddog Ymchwilio yn gyfrifol am gynnal ymchwiliad priodol, cymesur a chynhyrchu adroddiad neu lythyr addas i'w ddogfennu a, lle bo hynny'n briodol, gwneud argymhellion.

Bydd y Swyddog Ymchwilio wedi'i hyfforddi'n ddigonol at y diben.

Pennaethiaid Gwasanaeth

Bydd y Pennaeth Gwasanaeth sy'n destun ymchwiliad ffurfiol yn adolygu'r canfyddiadau a'r argymhellion, ac yn cyfleu'r rheini i'r achwynydd.

Bydd ef / hi hefyd yn cymryd cyfrifoldeb am unrhyw gamau sy'n codi o'r ymchwiliad, ac yn cynghori'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer am unrhyw welliannau sydd wedi deillio.

Staff eraill

Gallai unrhyw aelod o staff dderbyn cwyn. Dylent geisio datrys y gŵyn yn y fan a'r lle neu, os nad yw hynny'n bosibl, trosglwyddo'r gŵyn i'w goruchwyliwr neu reolwr llinell.

Dylai'r holl staff hysbysu'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer am unrhyw gŵyn a dderbynnir, yna am y canlyniad a'r dyddiad ateb.

Efallai y gofynnir i unrhyw aelod o staff ddarparu gwybodaeth i helpu gydag ymchwilio i gŵyn ar unrhyw gam, a gallai hefyd fod yn destun cwyn. Yn y naill achos neu'r llall, bydd pob aelod o staff yn cael ei drin yn deg a heb ragfarn.

Er ei bod yn bosibl y gallai canfyddiadau ymchwiliad cwyn arwain at ymchwiliad disgyblu neu achos arall, ni fydd ymchwiliad cwynion yn rhan o'r achosion hynny.

3. Beth yw cwyn?

Mynegiad o anfodlonrwydd 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

Cyfyngiad amser

Dim ond o fewn **chwe mis** ar ôl i'r achwynydd ddod yn ymwybodol o'r broblem y bydd yn ofynnol i'r Cyngor ystyried cwynion. 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.

Noder

Diffinnir "Aelod o'r cyhoedd" fel unrhyw un sy'n derbyn gwasanaeth gennym ni neu, yn wir, sydd wedi cael ei amddifadu o wasanaeth y mae ganddo hawl iddo - gall hwn fod yn unigolyn neu'n grŵp o bobl.

4. Beth sydd ddim yn gŵyn?

- cais cychwynnol am wasanaeth, megis hysbysu bod golau stryd yn ddiffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad "wedi'i wneud yn briodol" gan gorff cyhoeddus
- cyfrwng i geisio newid i ddeddfwriaeth neu benderfyniad polisi "a wnaed yn briodol"
- cyfrwng ar gyfer grwpiau / sefydliadau / unigolion lloïo i geisio hyrwyddo achos

Noder

Mae penderfyniad “wedi'i wneud yn briodol” yn un lle mae'r deddfau, y polisiau a'r gweithdrefnau perthnasol wedi'u dilyn yn gywir wrth ddod i benderfyniad e.e. gosod treth y Cyngor.

5. Egwyddorion

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

(i) Hygyrch a Syml

- Wedi rhoi cyhoedduswydd effeithiol iddi
- Yn hawdd dod o hyd iddi, ei deall a'i defnyddio – ar gyfer y cyhoedd ynghyd â'r staff.
- Cyfarwyddiadau syml ac eglur ar gyfer y cyhoedd ynghylch y ffordd i wneud cynw.
- Mae ganddi'r hyblygrwydd i gwrdd ag anghenion gwahanol gwahanol bobl, gan sicrhau bod y rheiny sy'n wynebu heriau cael mynediad heb eu heithrio.
- Mae'n darparu gwybodaeth ar wasanaethau eiriolaeth a chymorth.
- Cedwir y camau yn y weithdrefn trafod cynwion i'r lleiafswm.

(ii) Teg a Diduedd

- Ymdrinnir â phryderon mewn modd agored a diduedd.
- Sicrheir achwynwyr na fydd gwneud cynw yn effeithio'n andwyol ar eu trafodion yn y dyfodol a'u cysylltiadau â'r corff dan sylw.
- Mae'n sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb llawn a bod penderfyniadau'n gymesur, yn briodol ac yn deg.
- Caiff y staff y cynwyr yn eu cylch eu trin cyn deced â'r achwynwyr.

(iii) Amserol, Effeithiol a Chyson

- O fewn paramedrau'r hyn sy'n briodol ac yn bosibl, dylai staff rheng flaen eu hunain geisio datrys cynwion..
- “Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Dda” – pan fydd angen ymchwilio'n ffurfiol i gŵyn, dylid gwneud hyn yn drylwyr i sefydlu ffeithiau'r achos.
- Delio â chŵyn cyn gynted â phosibl. Fel rheol ni ddylai gymryd mwy nag 20 niwrnod gwaith o gadarnhad cytunedig o natur y gŵyn yn y Cam Ffurfiol i ddatrys. Os yw cynw yn fwy cymhleth, dylid dweud wrth achwynwyr pam y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio a pha mor hir y mae disgwyl i hyn gymryd. Dylid rhoi gwybod i'r achwynwyr a'r staff dan sylw am y cynnydd drwy gydol y broses.
- Mae'n gyson fel bod pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffyrdd tebyg.
- Ymdrinnir â phryderon sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaeth cyhoeddus yn y fath fodd fel bod yr achwynydd yn cael profiad o un system.

(iv) Atebol

- Mae'n darparu esboniadau gonest, wedi'u seilio ar dystiolaeth ac mae'n rhoi rhesymau dros benderfyniadau
- Darperir gwybodaeth mewn modd clir ac agored.
- Pan welir bod modd cyfiawnhau pryderon, fel bo'n briodol, mae'r Cyngor:
 - yn cydnabod camgymeriadau
 - yn ymddiheuro mewn modd ystyrlon
 - yn ymdrechu i unioni pethau
 - yn darparu iawn yn brydlon, yn briodol ac yn gymesur.
- Dilyniant i sicrhau bod unrhyw benderfyniadau'n cael eu gweithredu'n briodol ac yn brydlon.
- Lle bo'n briodol, dywedir wrth yr achwynydd am y gwersi a ddysgwyd a'r newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth, yr arweiniad neu'r polisi.
- Sicrhau yr hysbysir achwynwyr am eu hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu am lwybrau priodol eraill sy'n agored iddynt, er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg mewn perthynas â chwynion am gydymffurfio â Chynlluniau Iaith Gymraeg, Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol).

(v) Mae'n cyflenwi Gwelliant Parhaus

- Cesglir gwersi a ddysgwyd o gwynion a defnyddir adborth i wella dyluniant a darpariaeth gwasanaeth.
- Mae systemau yn eu lle i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar y dysgu o bryderon..
- Mae arweinyddiaeth y Cyngor:
 - yn cymryd perchnogaeth o'r broses gwynion
 - yn adolygu a chraffu'n rheolaidd ar ei heffeithiolrwydd
 - yn derbyn adroddiadau monitro cwynion yn rheolaidd, ac
 - yn arddangos beth mae'r sefydliad wedi'i wneud i wella cyflenwi gwasanaeth o ganlyniad i gwynion
- Mae gan reoleiddwyr rôl bwysig mewn sicrhau bod gwersi a ddysgwyd o bryderon yn cael eu gweithredu'n foddhaol ac yn cael eu cynnal.

6. Pwy allai godi cwyn?

Gallai unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn gwasanaeth, neu â hawl i dderbyn gwasanaeth gennym ni, wneud cwyn.

Gellid gwneud cwyn yn ddiennw hefyd. Fodd bynnag, tra bydd cwyn anhysbys yn cael ei hymchwilio a'i phrosesu yn unol â'r wybodaeth a ddarperir, mae'n amlwg na all fod unrhyw gyswllt ag achwynydd.

Gall rhywun arall gyflwyno cwyn hefyd ar ran:

- (a) Rhywun sydd wedi marw

- (b) Plentyn
- (c) Y rheiny sydd heb y gallu (fel y'i diffinnir gan y Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005)
- (ch) Unrhyw berson arall os gofynnwyd iddo wneud hynny gan y person hwnnw.

Yn achos (b), (c) ac (ch), mae'n rhaid i'r Cyngor fodloni ei hun, i'r graddau y mae amgylchiadau'r person yr effeithir arno yn caniatáu, bod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod y person hwnnw ac, os yn bosibl, cael eu llofnod i gadarnhau hyn.

Nid yw'r weithdrefn hon yn fodd i aelod o staff godi materion cyflogaeth. Mae yna fecanweithiau mewnol eraill ar gyfer y mathau hyn o bryderon, er enghraifft, chwythu'r chwiban, neu weithdrefnau cwyno.

7. Hygyrchedd a Chyhoeddi

Rhoi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn

Bydd y Polisi Cwynion a'r holl weithdrefnau a manylion cyswllt cysylltiedig:

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

Ffurflenni cwynion

Anogir aelodau'r cyhoedd sy'n dymuno gwneud cwyn i ddefnyddio ffurflen adborth electronig y Cyngor lle bynnag y bo modd, er na fydd cwyn yn cael ei gwrthod oherwydd nad yw ar y ffurflen.

Bydd y ffurflen ar gael o:

- wefan y Cyngor
- Fewnrwyd y Cyngor
- unrhyw un o Swyddfeydd y Cyngor neu'r prif adeilad, megis yr Hybiau Cymunedol

Taflen wybodaeth

Bydd taflen sy'n disgrifio'r broses ar gael yn yr un lleoedd â'r Ffurflenni Cwynion.

Bydd y daflen hefyd ar gael yn y Gymraeg. Darperir fformatau amgen ar gais.

Bydd y taflenni'n cael eu dosbarthu i swyddfeydd lleol sefydliadau cyngor ac eiriolaeth perthnasol sy'n gweithredu yn y Sir.

8. Camau'r broses

Bydd y broses yn cynnwys dau gam: The process will consist of two stages:

Cam 1 – Datrysiaid Anffurfiol

Dylai cwsmer anfodlon gwyno yn gyntaf oll i staff rheng flaen sy'n darparu'r gwasanaeth dan sylw. Os bu methiant o ran darparu gwasanaeth neu os na ddarparwyd gwasanaeth i'r safon a nodwyd gan y Cyngor, byddant yn gwneud eu gorau i unioni pethau.

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol Mewnol

Os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ar ôl rhoi cyfle i staff rheng flaen fynd i'r afael â'r gŵyn, yna gallai gyflwyno cwyn i'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer.

Ystyriaeth Annibynnol Allanol

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r ymchwiliad mewnol ffurfiol mae ganddo hawl i atgyfeirio'i gŵyn i'w hystyried yn allanol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Disgrifir Camau 1 a 2, sy'n ffurfio prosesau mewnol y Cyngor, yn fanwl isod.

9. Cam 1 Datrysiaid Anffurfiol

Mae'r cam hwn yn cynnig cyfle i ymgysylltu'n anffurfiol wrth ddarparu gwasanaeth i geisio datrys cwynion naill ai ar yr adeg y mae'r pryder yn codi neu'n fuan iawn wedi hynny. Y cam cyntaf fel rheol fydd esboniad neu gamau adferol priodol eraill gan staff rheng flaen.

Dylai staff gael eu grymuso a'u hyfforddi i ddelio â chwynion wrth iddynt godi gyda'r nod o ddatrys materion yn y fan a'r lle.

Dylai staff gael eu hyfforddi i gydnabod arwyddocâd cwyn a deall pryd y dylid ei chyfeirio at aelod uwch o staff.

Gall staff dderbyn cwynion nad ydynt yn cynnwys eu gwasanaeth eu hunain, ond gwasanaeth adran arall. Efallai y bydd yn anodd gwybod at bwy y dylid cyfeirio'r achwynydd, ond o leiaf dylai'r holl staff allu cyfeirio'r achwynydd at y tîm Cysylltiadau Cwsmer, a fydd wedyn yn gallu cynghori'r achwynydd yn briodol.

Gall staff dderbyn cwyn sydd nid yn unig yn cynnwys eu gwasanaeth eu hunain ond gwasanaeth adran / adran arall. Yn yr achosion hyn, dylid cyfeirio'r achwynydd yn uniongyrchol at y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer, a fydd yn gweithredu fel un pwynt cyswllt rhwng yr achwynydd a'r Cyngor.

Mae'n rhaid i staff gynghori achwynwyr sut i symud eu cwyn ymlaen i'r cam ymchwilio ffurfiol os nad ydyn nhw'n fodlon â chanlyniad eu cwyn ar ddiwedd y cam datrys lleol.

Efallai y bydd achwynwyr yn dymuno i'w cwyn gymryd "y llwybr carlam" yn syth ymlaen i ymchwiliad mewnol ffurfiol. Gallai hyn fod yn arbennig o wir os bu anghytundebau â staff sy'n uniongyrchol gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn ffynhonnell gefnogaeth i staff rheng flaen mewn perthynas â datrysiad lleol.

Dylai'r cam datrys anffurfiol gael ei wneud cyn gynted â phosibl a pheidio â chymryd mwy na 10 niwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl datrys y pryder o fewn yr amserlen berthnasol, yna gellid trosglwyddo'r mater i'r cam ymchwilio ffurfiol.

10. Cam 2 Ymchwiliad Ffurfiol

"Ymchwilio unwaith, Ymchwilio'n dda' yw'r egwyddor ar gyfer y cam hwn o'r broses. Rhoddir pwyslais ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godir, yn hytrach nag ymchwiliadau lluosog ar wahanol lefelau yn y sefydliad a all arwain at ymchwiliadau hirfaith ac weithiau ymchwiliadau penagored. Fodd bynnag, bwriedir i'r elfen Cam Ffurfiol o'r broses gwynion fod yn hyblyg i ymateb yn briodol i'r gŵyn.

Mae "Ymchwilio'n dda' hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn modd sy'n gymesur â natur a graddau difrifoldeb y gŵyn. Gallai "cymesur" olygu na fydd angen i'r ymchwiliad fod mor fanwl ar gyfer y cwynion hynny nad ydynt mor ddifrifol yn eu natur. Mae'r canlynol yn nodi sut y dylid delio â chwyn yn y Cam Ffurfiol.

Dylai'r achwynydd anfon cwynion Cam Ffurfiol at y tîm Cysylltiadau Cwsmer. Dylai unrhyw swyddog sy'n derbyn cwyn ei hanfon ymlaen yn brydlon.

Ar ôl derbyn cwyn yn ffurfiol yn y Cam Ffurfiol, dylai'r tîm Cysylltiadau Cwsmer anfon cydnabyddiaeth cyn gynted â phosibl ond cyn pen pum niwrnod gwaith.

Os yw'r gŵyn "allan o amser", h.y. mae'r mater y cwynir amdano yn hŷn na chwe mis (o'r amser y daeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r broblem gyntaf), dylid ystyried a oes rhesymau da pam y dylid derbyn y gŵyn serch hynny.

Bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmer yn cynnig trafod y mater gyda'r achwynydd, gan gynnwys:

- helpu'r person sy'n achwyn i ddeall y broses
- cadarnhau gyda hwy eu dull dewisol o gyfathrebu a beth ydyn nhw'n dymuno fel canlyniad i wneud y gŵyn
- darparu cyngor o wasanaethau eiriolaeth a chymorth perthnasol os ydynt angen help i wneud eu cwyn

Os yw'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen ystyried a oes angen caniatâd i ymchwilio i'r gŵyn.

Ar ôl bodloni ei hun ei fod yn deall manylion y gŵyn yn ddigonol, bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer:

- nodi swyddog o fewn y sefydliad sydd â digon o hynafedd, hygredd ac annibyniaeth o ffynhonnell y gŵyn i gynnal yr ymchwiliad. (Yn dibynnu ar natur y gŵyn, gall hwn ddal i fod yn rhywun o fewn yr isadran / adran gwasanaeth, ond gallai fod angen rhywun sy'n annibynnol ar yr isadran / adran gwasanaeth).
- wrth benderfynu ar "ymchwilydd", ystyried a fydd angen i'r ymchwiliad rychwantu mwy nag un gwasanaeth a lefel yr hynafedd sy'n ofynnol i ymchwilio ar draws yr holl feysydd hynny.

Wedi cofnodi'r gŵyn ar y system trin cwynion ar ôl ei derbyn, bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmer yn cadw golwg ar (ac yn cofnodi) y cynnydd ac yn monitro rhediad llyfn yr ymchwiliad, gan sicrhau bod terfynau amser yn cael eu cyflawni. Fel rheol dylid cwblhau proses gwynion y Cam Ffurfiol o fewn 20 niwrnod gwaith, gan ddechrau ar y diwrnod ar ôl y diwrnod y cytunir ar yr union gŵyn rhwng yr achwynydd a'r swyddog ymchwilio. Dylid caniatáu deng niwrnod gwaith arall i'r Pennaeth Gwasanaeth adolygu'r cynnwys ac ysgrifennu at yr achwynydd. Lle na ellir cwrdd â'r dyddiad cau hwn, dylid hysbysu'r achwynydd o'r rhesymau a'r dyddiad pryd y gellir disgwyl ei gwblhau.

11. Ymchwiliadau i Gwynion

Dylai ymchwiliad i gŵyn fod yn ymarfer canfod ffeithiau sy'n agored ac yn dryloyw ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn.

Fodd bynnag, er bod y gŵyn wedi cyrraedd y Cam Ffurfiol, efallai y bydd posibilïad o hyd i ddatrys y pryder i foddhad yr achwynydd trwy "**ateb cyflym**" a heb orfod cynnal ymchwiliad llawn a hir. Dylid ystyried y posibilrwydd o hyn.

Pa mor fanwl bynnag y gallai'r ymchwiliad fod, bydd yn cael ei gofnodi mewn adroddiad safonol.

Dylid ystyried hefyd a allai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a / neu gyfryngu fod yn fodd i ddatrys y gŵyn

Gall casglu tystiolaeth gynnwys:

- gohebiaeth (llythyrau ac e-byst)
- nodiadau o sgysiau ffôn
- polisïau a gweithdrefnau sefydliadol
- canllaw ar arfer da

- cofnodion (gan gynnwys y rheiny sy'n ymwneud yn benodol â'r gŵyn sy'n cael ei hystyried a chofnodion hyfforddi staff sy'n ymwneud â'r gŵyn)
- deddfwriaeth
- cyfweiliadau (gan gynnwys cymryd nodiadau manwl)
- cynlluniau safle ac ymweliadau
- tystiolaeth ffotograffig
- derbyn cyngor proffesiynol/arbenigol
- cofnodion hyfforddiant staff perthnasol .

Dylai'r argymhellion sy'n codi o ymchwiliadau fod yn Benodol, yn Fesuradwy, yn Gyraeddadwy, yn Realistig ac yn Amserol (SMART). Er mwyn cynorthwyo gyda hyn, dylai swyddogion ymchwilio drafod argymhellion drafft gyda rheolwyr gwasanaeth perthnasol i weld a fyddent yn hyfyw ac yn fanteisiol.

Ar ddiwedd ymchwiliad dylid cynhyrchu adroddiad.

Yr adroddiad

Mae templed safonol, dylai'r adroddiad gynnwys:

- cefndir
- rhychwant yr ymchwiliad, fel y'i diffinnir gan y gŵyn a gytunwyd rhwng yr achwynydd a'r swyddog ymchwilio
- crynodeb o'r ymchwiliad a'r dadansoddiad:
 - manylion y materion allweddol, gan amlinellu cronoleg fer o'r digwyddiadau yn arwain at y gŵyn
 - y rheiny a gyfwelwyd gan gynnwys nodi i ba raddau roedd yr achwynydd, ac os yn briodol, unrhyw berthnasau, eiriolwyr ac ati yr effeithiwyd arnynt yn rhan o'r ymchwiliad)
 - ymchwil a chasglu tystiolaeth arall (gweler 11 uchod)
 - sut y digwyddodd h.y. beth aeth o'i le
 - paham y digwyddodd h.y. gwraidd y broblem (e.e. camgymeriad dynol, diffyg systemig)
 - yr effaith a gafodd ar yr achwynydd
- casgliadau
 - a ganfyddir bod y gŵyn wedi'i chadarnhau
- argymhellion, os yn briodol
 - os nodwyd diffyg systemig, angen esboniad o'r camau a gymerwyd i unioni pethau, gyda'r bwriad o sicrhau na fydd yr un broblem yn digwydd eto

Yn gyffredinol, dylai'r adroddiad ddangos ar ei hyd bod y gŵyn wedi'i chymryd o ddifrif, bod yr ymchwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg ac, yn unol â difrifoldeb y gŵyn, yn gymesur ac yn drylwyr.

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

- ymddiheuriad

- cynnig iawn.

Hyd yn oed mewn achosion lle mae ymchwiliad yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig datrysiad / iawn, gallai'r achwynydd barhau i fod yn anfodlon. Felly, ym mhob achos, dylai'r llythyr hysbysu'r achwynydd, os yw'n parhau i fod yn anfodlon, bod hawl gofyn am ystyriaeth allanol annibynnol o'r gŵyn. Dylid darparu gwybodaeth am wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gyda manylion cyswllt llawn.

Fel rhan o "Ymchwilio'n Dda", bydd yr holl adroddiadau a'r llythyrau Cam Ffurfiol drafft yn cael eu hadolygu i sicrhau cysondeb ac ansawdd gan y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer cyn eu cyhoeddi. Mae hyn er mwyn gwella ansawdd y llythyr neu'r adroddiad sy'n deillio ohono ac ni fydd yn tresmasu ar annibyniaeth y swyddog ymchwilio mewn unrhyw ffordd.

12. Y Camau Terfynol

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

- lefel yr ymchwiliad
- lefel a hunaniaeth y swyddog ymchwilio

Mewn achosion lle mae cwyn wedi'i chadarnhau a bod diffyg systemig clir, dylai'r Pennaeth Gwasanaeth priodol neu swyddog enwebedig arall sicrhau bod cynllun gweithredu yn cael ei ddyfeisio sy'n nodi sut y bydd yr argymhellion yn cael eu gweithredu a nodi pwy fydd yn gyfrifol am sicrhau eu gweithredu. Pan fo'n briodol, dylai staff rheng flaen fod yn rhan o'r broses hon. Dylai'r cynllun wneud darpariaeth ar gyfer monitro a gwerthuso trefniadau newydd a gyflwynir i asesu eu heffaith.

Cadw dogfennau

Wrth gau achos cwyn, bydd y tîm Cysylltiadau Cwsmer yn sicrhau bod dogfennau gwaith a ddefnyddiwyd yn ystod yr ymchwiliad yn cael eu cadw'n drefnus a'u storio'n ddiogel. Os daw'r gŵyn yn destun ymchwiliad allanol pellach fel gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, efallai y bydd angen y dogfennau gwaith hyn fel ein tystiolaeth. Yn unol ag Amserlen Cadw Dogfennau'r Cyngor, dylid cadw cofnodion achos cwynion am ddwy flynedd yn dilyn y flwyddyn cau busnes ar ddiwedd y Cam Ffurfiol.

13. Cwynion yn ymwneud â Gweithdrefnau Cyfreithiol neu Ddisgyblaethol Eraill

Weithiau, bydd cwynion a dderbynnir yn cynnwys achos cyfreithiol neu ddisgyblu. Efallai y bydd angen o bryd i'w gilydd ymchwilio i gŵyn "gael ei gohirio" nes bod yr achos arall hwnnw wedi dod i ben.

Fodd bynnag, ni ddylid cymryd yn awtomatig bod hyn yn angenrheidiol ym mhob achos. Dylid cynnal asesiad (gan ofyn am gyngor cyfreithiol, os yw'n briodol) i nodi a yw'n bosibl mynd i'r afael â phwnc y gŵyn, heb effeithio'n annheg ar yr achos arall sydd ar y gweill.

Mae'n bwysig, os yw achwynydd mewn sefyllfa barhaus o anfantais o ganlyniad i ddarpariaeth gwasanaeth debygol wael y cymerir pob cam i ddod â'r rhan hon o'i gŵyn i ben. Bydd hyn yn golygu, os cadarnheir y gŵyn, y dangoswyd bod y Cyngor yn gwneud popeth o fewn ei allu i'w ddychwelyd cyn gynted â phosibl i'r sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r methiant hwnnw wedi digwydd yn y lle cyntaf.

14. Cwynion yn Ymwneud â Mwy nag Un Darparwr Gwasanaeth

Mae yna adegau pan fydd cwyn a dderbynnir yn cynnwys mwy nag un sefydliad.

Yn yr achos hwn bydd rôl y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer ychydig yn wahanol. Ar ôl sefydlu elfennau'r gŵyn a pha sefydliadau sy'n gysylltiedig, bydd yn cysylltu â'i phartner (iaid) yn y sefydliad (au) eraill dan sylw.

Yna dylai'r swyddogion cwynion benderfynu pa un ohonynt ddylai arwain ar gydlynu'r ymateb i'r achwynydd. Byddai'n ymddangos yn synhwyrol mai hwn ddylai fod y sefydliad sy'n ymwneud fwyaf â'r gŵyn. Fodd bynnag, gallai fod yn briodol i'r sefydliad sydd â'r adnodd trin cwynion mwyaf gyflawni'r rôl hon.

Rôl y swyddog cwynion a neilltuwyd i'r gŵyn dan sylw yw cydlynu'r ymchwiliadau ym mhob un o'r meysydd gwasanaeth dan sylw. Y nod yn y pen draw, felly, yw darparu un ymateb "ar y cyd" cynhwysfawr i'r achwynydd ar ran yr holl sefydliadau ynghlwm wrth y gŵyn.

15. Cwynion ynghylch gwasanaeth sydd wedi'i gontractio allan

Er y gallem gontractio allan ddarparu gwasanaethau i sefydliadau preifat / gwirfoddol, nid yw hyn yn ein rhyddhau o'n cyfrifoldeb dros y swyddogaethau hynny.

Mewn contract penodol, os nad oes trefniadau cytundebol yn bodoli i sicrhau bod y contractwr yn delio â chwynion yn briodol, bydd y Cyngor yn cadw cyfrifoldeb uniongyrchol i brosesu cwyn o dan y weithdrefn hon neu weithdrefn gwynion berthnasol arall..

16. Dysgu oddi wrth gwynion/gwelliant parhaus

Dylid defnyddio gwybodaeth am gwynion i wella darpariaeth gwasanaeth y Cyngor a chynyddu ei effeithiolrwydd.

Bydd gwybodaeth am gwynion yn cael ei phrosesu'n rheolaidd i fonitro perfformiad ac i ddadansoddi a oes patrymau'n bodoli ym mhynciau cwynion, naill ai o fewn adran neu ar draws y Cyngor.

Cynhyrchir adroddiad blynyddol ar gwynion, yn tynnu sylw at y gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at well darpariaeth gwasanaeth. Bydd hwn yn cael ei gyflwyno i'r Pwyllgor Archwilio a'r Tîm Arweinyddiaeth.

17. Cofnodi a Monitro Cwynion

Defnyddir system fonitro a rheoli ar draws y Cyngor i ganiatáu:

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

Anogir staff rheng flaen i drosglwyddo'r holl gwynion y maent wedi delio â nhw'n anffurfiol i'r tîm Cysylltiadau Cwsmer fel y gellir cofnodi'r rhain ar y gronfa ddata ganolog o drin cwynion, ni waeth a yw'r gŵyn wedi'i datrys yn y fan a'r lle ai peidio. Bydd hyn yn golygu y bydd cofnod o'r digwyddiad pe bai'r gŵyn yn symud ymlaen i Gam Ffurfiol y broses gwynion.

Er mwyn galluogi nodi tueddiadau o fewn ac ar draws sefydliadau yng Nghymru, mabwysiedir y pynciau cwyno lefel uchaf canlynol:

Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion
Gweinyddu budd-daliadau (Treth y Cyngor/Tai/Arall)
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant
Cyfleusterau Cymunedol, chwaraeon a hamdden
Addysg
Amgylchedd ac Iechyd Amgylcheddol
Chyllid a Threth y Cyngor
Tai
Cynllunio a rheoli datblygu
Heolydd a thrafnidiaeth

Amrywiol arall

Defnyddir penawdau eraill ar gyfer rheolaeth fewnol..

18. Staff

Tra nad yw'n anghyffredin i bobl chwilio am rywun ar fai pan aiff pethau o chwith, dylid sicrhau staff nad nod ymchwiliad yw hwn. Dylid ei gwneud yn glir mai unrhyw gyfweiliad a all ddigwydd yw sefydlu ffeithiau fel rhan o'r ymchwiliad i gŵyn, ac nad yw'n rhan o weithdrefn ddisgyblu. (Fodd bynnag, gallai proses ddisgyblu ar wahân ddigwydd os yw'n briodol)..

Wrth ei gwneud yn ofynnol i staff ddod i gyfweiliad, dylid dweud wrthynt beth yw pwrpas y cyfweiliad, beth i'w ddisgwyl a pha baratoad y mae angen iddynt ei wneud. Dylid eu cynghori y gallent ddod â rhywun (fel cydweithiwr) i gael cefnogaeth - er y dylid egluro sefyllfa cyfrinachedd a'u rôl yn glir). Dylid eu cynghori hefyd ynghylch beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.

Mae bod yn destun cwyn beth bynnag yn sefyllfa ingol ac yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion dan sylw, gallai fod yn ddoeth hysbysu'r cyfweilai o'r gefnogaeth staff / cwnsela sydd ar gael.

Yn yr un modd ag y mae'n bwysig rhoi gwybod i achwynwyr am gynnydd yn yr ymchwiliad a'i ganlyniad, mae'r un peth yn wir o ran staff.

19. Aelodau Etholedig

Bydd unrhyw gŵyn yn erbyn Aelod etholedig nad yw'n ymwneud â thorri honedig y Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau Etholedig yn dod o dan y weithdrefn hon ac yn cael ei hymchwilio gan y Prif Weithredwr neu uwch swyddog a enwir ganddo.

Bydd y swyddog enwebedig yn hysbysu'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer o'r gŵyn.

Bydd y swyddog ymchwilio yn cynhyrchu adroddiad mewn fformat tebyg i'r un a ddefnyddir ar gyfer Ymchwiliad Ffurfiol o fewn ugain niwrnod gwaith ar ôl cytuno ar yr union gŵyn, a bydd yn ysgrifennu at yr achwynydd gyda'i ganfyddiadau.

Ymchwiliad Ffurfiol yw hwn yn y bôn, felly dylid cynghori'r achwynydd y bydd angen mynd at Ombwdsmon y Sector Cyhoeddus yng Nghymru i fynd â'r gŵyn ymhellach .

20. Hyfforddiant

Mae angen i'r swyddogaeth gwynion gael adnoddau digonol gan staff sydd wedi'u hyfforddi'n briodol.

Defnyddir rhaglen hyfforddi staff orfodol i sicrhau bod sgiliau a chymwyseddau digonol yn cael eu datblygu.

Bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer yn parhau i adolygu nifer y swyddogion sy'n fedrus ac wedi'u hyfforddi i gynnal ymchwiliadau a pharatoi adroddiadau..

21. 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.

22. 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 chynnwys mewn adroddiadau i Bwyllgorau priodol.

23. Gweithredu annerbyniol gan achwynwyr

Efallai y bydd rhai pobl yn ymddwyn allan o gymeriad ar adegau o drafferth neu drallod. Dylid cofio y gallai fod amgylchiadau cynhyrfus neu drallodus wedi arwain at gŵyn. Ni ddylid ystyried ymddygiad achwynydd yn annerbyniol dim ond oherwydd ei fod yn rymus neu'n benderfynol. Fodd bynnag, gallai gweithredoedd achwynwyr sy'n ddig, yn daer neu'n barhaus arwain at alwadau afresymol ar sefydliad neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Y gweithredoedd hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol. Pan fydd swyddog yn ystyried efallai na fydd ymddygiad achwynydd yn dderbyniol, dylent gyfeirio at bolisi "Camau Gweithredu Annerbyniol gan Achwynwyr" y Cyngor a sicrhau bod staff yn derbyn hyfforddiant cysylltiedig priodol.

24. Cyfarwyddyd ar gyfer staff sy'n ymwneud â chwyn

Mae Cyngor Sir Fynwy yn gwerthfawrogi'i staff ac yn cydnabod eu hymrwymiad i ddarparu gwasanaethau o safon i'r cyhoedd. Fodd bynnag, ar brydiau gall aelodau'r cyhoedd fynegi eu hanfodlonrwydd ag aelod o staff neu'r gwasanaethau a ddarparwn.

Mae hawliau unigolion i gwyno yn glir, ond mae hawliau staff i gael triniaeth yr un mor deg hefyd ymhlyg. Nid yw'r weithdrefn yn darparu ffordd o osod hawliau un person uwchlaw hawliau rhywun arall.

Mae cwynion am staff yn cael effaith uniongyrchol ar yr unigolyn a gallant arwain at deimladau o bryder ac ansicrwydd neu ofn dial. Gall y teimladau hyn arwain at roi staff dan straen, yn teimlo'n ddiraddiol neu hyd yn oed yn sâl. Mae'n bwysig bod staff yn teimlo'u bod yn cael cefnogaeth ac yn cydnabod y bydd cwynion yn canolbwyntio ar

yr adran neu'r gwasanaethau yn y rhan fwyaf o achosion ac nid yr unigolyn, a oedd yn gweithredu ar ran yr adran.

Bydd yr ymchwiliad yn canolbwyntio ar ansawdd neu natur y gwasanaeth a ddarperir neu a ddilynydd gweithdrefnau priodol y Cyngor ai peidio.

Beth allwch ei ddisgwyl

Nid yw'r weithdrefn gwynion yn weithdrefn ddisgyblu. Mae yno i geisio datrys problemau a gwella ansawdd y gwasanaethau a ddarparwn. Nid yw yno i feio nac erlid staff.

Ymdrinnir â mwyafrif y cwynion yn lleol. Mae hyn yn golygu y bydd eich rheolwr neu reolwr arall yn y gyfarwyddiaeth yn ymchwilio iddynt. Byddant yn ceisio datrys y gŵyn er boddhad yr achwynydd ac efallai y bydd angen iddynt egluro materion gyda chi ynghylch eich cyfranogiad. Fodd bynnag, weithiau, efallai na fydd yr achwynydd yn fodlon ac yn dymuno mynd â'i gŵyn i ail gam y weithdrefn gwynion (ymchwiliad ffurfiol).

Yn ail gam y weithdrefn gwynion, penodir swyddog ymchwilio. Mae'r swyddog ymchwilio naill ai'n rhywun nad yw'n gweithio i'r Cyngor neu sydd ag unrhyw gyfrifoldeb rheoli dros staff sy'n ymwneud â'r gŵyn. Pan wneir cwynion gan neu ar ran plentyn neu berson ifanc, penodir person annibynnol hefyd i sicrhau yr ymchwilir yn briodol i'r gŵyn a bod y gweithdrefnau'n cael eu dilyn fel y'u nodir yn y ddeddfwriaeth berthnasol.

Bydd yr holl ddogfennau a'r cofnodion sy'n ymwneud â'r gŵyn yn cael eu trin yn gyfrinachol ac ni chânt eu cadw yn ffeil bersonol yr aelod staff.

Bydd y swyddog ymchwilio:

- yn egluro manylion y gŵyn gyda'r achwynydd ac yn sefydlu'r canlyniad/datrysiad a ffefrir
- yn nodi'r polisïau cyfreithiol a gweinyddol perthnasol
- yn eich cyfweld chi a staff priodol eraill sy'n ymwneud â'r gŵyn e.e. eich rheolwr llinell.

Ar ddechrau'r cyfweiliad â chi, bydd y swyddog ymchwilio yn sefydlu eich bod yn gwbl ymwybodol o natur y gŵyn. Yn dilyn y cyfweiliad bydd y swyddog ymchwilio yn paratoi datganiad drafft yn rhoi manylion yr hyn a ddywedwyd y dylech ei wirio a'i lofnodi.

Yna bydd y swyddog ymchwilio yn paratoi adroddiad ar gyfer yr adran. Fe'ch hysbysir o ganlyniad / argymhellion y gŵyn trwy gyfrwng eich rheolwr llinell.

Eich hawliau yn y broses yw:

- Gwybod bod cwyn wedi cael ei gwneud amdanoch chi
- Gweld copi o'r gŵyn ysgrifenedig y dylech ei derbyn cyn unrhyw gyfweiliad

- Paratoi ar gyfer y cyfweiliad wrth gofio bod yn rhaid ymchwilio i gwynion o fewn amserlen dynn - 10 niwrnod gwaith ar gyfer cam 1 ac 20 niwrnod gwaith ar gyfer cam 2..
- Cael rhywun gyda chi yn y cyfweiliad. Gallai hyn fod yn gydweithiwr nad yw'n ymwneud â'r gŵyn. Gallech hefyd gael swyddog undeb llafur, er y dylent fod yno i ddarparu cefnogaeth ac nid mewn swyddogaeth gynrychioliadol.
- Cael amcangyfrif o hyd y cyfweiliad. Gallwch ofyn am seibiant neu ailymgynnull y cyfweiliad os yw'n rhedeg dros amser.
- Gwybod sut mae'ch datganiadau wedi'u cofnodi. Os ydych chi'n teimlo bod yr hyn sy'n cael ei gofnodi yn ffeithiol anghywir neu'n wallus gallwch ofyn iddo gael ei ddiwygio.
- I'ch barn gael ei chofnodi.
- I chi gael eich trin â pharch, yn niwtral ac mewn modd anfeirniadol

Mae'n bwysig i ni fod staff sy'n ymwneud â chwynion yn teimlo'u bod yn cael cefnogaeth a'u bod yn gwbl ymwybodol o'r gweithdrefnau cwyno.

Paratowch eich hun:

Pan ddywedir wrthyfch fod cwyn wedi dod i law am rywbeth sy'n eich cynnwys chi ac yn destun ymchwiliad fel rhan o'r broses gwynion, dylech:

- Geisio aros mor wrthrychol â phosibl, er y gallai hyn fod yn anodd.
- Fod yn gydweithredol wrth aildrefnu amserlenni gwaith i fynychu cyfweiliadau gyda'r swyddog ymchwilio. Mae'n gweithio i amserlenni tynn iawn ac mae'r ymchwiliad yn flaenoriaeth.
- Ystyried cael cyfaill cefnogol gyda chi. Gallech ofyn i gydweithiwr ond ni ddylech ofyn i'ch rheolwr..
- Ni ddylai'ch cyfaill cefnogol weithredu fel eich eiriolwr ac ni ddylai siarad ar eich rhan mewn perthynas â'r gŵyn.
- Baratoi ar gyfer y cyfweiliad trwy ddarllen unrhyw nodiadau am y gŵyn, cyfarwyddiadau gweithredol, gweithdrefnau perthnasol - beth bynnag sy'n berthnasol. Bydd y swyddog ymchwilio hefyd wedi gwneud hynny.
- Fynd â chofnodion perthnasol gyda chi i'r cyfweiliad. Byddant yn adnewyddu'ch cof ac yn rhoi hyder i chi ac yn sicrhau bod y cyfweiliad yn cael ei gynnal yn effeithlon.
- Fod yn onest a gwirfoddoli gwybodaeth a fydd o gymorth gyda'r ymchwiliad.
- Gofio y bydd gan y defnyddiwr sydd wedi gwneud y gŵyn fynediad i adroddiad yr ymchwiliad; gall hyn gynnwys yr hyn rydych wedi'i ddweud.

- Ddweud os ydych yn teimlo'ch bod wedi gwneud camgymeriad; ceisiwch beidio â bod yn rhy amddiffynnol.
- Ddweud os ydych yn teimlo'ch bod yn cael eich beirniadu'n annheg.
- Geisio defnyddio'r cyfweiliad fel cyfle i fyfyrion ar eich ymarfer a gweld lle y gallech fod wedi gwneud rhywbeth yn well. Mae ymchwilyr yn ymwybodol iawn y gallwn ni i gyd weld wrth edrych yn ôl ar ein gwaith sut y gallai fod wedi'i wella. Nid ydyn nhw'n ceisio'ch dal chi allan, ond mae cwynion yn gyfle i wella arfer..
- Gadw mewn cof fod rhai cwynion yn ganlyniad gweithdrefnau aneglur neu ddiffyg adnoddau ac nid am fethiannau staff.

Yn dilyn y cyfweiliad,

- Rhowch amser i chi'ch hun fyfyrion.
- Peidiwch â mynegi drwgdeimlad tuag at yr unigolyn a wnaeth y gŵyn - efallai na fyddai wedi'i chael hi'n hawdd cwyno ac efallai ei fod yn ofni y bydd ei gŵyn yn effeithio ar y gwasanaeth a dderbynia.
- Gofynnwch i chi'ch hun pam y gwnaeth y person gwyno. A oedd yn teimlo na allai fynd atoch gyda'i anfodlonrwydd? A oedd wedi ceisio ac nad oeddech wedi gwrandao?

Os oedd y gŵyn amdanoch chi'n bersonol, bydd eich rheolwr llinell yn trafod canlyniad yr ymchwiliad gyda chi.

Gweithdrefnau Cwyno a Disgyblu

Bydd gweithdrefn Cwynion y Cyngor yn cael ei gwahanu'n glir oddi wrth y gweithdrefnau Cwyno a'r gweithdrefnau disgyblu. Mae gweithdrefnau cwyno yn ymwneud â materion staff, h.y. amodau gwasanaeth, rheolaeth a chefnogaeth. Mae gweithdrefnau disgyblu yn berthnasol i weithredoedd staff mewn perthynas â methu â chydymffurfio â chodau ymddygiad, disgrifiad swydd, cyfarwyddiadau ymarfer a gweithdrefnau.

Yn ystod ymchwiliad, gall ddod yn amlwg ei bod yn ymddangos bod camymddwyn wedi digwydd ac felly efallai y bydd angen cymryd camau ar wahân o dan y gweithdrefnau Disgyblu.

Bydd uwch reolwyr yn trafod ac yn cytuno ar y camau gweithredu priodol gyda'r rheolwr priodol sy'n gyfrifol am faterion disgyblu. Os cymerir camau disgyblu byddai angen i'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmer ystyried a ddylid atal y weithdrefn gwynion dros dro hyd nes y ceir canlyniad y weithdrefn ddisgyblu.

Polisi Chwythu'r Chwiban

Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i fynd i'r afael â chamymddwyn a chamwedd. Dylid adrodd am unrhyw bryderon difrifol sydd gan staff ynghylch ymddygiad aelodau neu swyddogion y Cyngor, neu asiantau neu gocontractwyr y Cyngor, neu ynghylch darparu gwasanaeth, o dan y polisi hwn.

Byddai enghreifftiau o'r materion uchod, a allai ddigwydd yn y gweithle, yn cynnwys cam-drin defnyddiwr gwasanaeth; cam-drin pŵer at unrhyw bwrpas anawdurdodedig neu er budd personol; dangos cefnogaeth ormodol dros fater cytundebol neu i ymgeisydd am swydd.

Mae'n rhaid i'r datgeliad gael ei wneud yn ddiwyll ac nid er budd personol. Mae'n rhaid i chi gredu'n rhesymol bod y wybodaeth, ac unrhyw honiad sydd ynddi, yn sylweddol wir.