

**CYNGOR CYMUNED
LLANDDAROG**

GWEITHDREFN GWYNO

Mabwysiadwyd Medi 2016

MYNEGAI

| | | TUDALEN |
|--------------|---|----------------|
| | MYNEGAI | 1 |
| | | |
| 1.0 | DIFFINIADAU | 2 |
| | | |
| 2.0 | CYFLWYNIAD | 3 |
| | | |
| 3.0 | SUT GALL CWSMER WNEUD CWYN? | 3 |
| | | |
| 4.0 | GWEITHDREFN AR GYFER YMDRIN Â CHWYNION | 3 - 7 |
| 4.1 | Terfyn Amser ar gyfer derbyn cwynion | 3 |
| 4.2 | Ymdrin â Chwyn | 3/4 |
| 4.3 | Cofnodi cwyn | 4 |
| 4.4 | Gweithdrefn Tair Rhan | 5 |
| 4.5 | Graddfeydd Amser | 5 |
| 4.6 | Cwynion am y Clerc | 6 |
| 4.7 | Yr Ombwdsman | 6 |
| 4.8 | Cwynion Blinderus | 6 |
| 4.9 | Cwynion Di enw | 6 |
| | | |
| | ATODIADAU | 7 - 9 |
| AT. 1 | Copi o Ffurflen Gwyn | 7 |
| AT. 2 | Manylion Cyswllt ar gyfer Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru | 8 |
| AT. 3 | Graddfeydd Amser – Rhestr Gyfeirio Gyflym | 9 |

1.0 DIFFINIADAU

1.1 Cwyn

Mynegiant o anffodlonrwydd gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd ynglŷn â gweithredu'r Cyngor neu am safon y gwasanaeth ydyw cwyn, pa un ai'r Cyngor oedd yn gyfrifol am y gweithredu neu ddarparu'r gwasanaeth neu gorff arall yn gweithredu ar ran y Cyngor.

1.2 NID yw cwyn:

- Yn gais cychwynnol am wasanaeth
- Yn gwynion am unrhyw drydydd parti e.e. am grŵp cymunedol nad yw'r Cyngor yn gyfrifol amdano.
- Yn gais am esboniad am benderfyniad
- Yn gynrychiolaeth ynglŷn â phrif benderfyniad polisi e.e. gosod yr argymhelliad.

1.3 Materion nad yw'r weithdrefn hon yn ymdrin â hwy:

Weithiau mae gan aelodau'r cyhoedd hawl i apelio penodol neu welliannau eraill os oes ganddynt gwynion ac nid yw'r weithdrefn gwyno hon yn briodol yn yr amgylchiadau hyn. Mae'r cwynion sy'n syrthio y tu allan i'r weithdrefn hon yn cynnwys:

- Cwynion lle mae hawl i apelio i driwlynlys annibynnol, neu welliant cyfreithiol e.e. penderfyniadau cynllunio neu hawliau yswiriant posibl
- Cwynion am ymddygiad Cynghorydd, ac yn y lle cyntaf dylid riportio'r rheiny i swyddog Monitro Cyngor Sir Caerfyrddin, a bydd ef yn cynghori'r achwynwr i gyflwyno'r gwyn i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Cwynion gan staff y Cyngor ynglŷn â materion gwaith, gan y bydd y rheiny yn cael ymdriniaeth o dan weithdrefnau personél y Cyngor
- Haeriadau o gamymddwyn difrifol gan swyddog neu weithgarwch troseddol. Os yw'r gwyn yn un ddifrifol, rhaid cyfeirio'r gwyn at y Clerc ar unwaith ar gyfer ymchwiliad. Bydd y Clerc yn cadw'r holl ddogfennaeth sy'n perthyn i'r gwyn.
- Haeriadau o amhriodoldeb ariannol. Rhaid riportio unrhyw achos o dwyll neu lygredd amheus gan unrhyw swyddog neu aelod o'r Cyngor i'r Clerc ar unwaith er mwyn cyflawni'r ymchwiliad angenrheidiol. Os bydd sail resymol i nodi fod y swyddog neu'r aelod yn euog o dwyll neu lygredd, o ganlyniad i'r ymchwiliad, bydd y Clerc yn trafod y mater gyda'r Cyngor llawn 'yn y dirgel', a'r Cyngor wedyn fydd yn penderfynu a ddylid cyfeirio'r mater yn ffurfiol i'r Heddlu.

2.0 CYFLWYNIAD

- 2.1 Mae'r ddogfen hon yn cyflwyno gweithdrefn Cyngor Cymuned Llanddarog wrth ddelio â chwynion.
- 2.2 Mae cwynion oddi wrth aelodau'r cyhoedd yn ffynhonnell adborth werthfawr ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarperir gennym. Maent yn fodd cadarnhaol o hybu bodlonrwydd cwsmer ac yn ffordd o adnabod cyfleoedd i wella cyflwyno'r gwasanaeth. Maent yn ein helpu i ddysgu am anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid.
- 2.3 Mae'r weithdrefn hon yn adlewyrchu arweiniad a roddwyd gan Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac Un Llais Cymru.

3.0 SUT Y GALL CWSMER WNEUD CWYN?

- 3.1 Gellir cyflwyno cwyn trwy lythyr, yn bersonol, ar y ffôn, trwy drydydd parti megis Cynghorydd neu asiant cynghori, trwy e-bost neu trwy wefan y Cyngor - unrhyw ffordd sy'n gyfleus i'r cwsmer.
- 3.2 Lluniwyd ffurflen gwyno i helpu aelodau'r cyhoedd. Sut bynnag, nid oes rhaid iddynt ddefnyddio'r ffurflen hon os nad ydynt yn dymuno gwneud hynny. Gwelir copi o'r ffurflen yn **Atodiad 1**.
- 3.3 Gellir cwblhau'r ffurflen hon gan:

Aelod o'r cyhoedd

Gweithiwr gyda'r Cyngor (ar ran aelod o'r cyhoedd) os derbynnir y gwyn trwy lythyr, galwad bersonol, galwad dros y ffôn, trwy drydydd parti neu trwy e-bost.

4.0 GWEITHDREFN AR GYFER YMDRIN Â CHWYNION

4.1 Terfyn Amser ar gyfer derbyn Cwynion

Mae'n bosibl na ellir ymchwilio i gwynion a gododd mwy na 6 mis cyn dyddiad cyflwyno'r gwyn. Mewn achosion o ansicrwydd, rhaid cyfeirio'r gwyn at y Clerc ar gyfer penderfyniad.

4.2 Ymdrin â Chwyn

Pan fydd aelod o'r cyhoedd yn cysylltu â gweithiwr gyda chwyn, rhaid i'r gweithiwr yn y lle cyntaf farnu a ellir datrys y mater a godwyd yn y fan a'r lle, neu a oes angen mwy o ymchwiliad. Pan fydd yn glir fod y Cyngor ar fai, y cyfan sydd ei angen weithiau ydyw ymddiheuriad e.e. "Rydw i'n flin iawn am y camsyniad" neu "Rydw i'n flin iawn eich bod wedi gorfod aros mor hir."

- Os yw'r cwsmer yn hapus gyda'r ymateb a roddwyd

Nid oes angen gweithredu pellach.

- Os nad yw'r cwsmer yn hapus gyda'r ymateb a roddwyd (ac felly mae angen gweithredu pellach)

Dylid cwblhau'r ffurflen gwyno a'i chyflwyno yn y dull a amlinellir ym mharagraff 4.3 isod. Dylid hysbysu'r cwsmer y bydd ef/hi yn derbyn ateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

4.3 Cofnodi Cwyn

Pan dderbynnir cwyn, dylid diolch i'r cwsmer am gymryd yr amser i fynegi ei farn/barn, a dweud wrtho/wrthi sut yr ymdrinnir â'r gwyn (h.y. caiff ei gofnodi a'i drosglwyddo i'r Clerc i ymchwilio) Dylid cofnodi'r gwyn fel a ganlyn:

- Os derbynnir ar ffurflen gwyno:

Dylid trosglwyddo'r ffurflen i'r Clerc ar unwaith.

- Os derbynnir trwy lythyr:

Dylid trosglwyddo'r llythyr i'r Clerc ar unwaith

- Os derbynnir trwy e-bost:

Dylid trosglwyddo'r e-bost i'r Clerc ar unwaith.

- Os derbynnir dros y ffôn:

Dylid cwblhau'r ffurflen tra bydd y cwsmer ar y ffôn. Wedi'i chwblhau, dylid trosglwyddo'r ffurflen i'r Clerc ar unwaith.

Er mwyn i'r cwsmer fod yn fodlon fod y gwyn wedi'i chofnodi'n gywir, dylid darllen y gwyn nôl i'r cwsmer. Dylid gofyn i'r cwsmer wedyn os hoffai ef/hi gael copi o'r ffurflen sydd wedi'i chwblhau. Dylid cynghori'r cwsmer i gysylltu â'r Clerc os nad ydyw ef/hi yn fodlon â'r ffordd y cofnodwyd y gwyn.

- Os derbynnir trwy alwad personol:

Dylid cwblhau'r ffurflen pan fydd y cwsmer yn bresennol. Dylid gofyn i'r cwsmer wedyn os hoffai ef/hi gael copi o'r ffurflen wedi'i chwblhau. Ar ôl ei chwblhau dylid trosglwyddo'r ffurflen i'r Clerc ar unwaith

4.4 Gweithdrefn Tri-Cham

Mae'r weithdrefn i ddelio â chwynion yn benodol yn cynnwys 3 cham allweddol. Lluniwyd y camau hyn i ddarparu'r cwsmer â dull trylwyr a theg o wneud iawn ac i ddarparu fframwaith i'r swyddogion weithio o'i mewn.

CAM UN

Ymchwiliad gan y Clerc

Bydd y Clerc yn ceisio datrys y gwyn a rhoddir ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Hysbysir y cwsmer os na fydd ef/hi yn hapus gyda'r ymateb fe all ef/hi ofyn (o fewn 10 diwrnod i dderbyn yr ymateb) i'r Clerc ymchwilio'r gwyn gyda'r Cadeirydd (Cam 2)

CAM DAU

Ymchwiliad gan y Clerc a'r Cadeirydd

Bydd y Clerc, ynghyd â'r Cadeirydd, yn ymchwilio'r gwyn ymhellach a rhoddir ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Hysbysir y cwsmer os na fydd ef/hi yn hapus gyda'r ymateb fe all e/hi (o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn yr ymateb) ofyn i'r Cyngor llawn i ymchwilio i'r gwyn (Cam 3) Sut bynnag, os yw'r cwsmer yn anfodlon gyda chanlyniad Cam 2, cynghorir ef/hi fod ganddo/ganddi'r hawl i gyfeirio'r gwyn i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar unwaith heb symud ymlaen i Gam 3.

CAM TRI

Ymchwiliad gan y Cyngor Llawn

Mae gan y Cyngor Llawn gyfrifoldeb terfynol i ddelio â chwynion o fewn y weithdrefn hon.

Bydd y Cyngor Llawn yn ymchwilio i'r gwyn a rhoddir ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Hysbysir y cwsmer hefyd y gall ef/hi gyfeirio'r gwyn i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

4.5 Graddfeydd Amser

- Os yw'n debygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gwyn, nid oes rhaid cydnabod y gwyn.
- Os yw'n annhebygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gwyn, cydnabyddir y gwyn o fewn 3 diwrnod gwaith o'i derbyn.
- Rhoddir ymateb llawn o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn y gwyn/cais i symud i'r cam nesaf.
- Yn yr achosion hynny lle na ellir cwblhau'r ymchwiliad o fewn 10 diwrnod gwaith, cysylltir â'r cwsmer (o fewn 10 diwrnod gwaith) a rhoddir esboniad am yr oedi. Rhoddir dyddiad newydd i'r cwsmer hefyd ar gyfer cwblhau'r ymchwiliad.

Gellir gweld 'Rhestr Gyfeirio Gyflym' i'r graddfeydd amser sydd ynghlwm wrth y tri cham yn **Atodiad 2**.

4.6 Cwynion am Staff y Cyngor

Bydd unrhyw gwyn am ymddygiad y Clerc sydd ddim yn syrthio'n gywir o fewn Gweithdrefn Ddisgyblu'r Cyngor yn cael ei gyfeirio ar unwaith i Gadeirydd y Cyngor ar gyfer ymchwiliad llawn gan y Cyngor llawn. Hysbysir y Clerc am y gwyn a chaiff gyfle i ymateb. Ystyrir unrhyw gwyn am ymddygiad staff eraill o fewn fframwaith Gweithdrefn Ddisgyblu'r Cyngor.

4.7 Yr Ombwdsman

Gall aelodau o'r cyhoedd wneud cwynion i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru unrhyw bryd. Yn gyffredinol, sut bynnag, yr Ombwdsman fydd y llwybr olaf ar agor i'r cwsmer os nad yw ef/hi yn fodlon ag ymateb y Cyngor ar ôl mynd trwy'r tri cham cwyno mewnol.

Os yw aelod o'r cyhoedd yn dymuno cyfeirio'r mater i'r Ombwdsman rhoddir manylion cyswllt perthnasol iddo ef/hi, ac fe ellir gweld y rheiny yn **Atodiad 3**.

4.8 Cwynion Blinderus

Mae'n bosibl gwrthod derbyn cwyn o dan y weithdrefn hon os ydyw yn un 'flinderus'. Y Clerc fydd yn penderfynu a yw cwyn yn 'flinderus' ai peidio, ar ôl ymgynghori gyda Chadeirydd y Cyngor. Bydd y ffactorau sydd i'w hystyried cyn gwneud y penderfyniad hwn yn cynnwys un neu fwy o'r canlynol:

- Ymchwiliwyd y gwyn yn llawn ac mae gweithdrefn gwyno'r Cyngor wedi'i disbyddu.
- Nid yw'r achwynwr yn barod i dderbyn y canlyniad
- Mae'r achwynwr yn mynnu parhau gyda'r un gwyn neu un gyffelyb
- Mae Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (neu unrhyw drydydd parti) eisoes wedi penderfynu ar y mater ac mae'r achwynwr yn mynnu gwneud yr un gwyn neu un gyffelyb.

Yn y lle cyntaf, dylai staff dderbyn a chofnodi cwyn yn unol â'r weithdrefn hon. Os derbynnir cwyn a ystyrir yn un 'flinderus', cynghorir y cwsmer gan y Clerc yn unol â hynny.

4.9 Cwynion Dienw

Os derbynnir cwyn ddienw neu os yw'r cwsmer yn anfodlon rhoi ei enw/cyfeiriad, rhaid cwblhau'r ffurflen gwyno (hyd y gellir) a rhaid i'r mater gael ei ymchwilio. Bydd angen addasu'r weithdrefn i gwrdd ag amgylchiadau arbennig.

Yn absenoldeb manylion yr achwynwr ni fydd yn bosibl adrodd yn ôl iddo ef/hi ynglŷn â chanlyniadau'r ymchwiliad. Sut bynnag, bydd rhai achwynwyr, er am gadw'n anhysbys, yn gadael rhif ffôn neu gyfeiriad e-bost, ac felly gellir rhoi ymateb yn y dull hwn.

ATODIAD 1

FFURFLEN GWYNO

Cyfeirnod:

At ddefnydd swyddogol yn unig

Eich enw:

Eich cyfeiriad a'ch cod post:

.....

.....

Eich rhif ffôn yn ystod y dydd:

Eich cyfeiriad e-bost:

Dyddiad:

Eich cwyn:

.....

.....

(Ychwanegwch ar dudalen arall os oes eisiau)

Beth ddylen ni ei wneud yn eich barn chi:

.....

.....

Os yw'r gwyn wedi'i datrys a does dim angen gweithredu pellach- Swyddog i dicio'r bocs a llofnodi isod:

Dim gweithredu pellach:

• Ydych chi'n apelio yn erbyn ymateb blaenorol i'r un gwyn? Ydw Nac ydw

• Os 'Ydw' pryd y rhoddwyd yr ymateb?

• Rhowch enw a chyfeirnod y person roddodd yr ymateb ogwydda:

Enw:

Cyfeirnod ar y llythyr ymateb:

• Esboniwch pam rydych chi'n apelio ogwydda

.....

.....

.....

(Ychwanegwch ar dudalen arall os oes eisiau)

Dychwelwch y ffurflen wedi'i chwblhau drwy'r post at Mr O Enoch, Clerc y Cyngor, 5 Heol Rhosybonwen, Cefneithin, Llanelli, Sir Gar, SA14 7DJ

ATODIAD 2 – GRADDFEYDD AMSER – RHESTR GYFEIRIO GYFLYM

CAM UN – YMCHWILIAD GAN Y CLERC

Clerc:

Os yw'n debygol y bydd ymateb llawn yn cael ei roi o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gwyn – nid oes rhaid cydnabod y gwyn.

Os yw'n annhebygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gwyn - cydnabyddir y gwyn o fewn 3 diwrnod gwaith o'i derbyn

Ymchwiliad wedi'i gwblhau a'r ymateb wedi'i roi neu ddyddiad newydd ar gyfer cwblhau'r ymchwiliad o fewn 10 diwrnod i dderbyn y gwyn.

Cwsmer:

Cais i symud at Gam 2 i'w dderbyn o fewn 10 diwrnod i dderbyn y llythyr sy'n manylu ynglŷn â chanlyniad Cam 1 yr ymchwiliad.

CAM DAU – YMCHWILIAD GAN Y CLERC A'R CADEIRYDD

Clerc a'r Cadeirydd:

Os yw'n debygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn cais y cwsmer i symud i Gam 2 – nid oes angen cydnabod y gwyn.

Os yw'n annhebygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn cais y cwsmer i symud i Gam 2– cydnabyddir y gwyn o fewn 3 diwrnod gwaith.

Ymchwiliad wedi'i gwblhau a'r ymateb wedi'i roi neu ddyddiad newydd ar gyfer cwblhau'r ymchwiliad o fewn 10 diwrnod i dderbyn y cais i symud at Gam 2.

Cwsmer:

Cais i symud at Gam 3 i'w dderbyn o fewn 10 diwrnod i dderbyn y llythyr sy'n manylu ynglŷn â chanlyniad Cam 2 yr ymchwiliad

CAM TRI – YMCHWILIAD GAN Y CYNGOR LLAWN

Cyngor Llawn:

Os yw'n debygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn cais y cwsmer i symud i Gam 3 – nid oes angen cydnabod y gwyn

Os yw'n annhebygol y rhoddir ymateb llawn o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn cais y cwsmer i symud i Gam 3 – cydnabyddir y gwyn gan Clerc y Dref o fewn 3 diwrnod gwaith.

Ymchwiliad wedi'i gwblhau a'r ymateb wedi'i roi neu ddyddiad newydd ar gyfer cwblhau'r ymchwiliad o fewn 10 diwrnod i dderbyn y cais i symud at Gam 3

ATODIAD 3

OMBWDSMAN GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU – MANYLION CYSWLLT

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Pen y bont
CF35 5LJ

Rhif Ffôn. 01656 641150

Rhif Ffacs. 01656 641199

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

