

Grŵp Cwynion Cymru

Cynigion ar gyfer

- 1. Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol i'w ddefnyddio gan Ddarparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru**
- 2. Canllawiau ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus ynghylch Gweithredu'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol**

Rhagair

Mae dwy elfen ar wahân i'r ddogfen hon:

- Yr elfen gyntaf yw'r un a gyhoeddir i aelodau'r cyhoedd. Dim ond yn y manau a nodwyd y dylid amrywio'r polisi pryderon a chwynion enghreifftiol (a'r ffurflen enghreifftiol) er mwyn sicrhau bod y ddogfen wedi'i theilwra i adlewyrchu natur y gwasanaeth a ddarperir gan y sefydliad dan sylw. Ar gyfer y gwasanaeth iechyd, bydd Llywodraeth Cynulliad Cymru yn gweithio gyda'r GIG yng Nghymru i lunio taflenni gwybodaeth penodol, ond tebyg, i gleifion fel rhan o weithredu *Rheoliadau* arfaethedig y *GIG (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud lawn) (Cymru) 2010*.¹
- Yr ail elfen yw canllawiau a dylai darparwyr gwasanaethau cymdeithasol roi sylw i hyn wrth ddatblygu trefniadau ar gyfer darparu'r gwasanaeth ymdrin â phryderon a chwynion yn eu sefydliadau. Bydd y canllawiau hyn yn addas ar gyfer y rhan fwyaf o sefydliadau ac mae'n adlewyrchu'r canllawiau statudol ar gyfer cyrff iechyd. Gellir cyflwyno amrywiadau er mwyn ystyried maint neu ofynion gweithredu'r sefydliadau, ond ni ddylent effeithio ar brofiad pobl o ran cael dull gweithio gyffredin i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ymdrin â chwynion. Felly, mater i bob sefydliad yw penderfynu sut mae rheoli cwynion yn fewnol, yn amodol ar ganllawiau statudol e.e. cwynion gofal cymdeithasol ac iechyd. Ond, ni ddylid newid gofynion y polisi e.e. ynghylch amserlenni, nifer y camau, gwybodaeth a gesglir ar ffurflenni cwynion, oni bai fod y sefydliad yn dewis gweithio i amserlenni byrrach.

¹ Mae'r sefyllfa mewn perthynas â chwynion gwasanaethau cymdeithasol yn cael sylw ym mhwynt 1.2.4 yn y ddogfen Canllawiau.

Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol

..... Mae (*enw'r Sefydliad*) wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym efallai wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i roi cyn hyn. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio (efallai y bydd awdurdodau lleol am ychwanegu e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol) felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch sut i apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt (*dylid rhoi enghreifftiau yma e.e. canllawiau NICE yn y GIG, fframwaith cyfreithiol ac ati*) a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â **(rhowch fanylion cyswllt perthnasol)**

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf (e.e. yn rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, yn gofyn am apwyntiad ac ati) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod.

Datrys anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Sut mae mynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n ffurflen. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar rif ffôn os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar www.....
- Gallwch anfon e-bost atom ar@.....
- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol

Ein nod yw bod ffurflenni mynegi pryder a chwyno ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a'n hardaloedd cyhoeddus a hefyd mewn mannau priodol yn y gymuned (***dylech gynnwys enghreifftiau yma fel sy'n briodol, e.e. llyfrgelloedd, meddygfeydd ac ati***).

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y (***rhestr o ieithoedd cymunedol priodol***) ac ar ffurf sain, mewn print bras ac ati.

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn **(5 diwrnod gwaith yw'r cyfnod hiraf y dylid ei roi yma. Mae'n ofynnol i gyrff GIG gydnabod**

pryderon o fewn 2 ddiwrnod gwaith) ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.

- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn ** mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. ***(Chwe mis yw'r cyfnod byrraf i'w roi yma (12 mis ar gyfer y GIG yng Nghymru) ond gallwch ymestyn hyn pe bai angen i chi ystyried cwynion y tu hwnt i'r cyfnod hwn.)*** Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

O dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Sut bynnag, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff ***(enghreifftiau priodol yma e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor ynglŷn â niwsans sŵn, Bwrdd Iechyd a meddyg teulu)*** byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Os yw'ch cwyn am feddyg teulu, gallwch ofyn i'r Bwrdd Iechyd i ymchwilio i hyn ar eich rhan. Wedyn, rhoddir i chi enw'r sawl a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra ydym yn delio â'ch cwyn.

Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (***enghreifftiau priodol yma e.e. contractwyr atgyweirio, darparwyr iechyd arbenigol, cartrefi preswyl preifat ac ati***) efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o ran arall o'r (***y math o gorff yma e.e. Cyngor, Bwrdd Iechyd***) neu mewn achosion arbennig (***dylai awdurdodau lleol ychwanegu "yn cynnwys y rheini y mae a wnelont â gwasanaethau cymdeithasol lle mae gweithdrefn statudol yn gymwys***) efallai y penodwn ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael. Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith (***30 diwrnod gwaith ar gyfer cyrff y GIG***). (Os yw hynny'n briodol, efallai y bydd cyrff am roi amserlen **fyrrach** yma.) Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio

- dweud wrthy ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthy ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. ***(Os yw'n briodol, ychwanegwch "Rydym yn defnyddio system raddio i'n helpu i benderfynu ar y ffordd orau o ddelio â phob cais")***. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisiau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

Y canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy'ch beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Gweithio i Wella

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi bod ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, ***(dylai cyrff sy'n darparu cyllid e.e. awdurdodau lleol, byrddau iechyd, asiantaethau sy'n darparu grantiau, ychwanegu "os oedd gennych hawl i gyllid na dderbynioch mohono")*** byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

ffôn: 0845 601 0987
 e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
 y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
 ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n rhoi sylw i gwynion. Er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwch eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli (***newidiwch os oes angen***) yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol yn ogystal â manylion unrhyw gwynion difrifol. Mae ein Cyngor/Cabinet/Pwyllgor/Bwrdd hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

Beth os oes angen help arnaf

Bydd ein staff yn ceisio'ch 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. Efallai y byddwch am gysylltu â *(enghreiffiau sy'n briodol i'r darparwr gwasanaethau yma e.e. gwasanaethau eiriolaeth y Cyngorau Iechyd Cymuned, Age Concern, Shelter ac ati)* a fydd efallai yn gallu eich helpu.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych chi dan 18 oed. Os bydd angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic (ffonio 080880 23456, www.meiccymru.org) neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:

01792 765600 (De Cymru)

01492 523333 (Gogledd Cymru)

post@childcomwales.org.uk

www.complantcymru.org.uk

Swyddfa De Cymru:

Oystermouth House

Phoenix Way

Llansamlet

Abertawe

SA7 9FS

Swyddfa Gogledd Cymru:

Penrhos Manor

Oak Drive

Bae Colwyn

Conwy

LL29 7YW

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Mewn cyfnodau o helbul neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur. Efallai fod yr amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gŵyn wedi peri gofid neu loes i chi. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egniol neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol.

Ffurflen Bryderon/Gwyno enghreifftiol

A: Eich manylion chi

Cyfenw	Enw(au) blaen:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/neu nodwch os yw'n wahanol:
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt - dydd		
Rhif ffôn symudol:		
Rhif ysbyty (os yw'n briodol)		

Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

Eich gofynion: os yw'n ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad y Gymraeg na'r Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ddelio â'r gŵyn, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion nhw

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Rhif ysbyty (os yw'n briodol)	
Beth yw'ch perthynas â'r person?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran?	

C: Eich pryder/cwyn (Os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

- C.1 Enw'r adran/isadran/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:
- C.2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?
- C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.
- C.4 Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?
- C.5 Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?
- C.6 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.
- C.7 Os oes mwy na 6 mis (12 mis i bryderon iechyd) ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

[Enw (y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog)

Cyfeiriad a Manylion Cyswllt Eraill]

Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol:

Canllawiau i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

Adran 1 - Rhagymadrodd

1.1 Pwrpas y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol

1.1.1 Mae gweledigaeth Llywodraeth Cynulliad Cymru i wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru wedi cael ei chofnodi'n dda ac mae'n cydnabod bod systemau cwyno a gwneud iawn² yn gallu gwneud cyfraniad pwysig tuag at wella'r gwasanaethau hynny.

1.1.2 Diben y polisi enghreifftiol ar gyfer delio â phryderon a chwynion (y cyfeirir ato o hyn ymlaen fel 'y polisi') yw sefydlu, ar draws yr holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- egwyddorion cyffredin er ymdrin yn effeithiol â phryderon a chwynion
- model cyffredin i ddelio â phryderon a chwynion.

1.1.3 Ar ben hyn, bwriedir i'r canllawiau hyn hefyd gynnig:

- gweithdrefnau casglu data cyffredin
- dulliau cyffredin er dysgu o bryderon a chwynion
- ffordd cyffredin o ddyfodi a lledaenu arferion da.

Noder: O hyn ymlaen, lle bynnag y ceir cyfeiriad at 'bryder' neu gŵyn' mae'n cyfeirio at 'bryder a chwyn', y naill a'r llall.]

Mae'r canllawiau hyn yn gosod model ar gyfer delio â chwynion ar sail y polisi cwynion cyffredin. Cydnabyddir bod angen i sefydliadau ddehongli'r canllawiau mewn modd sy'n briodol i'w hamgylchiadau eu hunain. Serch hynny, ni ddylai'r trefniadau i reoli cwynion yn fewnol amharu ar argraff defnyddiwr y gwasanaeth o ddull gweithio cyffredin, felly dylai elfennau megis y ffurflen, yr amserlenni a nifer y camau fod yn gyson i bawb.

1.2 Sail Statudol a Chwmpas y Polisi Enghreifftiol a'r Canllawiau

² Iawn: mae sawl ffordd o wneud iawn yn briodol, mae hynny yn cynnwys esboniad ac ymddiheuriad, camau unioni, ar brydiau iawndal ariannol, neu gyfuniad o'r rhain. Dylai'r broses gwneud iawn geisio rhoi'r achwynydd yn ôl yn y sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na bai unrhyw beth wedi mynd o'i le. Lle nad yw hyn yn bosib - a dyma fydd yn digwydd yn aml - dylai'r gwneud iawn adlewyrchu'r niwed y mae'r achwynydd wedi'i ddiodef.

1.2.1 Daw'r polisi a'r canllawiau i rym ar **[?? Dyddiad i'w sefydlu ??]**

1.2.2 Cânt eu cyhoeddi o dan bwerau presennol Llywodraeth Cynulliad Cymru mewn perthynas â'r gwahanol sectorau gwasanaeth cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru, ac Adran 31 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

1.2.3 Maent yn gydnaws â gweithdrefn y gwasanaeth iechyd a nodwyd yn Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud Iawn) (Cymru) 2010 a fydd yn cael eu cyflwyno gerbron y Cynulliad cyn bo hir. Bydd y Rheoliadau hyn yn gymwys i gwynion ynglŷn â gwasanaethau'r GIG, cyhyd â'u bod yn pasio'n llwyddiannus drwy Gynulliad Cenedlaethol Cymru a chaiff canllawiau tebyg i'r ddogfen hon eu datblygu i'r GIG yng Nghymru eu dilyn.

1.2.4 Cyflwynwyd gweithdrefn gwyno statudol y gwasanaethau cymdeithasol, "Listening and Learning", ym mis Ebrill 2006. Mae'n broses dri cham, yn cynnwys ystyriaeth gan banel annibynnol yng Ngham 3. Bydd rhaid i unrhyw newidiadau posibl i'r broses gael eu hystyried gan y Gweinidog a bod yn destun ymgynghoriad cyhoeddus. Dim ond pan ac os caiff gweithdrefn gwyno statudol y gwasanaethau cymdeithasol ei diwygio i gyd-fynd â'r weithdrefn gwyno i weddill y sector cyhoeddus yng Nghymru y bydd unrhyw gyfeiriadau penodol at wasanaethau cymdeithasol yn y ddogfen canllawiau hon yn dod i rym.

Bydd yn rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau bod eu polisiau cwynion yn gwbl gydnaws â'r Cynlluniau Iaith Gymraeg a gofynion Deddf yr Iaith Gymraeg 1993. Ni ddylai achwynwyr wynebu anfantais pan fyddant yn cwyno drwy gyfrwng y Gymraeg.

1.2.5 Mae'r polisi enghreifftiol a'r canllawiau yn berthnasol i'r rhestr o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus a welir yn Atodiad A.

Adran 2 – Diffiniad ac Egwyddorion

2.1 Beth yw Cwyn?

2.1.1 Cwyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd³
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi

boed hi am y darparwr gwasanaethau cyhoeddus ei hun, rhywun sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

2.1.2 Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth, megis rhoi gwybod am olau stryd diffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'⁴ gan gorff cyhoeddus
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobbio geisio hyrwyddo achos.

2.2 Egwyddorion er mwyn delio â chwynion

2.2.1 Pan fydd rhywun yn cwyno, mae ganddo bob amser broblem ynglŷn â gwasanaeth sydd wedi cael ei ddarparu neu na chafodd ei ddarparu. Mae angen ymdrin â'r cwynion mewn ffordd sy'n golygu mai ar yr achwynydd y mae'r ffocws, nid ar y broses ei hun. Yn y cyd-destun hwn y dylid rhoi'r egwyddorion canlynol ar waith.

(i) Hygyrch a Syml

- Digon o gyhoeddusrwydd.
- Hawdd dod o hyd iddo, ei ddeall a'i ddefnyddio – i'r cyhoedd a'r staff.
- Cyfarwyddiadau syml a chlir i'r cyhoedd ar sut mae gwneud cwyn.
- Bod y polisi'n ddigon hyblyg i ateb anghenion gwahanol pobl wahanol, gan sicrhau nad yw'r rhai sy'n wynebu her o ran mynediad yn cael eu heithrio.
- Ei fod yn darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chyngor.
- Bod cyn lleied â phosibl o gamau yn y broses delio â chwynion.

³ caiff 'aelod o'r cyhoedd' ei ddiffinio fel unrhyw un sy'n derbyn gwasanaeth gan y darparwr gwasanaethau cyhoeddus dan sylw neu, yn wir, y gwadir iddo wasanaeth y mae ganddo hawl iddo – gall hyn fod yn unigolyn neu'n grŵp o bobl.

⁴ Penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol' yw un lle dilynwyd y deddfau, y polisiau a'r gweithdrefnau perthnasol yn gywir wrth ddod i benderfyniad e.e. gosod rhent gan gyngor.

(ii) **Teg a Diduedd**

- Bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ystyriol a diduedd.
- Bod sicrwydd yn cael ei roi i achwynwyr na fydd gwneud cwyn yn effeithio'n andwyol ar eu hymwneud a'u cyswllt â'r corff dan sylw yn y dyfodol.
- Mae'n sicrhau bod achwynwyr yn cael ymateb llawn a bod y penderfyniadau yn gymesur, yn briodol ac yn deg.
- Mae'r staff y gwneir cwyn amdanynt yn cael eu trin yr un mor deg â'r achwynwyr.

(iii) **Amserol, Effeithiol a Chyson**

- O fewn terfynau'r hyn sy'n briodol ac yn bosibl, dylai staff rheng flaen eu hunain geisio datrys cwynion
- 'Ymchwilio Unwaith, Ymchwilio'n Dda' – pan fydd angen ymchwilio'n ffurfiol i gŵyn, dylai hyn gael ei wneud yn drylwyr i sefydlu ffeithiau'r achos.
- Delio â chwyn mor gyflym â phosibl. Fel arfer, ni ddylai gymryd mwy nag 20 diwrnod gwaith (30 diwrnod ar gyfer y GIG yng Nghymru) o'r adeg y daw'r gŵyn i law yn y Cam Ffurfiol⁵ hyd nes y caiff ei datrys. Efallai y bydd cyrff am sefydlu amserlen **fyrnach** na hyn. Os yw cwyn yn fwy cymhleth, dylid dweud wrth achwynwyr pam y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio iddi a pha mor hir y disgwylir i hynny ei gymryd. Dylid rhoi gwybod yn rheolaidd i'r achwynwyr a'r staff dan sylw sut mae'r broses yn mynd rhagddi.
- Dylai fod yn gyson fel bod pobl mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffordd tebyg.
- Ymdrinnir â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn y fath fodd fel mai profiad o un system yn unig a gaiff yr achwynydd.

(iv) **Atebol**

- Mae'n darparu esboniadau gonest, wedi'u seilio ar dystiolaeth, ac yn rhoi rhesymau am benderfyniadau.
- Caiff gwybodaeth ei darparu mewn ffordd glir ac agored.
- Pan ganfyddir bod cyfiawnhad i bryderon, fel sy'n briodol mae cyrff cyhoeddus:
 - yn cydnabod camgymeriadau
 - yn ymddiheuro mewn ffordd ystyrion
 - yn cywiro pethau
 - yn darparu iawn yn ddiymdroi, yn briodol ac yn gymesur.

⁵ Mae'r Model yn awgrymu tri cham: cam anffurfiol (lle caiff cwynion eu codi'n gyntaf gyda staff rheng flaen neu adran), cam ffurfiol lle caiff cwyn ei gwneud yn ffurfiol yn ysgrifenedig, a thrydydd cam lle mae'r gŵyn yn cael ei hystyried yn annibynnol yn allanol.

- Caiff hynt y broses ei dilyn i sicrhau bod unrhyw benderfyniadau'n cael eu gweithredu'n gywir ac yn ddiymdroi.
- Lle mae hynny'n briodol, dywedir wrth yr achwynydd pa wersi a ddysgwyd a pha newidiadau a wnaed i'r gwasanaeth, i ganllawiau neu i bolisi.
- Mae'n sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhoi i achwynwyr am eu hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu am lwybrau arall sy'n agored iddynt, er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg yng nghyswllt cwynion am gydymffurfio â Chynlluniau Iaith Gymraeg, y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.).

(v) **Yn Sicrhau Gwelliant Parhaus**

- Mae'r gwersi a ddysgir o gwynion yn cael eu casglu a defnyddir adborth i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cynllunio a'u darparu.
- Mae systemau wedi cael eu sefydlu i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn sy'n cael ei ddysgu yn sgil pryderon.
- Mae arweinyddiaeth y corff cyhoeddus:
 - yn cymryd perchenogaeth dros y broses gwyno
 - yn adolygu a chraffu ar effeithiolrwydd y broses yn rheolaidd
 - yn cael adroddiadau monitro rheolaidd ar gwynion, ac
 - yn dangos beth mae'r sefydliad wedi'i wneud i wella'r ffordd y caiff gwasanaethau eu cyflwyno o ganlyniad i gwynion.
- Mae gan reoleiddwyr rôl bwysig i sicrhau bod y gwersi a ddysgir yn sgil codi pryderon yn cael eu gweithredu'n foddhaol a'u cynnal.

Adran 3 – Trefniadau Ymdrin â Chwynion

- 3.1 Y nod yw darparu ffordd gyffredin o ymdrin â chwynion drwy newid systemau 'tra dibynnol ar broses' am system sy'n syml, yn hyblyg ac yn rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'n ofynnol yn ôl y polisi i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ddelio mewn ffordd lawer mwy rhagweithiol â phryderon drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl ac nid ar y broses gwyno ei hun.
- 3.2 Drwy gael ei mabwysiadu'n eang gan wasanaethau allweddol, bydd yn help i symleiddio'r trefniadau cwynion ar draws y sector cyhoeddus ac yn ei gwneud yn haws delio â chwynion sy'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau.

3.3 Datganiad Ymrwymiad

- 3.3.1 Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi cyhoeddi egwyddor i wasanaethau cyhoeddus ar wneud iawn (*Creu'r Cysylltiadau – Creu Gwell Gwasanaethau i Gwsmeriaid*, Mawrth 2007). Dyma'r maen prawf i'r polisi cwynion enghreifftiol ac, wrth fabwysiadu'r model, dylai pob darparwr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn ei dro gyhoeddi datganiad ymrwymiad fel a ganlyn:

“Bydd pobl yn ei chael yn hawdd cwyno a chael pethau wedi'u cywiro pan nad yw'r gwasanaeth y maent yn ei gael yn ddigon da.”.

[Noder: Mae'r datganiad uchod yn gymwys hefyd o dan amgylchiadau lle methwyd darparu gwasanaeth y mae gan rywun hawl i'w dderbyn. Fodd bynnag, nid yw'n gymwys o dan amgylchiadau lle mae pobl yn gwneud cais am wasanaeth cychwynnol.]

3.4 Pwy gaiff ddod â phryder gerbron

- 3.4.1 Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth oddi wrth ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus wneud cwyn. Mae'r un peth yn wir os ydynt wedi dioddef oherwydd gweithredu amhriodol neu ddiffyg gweithredu gan ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus.
- 3.4.2 Pan fydd unigolyn ifanc neu blentyn yn mynegi pryder, rhaid i'r corff cyfrifol roi iddynt y cymorth y gall fod eu hangen arnynt yn rhesymol er mwyn iddynt allu mynd â'u pryder i'r cam nesaf. Dylai hyn gynnwys gwneud unigolyn ifanc neu blentyn yn ymwybodol o'r cymorth y gellid ei ddarparu gan Gomisiynydd Plant Cymru.
- 3.4.3 Gall pryder gael ei gyflwyno hefyd gan rywun ar ran rhywun arall, fel a ganlyn:
- (a) rhywun sydd wedi marw
 - (b) plentyn

- (c) y rhai nad yw'r gallu ganddynt (yn unol â diffiniad Deddf Galluedd Meddyliol 2005(1))
- (d) bod y sawl yr effeithiwyd arno wedi gofyn iddo wneud hynny.

Yn achos (b), (c) a (d), rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus fodloni eu hunain, cyn belled ag y mae amgylchiadau'r sawl yr effeithiwyd arno yn caniatáu hynny, fod y cynrychiolydd yn gweithredu gydag awdurdod y person ac, os yw'n bosibl, cael ei lofnod i gadarnhau hyn.

3.4.4 Nid yw'r weithdrefn hon, fodd bynnag, yn gyfrwng i aelod staff godi materion cyflogaeth. Mae mecanweithiau mewnol eraill ar gyfer y math hwn o bryderon, er enghraifft, gweithdrefnau chwythu'r chwiban, bwlio neu gwyno.

3.5 Rolau

3.5.1 Dylai **Bwrdd/Cabinet** y darparwr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau bod y polisi'n cael ei fabwysiadu a'i fod ar waith. Nid yw'n briodol i'r Bwrdd/Cabinet fod yn rhan o'r ymchwiliad i gwynion unigol. Fodd bynnag, dylai gael adroddiadau ar y nifer a'r math o gwynion a ddaw i law, eu canlyniadau ac unrhyw gamau unioni a gymerir o ganlyniad. Mater i'r Bwrdd/Cabinet yw penderfynu pa mor aml y dylai gael adroddiadau o'r fath; fodd bynnag, dylai fod o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Efallai y bydd sefydliadau sydd â threfniadau o'r fath ar waith hefyd am gynnwys ystyried adroddiadau ar gwynion yng nghylch gwaith pwyllgor craffu neu bwyllgor o fath tebyg.

3.5.2 **Swyddog Cyfrifol** – Dylai pob sefydliad benodi swyddog (e.e. prif weithredwr, cyfarwyddwr, clerc) sy'n gyfrifol am sicrhau bod y polisi'n cael ei fabwysiadu a bod y canllawiau'n cael eu dilyn.

3.5.3 **Y Person/Tîm sy'n cyd-drefnu cwynion** – Dylai fod gan y darparwr gwasanaethau cyhoeddus unigolyn neu dîm sy'n gyfrifol am gyd-drefnu ymatebion i bob cwyn na chaiff ei datrys ar y cam anffurfiol. Er enghraifft, mewn sefydliad bach fel cyngor cymuned, mae'n debygol mai'r clerc fydd hwnnw, tra gallai fod gan rai sefydliadau mawr dîm cwynion canolog i'r diben hwn. Er mwyn hwylustod cyfeirio drwy'r ddogfen hon ar ei hyd, caiff y rôl hon ei disgrifio fel y 'sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog'. Mae'n bosib hefyd y bydd sefydliadau yn defnyddio'r unigolyn neu'r tîm hwn i helpu i sicrhau ymateb safonol cyson i achwynwyr.

3.6 Adnoddau

3.6.1 Dylai'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus sicrhau bod yr adnoddau angenrheidiol yn cael eu darparu fel bod modd gweithredu'r polisi. Mae hyn yn cynnwys:

- staffio (yn cynnwys cymorth gweinyddol, os oes rhaid)
- hyfforddiant
- systemau gweinyddol i ymdrin â chwynion.

3.7 Hygyrchedd y weithdrefn gwyno a rhoi cyhoeddusrwydd iddi

3.7.1 Bydd y gofynion o ran dulliau cyfathrebu yn amrywio, yn dibynnu ar natur y gwasanaeth(au) a ddarperir gan y sefydliad a'i faint. Wrth ystyried hyn, y nod o reidrwydd fydd sicrhau bod y system gwynion yn hygyrch i bawb.

3.7.2 Serch hynny, y gofynion sylfaenol yw:

- Bod y 'Datganiad Ymrwymiad ynglŷn â Chwynion' a'r broses gwynion yn cael cyhoeddusrwydd eang. Dylid gwneud hyn drwy:
 - hyrwyddo bodolaeth y weithdrefn, ynghyd â manylion cyswllt priodol, yn rheolaidd mewn unrhyw gylchlythyron y mae'r sefydliad yn eu cyhoeddi ar gyfer ei ddefnyddwyr gwasanaethau
 - cynhyrchu taflen wybodaeth ddwyieithog am gwynion (gweler 3.6 isod)
 - dylai'r daflen fod ar gael ym mhob derbynfa gyhoeddus ac ardaloedd 'cyffredin' y gallai defnyddwyr gwasanaethau fynd iddynt, a dylai fod ar gael yn eang i staff y sefydliad
 - dylai'r taflenni gael eu cylchredeg hefyd i swyddfeydd lleol sefydliadau cynghori ac eiriolaeth perthnasol sy'n gweithredu yn ardal y darparwr gwasanaethau
 - dylai'r weithdrefn gwyno gael ei chyhoeddi ar ran amlwg, hawdd cyrchu ati, o wefan y sefydliad (yn ddelfrydol drwy ddolen ar y dudalen hafan)

O safbwynt ystyriaethau hygyrchedd:

- bod yr wybodaeth am y weithdrefn gwyno ar gael mewn fformatau amgen, megis ar CD, mewn print bras, Braille ac ati
- bod y sefydliadau hynny sy'n gweithredu mewn ardaloedd y cydnabyddir bod ganddynt y poblogaethau mwyaf o gymunedau ethnig lleiafrifol yng Nghymru yn sicrhau bod rhywfaint o lenyddiaeth sylfaenol o leiaf ar gael yn yr ieithoedd ethnig mwyaf cyffredin yn eu hardaloedd nhw, i dynnu sylw at fodolaeth y weithdrefn gwyno
- bod pob sefydliad wedi sefydlu trefniadau fel y gall alw ar wasanaethau cyfieithu/dehongli (yn cynnwys Iaith Arwyddion Prydain).

Efallai y bydd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus am gysylltu â swyddfa Cymru y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol i gael cyngor ar faterion hygyrchedd.

I'r rhai y gallai fod angen cyngor/cymorth arnynt i wneud eu cwyn, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus gadw rhestr gynhwysfawr o sefydliadau cynghori ac eiriolaeth perthnasol yn eu hardal. Dylid darparu cyngor i achwynwyr y mae angen cymorth arnynt/sy'n gofyn am gymorth o ran pa sefydliad(au) sy'n debygol o fod yn fwyaf addas i'w helpu. (Gellid seilio penderfyniad ynglŷn â pha sefydliad fyddai yn y sefyllfa orau i helpu ar natur y gŵyn, neu ar natur unrhyw anfantais y mae'r achwynydd yn ei hwynebu – e.e. iaith, anabledd, ac ati). Dylai Cynghorau Cymuned a darparwyr gwasanaeth bach iawn eraill ddefnyddio'r adran hon fel canllaw ond ni

fyddent fel arfer yn ei gweithredu'n llawn. Dylent, fodd bynnag, sicrhau bod pob defnyddiwr gwasanaeth yn cael yr un mynediad.

3.8 Y daflen wybodaeth am gwynion/y ffurflen gwyno

- 3.8.1 Dylai geiriad y daflen wybodaeth am gwynion mewn Cymraeg a Saesneg ddilyn yr hyn sydd yn y polisi enghreifftiol.
- 3.8.4 Wrth godi pryder, dylai pobl yn ddelfrydol lenwi ffurflen gwyno naill ai'r fersiwn brintiedig neu'r ffurf ar y we (gweler Atodiad A o'r polisi cwynion enghreifftiol - ffurflen enghreifftiol).
- 3.8.5 Fodd bynnag, mae'n bosib y byddai'n well gan bobl gyflwyno eu cwyn dros y ffôn, dros e-bost neu'n bersonol (neu drwy gyfrwng dull arall). Wrth wneud hynny dylai staff sy'n ymdrin â'r gŵyn sicrhau eu bod wedi casglu'r un wybodaeth â'r hyn a geisir ar y ffurflen gwyno a sicrhau ei bod wedi'i chofnodi'n briodol.

3.9 Y weithdrefn gwyno

Cam 1 – Datrys Anffurfiol⁶

Mae'r cam hwn yn cynnig y cyfle i gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn. Dylai'r cam hwn fod yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth rheng flaen ac nid rhywbeth sy'n gwbl ar wahân iddo. Y cam cyntaf hwn fel arfer fydd eglurhad neu gamau unioni priodol eraill gan staff rheng flaen.

- Dylid awdurdodi staff a'u hyfforddi i ddelio â chwynion fel y byddant yn codi, gyda'r nod o ddatrys problemau yn y fan a'r lle. Gellir darparu'r hyfforddiant hwn yn ystod eu cyfnod cynefino.
- Dylai staff gael eu hyfforddi i sylweddoli pa mor ddifrifol yw cwyn a deall pryd y dylai gael ei chyfeirio at aelod uwch o'r staff.
- Gall staff gael cwynion nad ydynt yn ymwneud â'u gwasanaeth nhw, ond â gwasanaeth adran arall. Gall fod yn anodd i'r rhai mewn sefydliadau mawr wybod at bwy y dylent gyfeirio'r achwynydd, ond dylai pawb o'r staff allu o leiaf gyfeirio'r achwynydd at y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog yn y sefydliad, a fydd wedyn yn gallu rhoi cyngor priodol i'r achwynydd.
- Mewn modd tebyg, gall staff gael cwynion sydd nid yn unig yn ymwneud â'u gwasanaeth nhw ond hefyd â gwasanaeth is-adran/adran arall. Yn yr achosion

⁶ Er nad yw'n gam ar wahân yng ngweithdrefn gwyno'r GIG, dywed y ddogfen 'Gweithio i Wella - ffordd well o ymdrin â phryderon am y gwasanaethau iechyd' (Llywodraeth Cynulliad Cymru: 11 Ionawr 2010): "Os bydd claf neu aelod o'r teulu yn mynegi pryderon ac y cânt eu datrys yn y fan a'r lle, bydd staff rheng flaen yn hysbysu'r tîm canolog o'r mater ... fel y gellir rhannu gwersi." Caiff y broses hon ei datblygu ymhellach fel rhan o weithredu'r Rheoliadau arfaethedig.

hyn, argymhellir – gan ei bod yn annhebygol y bydd gan yr aelod staff yr awdurdod angenrheidiol i ddatrys cwyn ar ran maes arall o wasanaeth y sefydliad – y dylai'r achwynydd gael ei gyfeirio'n uniongyrchol at y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog.

- Rhaid i staff roi gwybod i achwynwyr sut mae symud ymlaen â'u cwyn i'r cam ymchwilio ffurfiol, os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad eu cwyn ar ddiwedd y cam anffurfiol.
- Efallai y bydd achwynwyr am i'w cwyn gael ei rhoi 'ar y trywydd cyflym' i fynd ar ei union i ymchwiliad mewnol (Cam 2). Gallai hynny ddigwydd yn arbennig os bu anghytuno gyda staff sy'n uniongyrchol gyfrifol am gyflwyno'r gwasanaeth. Mae gan yr achwynydd yr hawl i fynd â'i gŵyn yn uniongyrchol i Gam 2 o'r weithdrefn a dylai staff rheng flaen rhoi gwybod iddo sut y gall wneud hynny.
- Dylai staff rheng flaen gael eu hyfforddi a'u hannog i ddarparu gwybodaeth briodol am gymorth cynghori ac eiriolaeth ar Gam 1 o'r broses gwyno. Fodd bynnag, cydnabyddir na fydd ganddynt efallai (ac na ellid disgwyl iddynt feddu ar) wybodaeth eang o bob sefydliad sydd ar gael yn cynnig pob math o help, yn enwedig pan fyddant yn gweithredu mewn maes arbenigol eu hunain. Serch hynny, dylai swyddog tai, er enghraifft, fod â digon o wybodaeth i roi gwybod i achwynydd sydd â chwyn ynglŷn â thai am wasanaethau mudiadau fel Shelter Cymru.
- Dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog fod yn ffynhonnell cymorth i staff rheng flaen yng nghyswllt datrys cwynion yn lleol.

Dylai'r cam datrys anffurfiol gael ei gwblhau mor gyflym â phosibl ac yn sicr ni ddylai gymryd mwy na 10 diwrnod gwaith. Fodd bynnag, yn achos y GIG, mae angen i'r datrys anffurfiol gael ei wneud ar unwaith neu o fewn un diwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl datrys y pryder o fewn y cyfnod perthnasol, dylai'r mater gael ei symud ymlaen i'r cam ymchwilio ffurfiol.

Dyma enghreifftiau o'r math o bryder y gellir ei ddatrys ar y cam datrys lleol:

- gwnaed apwyntiad i foeler gael ei atgyweirio ac mae'r tenant yn cwyno na ddaeth neb i'w gartref ar y diwrnod a oedd wedi'i drefnu
- mae rhywun yn cwyno nad yw ei fin wedi cael ei wagio gan y gwasanaeth casglu sbwriel pan ddylai fod wedi cael ei wagio.

Fodd bynnag, dyma enghreifftiau o'r math o gŵyn na ddylai gael ei datrys ar y cam anffurfiol:

- os oes a wnelo'r gŵyn â methiant gan y gwasanaethau cymdeithasol i ddiogelu plant

- os yw'r achwynydd yn credu y bu methiant mewn triniaeth iechyd sydd wedi arwain at ganlyniadau difrifol
- os oes a wnelo'r pryder â materion lle mae'n ymddangos bod gwasanaeth wedi methu oherwydd problem systemig amlwg.

Cam 2 Ymchwilio Mewnol Ffurfiol

'Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda' yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i delio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd, yn hytrach nag ar amryw o ymchwiliadau ar wahanol lefelau yn y sefydliad sy'n gallu arwain at ymchwiliadau hir ac, weithiau, penagored. Fodd bynnag, mae elfen Cam 2 y broses gwyno wedi'i bwriadu i fod yn hyblyg i ymateb yn briodol i'r gŵyn. Mae 'ymchwilio'n dda' hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn ffordd sy'n gymesur â natur y gŵyn a pha mor ddifrifol yw. Mae cymesur yn golygu na fydd angen, efallai, i'r ymchwiliad i'r cwynion hynny nad ydynt mor ddifrifol eu natur fod mor fanwl.

Mae'r isod yn nodi sut y dylid ymdrin â chwyn ar Gam 2.

- Dylai cwynion Cam 2 gael eu hanfon gan yr achwynydd at y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog yn y sefydliad. Dylai unrhyw aelod staff, nad yw'n swyddog sy'n delio â chwynion yn ganolog, sy'n derbyn ffurflen gwyno ei hanfon ymlaen yn ddiymdroi.
- Ar ôl derbyn cwyn yn ffurfiol ar Gam 2, dylai cydnabyddiaeth gael ei hanfon gan y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog cyn gynted â phosibl ond o fewn pum diwrnod gwaith fan bellaf (rhaid gwneud hyn o fewn dau ddiwrnod ar ôl y diwrnod y daeth y gŵyn i law yng nghyswllt cyrff GIG).
- Os yw'r gŵyn 'allan o amser' – h.y. fod y mater y mae'r gŵyn amdano yn hŷn na chwe mis – 12 mis i gwynion iechyd - (o'r adeg y daeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r broblem gyntaf), dylid ystyried a oes rhesymau da dros ei derbyn beth bynnag. Ar gyfer cwynion iechyd, ceir torbwynt terfynol o dair blynedd ac mae'n bosib y bydd cyrff eraill am fabwysiadu hyn.
- Dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog drafod y mater gyda'r achwynydd, yn cynnwys:
 - helpu'r sawl sy'n cwyno i ddeall y broses
 - cadarnhau gyda ef y dull cyfathrebu y mae'n ei ffafrio a'r hyn y mae am iddo ddigwydd o ganlyniad iddo wneud y gŵyn
 - darparu gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chynghori perthnasol os oes angen help ar yr achwynydd i wneud ei gŵyn.
 (Mae'r uchod yn ddyletswydd ar gyrff y GIG.).
- Yn dibynnu ar natur y gŵyn gall fod yn angenrheidiol cael caniatâd yr achwynydd i weld eu ffeil bersonol. Os bydd yr achwynydd yn gwrthod rhoi

caniatâd, yna dylid esbonio iddynt y bydd hyn yn effeithio ar y gallu i gynnal ymchwiliad trwyadl.

- Os yw'r achwynydd yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd yn rhaid ystyried a oes angen caniatâd i ymchwilio i'r gŵyn.
- Ar ôl bodloni ei hun ei fod wedi deall manylion y gŵyn yn ddigonol, dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog:
 - raddio pa mor ddifrifol yw'r gŵyn er mwyn penderfynu ar y lefel briodol o ymchwiliad (lle mae gan y sefydliad drefniant o'r fath ar waith)
 - nodi swyddog yn y sefydliad sydd ar lefel ddigon uchel, â hygyrdd ac sy'n ddigon annibynnol ar ffynhonnell y gŵyn i gynnal yr ymchwiliad:
 - yn dibynnu ar natur y gŵyn, gallai hwn fod yn rhywun o is-adran/adran gwasanaeth arall, ond gallai fod gofyn cael rhywun sy'n annibynnol ar yr is-adran/adran, yn cynnwys o bosibl y sawl sy'n delio â chwynion ei hun.
 - yn achos cynghorau cymuned/cynghorau tref sydd, o bosib, ag un aelod o staff (y Clerc), derbynnir mai'r Clerc yn aml fydd â'r rôl o 'ddatrys yn anffurfiol ar y rheng flaen' ac y gallai'r Cadeirydd/Maes neu is-bwyllgor y Cyngor ysgwyddo rôl yr 'ymchwiliwr' os bydd angen.
 - wrth benderfynu ar 'ymchwiliwr', dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog ystyried a fydd angen i'r ymchwiliad rychwantu mwy nag un gwasanaeth, a lefel pa mor uchel sy'n ofynnol i ymchwilio ar draws yr holl feysydd hynny
 - gyda chwynion am y gwasanaethau cymdeithasol, dylid ystyried a ddylid penodi ymchwiliwr annibynnol o'r tu allan i'r sefydliad a hefyd a allai'r ymchwiliad elwa o gynnwys person llewg annibynnol o'r gronfa o bobl sydd wedi'u henwi gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Fodd bynnag, dylai hyn i gyd gael ei gynnwys yng Ngweithdrefn Ffurfiol Cam 2, gydag 'un ymateb' y cytunwyd arno am ganlyniad yr ymchwiliad.
- Ar ôl cofnodi'r gŵyn ar y system ymdrin â chwynion wedi iddi ddod i law, dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog gadw llygad ar hynt yr ymchwiliad (a'i gofnodi) a bod yn gyfrifol am sicrhau ei fod yn mynd rhagddo'n esmwyth, ac y cedwir at y terfynau amser. Fel arfer dylai proses gwyno cam 2 gael ei chwblhau o fewn 20 diwrnod gwaith – 30 diwrnod yn achos cwynion y GIG - (neu'r cyfryw amserlen fyrrach ag a bennir gan y darparwr gwasanaethau cyhoeddus). Lle nad yw hyn yn bosibl, rhaid rhoi gwybod i achwynwyr am y rhesymau ac iddynt gytuno i unrhyw estyniad. Sut bynnag, dylai fod cyswllt rheolaidd â'r achwynydd, i roi'r wybodaeth ddiweddaraf am hynt yr achos.
- Gall achwynydd dynnu eu pryder yn ôl unrhyw bryd, ond, mae'n bosib y bydd y darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn dal i ymchwilio os yw'n teimlo ei bod yn angenrheidiol gwneud hynny.
- Argymhellir bod y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog yn cynhyrchu portffolio o ddogfennau/templodi enghreifftiol i helpu'r rhai sy'n ymwneud â'r broses gwyno. Gallai'r rhain gynnwys:
 - ffurflen i staff rheng flaen i gofnodi cwynion perthnasol ar y cam anffurfiol (bydd y rhain yn berthnasol i unrhyw gwynion a fydd yn mynd ymlaen i Gam 2)

- llythyr cydnabod
- fframwaith ar gyfer llythyron 'diweddar' at yr achwynydd
- llythyron yn gofyn am gyfweiliad (e.e. ar gyfer yr ymchwiliwr pan fydd yn gofyn am gyfarfodydd gyda'r staff dan sylw)
- templed i adroddiadau ymchwilio.

Ymchwiliadau i Gwynion

- Dylai ymchwiliad i gŵyn fod yn ymarferiad canfod ffeithiau sy'n ddiuedd, yn agored, yn dryloyw ac yn gymesur â difrifoldeb y gŵyn. Gyda chwynion difrifol, mae angen llunio cynllun fel bod modd ymchwilio'n systematig i'r gŵyn.
- Fodd bynnag, er bod y gŵyn wedi cyrraedd y Cam Mewnol Ffurfiol, efallai fod potensial o hyd i ddatrys y pryder mewn modd sy'n bodloni'r achwynydd drwy '**ateb cyflym**' a heb orfod ymgymryd ag ymchwiliad llawn a maith. Dylech ystyried a yw hyn yn bosibl.
- Dylid ystyried hefyd a fyddai cyfarfodydd wyneb yn wyneb a/neu gyfryngu yn ffordd o ddatrys y gŵyn efallai.
- Gall casglu tystiolaeth gynnwys:
 - gohebiaeth (llythyron a negeseuon e-bost)
 - nodiadau o sgysiau dros y ffôn
 - polisiau a gweithdrefnau'r sefydliad
 - canllawiau ymarfer da
 - cofnodion (yn cynnwys y rheini sy'n ymwneud yn benodol â'r gŵyn dan sylw a chofnodion hyfforddi'r staff y mae a wnelont â'r gŵyn)
 - deddfwriaeth
 - cyfweiliadau (yn cynnwys cymryd nodiadau manwl)
 - cynlluniau ac ymweliadau safle
 - tystiolaeth ffotograffig
 - recordiadau mewn gwahanol fformatau (e.e. ffôn, fideo, Teledu Cylch Cyfyng)
 - cael cyngor proffesiynol/arbenigol
 - cofnodion hyfforddi staff perthnasol.
- Dylai argymhellion sy'n deillio o ymchwiliadau fod yn CAMPUS (Cyraeddadwy, Amserol, Mesuradwy, Penodol, Uchelgeisiol, Synhwyrol).
- Ar ddiwedd ymchwiliad, dylai canlyniad ysgrifenedig, megis llythyr neu e-bost, gael ei gynhyrchu ac, mewn achosion mwy difrifol, adroddiad. Lle caiff adroddiad ei gynhyrchu dylai hwn gynnwys, lle mae'n briodol:
 - cwmpas yr ymchwiliad
 - crynodeb o'r ymchwiliad:

- manylion y materion allweddol, yn nodi cronoleg y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn yn fyr
 - y rhai a gafodd eu cyfweld (yn cynnwys nodi i ba raddau y bu gan yr achwynydd ac, os yw'n briodol, unrhyw berthnasau yr effeithiwyd arnynt, eiriolwyr, ac ati, ran yn yr ymchwiliad)
- y casgliad
- os canfyddir bod cyfiawnhad i'r gŵyn/y caiff ei chadarnhau
 - sut y digwyddodd – h.y. beth aeth o le
 - pam y digwyddodd – h.y. achos sylfaenol y broblem (e.e. camgymeriad dynol, methiant systemig)
 - pa effaith a gafodd ar yr achwynydd
 - os oes methiant systemig wedi cael ei ganfod, eglurhad o'r camau a gymerwyd i gywiro pethau, gyda golwg ar sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto
 - os yw'n briodol, ymddiheuriad
 - os yw'n briodol, cynnig o iawn
 - os nad yw'r gŵyn wedi cael ei chadarnhau, dylid esbonio pam y daethpwyd i'r casgliad hwn, gan ddangos y daethpwyd iddo ar sail y dystiolaeth a gasglwyd
- drwyddo draw dylai'r adroddiad ddangos bod y gŵyn wedi cael ei chymryd o ddifrif o'r dechrau i'r diwedd, fod yr ymchwiliad a gynhaliwyd wedi bod yn deg ac, yn unol â difrifoldeb y gŵyn, ei fod wedi bod yn drwyadl i raddau cymesur
- Hyd yn oed mewn achosion lle mae ymchwiliad yn cadarnhau'r gŵyn ac yn cynnig rhwymedi/iawn, efallai y bydd yr achwynydd yn dal yn anfodlon am ryw reswm. Felly, ym mhob achos, dylai'r adroddiad hysbysu'r achwynydd fod ganddo'r hawl, os yw'n dal yn anfodlon, i ofyn am i'w gŵyn gael ei hystyried yn allanol yn annibynnol. Dylai gwybodaeth am wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac eraill priodol sy'n delio â chwynion gan gynnwys Bwrdd yr Iaith Gymraeg gael ei darparu.

Y camau terfynol

Cyfeiriwyd eisoes at y ffaith y bydd cwynion yn amrywio o ran eu difrifoldeb. Dylai'r sefydliad benderfynu ar ba lefel y gellir gwneud penderfyniadau ar yr argymhellion yn yr adroddiad a phwy ddylai lofnodi bod y gŵyn ar ben (h.y. pwy ddylai lofnodi unrhyw adroddiad neu lythyr).

Bydd adegau pan fyddai'n briodol i'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog wneud hynny, ar adegau eraill y Cyfarwyddwr Gweithredol sy'n gyfrifol (mewn sefydliadau mwy) ddylai wneud hynny, ac mae adegau eraill eto pan ddylai pennaeth y sefydliad ei wneud. Dylai'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus sefydlu'r lefel o ddirprwyaeth yn y cyswllt hwn. Hefyd, yn ddelfrydol dylai pennaeth y sefydliad weld copi o'r holl ohebiaeth derfynol a gaiff ei hanfon allan mewn perthynas â chwynion Cam 2. Fodd bynnag, bydd hyn yn anymarferol i'r sefydliadau mwy a than yr amgylchiadau hyn argymhellir bod y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog yn darparu adroddiadau rheolaidd i bennaeth y sefydliad.

Mewn achosion lle mae cwyn wedi cael ei chadarnhau neu lle mae problem systemig amlwg, dylai'r Cyfarwyddwr neu'r Rheolwr priodol sicrhau bod cynllun gweithredu'n cael ei lunio, yn nodi sut y caiff yr argymhellion eu gweithredu ac yn enwi'r sawl a fydd yn gyfrifol am eu gweithredu. Pan fydd yn effeithio ar staff rheng flaen, dylent gael eu cynnwys yn y broses hon. Dylai'r cynllun hefyd gynnwys trefniadau ar gyfer cadarnhau i'r achwynydd bod newidiadau wedi'u gweithredu a gwneud darpariaeth i fonitro a gwerthuso trefniadau newydd a gaiff eu cyflwyno er mwyn asesu eu heffaith.

Pan gaiff achos cwyno ei gau, dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog sicrhau bod y dogfennau gwaith a ddefnyddiwyd yn ystod yr ymchwiliad yn cael eu cadw mewn ffordd drefnus a'u storio'n ddiogel. Os daw'r gŵyn yn destun ymchwiliad allanol pellach, megis gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, efallai y bydd angen y dogfennau gwaith hyn fel tystiolaeth y darparwr gwasanaethau cyhoeddus. Dylid cadw cofnodion achosion cwyno am o leiaf flwyddyn ar ôl cau'r achos ar ddiwedd Cam 2.

Person Annibynnol

I rai ymchwiliadau, ystyrir weithiau ei bod yn briodol cynnwys person annibynnol yn yr ymchwiliad Cam 2. Mae hyn yn arbennig o debygol yng nghyswllt cwynion am y gwasanaethau cymdeithasol yn ymwneud â phlant ac oedolion mewn sefyllfaoedd bregus. Cyfrifoldeb y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog yw sicrhau bod gan y sefydliad gronfa o bobl addas i alw arnynt yn ôl yr angen.

Cwynion sy'n Cynnwys Achosion Cyfreithiol neu Ddisgyblu Eraill

Weithiau, daw cwynion i law a fydd yn cynnwys achosion cyfreithiol neu ddisgyblu. O bryd i'w gilydd efallai y bydd rhaid oedi cyn ymchwilio i gŵyn nes bydd yr achosion hynny wedi dod i ben. Fodd bynnag, ni ddylid tybio'n awtomatig fod hyn yn angenrheidiol ym mhob achos. Dylid gwneud asesiad (gan geisio cyngor cyfreithiol, os yw hynny'n briodol) i ganfod a yw'n bosibl ymdrin â thestun y gŵyn heb effeithio'n annheg ar yr achosion eraill sydd ar y gweill. Mae'n bwysig, os yw achwynydd o dan anfantais barhaus o ganlyniad yn ôl pob tebyg i gyflwyno gwasanaethau'n wael, fod pob cam yn cael ei gymryd i ddod â'r rhan hon o'r gŵyn i ben. Bydd hyn yn golygu, os caiff y gŵyn ei chadarnhau, y dangoswyd bod y sefydliad yn gwneud popeth a all i'w roi'n ôl mor gyflym â phosibl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r methiant hwnnw wedi digwydd yn y lle cyntaf.

Cwynion yn ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaethau

Mae adegau pan fydd cwyn a ddaw i law yn ymwneud â mwy nag un sefydliad. Mewn achos felly bydd rôl y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog ychydig yn wahanol. Ar ôl sefydlu elfennau'r gŵyn a pha sefydliadau yw'r rhai perthnasol, dylai gysylltu â'i swyddog(ion) cyfatebol yn y sefydliad(au) arall/eraill dan sylw. Dylai'r swyddogion cwynion wedyn benderfynu pa un ohonynt ddylai arwain y gwaith o gyd-

drefnu'r ymateb i'r achwynydd. Byddai'n ymddangos yn synhwyrol mai'r sefydliad sydd â'r rhan fwyaf yn y gŵyn ddylai wneud hyn. Fodd bynnag, efallai y bydd yn briodol i'r sefydliad sydd â'r adnodd mwyaf i ddelio â chwynion ymgymryd â'r rôl hon.

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

Ceir cwynion lle mae pob elfen yn ddigon amlwg ac ar wahân fel mai'r cyfan a fydd yn ofynnol yw nodi manylion a chanlyniad pob llinyn ymchwilio ac ychwanegu casgliad cyffredinol wedyn at yr ymateb.

Fodd bynnag, cydnabyddir y bydd rhai achosion lle bydd gofyn am gytundeb gan bawb dan sylw er mwyn datrys ac unioni cwyn ac y gallai hyn arwain at densiynau ac anghytuno. Lle mae anghytuno o'r fath yn golygu na ellir parhau, gallai olygu y bydd rhaid cyfeirio'r broblem at uwch reolwyr ym mhob un o'r sefydliadau hyn (at y Prif Weithredwyr o bosibl, yn dibynnu ar ba mor ddifrifol yw'r mater) i geisio datrys y sefyllfa.

Lle nad oes modd datrys yr anghytuno wedyn, efallai mai doeth fydd cyfeirio'r mater bryd hynny at y corff annibynnol allanol perthnasol i ddelio â chwynion ar Gam 3 (e.e. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru). Fodd bynnag, dylid dweud wrth yr achwynydd am y bwriad hwn, ynghyd â'r rheswm drosto, a dylid gofyn iddo gytuno i hynny cyn cyfeirio'r gŵyn fel hyn.

Gwasanaethau Partneriaeth

[Noder: Er nad yw'n rhan o weithdrefn delio â chwynion sefydliad unigol, bydd angen i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus roi sylw i'r isod wrth lunio partneriaethau â sefydliadau tebyg a sefydliadau o fathau eraill.]

Mae'r sefyllfa yng nghyswllt cwynion am wasanaethau partneriaeth yn wahanol eto, yn enwedig o ystyried na fydd pob partner efallai yn ddarostyngedig i'r weithdrefn enghreifftiol hon. Serch hynny, mae'n arfer llywodraethu da i bob partneriaeth a sefydlir gael protocol o'r cychwyn i ddelio â chwynion. Dylai'r protocol hwnnw ei gwneud yn glir ble yn y bartneriaeth y mae'r atebolrwydd am unrhyw wasanaethau sy'n cael eu cyflwyno – h.y. a yw'r cyfrifoldeb yn nwylo'r bartneriaeth fel endid, ynteu a yw pob partner yn atebol am agweddau penodol ar gyflwyno gwasanaethau?

A chofio y bydd llawer o aelodau yn y rhan fwyaf o bartneriaethau o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ddarostyngedig i'r weithdrefn enghreifftiol hon, argymhellir bod y darparwyr hynny'n ceisio cytuno ar brotocol gyda'u partneriaid i ddelio â chwynion mewn ffordd sy'n cyfateb i'r model hwn.

Yn arbennig, argymhellir:

- bod partneriaethau'n sefydlu proses delio â chwynion i'r gwasanaethau y maen nhw fel partneriaeth yn eu cyflwyno
- eu bod yn nodi un man cyswllt i gwynion mewn perthynas â'u gweithgareddau/gwasanaethau ac yn rhoi cyhoeddusrwydd iddo
- bod y person/tîm a nodir yn cyd-drefnu'r gwaith o ymchwilio i'r gŵyn ar ran y bartneriaeth. Yn dibynnu ar natur y gŵyn, os yw'r achwynydd yn dal yn anfodlon â'r gwasanaeth sy'n cael ei gyflwyno gan un partner neilltuol, efallai y bydd yn fwy priodol cyfeirio'r ymchwiliad at y partner neilltuol hwnnw iddo ef ymdrin â hi
- bod y bartneriaeth yn sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o'r cwynion a ddaw i law a'i bod yn ystyried a oes unrhyw wersi a ddylai gael eu rhannu'n fwy eang.

Cwynion ynglŷn â gwasanaethau sydd wedi cael eu gosod ar gytundeb allanol

Er bod darparwyr gwasanaethau cyhoeddus efallai yn gosod y gwaith o ddarparu gwasanaethau ar gytundeb allanol i sefydliadau preifat/gwirfoddol, nid yw hynny'n eu rhyddhau o'u cyfrifoldeb dros y swyddogaethau hynny. Dylai'r rhai sy'n delio â chwynion yn ganolog, felly, sicrhau bod y rhai sy'n gyfrifol am ddrafftio contractau yn ymwybodol o'r angen i gynnwys darpariaeth i ddelio â chwynion fel mater o drefn. Dylai hyn gynnwys gofyniad bod sefydliad sydd dan gontract i ddarparu gwasanaethau yn cydymffurfio â threfniadau tebyg i ddelio â chwynion (h.y. y ddau gam), a bod copi o'r adroddiad/llythyr canlyniad yn cael ei roi i'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus. Dylai sefydliadau o'r fath hefyd roi gwybod i achwynwyr am y trydydd cam allanol a'u hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Adran 4 – Dysgu Gwersi

4.1 Dysgu o gwynion/gwella'n barhaus

4.1.1 Dylid defnyddio gwybodaeth am gwynion i wella'r ffordd y mae sefydliad yn cyflwyno gwasanaethau ac i wneud hynny'n fwy effeithiol.

4.1.2 I'r perwyl hwn, dylai sefydliadau:

- Sicrhau bod y sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog, o bryd i'w gilydd, yn adolygu canlyniad pob cwyn a'r argymhellion i ganfod a oes unrhyw batrymau i'r cwynion/gwersi ehangach i'w dysgu nad ydynt efallai yn amlwg o gwynion unigol yn unig. Wrth ystyried y gwersi y mae modd eu dysgu o gwyn, dylid asesu:
 - A yw'r rhain yn gyfyngedig i'r is-adran/adran dan sylw
 - A oes iddynt oblygiadau i'r sefydliad drwyddo draw
 - Neu yn wir a ydynt yn wersi y dylid eu rhannu ar draws y sector yn y gwasanaeth cyhoeddus neu yn wir ar draws y gwasanaeth cyhoeddus yn ei gyfanrwydd yng Nghymru.
- Sicrhau bod adroddiadau ar gwynion yn cael eu hystyried yn rheolaidd gan uwch reolwyr, gan gynnwys dadansoddiad o'r data a gasglwyd a gwybodaeth am yr argymhellion a wnaethpwyd i wella'r ffordd o gyflwyno gwasanaethau.
- Sicrhau bod yr wybodaeth a gafodd yr uwch reolwyr yn cael ei defnyddio i dargedu unrhyw feysydd sy'n achosi problemau ac ystyried a oes potensial i wella polisiau, gweithdrefnau ac, yn sgil hynny, wasanaethau.
- Sicrhau bod y cabinet/bwrdd gweithredol yn cael adroddiadau sy'n rhoi trosolwg o'r cwynion a ddaeth i law, yn nodi pa newidiadau sydd wedi cael eu gwneud o ganlyniad i'r wybodaeth am gwynion ac, ar ôl monitro'r ffordd y cawsant eu gweithredu, pa ganlyniadau a gafwyd.
- Sicrhau bod adroddiad blynyddol ar gwynion yn cael ei gynhyrchu, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno.

4.2 Cofnodi a monitro cwynion

4.2.1 Mae ffyrdd effeithiol o reoli cwynion yn casglu data penodol ac yn nodi problemau sy'n digwydd dro ar ôl tro neu broblemau sy'n bodoli ar draws y system. Dylai'r holl adborth a chwynion a ddaw i law gael eu cofnodi i sicrhau bod modd gwneud gwerthusiad cynhwysfawr o'r data.

4.2.2 I'r perwyl hwn, dylai sefydliadau:

- Fod â system i gasglu data am gwynion ar draws y sefydliad

- Defnyddio'r system i helpu i olrhain cwynion a sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r amserlenni
- Dylai'r data a gofnodir olygu bod modd cipio'r niferoedd a'r mathau o gwynion, eu canlyniadau a thueddiadau, i hwyluso cymariaethau â chyfnodau blaenorol ac i ganfod cwynion sy'n digwydd dro ar ôl tro neu ar draws y system
- Dylai'r system hefyd olygu pob modd cipio pwyntiau o'r gwersi a ddysgwyd
- Ysgrifennu at yr achwynydd yn manylu ar ganfyddiadau'r ymchwiliad, gan ymddiheuro am unrhyw ddiffygion a disgrifio'r camau a gaiff eu cymryd i atal hyn rhag digwydd eto

[Noder: Dylid annog staff rheng flaen i roi gwybod i'r gwasanaeth delio â chwynion yn ganolog am bob cynw ddirifol neu gwynion â phwyntiau dysgu ehangach y maent wedi delio â nhw'n anffurfiol fel bod modd cofnodi'r rhain ar y gronfa ddata ganolog delio â chwynion. Dylid gwneud hyn pa un a gafodd y gwyn ei datrys yn y fan a'r lle ai peidio. O ran y cwynion dirifol hynny na chawsant eu datrys, bydd gweithredu fel hyn yn golygu y bydd cofnod o'r digwyddiad pe bai'r gwyn yn mynd ymlaen i Gam 2 o'r broses gwyno.]

- 4.2.3 Ond, ni fydd yn rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus weithredu system TG newydd ar gyfer y dibenion cofnodi hynny. Hefyd, ar gyfer cynghorau cymuned bach, er enghraifft, mae'n bosib y byddai cofnodion papur yn ddigon.
- 4.2.4 Fel bod modd adnabod tueddiadau o fewn ac ar draws sefydliadau yng Nghymru, wrth gategoreiddio cwynion, dylid mabwysiadu'r pynciau cwyno lefel uchaf canlynol yn ôl y mathau o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus a restrir isod:

Cynghorau Sir/Bwrdeistref Sirol

- Gwasanaethau Cymdeithasol oedolion
- Gweinyddu budd-daliadau (Treth Gyngor/Tai/Arall)
- Gwasanaethau Cymdeithasol Plant
- Cyfleusterau cymunedol, adloniant a hamdden
- Addysg
- Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd
- Cyllid a'r Dreth Gyngor
- Tai
- Cynllunio a rheoli adeiladu
- Ffyrdd a thrafnidiaeth
- Eraill amrywiol

Cymdeithasau Tai

- Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a threfniadau cyfnewid
- Rheoli stadau a'r amgylchedd/ardaloedd cyffredin/gwrychoedd a ffensys ac ati
- Atgyweiriadau a chynnal a chadw (yn cynnwys lleithder/ gwelliannau a newidiadau e.e. gwres canolog, ffenestri dwbl)
- Anghydfod rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol
- Hawliau ac amodau tenantiaeth/tai wedi'u gadael yn wag a throi tenantiaid allan
- Yr Hawl i Brynu
- Materion ariannol - ôl-ddyledion rhent, ôl-ddyledion tenantiaid blaenorol, taliadau gwasanaeth

- Arall

Byrddau Iechyd Lleol/Ymddiriedolaethau GIG

Bydd y categorïau iechyd priodol i'r cyrff hyn yn unol â'r rhai a ddatblygwyd ac a gyhoeddwyd fel rhan o weithredu Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud Iawn) (Cymru) 2010.

4.2.4 Er mwyn adnabod tueddiadau hefyd o ran canlyniadau cwynion, dylid defnyddio'r diffiniadau lefel uchel canlynol o ganlyniadau cwynion:

- Cwyn am wasanaeth nas darparwyd gan y corff hwn
- Cyfeiriwyd y gŵyn at staff rheng flaen a chafodd ei datrys
- Nid oedd yn teilyngu ymchwiliad
- Ateb Cyflym/Setliad Gwirfoddol
- Rhoddwyd y gorau i'r ymchwiliad
- Cadarnhawyd – Mater nad yw'n systemig
- Cadarnhawyd – Mater systemig – Mae angen cynllun gweithredu
- Ni chafodd y gŵyn ei chadarnhau
- Tynnwyd yn ôl

(Yng nghyswllt Billau/Ymddiriedolaethau GIG, mae'r sylwadau yn 4.2.3 yn gymwys.)

Adran 5 - Staff a Hyfforddiant

5.1 Staff

- 5.1.1 Er nad yw'n anghyffredin i bobl chwilio am rywun i'w feio pan fydd pethau'n mynd o chwith, dylai staff fod yn dawel eu meddwl nad dyna nod ymchwiliad. Dylid ei gwneud yn glir mai diben unrhyw gyfweiliad a gaiff ei gynnal yw sefydlu ffeithiau fel rhan o ymchwiliad i gŵyn, ac nad yw'n rhan o unrhyw drefn ddisgyblu. (Fodd bynnag, gallai proses ddisgyblu ar wahân gael ei chynnal os yw hyn yn briodol.).
- 5.1.2 Wrth ofyn i staff ddod am gyfweiliad, dylid dweud wrthynt beth yw pwrpas yr ymweiliad, beth i'w ddisgwyl a pha baratoi y mae angen iddynt ei wneud. Dylid dweud wrthynt y cânt ddod â rhywun gyda nhw (cydweithiwr, er enghraifft) i'w cefnogi – er y dylid gwneud y sefyllfa o ran cyfrinachedd a'u rôl nhw yn glir. Dylid dweud wrthynt hefyd beth fydd yn digwydd ar ôl y cyfweiliad.
- 5.1.3 Mae bod yn destun cwyn yn sefyllfa llawn straen beth bynnag ac, yn dibynnu ar amgylchiadau'r gŵyn a'r materion dan sylw, efallai y bydd yn ddoeth hysbysu'r sawl sy'n cael ei gyfweld am y cymorth/cwmsela i staff sydd ar gael.
- 5.1.4 Yn yr un modd ag y mae'n bwysig rhoi gwybod yn gyson i achwynwyr am hynt yr ymchwiliad a'i ganlyniad, mae'r un peth yn wir yng nghyswllt staff.
- 5.1.5 Yn ogystal â hysbysu staff o ganlyniadau cwynion ac unrhyw argymhellion sy'n codi, dylai fod ffordd hefyd (cylchlythyron staff, darparu'r adroddiad blynyddol ar y fewnrwyd) o ledaenu i'r staff sut y gall y ffordd y maen nhw'n delio â chwynion gyfrannu at well gwasanaethau cyhoeddus. Dylid sefydlu diwylliant yn y sefydliad fel bod rhoi gwybod am gŵyn a'r camau a gymerwyd yn cael ei weld fel gweithred gadarnhaol gan ei bod yn hybu dysgu sefydliadol. Os oes llawer o unigolion (wedi'u lleoli mewn gwahanol fannau efallai) yn delio â math tebyg o broblem heb i'r wybodaeth hon gael ei rhannu ag eraill, efallai na fydd problem sydd mewn gwirionedd yn un systemig, wedi gwreiddio'n ddwfn o fewn y sefydliad, yn dod i'r wyneb. Os yw staff rheng flaen yn hysbysu'r achwynydd o'r cam gweithredu hwn (a fwriedir), mae'n debygol o gael effaith bositif o safbwynt cysylltiadau da â chwsmeriaid.

5.2 Hyfforddiant

- 5.2.1 Mae angen i adnoddau digonol gael eu darparu ar gyfer y swyddogaeth gwynion gan staff sydd wedi cael hyfforddiant priodol.
- 5.2.2 Dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog wneud asesiad o'r sgiliau a'r cymwyseddau sy'n ofynnol gan bawb sy'n ymwneud â'r broses gwyno a sicrhau bod strategaeth hyfforddi briodol wedi cael ei sefydlu. (O ran y GIG yng Nghymru, bydd asesiad o'r anghenion sgiliau a hyfforddiant yn cael ei gynnal fel rhan o weithredu'r Rheoliadau).

- 5.2.3 Dylai'r sawl sy'n delio â chwynion yn ganolog adolygu'n barhaus y nifer o swyddogion medrus a hyfforddedig sydd gan y sefydliad i gynnal ymchwiliadau a pharatoi adroddiadau arnynt.
- 5.2.4 Mae'n fwy na thebyg y bydd angen hyfforddiant 'arbenigol' ychwanegol ar y rhai sy'n debygol o ymwneud â chynnal ymchwiliadau 'sensitif'.
- 5.2.5 Yn y pendraw, mater i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus unigol yw penderfynu ynghylch hyfforddiant staff. Mae Rheoli yng Ngwasanaeth Cyhoeddus Cymru (RhNgCC) yn debygol o ddarparu hyfforddiant wedi'i anelu'n benodol at y rhai sy'n delio â chwynion darparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Rhagwelir y bydd yr hyfforddiant hefyd yn cynnwys cyngor i'r rhai sy'n delio â chwynion yn ganolog ar sut mae hyfforddi staff rheng flaen i ddelio â chwynion/datrys yn lleol. Ond, mae'n bosib y byddai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn dymuno trefnu hyfforddiant priodol arall.] [Bydd Llywodraeth Cynulliad Cymru yn gwneud trefniadau priodol ar gyfer hyfforddiant yn GIG Cymru fel rhan o weithredu'r Rheoliadau.]
- 5.2.6 Fodd bynnag, dylai hyfforddiant cyffredinol gael ei gynnwys hefyd yn y rhaglen gynefino i bawb yn y sefydliad (mae hyn yn cynnwys staff ac aelodau Bwrdd/Cabinet).

5.3 Gweithredu Annerbyniol gan achwynwyr

- 5.3.1 Mae'r polisi enghreifftiol yn cydnabod y gall rhai pobl ymddwyn mewn ffordd sy'n groes i'w natur mewn cyfnodau o helbul neu drallod. Dylid cofio bod yr amgylchiadau a arweiniodd at gŵyn wedi peri gofid neu loes efallai. Ni ddylai ymddygiad achwynydd gael ei ystyried yn annerbyniol am fod rhywun yn egniol neu'n benderfynol. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr sy'n ddig, yn mynnu rhywbeth neu'n daer arwain at ofynion afresymol ar sefydliad neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Y gweithredoedd hyn sy'n cael eu hystyried yn annerbyniol. Dylai sefydliadau felly sefydlu polisi 'gweithredoedd annerbyniol gan achwynwyr' a sicrhau bod y staff yn cael hyfforddiant priodol yn gysylltiedig â hynny. Os nad oes gan sefydliadau bolisi o'r fath ar hyn o bryd, mae croeso iddynt ddefnyddio polisi Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (ar gael yn www.ombudsman-wales.org.uk) fel sail ar gyfer eu gweithdrefn eu hunain.

Rhestr o sefydliadau y mae'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol yn gymwys iddynt

Llywodraeth Cymru

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Llywodraeth leol, tân a'r heddlu

Awdurdod lleol yng Nghymru (mae hyn yn cynnwys cynghorau sir/cynghorau bwrdeistref sirol* a chynghorau cymuned)

Bwrdd ar y cyd y mae pob un awdurdod sy'n perthyn iddo yn awdurdodau lleol yng Nghymru

Awdurdod tân ac achub yng Nghymru a sefydlwyd gan gynllun yn unol ag adran 2 o Ddeddf Gwasanaethau Tân ac Achub 2004 (c. 21) neu gynllun y mae adran 4 y Ddeddf honno yn berthnasol iddo

Awdurdod heddlu dros ardal heddlu yng Nghymru

Amgylchedd

Awdurdod Parc Cenedlaethol ar gyfer Parc Cenedlaethol yng Nghymru

Cyngor Cefn Gwlad Cymru

Asiantaeth yr Amgylchedd

Comisiynwyr Coedwigaeth

Pwyllgor rhanbarthol amddiffyn rhag llifogydd ar gyfer ardal sy'n gyfan gwbl yng Nghymru neu'n rhannol

Bwrdd draenio mewnol ar gyfer ardal draenio mewnol sy'n gyfan gwbl yng Nghymru neu'n rhannol

Iechyd a gofal cymdeithasol

Cyngor Gofal Cymru

Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru

Bwrdd Iechyd Lleol*

Ymddiriedolaeth y GIG sy'n rheoli ysbyty neu sefydliad neu gyfleuster arall yng Nghymru*

Awdurdod Iechyd Arbennig nad yw'n cyflawni swyddogaethau yn Lloegr yn unig neu'n bennaf yn Lloegr

Cyngor Iechyd Cymuned

Darparwr annibynnol yng Nghymru*

Darparwr gwasanaeth iechyd teulu yng Nghymru*

Unigolyn sy'n cyflawni swyddogaethau a roddwyd dan reoliadau adran 113(2) Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 (c. 43)*

Tai

Landlord cymdeithasol yng Nghymru (mae hyn yn cynnwys cymdeithasau tai)

Addysg a hyfforddiant

Swyddfa Prif Arolygydd Ei Mawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru (ELWA)

Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru

Panel apeliadau derbyn a sefydlwyd yn unol â rheoliadau dan adran 94(5) neu 95(3)

Deddf Safonau a Fframwaith Ysgolion 1998 (c. 31).

Corff llywodraethu unrhyw ysgol gymuned, ysgol sefydledig neu ysgol wirfoddol cyn belled â'u bod yn gweithredu mewn cysylltiad â derbyn disgyblion i'r ysgol neu fel arall yn cyflawni unrhyw un o'u swyddogaethau dan Bennod 1 Rhan 3 Deddf Safonau a Fframwaith Ysgolion 1998.

Panel apeliadau gwaharddiadau a sefydlwyd yn unol â rheoliadau dan adran 52 Deddf Addysg 2002 (c. 32).

Celfyddydau a hamdden

Cyngor Celfyddydau Cymru

Cyngor Chwaraeon Cymru

Amrywiol

Bwrdd yr Iaith Gymraeg

[Nodiadau:

1. Darparwyr Iechyd a Gofal Cymdeithasol: Rhaid i'r cyrff hynny a nodir â seren uchod gydymffurfio hefyd â'r trefniadau statudol perthnasol ar gyfer ymdrin â chwynion iechyd a gwasanaethau cymdeithasol.
2. Cyrff Llywodraethu Ysgolion: Er nad yw'r cyrff hyn yn rhan o gwmpas y polisi enghreifftiol hwn a'r canllawiau, argymhellir eu bod yn ystyried y ddwy ddogfen hyn yn 'arfer da' wrth iddynt ddatblygu/adolygu eu gweithdrefnau cwyno eu hunain.]