



Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam -

Polisi Cwynion Corfforaethol a Statudol

Rhagfyr 2016 -

Taflen Rheoli Dogfen -

Teitl y ddogfen:	Polisi Cwynion Corfforaethol a Statudol
Disodli:	Polisi Cwynion Corfforaethol
Lleoliad yn y Sefydliad	Tîm Cwynion
Ymgynghori/ Rhanddeiliaid	Cyhoedd a Staff
Enw'r Awdur (Awduron):	Gareth E Jones
Adran/ Tîm	Gwasanaethau i Gwsmeriaid a Chorfforaethol – Tîm Cwynion
Cymeradwywyd gan:	Bwrdd Gweithredol
Dyddiad a gymeradwywyd:	10 Tachwedd 2015
Dyddiad gweithredu:	10 Tachwedd 2015
Dull gweithredu	Gwefan / Arfer

Mae'r ddogfen hon i'w darllen ar y cyd â'r dogfennau canlynol:

- Model Polisi a Chanllawiau Pryderon a Chwynion
https://www.ombudsman-wales.org.uk/~media/Files/Documents_en/Model%20Complaints%20Policy%20Final%20PSOW.ashx
- Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014
<http://wales.gov.uk/topics/health/socialcare/complaints/?lang=en>
- Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014
<http://wales.gov.uk/topics/health/socialcare/complaints/?lang=en>
- Polisi a Gweithdrefn Interim Cymru ar gyfer Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed (Tachwedd 2013).
http://ssiacyrmru.org.uk/home.php?page_id=8297
- Canllawiau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan 2008
http://www.ssiacyrmru.org.uk/home.php?page_id=298
- Gweithdrefn Gwyno Ysgolion
<http://gov.wales/docs/dcells/publications/121002complaintsschoolsen.pdf>
- 'Polisi Achwynwyr Afresymol Barhaus a/neu Flinderus CBSC'
www.wrexham.gov.uk/complaints
- Strategaeth Gwrth-Dwyll CBSW
http://www.wrexham.gov.uk/english/council/benefits/fraud/anti_fraud.htm

Rheoli Fersiynau

Fersiwn	Dyddiad	Disgrifiad byr o'r Newidiadau	Sylwadau
2	Rhagfyr 2016	Dyddiad adolygu a diweddarau	Diweddarwyd i adlewyrchu rhai newidiadau gweithredol a gwella eglurder ar gyfer cwsmeriaid

SYLWCH: mae'r copi o'r ddogfen hon sydd wedi'i chymeradwyo yn cael ei dal gan SAM. Hargraffu a chopïau electronig i sicrhau eu bod yr un fath â'r fersiwn ar-lein gyfredol.

Rhaid gwirio copïau wedi'u

Dyddiad Adolygu – Mawrth 2018

Fersiwn 2 -

Adran	Teitl	Tudalen
1	Cyflwyniad	4
2	Gweithdrefnau Cwyno Corfforaethol a Statudol	4
3	Pryd i Ddefnyddio'r Polisi hwn	4
4	Adrodd am Fethiannau Gwasanaeth	5
5	Diffiniad o Gwyn	5
6	Sut i wneud Cwyn	6
7	Manylion Cyswllt	6
8	Gweithdrefn Gwyno Gorfforaethol	7
9	Gweithdrefn Gwyno Statudol	9
10	Ymchwiliadau cydamserol	10
11	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	11
12	Dysgu Gwersi	12
13	Cyfrifoldebau Achwynydd	12

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gan unigolyn am eu gwasanaeth. Mae'r Cyngor yn anelu i egluro unrhyw faterion y mae achwynydd yn ansicr ohono. Os yn bosibl, bydd unrhyw gamgymeriadau a wnaed yn cael eu cywiro.
- 1.2 Bydd y Cyngor bob amser yn ceisio darparu'r gwasanaeth sydd gan unigolyn hawl iddo. Os bydd y Cyngor yn cael rhywbeth yn anghywir, bydd yn ymddiheuro ac yn gwneud iawn lle bydd hynny'n briodol. Mae'r Cyngor hefyd yn anelu at ddysgu o'i gamgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth i wella ei wasanaethau.

2. GWEITHDREFNAU CWYNO CORFFORAETHOL A STATUDOL

- 2.1 Mae'r polisi hwn wedi cael ei sefydlu yn unol â'r Model Polisi a Chanllawiau Pryderon a Chwynion Llywodraeth Cymru (Gweithdrefn Gwyno Gorfforaethol) a Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol Rheoliadau Cymru 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau Cymru 2014 (Gweithdrefn Gwynion Statudol).
- 2.2 Os yw person yn cael cymorth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol a'r gwyn yn ymwneud â gwasanaeth hwnnw, bydd yn cael ei drin yn unol â Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol.
- 2.3 Bydd cwynion am wasanaethau eraill y Cyngor yn cael eu trin yn unol â Model Polisi a Chanllawiau Pryderon a Chwynion Llywodraeth Cymru, a gefnogir ac a ardystir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

3. PRYD I DDEFNYDDIO'R POLISI HWN

- 3.1 Pan fydd unigolyn yn mynegi pryder neu gwyn i'r Cyngor, bydd fel arfer yn mynd i'r afael â'r rhain yn unol â naill ai'r weithdrefn Gwyno Gorfforaethol neu Statudol. Fodd bynnag, mae adegau pan na all y Cyngor ymchwilio i gwyn sy'n dod o dan awdurdodaeth benodol, er enghraifft cwyn am Ryddid Gwybodaeth neu fater yn ymwneud â Phlant neu Amddiffyn Oedolion. Yn yr achosion hyn, felly, bydd y Cyngor yn eich cynghori. Mae cwynion am ysgolion hefyd yn cael sylw o dan weithdrefn ar wahân, yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru.
- 3.2 Fel arall, gall unigolyn fod â hawl statudol i apelio, er enghraifft, penderfyniad i wrthod rhoi caniatâd cynllunio neu'r penderfyniad i beidio â rhoi lle i blentyn mewn ysgol benodol a ffefrir gan riant. Gallai rhywun fod yn pryderu am faterion na benderfynir gan y Cyngor, er enghraifft penderfyniadau a wnaed gan y llysoedd, contractwyr/asiantaethau annibynnol neu wasanaethau iechyd.
- 3.3 Ni all y Weithdrefn Gwyno ystyried cwynion nac apeliadau sy'n ymwneud â

Rhybuddion Cosb Benodedig. Mae'r materion hyn yn dilyn proses gyfreithiol, gan ddefnyddio'r manylion a ddarperir ar y tocyn sydd wedi ei roi gan y Swyddog Gorfodi.

- 3.4 Pan fydd hyn yn digwydd, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am ba gamau amgen y gellir eu cymryd i sicrhau bod y cwyn neu bryder yn cael sylw o dan y weithdrefn fwyaf priodol.

4. ADRODD AM FETHIANNAU GWASANAETH

- 4.1 Ni fyddai'r gweithdrefnau cwyno'n gymwys os yw person yn cysylltu â'r Cyngor i roi gwybod am nam neu fethiant gwasanaeth (e.e. golau stryd ddiffygiol, twll yn y ffordd neu fin heb ei wagio). Yn gyntaf, dylai'r unigolyn roi cyfle i'r Cyngor ymateb i'r cais.
- 4.2 Os oes o leiaf tri methiant gwasanaeth wedi digwydd ar wahân e.e. methu casglu gwastraff, o fewn cyfnod o chwe mis lle mae'r Cyngor ar fai, gall symud y mater hwn ymlaen wedyn drwy'r Gweithdrefnau Cwyno. Bydd Y Tîm Cwynion yn ceisio penderfynu ar achos y methiannau ac yn argymhell datrysiaid i'r broblem, er mai'r Adran berthnasol a fyddai'n gyfrifol am brosesu adroddiadau o'r fath.

5. DIFFINIAD O GWYN

- 5.1 Yn unol â gweithdrefnau Cwynion Corfforaethol a Statudol, mae cwyn yn:
- Fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
 - Naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull arall o gyfathrebu;
 - Wedi'i wneud gan un aelod o'r cyhoedd neu fwy;
 - Yn ymwneud â gweithred neu ddiffyg gweithred darparwr gwasanaeth; neu
 - Yn ymwneud â safon gwasanaeth a ddarperir.
- 5.2 Mae cwyn yn gofyn am ymateb, boed am y darparwr gwasanaeth cyhoeddus ei hun, person sy'n gweithredu ar ei ran, neu bartneriaeth darparwr gwasanaeth cyhoeddus.
- 5.3 Nid cwyn yw:
- Cais cychwynnol am wasanaeth;
 - Adrodd am ddiffyg neu fethiant gwasanaeth;
 - Adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad neu ddyfarniad, gyda'r weithdrefn ar ei gyfer wedi'i nodi mewn polisi, deddfwriaeth neu reoliadau;
 - Ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu i herio penderfyniad polisi "a wnaed yn gywir";
 - Ffordd i lobïo grwpiau / sefydliadau i geisio hyrwyddo achos;
 - Ffordd i herio neu ddadlau camau gweithredu a osodwyd gan Lys;
 - Honiad o dwyll yn erbyn y Cyngor, ei weithwyr neu unrhyw drydydd

parti sy'n gysylltiedig gyda'r Cyngor gan y bydd y rhain yn cael eu trin o dan y Strategaeth Gwrth-Dwyll; neu

- Cais am ddigollediad ac / neu iawndal drwy hawliad yn erbyn y Cyngor.

5.4 Ni chaiff y materion canlynol eu hystyried fel cwynion:

- Cwyn sydd eisoes wedi'i harchwilio o dan y weithdrefn gwyno hon neu'r weithdrefn gwyno flaenorol;
- Cwyn sy'n cael ei harchwilio neu sydd wedi cael ei harchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Cwyn am fater a allai fod yn ddarostyngedig i achosion cyfreithiol gan yr achwynydd neu'r Cyngor;
- Cwyn am fethiant honedig i gydymffurfio â chais o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000;
- Cwyn am y Gwasanaethau Cymdeithasol a gaiff ei gwneud ar lafar, ac a gaiff ei datrys gan yr unigolyn a wnaeth y gwyn, erbyn diwedd y diwrnod gwaith, yn dilyn y diwrnod y cafodd y gwyn ei gwneud.
- Cwyn am wasanaeth lle mae proses ar wahân ar gyfer atebolrwydd neu apêl fel y disgrifir yn adran 3 o'r polisi hwn.

6. SUT I WNEUD CWYN

6.1 Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam yn derbyn cwynion ym mhob fformat cydnabyddedig. Ar adegau, yn arbennig os yw'r gwyn yn hir neu'n gymhleth efallai y gofynnir i'r achwynydd i gadarnhau'r manylion llawn a'r canlyniadau y dymunent yn ysgrifenedig. Mae hyn er mwyn sicrhau bod y Cyngor yn deall yn llawn bob elfen o'r gwyn ac yn gallu ymchwilio yn unol â hynny. Os bydd yr achwynydd angen cefnogaeth i wneud y gwyn, gall y Cyngor drefnu hyn naill ai drwy aelod o staff neu wasanaeth eiriolaeth. Cysylltwch â'r Tîm Cwynion i holi am hyn.

6.2 O dan y Weithdrefn Gwyno Gorfforaethol, byddai'r Cyngor fel arfer ond yn ystyried cwynion am faterion sydd wedi digwydd o fewn y 6 mis diwethaf. Ar gyfer cwynion statudol, mae hyn yn cael ei ymestyn i 12 mis. Gall y Cyngor mewn achosion eithriadol edrych ar y pryderon sy'n cael eu dwyn i'w sylw yn hwyrach na hyn; fodd bynnag, bydd yn rhaid i'r achwynydd ddarparu rhesymau cryf pam nad ydynt wedi gallu dod ag ef i sylw'r Cyngor yn gynharach. Bydd y Cyngor yn penderfynu a oes digon o wybodaeth am y mater er mwyn caniatáu iddo gael ei ymchwilio.

6.3 Mae gan achwynwyr sy'n defnyddio unrhyw weithdrefn yr hawl i ddewis gohebu yn y Gymraeg drwy gydol y gweithdrefnau gwyno.

7. MANYLION CYSWLLT

7.1 Gall cwyn gael ei gwneud mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gyda'r aelod o staff y mae'r unigolyn eisoes mewn cysylltiad â nhw e.e. gweithiwr cymdeithasol neu swyddog tai.

- Ar-lein yn: www.wrexham.gov.uk/complaints, neu
- Drwy'r Tîm Cwynion:

Llythyr: Tîm Cwynion
 Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam
 Neuadd y Dref
 Wrecsam
 LL11 1AY

E-bost: complaints@wrexham.gov.uk

Ffôn: 01978 292087

8. GWEITHDREFN GWYNO GORFFORAETHOL

- 8.1 Mae'r Weithdrefn Gwyno Gorfforaethol wedi ei gosod yn unol â'r Model Polisi a Chanllawiau Pryderon a Chwynion, a ddatblygwyd gan Lywodraeth Cymru. Fel arfer bydd cwyn yn cael ei hystyried o dan y weithdrefn hon oni bai ei bod yn ymwneud â'r gwasanaeth cymdeithasol mae'r unigolyn yn ei dderbyn. Os yw'r gwyn yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol, ond nid yw gan ddefnyddiwr gwasanaeth (neu rywun sy'n gweithredu ar ran defnyddiwr gwasanaeth), bydd y gwyn yn cael ei hystyried o dan y Weithdrefn Gwyno Gorfforaethol.
- 8.2 Mae'r weithdrefn yn cynnwys dau gam; anffurfiol a ffurfiol. Fel arfer, bydd y Cyngor yn ceisio datrys y gwyn yn anffurfiol yn y lle cyntaf oni bai bod difrifoldeb y gwyn yn gofyn am ymchwiliad ffurfiol. Gall unigolyn ofyn i'w cwyn gael ei hystyried fel un ffurfiol yn syth, fodd bynnag mewn rhai achosion ni fydd hyn yn addas. Yn yr achosion hyn, bydd y penderfyniad terfynol yn cael ei wneud gan y Rheolwr Cwynion a bydd yr achwynydd yn cael gwybod am y penderfyniad.
- 8.3 Bydd y Cyngor yn sicrhau nad oes unrhyw un o dan anfantais oherwydd eu bod wedi mynegi pryder neu wedi cwyno. Os bydd unigolyn yn cwyno ar ran rhywun arall, fel arfer bydd y Cyngor angen caniatâd yr unigolyn hwnnw er mwyn i'r achwynydd gael gweithredu ar eu rhan.
- 8.4 **Datrys Anffurfiol**
- 8.4.1 Os yn bosibl, mae'r Cyngor yn credu ei bod yn well ymdrin â materion ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. I ddechrau mae'r Cyngor yn annog pobl i godi eu pryderon gyda'r sawl y maent yn delio â nhw, a fydd yn ceisio ei ddatrys ar unwaith. Os na all yr aelod o staff helpu, byddant yn egluro pam a gall achwynydd wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.
- 8.4.2 Os yw'r gwyn yn cwmpasu mwy nag un corff, bydd y Cyngor fel arfer yn gweithio gyda'r cyrff hynny i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau. Yna bydd yr achwynydd yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â nhw

tra bod y gwyn yn cael ei hystyried.

- 8.4.3 Os yw'r gwyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ran y Cyngor, e.e. contractwyr atgyweirio, bydd y Cyngor yn edrych i mewn i'r materion ar ran yr achwynydd ac ymateb iddynt.

8.5 Ymchwiliad Ffurfiol

- 8.5.1 Os yw achwynydd yn dal yn anfodlon ag ymateb y tîm neu'r gwasanaeth y maent wedi cwyno iddo i ddechrau, gallant ofyn am i'r gwyn gael ei hymchwilio'n ffurfiol.
- 8.5.2 Mewn rhai achosion, efallai y bydd y Cyngor yn gofyn i gwrdd â'r achwynydd i drafod eu pryderon neu'n gofyn i'r achwynydd ddarparu gwybodaeth mwy penodol i gefnogi eu cwyn. O bryd i'w gilydd, efallai y bydd cyfryngu yn cael ei gynnig i geisio datrys anghydfod. Os oes ateb syml i broblem yr achwynydd, gall y Cyngor ofyn os yw'r achwynydd yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, os yw'r gwyn yn ymwneud â methiant i ddarparu gwasanaeth ac mae'n amlwg ar unwaith y dylai'r Cyngor fod wedi darparu'r gwasanaeth hwn i'r achwynydd, bydd hyn yn cael ei gynnig ac yna cadarnhad o'r canlyniad hwn yn cael ei anfon yn ysgrifenedig.
- 8.5.3 Bydd yr ymchwiliad yn cael ei gynnal gan Ymchwilydd o fewn y Tîm Cwynion, sy'n annibynnol o'r gwasanaeth y mae'r gwyn yn berthnasol iddo.
- 8.5.4 Cyn cychwyn yr ymchwiliad, bydd y Swyddog Ymchwilio yn cytuno gyda'r achwynydd manylion y gwyn a'r canlyniadau a ddymunir. Bydd y Cyngor wedyn yn cydnabod y gwyn yn ffurfiol o fewn 2 ddiwrnod gwaith o'i derbyn. Bydd y Cyngor fel arfer yn cyfathrebu â'r achwynydd yn yr un dull ag y gwnaed y gwyn (e.e. llythyr neu e-bost).
- 8.5.5 Bydd y Cyngor yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. O bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen amser ychwanegol i gwblhau'r ymchwiliad. Gall hyn fod oherwydd bod y gwyn yn gymhleth, neu lle bo angen ystyried llawer o dystiolaeth neu lle nad yw aelodau allweddol o staff ar gael. Lle bo hyn yn wir, bydd yr achwynydd yn cael gwybod ac yn derbyn diweddariad hyd nes i'r ymchwiliad gael ei gwblhau.
- 8.5.6 Bydd yr ymchwiliad yn ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'r gwyn. Os bydd angen, bydd staff neu eraill sy'n gysylltiedig yn cael eu cyfweld a'r polisïau, gweithdrefnau a'r hawl gyfreithiol a chanllawiau perthnasol yn cael eu hystyried. Drwy wneud cwyn ffurfiol, mae'r unigolyn yn cydsynio i'r Swyddog Ymchwilio gael mynediad i'r ffeiliau perthnasol gan y Cyngor mewn perthynas â'r gwyn. Bydd y wybodaeth hon yn cael ei thrin yn gwbl gyfrinachol a dim ond gyda'r unigolion sy'n ymwneud â'r gwyn y bydd yn cael ei rannu, er enghraifft, rheolwr perthnasol neu'r aelod o staff y mae'r gwyn amdano/ amdani.

8.5.7 Bydd y Cyngor yn ysgrifennu ymateb i'r gwyn unwaith y bydd yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau. Bydd hyn yn cynnwys canfyddiadau, casgliadau ac argymhellion (os yn berthnasol). Os oes angen cymryd camau i ddatrys y gwyn, bydd y Cyngor yn llunio cynllun gweithredu i fonitro hyn a sicrhau eu bod yn cael eu cwblhau.

9. GWEITHDREFN GWYNO STATUDOL Y GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

9.1 Ymdrinnir â chwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol yn unol â rheoliadau statudol ac ni all y Cyngor wro oddi wrth y rhain heb reswm da.

9.2 Dylai Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol gael ei defnyddio gan bobl sy'n derbyn gwasanaeth gan yr Adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol. Os bydd unigolyn yn cwyno ar ran perthynas neu ffrind, efallai y bydd y Cyngor yn gofyn am eu caniatâd. Os yw hyn yn wir, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am hyn.

9.3 Cam 1 – Datrysiaid Lleol

9.3.1 Os yw'r Cyngor yn methu datrys cwyn ar unwaith, bydd cydnabyddiaeth ffurfiol yn cael ei anfon o fewn 2 ddiwrnod gwaith ac yn datgan pwy fydd yn ymchwilio i'r mater. Bydd hwn yn cynnwys crynodeb o'r gwyn a'r canlyniadau a ddymunir (os na chafodd y gwyn ei chyflwyno'n ysgrifenedig). Bydd manylion y drefn gwyno yn cael ei hamgáu gyda'r gydnabyddiaeth.

9.3.2 Bydd y Cyngor wedyn yn cynnig i'r achwynydd drafod gyda'r rheolwr priodol. Os bydd trafodaeth o'r fath yn ofynnol, bydd trefniadau'n cael eu gwneud i hyn ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad y gydnabyddiaeth. Yn achos Cynrychiolaeth (cwyn a wneir ar ran unigolyn gyda'u caniatâd), bydd trefniadau'n cael eu gwneud i unrhyw drafodaeth y mae angen iddi ddigwydd o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad dechrau'r gwyn - sef y dyddiad y mae'r Cyngor yn fodlon fod gan yr unigolyn ganiatâd i wneud y gwyn ar ran y defnyddwyr gwasanaeth.

9.3.3 Pan fydd y gwyn wedi ei datrys, bydd y rheolwr yn darparu ymateb ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i ddyddiad y penderfyniad. Os nad yw'n bosibl darparu ymateb i'r achwynydd o fewn y terfynau amser hyn, byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i drafod y rheswm dros yr oedi a chytuno ar ddyddiad arall ar gyfer yr ymateb.

9.3.4 Os yw'r gwyn yn ymwneud â'r gefnogaeth mae unigolyn yn ei dderbyn gan ddarparwr / asiantaeth annibynnol, megis gofal yn y cartref, gofal preswyl neu byw â chymorth, bydd y gwyn ei hanfon at yr asiantaeth honno er mwyn iddynt ymdrin â'r gwyn. Os yw'r achwynydd yn anfodlon gyda'u hymateb, gallant ofyn i'r Cyngor adolygu hwn. Bydd y Cyngor wedyn yn penderfynu a yw'r ymateb wedi mynd i'r afael â holl elfennau'r gwyn yn briodol. Os nad yw, bydd yr asiantaeth yn cael eu cyfarwyddo i ail-ystyried y gwyn. Fel arall, gall yr achwynydd gyfeirio eu pryderon at Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau

Cymdeithasol Cymru (AGGCC), sy'n gyfrifol am arolygu gwasanaethau gofal cymdeithasol, neu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

9.4 Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

- 9.4.1 Os yw'r gwyn wedi cael ei hystyried yng Ngham Un a'r achwynydd yn dal yn anfodlon â'r canlyniad, gallant ofyn i'r gwyn gael ei hymchwilio yng Ngham Dau gan unigolyn sy'n annibynnol o'r Cyngor. Mae'n rhaid i'r achwynydd nodi'n glir y rhesymau pam eu bod yn parhau'n anfodlon yn dilyn eu ymateb yng Ngham Un a beth yw'r canlyniadau a ddymunir.
- 9.4.2 Bydd y Cyngor yn comisiynu Swyddog Ymchwilio Annibynnol i ymchwilio i'r gwyn. Bydd yr unigolyn hwn yn cael ei ddewis o restr gymeradwy a rannwyd rhwng chwe awdurdod Gogledd Cymru ac ni fydd yn un o weithwyr Cyngor Wrecsam.
- 9.4.3 Bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol yn cyfweld yr holl bartion a chynhyrchu adroddiad ar eu canfyddiadau, casgliadau ac argymhellion. Bydd yr adroddiad hwn yn cael ei anfon at yr achwynydd, ynghyd ag ymateb gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 9.4.5 Yn achos plentyn, bydd unigolyn annibynnol hefyd yn cael ei benodi i gymryd rhan yn yr ystyriaeth ffurfiol ac unrhyw drafodaeth am y camau y dylai'r Cyngor eu cymryd (yn unol â Deddf Plant 1989). Rôl y Person Annibynnol yw goruchwyllo sut yr ymdriniwyd â'r gwyn.
- 9.4.6 Cyn i'r ymchwiliad ddechrau, bydd y Cyngor yn llunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r gwyn a'r canlyniadau a ddymunir o fewn 5 diwrnod gwaith i'r dyddiad y caiff ei dderbyn, er ar adegau gall fod yn fwy priodol i hyn gael ei ysgrifennu a'i gytuno'n uniongyrchol â'r Swyddog Ymchwilio Annibynnol.
- 9.4.7 Y dyddiad y cafodd manylion y gwyn eu cytuno gan y Cyngor (neu'r Swyddog Ymchwilio Annibynnol) a'r achwynydd fydd y dyddiad dechrau ar gyfer y gwyn.
- 9.4.8 Dylai'r ymateb oddi wrth y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol i'r adroddiad Cam Dau gael ei gyhoeddi o fewn 25 diwrnod gwaith i'r dyddiad dechrau. Os nad yw hyn yn bosibl, bydd y Cyngor yn hysbysu'r achwynydd ac yn esbonio pam, gan roi syniad pryd y gallant ddisgwyl derbyn ymateb. Beth bynnag, mae'n rhaid i ymateb i gwyn o fewn 6 mis.
- 9.4.9 Er yr argymhellir bod achwynydd yn gwneud pob ymdrech i ddatrys eu cwyn yn anffurfiol ar y dechrau, mae ganddynt yr hawl i ofyn i gwyn gael ei hystyried yn ystod y cam hwn o'r cychwyn. Byddai'r Cyngor yn disgwyl i'r achwynydd ddarparu rheswm dilys pam nad ydynt yn dymuno i'w cwyn gael ei hystyried yng Ngham Un.

10. YMCHWILIADAU CYDAMSEROL

- 10.1 Lle mae materion yn destun ystyriaethau cydamserol, ni fydd y Cyngor yn

ystyried, nac ystyried ymhellach gwyn o dan y gweithdrefnau cwynion statudol na chorfforaethol.

10.2 Mae'r materion hynny'n cynnwys:

- Roedd yr achwynydd wedi nodi eu bod yn cymryd neu'n bwriadu dechrau achos cyfreithiol;
- Mae'r Cyngor yn ystyried achos cyfreithiol, er enghraifft, achos gofal neu achos y Llys Gwarchod;
- mae'r Cyngor yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau disgyblu yn erbyn aelod o staff;
- Mae'r Cyngor yn ymwybodol bod awdurdod erlyn - er enghraifft yr heddlu neu Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru - yn ymchwilio gyda golwg ar erlyniad troseddol

10.3 Ni fydd unrhyw ymchwiliad cwynion tra mae perygl o gyfaddawdu unrhyw broses amddiffyn oedolion neu blant. Bydd cwynion am oedolyn neu amddiffyn plant yn cael eu hystyried yn unol â Pholisi a Gweithdrefnau Interim Cymru ar gyfer Diogelu Oedolion Diamddiffyn rhag Camdriniaeth a Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru.

10.4 Os bydd unrhyw un o'r uchod yn gymwys, bydd y Cyngor yn ysgrifennu i roi gwybod i'r achwynydd am hyn a sut y gall y mater fynd yn ei flaen.

11. OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

11.1 Os na fydd y Cyngor yn llwyddo i ddatrys y gwyn, gall achwynydd gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gall yr Ombwdsmon ymchwilio i gwyn os yw'r achwynydd yn credu eu bod yn bersonol, neu'r unigolyn maent yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael eu trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd methiant o ryw fath ar ran y corff sy'n ei ddarparu;
- wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi eu trin yn annheg.

11.2 Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i'r achwynydd ddwyn eu pryderon i sylw'r Cyngor yn y lle cyntaf er mwyn rhoi cyfle i'r Cyngor roi sylw iddynt.

11.3 Gellir cysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn y ffyrdd canlynol:

Rhif Ffôn: 0845 601 0987
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk
Llythyr: Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

12. DYSGU GWERSI

- 12.1 Mae'r Cyngor yn cymryd pryderon a chwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a allai fod wedi cael eu gwneud. Mae'r Cyngor yn adrodd yn rheolaidd i uwch reolwyr ar gwynion am eu gwasanaeth ac yn cynhyrchu adroddiad chwe misol a blynyddol, sy'n cael eu cyflwyno i aelodau'r Pwyllgorau Craffu perthnasol a byddant ar gael ar wefan y Cyngor.
- 12.2 Lle mae angen cymryd camau yn dilyn cwyn, bydd cynllun gweithredu yn cael ei ddatblygu yn nodi sut y bydd y Cyngor yn mynd i'r afael â'r materion.

13. CYFRIFOLDEBAU ACHWYNYDD

- 13.1 Ar adegau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai i rywun brofi amgylchiadau annifyr neu ofidus yn y cyfnod yn arwain at leisio pryder neu gwyn. Nid yw'r Cyngor yn ystyried fod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.
- 13.2 Mae'r Cyngor yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu, ond hefyd yn ystyried bod gan staff yr un hawliau. Mae'r Cyngor, felly, yn disgwyl i achwynwyr fod yn gwrtais wrth ddelio â'r staff. Ni fydd y Cyngor yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus na gofynion neu ddyfalbarhad afresymol. Mae'r polisi 'Achwynwyr Afresymol Parhaus a/neu Blinderus' yn datgan sut y bydd y Cyngor yn rheoli sefyllfaoedd lle mae'n ystyried bod gweithredoedd unigolyn yn annerbyniol.