



## CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

### POLISI PRYDERON A CHWYNION

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau.

Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn sicrhau y cewch unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac rydym wedi methu â'i ddarparu. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo'n bosibl, yn ceisio unioni pethau i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o gwynion i wella ein gwasanaethau.

#### **Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn**

Pan fyddwch chi'n mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a eglurwn isod. Fodd bynnag, weithiau efallai bydd gennych hawl statudol i apelio, er enghraifft 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 i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn, er enghraifft pan fo fframwaith cyfreithiol yn berthnasol, ac yna byddwn yn eich cyngori ynghylch sut i fynegi eich pryderon.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion Rhyddid Gwybodaeth na mynediad i ddata. Cysylltwch ag Uned Wybodaeth y Cyngor, Tŷ Penallta, Ystrad Mynach, Hengoed CF82 7PG; ffôn 01443 864320; e-bost [ryddidgwybodaeth@caerffili.gov.uk](mailto:ryddidgwybodaeth@caerffili.gov.uk)

Nid yw'r Polisi hwn yn berthnasol i gwynion am ysgolion. Os hoffech wneud cwyn am ysgol, cysylltwch â'r ysgol yn uniongyrchol a gallan nhw roi copi o'u polisi cwynion i chi.

Gall Swyddogion Cwynion roi cyngor ar y math o gwynion y gallant eu hystyried.

#### **Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?**

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth, er enghraifft, i roi gwybod am fethiant i gasglu biniau neu olau stryd diffygiol neu ofyn am apwyntiad *nid* yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac yna nad ydych yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu mynegi eich pryder fel y disgrifiwn isod.

## Ymdrin â'ch Cwyn

Mae gennym broses ddau gam ar gyfer ymdrin â'ch cwyn.

### Cam 1 Datrysiaid anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym o'r farn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych yn ymdrin ag ef. Bydd yn ceisio ei ddatrys i chi yn syth. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Ein nod yw cwblhau'r cam anffurfiol cyn gynted â phosibl a chyn pen 10 diwrnod. Os nad yw'n bosibl datrys y pryder yn yr amserlen hon yna gellir cyfeirio'r mater i'r cam ymchwilio ffurfiol fel yr amlinellir isod. Byddwn yn eich cynghori ar sut i gyfeirio eich cwyn.

### Sut i fynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

#### Gallwch fynegi eich pryder drwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Cysylltwch â'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar 01443 864221 os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan yn <https://www.caerphilly.gov.uk/My-Council/Complaints-and-feedback/Service-complaints?lang=cy-gb>
- E-bostiwch ni yn [cwynion@caerffili.gov.uk](mailto:cwynion@caerffili.gov.uk)
- Ysgrifennwch atom yn: Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili at sylw'r Swyddog Cwynion Corfforaethol d/o Gwasanaethau Cyfreithiol Tŷ Penallta Ystrad Mynach Hengoed CF82 7PG

Ein nod yw sicrhau bod ffurflenni pryderon a chwynion ar gael ym mhob un o'n canolfannau gwasanaeth a'n hardaloedd cyhoeddus a hefyd mewn lleoliadau priodol yn y Canolfannau Cyswllt, Llyfrgelloedd, Swyddfeydd Tai Ardal a Chanolfannau Hamdden.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Saesneg a gellir eu darparu mewn fformatau eraill gan gynnwys sain neu Braille ar gais.

### Ymdrin â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol cyn pen **5** diwrnod ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu ymdrin â hi.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes angen dogfennau arnoch mewn print mawr.

- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder yn agored ac yn onest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond am eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

Fel rheol, dim ond os byddwch yn dweud wrthym am eich pryderon o fewn **chwe** mis y gallwn edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion dan sylw yn dal yn fyw yn y cof.

Mewn amgylchiadau eithriadol mae'n bosibl y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi egluro pam nad ydych wedi dod â'ch pryder i'n sylw'n gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Er hynny, 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 cydsyniad arnom i chi weithredu ar eu rhan.

### **Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?**

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Yna, byddwch yn cael enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft contractwr atgyweirio, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Ond os ydych am fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi oni bai ein bod wedi cytuno y bydd y sefydliadau hynny'n cydymffurfio â phroses debyg o ymdrin â chwynion fel y nodir yn y ddogfen hon sy'n cynnwys y sefydliadau hynny sy'n rhoi gwybod i achwynwyr am yr hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Os oes proses gwyno dan gcontract ar waith, byddwn yn dal i fonitro cwynion sy'n dod i law a'r modd y mae'r contractwr yn ymdrin â nhw.

### **Cam 2 Ymchwiliad Ffurfiol**

Byddwn yn dweud wrthyh wrth bwy rydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Fel arfer, y person yma fydd y Pennaeth Gwasanaeth perthnasol neu berson a enwebwyd ar ei ran. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â maes cyfrifoldeb mwy nag un Pennaeth Gwasanaeth, bydd y Pennaeth Gwasanaeth enwebedig yn cydlynu'r ymateb i chi neu gall Swyddog Monitro'r Cyngor, neu ei ddirprwy, ymdrin ag ef. Mewn rhai achosion, er enghraifft, pan fo gweithdrefn statudol yn berthnasol, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn egluro wrthyh sut rydym wedi deall eich pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi'u deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad rydych chi'n gobeithio ei gael.

Fel rheol, 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, os oeddech wedi gofyn am wasanaeth ac os byddwn yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a llunio adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif llethol o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn:

- Yn rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam rydym yn credu y gallai gymryd rhagor o amser i ymchwilio i'r gŵyn.
- Yn dweud wrthy ch faint o amser rydym yn disgwyl i'r gwaith ei gymryd.
- Yn rhoi gwybod i chi ble'r ydym arni gyda'r ymchwiliad, ac
- Yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, gan gynnwys dweud wrthy ch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu at gadarnhau'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, mae'n bosibl y byddwn yn awgrymu gwasanaeth cyfryngu neu ddull arall o geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hynny gynnwys gwybodaeth rydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau sgysiaiu, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw arweiniad a hawliau cyfreithiol.

## **Canlyniad**

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i ddarganfod. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy ch beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn gweld fod rhywbeth o'i le ar ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

## **Unioni Pethau**

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth i chi y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu nawr, os yw hynny'n bosibl. Os nad ydym yn gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn anelu at ei gywiro. Os ydych wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi'n ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os oedd yn rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan y dylem ni fod wedi'i ddarparu i chi, neu os oedd genny ch hawl i gyllid na wnaethoch ei dderbyn, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

## **Yr Ombwdsmon**

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael triniaeth annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael o ganlyniad i fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi dod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

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

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: [Holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:Holwch@ombwdsmon.cymru)
- Y wefan: [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pen-coed CF35 5LJ

Mae sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn ymdrin â chwynion am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn roi cyngor i chi am sefydliadau o'r fath.

### **Dysgu gwersi**

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter a chânt eu gwneud yn ymwybodol o bob cwyn ddifrifol. Mae ein Cabinet hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Gallwn hefyd gyflwyno adroddiadau i bwyllgorau eraill yn y Cyngor gan gynnwys y pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio. Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) am gwynion a dderbynnir a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gwynion.

Pan fydd angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddwn wedi cyflawni'n haddewidion.

### **Beth os oes angen help arnoch?**

Nod ein staff fydd eich helpu i roi gwybod i ni am eich pryderon. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai yr hoffech gysylltu ag unrhyw un o'r gwasanaethau canlynol a allai eich cynorthwyo.

Cyngor ar Bopeth – [admin1@cacb.org.uk](mailto:admin1@cacb.org.uk) rhif ffôn 03444 772020 a neu 01443 835363

Tai Pawb – [info@taipawb.org](mailto:info@taipawb.org) rhif ffôn 02920 537630

[sheltercymru.org.uk](http://sheltercymru.org.uk) rhif ffôn 08000 495495

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic.

- Ffôn 0808 802 3456
- Gwefan [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)

neu cysylltwch â Chomisiynydd Plant Cymru. Y manylion cyswllt yw:

- Ffoniwch 0808 801 1000
- E-bost [post@complantcymru.org.uk](mailto:post@complantcymru.org.uk)
- Gwefan [www.complantcymru.org.uk](http://www.complantcymru.org.uk)

### **Yr hyn a ddisgwyliwn gennych**

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl weithredu yn groes i'w cymeriad. Efallai fod amgylchiadau gofidus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym o'r farn bod ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod rhywun yn benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais 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 pan welwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

## **Atodiad A**

### **Ffurflen Pryder/Cwyn**

Sylwer: Fel arfer, dylai'r person a brofodd y broblem lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

#### **A. Eich manylion**

Cyfenw:

Enw cyntaf:

Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/os arall nodwch

Cyfeiriad a Chod post:

Eich cyfeiriad E-bost:

Rhif Ffôn Cyswllt yn ystod y dydd:

Nodwch sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi:

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

#### **B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:**

Sylwer: Rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y sawl sydd wedi profi'r broblem.

**Eu Henw Llawn:**

**Cyfeiriad a Chod Post:**

**Beth yw eich perthynas â nhw?**

## **Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?**

### **C. Ynglŷn â'ch pryder/cwyn (parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(nau) ar wahân os oes angen)**

- 1 Enw'r adran/gwasanaeth rydych chi'n cwyno yn ei gylch:
- 2 Yn eich barn chi, beth wnaethon nhw o'i le, neu beth y methon nhw â'i wneud?
- 3 Disgrifiwch sut rydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch:
- 4 Yn eich barn chi beth y dylid ei wneud i unioni pethau?
- 5 Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?
- 6 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno am sut a phryd y gwnaethoch hynny:
- 7 Os oes mwy na chwe mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, dywedwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Swyddog Cwynion Corfforaethol  
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili  
C/o Gwasanaethau Cyfreithiol  
Tŷ Penallta  
Ystrad Mynach  
Hengoed CF82 7PG

Sut i gysylltu â ni: e-bostiwch ni ar [cwynion@caerffili.gov.uk](mailto:cwynion@caerffili.gov.uk), ffôn: 01443 864221,  
Gwefan: <https://www.caerffili.gov.uk/>, neu ysgrifennwch atom yn y cyfeiriad uchod.