

CYNGOR SIR *POWYS* COUNTY COUNCIL
Polisi Cwynion Corfforaethol

Cyflwyniad:

Mae Cyngor Sir Powys wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am y gwasanaethau rydym yn eu darparu.

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 yn gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n briodol byddwn yn ceisio cywiro hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Mae Cyngor Sir Powys yn croesawu bob math o adborth gan gwsmeriaid gan ei fod yn helpu i wella'r ffordd rydym yn gwneud pethau ac er mwyn dysgu o bethau sydd wedi mynd o chwith. Mae'r ddogfen hon yn nodi'r drefn ar gyfer gweithio gyda chwsmeriaid sydd am gyflwyno sylwadau, gan gynnwys cwynion, ar gamau mae'r Cyngor wedi'u cymryd, penderfyniadau mae wedi'u gwneud neu fethiannau ymddangosiadol yn ein Gwasanaethau.

Beth yw cwyn?

Mae'r cyngor wedi mabwysiadu'r diffiniad canlynol o gwyn, fel yr awgrymir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu anniddigrwydd neu bryder,
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- a wneir gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd
- ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- y mae angen ymateb iddo

Beth yw Sylw?

- Cynnig i helpu'r cyngor wella'r ffordd mae'n darparu ei wasanaethau a/neu agweddau ar ofal cwsmer.

Beth yw Canmoliaeth?

- Mynegiant o ganmoliaeth am ddarparu gwasanaeth a/neu agweddau eraill ar ofal cwsmer o safon uchel .

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 sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu benderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthych sut i apelio.

Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt e.e. polisi sydd wedi'i bennu gan Lywodraeth Cymru a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion sy'n ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol. Ar gyfer cwynion ym maes Gwasanaethau Cymdeithasol, cysylltwch â:

Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol
Cyngor Sir Powys
Neuadd y Sir
Spa Road East
Llandrindod
Powys
LD1 5LG
Rhif ffôn: 01597 827515
E-bost: get.sorted@powys.gov.uk

Nid yw'r Polisi hwn yn berthnasol i ysgolion, os oes gennych gŵyn am ysgol, ewch at Lywodraethwyr yr Ysgol yn y lle cyntaf.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Yn y cyswllt hwn, dylech gysylltu â'n Huned Rhyddid Gwybodaeth:-

Cydymffurfiaeth Gwybodaeth
Neuadd Sir Powys
Spa Road East
Llandrindod
Powys
LD1 5LG
Rhif ffôn: 01597 827543
E-bost: information.compliance@powys.gov.uk

Ni ellir ymdrin â chwynion ynghylch ymddygiad Cyngorwyr drwy broses gwyno'r Cyngor. I gael gwybodaeth, cysylltwch ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:-

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Pen-y-bont ar Ogwr
CF35 5LJ
Rhif ffôn: 0300 7900203
E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk Gwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Neu fel arall cysylltwch â Swyddog Monitro'r Cyngor:-

Y Swyddog Monitro
Neuadd Sir Powys
Spa Road East
Llandrindod
Powys
LD1 5LG
Rhif ffôn: 01597 826630

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) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf.

A oes unrhyw beth sydd wedi'i eithrio rhag delio ag ef fel pryder neu gŵyn corfforaethol?

Weithiau ni fyddwn yn delio â'ch pryder neu eich cwyn drwy'r Polisi Cwynion Corfforaethol; mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys y canlynol:

- Cais cychwynnol am wasanaeth, fel rhoi gwybod am olau stryd diffygiol neu ysbwriel nad yw wedi'i gasglu.
- Apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol' gan y cyngor.
- Ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'.
- Penderfyniadau y mae hawl i apelio neu i gael adolygiad ar wahân mewn perthynas â nhw, e.e. apeliadau cynllunio, adolygiadau treth gyngor a thrwy'r Llys Ynadon.
- Hawliad yswiriant yn erbyn y cyngor (fodd bynnag gallai cwyn gael ei gwneud ynghylch y broses a ddilynwyd gan y cyngor wrth weinyddu'r hawliad).
- Sylwadau am safon gwasanaeth penodol pan fo safon y gwasanaeth a ddarparwyd yn is na'r safon a gyhoeddwyd.
- Ffordd o lobïo grwpiau/mudiadau i hyrwyddo achos.
- Honiadau o amhriodoldeb ariannol, twyll a/neu lygredd.
- Eitemau sy'n fater i'r heddlu.
- Cwynion ynghylch pethau nad ydynt yn gyfrifoldeb i'r cyngor.
- Mater sydd eisoes wedi cael ei ystyried gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, oni fo tystiolaeth newydd helaeth.

Dydy'r rhestr hon ddim yn rhestr gyflawn

Os ydych chi'n gwneud cais 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.

Os yw'n bosibl, rydym yn credu 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 rydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os nad yw'r aelod staff yn gallu eich helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn fwrw ymlaen â chwyn ffurfiol.

Safonau'r Gymraeg:

Ymdrinnir hefyd â chwynion yn ymwneud â chydymffurfiaeth Cyngor Sir Powys â'r Safonau Cyflenwi Gwasanaeth, Safonau Llunio Polisi a'r Safonau Gweithredu y mae'n ofynnol i'r Cyngor gydymffurfio â hwy o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011, yn unol â'r polisi hwn.

Sut mae mynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol:

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

Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan yn: www.powys.gov.uk neu

Gallwch ofyn i'r unigolyn y mae gennych gyswllt eisoes ag ef neu hi i gofnodi'r gŵyn ar eich rhan.

Gallwch gysylltu â ni ar: 0345 6027040 neu 01597 827472, os ydych am wneud cwyn dros y ffôn.

Gallwch anfon e-bost atom yn: complaints@powys.gov.uk neu comments.compliments@powys.gov.uk

Gallwch ysgrifennu llythyr atom a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol:

Cwynion, Sylwadau a Chanmoliaeth
Y Tîm Cwynion Corfforaethol
Cyngor Sir Powys
Y Gwalia
Ffordd Ithon
Llandrindod
LD1 6AA

Gallwch lenwi ffurflen sylwadau, cwynion a chanmoliaeth. Mae'r ffurflen hon ar gael yn ein holl dderbynfeydd a llyfrgelloedd.

Mae copïau o'r polisi hwn ac o'r ffurflen gwyno ar gael yn Saesneg, mewn print bras ac mewn Braille.

Cwyn Cam 1

Y Tîm Cwynion sy'n derbyn bob cwyn yn y lle cyntaf. Byddant yn anfon cydnabyddiaeth ffurfiol ar ffurf e-bost neu lythyr at yr achwynydd cyn pen 5 niwrnod gwaith ac yn cofrestru'r gŵyn ar y system Cwynion Corfforaethol. Wedyn, anfonir y gŵyn ymlaen at y swyddog mwyaf perthnasol yn yr adran berthnasol. Byddwn yn ymateb i'ch cwyn cyn pen 20 niwrnod gwaith neu, os yw'r gŵyn yn un gymhleth, bydd y swyddog sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn rhoi gwybod i chi faint o amser rydym yn rhagweld y bydd yn ei gymryd.

Os nad yw'r ymateb rydych yn ei gael ar Gam 1 yn dderbyniol i chi, gallwch fynd ymlaen i wneud cwyn Cam 2.

Cwyn Cam 2

Pwrpas Cam 2 yw ystyried y canlynol yn gyntaf:

- A ydym wedi deall cwyn y cwsmer yn llawn ac a ydym wedi ymdrin yn llawn â hi
- Bod yr holl dystiolaeth berthnasol wedi cael ei hystyried
- Bod polisiâu a gweithdrefnau'r cyngor wedi cael eu dilyn yn briodol
- Bod y broses gwyno'n cael ei chynnal yn deg ac yn briodol
- Bod y casgliadau y daethpwyd iddynt ar sail y dystiolaeth yn rhesymol ac yn deg
- A yw'n briodol cymryd unrhyw gamau eraill neu ddefnyddio unrhyw ddatrysiadau eraill.

Byddwn yn cydnabod Cwynion Cam 2 cyn pen 5 niwrnod gwaith a bydd un o Swyddogion Uwch y cyngor yn delio â nhw. Mae'n bosibl y bydd y swyddog hwn yn annibynnol ar y gwasanaeth y mae eich cwyn neu eich pryder yn ymwneud ag ef.

Byddwn yn ymateb i'ch cwyn cyn pen 20 niwrnod gwaith neu, os yw'r gŵyn yn un gymhleth, bydd y swyddog sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn rhoi gwybod i chi faint o amser rydym yn rhagweld y bydd yn ei gymryd.

Gall rhai cwynion gael eu huwchgyfeirio i gam 2 ar unwaith os ydynt o natur ddifrifol. Y Tîm Cwynion sy'n gwneud y penderfyniad hwn mewn cydweithrediad â Phennaeth y Gwasanaeth.

Delio â'ch pryder neu eich cwyn:

Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio â hi. Gallwch ddweud wrthym os oes gennych unrhyw ofynion penodol, er enghraifft, os oes gennych chi 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 ydych chi'n dweud wrthym am eich pryderon o fewn 12 mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bo'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, ni waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych chi'n cysylltu â ni 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 bydd eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad e.e. Cyngor Sir Powys a Heddlu Dyfed Powys, byddwn yn gweithio gyda'r sefydliad arall i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau o ran delio â'ch pryderon.

Wedyn, byddwn yn rhoi enw'r sawl sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi i chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, efallai y byddwch am godi'r mater â nhw'n anffurfiol i ddechrau. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

Ymchwiliad:

Byddwn yn dweud wrthyfych pwy rydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu eich cwyn. Os yw eich pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth dan sylw i ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn gofyn i rywun arall o ran arall o'r awdurdod neu'n penodi ymchwilydd annibynnol.

Bydd angen i'r sawl sy'n ymchwilio i'ch cwyn weld unrhyw wybodaeth berthnasol sydd gennym. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, yna mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym, neu byddwn yn cymryd eich bod yn rhoi eich caniatâd i ni wneud hyn.

Mae'n bosibl y byddwn yn cysylltu â chi i wneud yn siŵr ein bod yn deall eich pryderon, neu i sefydlu beth yw'r canlyniad rydych yn gobeithio ei gael. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon.

Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu i geisio datrys anghydfod.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryder/cwyn 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 rydych wedi'u codi.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod 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 polisïau ac ar unrhyw oblygiadau cyfreithiol a chanllawiau.

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

Canlyniad:

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad ac yn egluro sut a pham y daethom i'r casgliadau hynny. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad hwy.

Os byddwn yn canfod mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham.

Byddwn yn dangos sut roedd y camgymeriad wedi effeithio arnoch a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn atal yr un peth rhag digwydd eto. Os mai ni oedd ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Cywiro Pethau:

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'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, neu os oedd gennych hawl i gyllid ond heb ei dderbyn, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

Ombwdsmon:

Os ydych chi'n teimlo nad ydym wedi datrys eich cwyn ar ôl ymchwilio iddi ar Gam 2, 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. Os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon, gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

Pen-y-bont ar Ogwr

CF35 5LJ

Rhif ffôn: 0300 790 0203

E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk Gwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Mae sefydliadau eraill hefyd ar gael sy'n rhoi sylw i gwynion, e.e. Comisiynydd y Gymraeg yng nghyswllt cwynion sy'n ymwneud â gwasanaethau yn Gymraeg. Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg yn y cyfeiriad a ganlyn:

Comisiynydd y Gymraeg

Siambrau'r Farchnad

5-7 Heol Eglwys Fair

Caerdydd

CF10 1AT

Rhif ffôn: 0845 6033 221

E-bost: post@comisiynyddygyymraeg.cymru

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 Arwain yn mynd ati'n weithgar i ystyried pob cwyn fel rhan o'u gwaith monitro perfformiad chwarterol. Bydd ein Cabinet a'n Pwyllgorau Craffu hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion yn flynyddol.

Os oes 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 rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi am unrhyw gamau rydym yn bwriadu eu cymryd.

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 sy'n gallu helpu. Efallai y byddwch am gysylltu â gwasanaeth eirioli e.e. Age Cymru neu Cyngor ar Bopeth a fydd yn gallu eich helpu o bosibl.

Beth os mai Plentyn neu Berson Ifanc ydw i?

Efallai na fydd angen i chi gael oedolyn i godi pryder neu wneud cwyn ar eich rhan, gallwch ddweud wrthym eich hun, neu gallwch gysylltu â Swyddog Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol a bydd yntau yn eich cefnogi a'ch helpu i ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn.

Dyma'r manylion cyswllt:

Swyddog Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol
Neuadd Sir Powys
Spa Road East
Llandrindod
Powys.
LD1 5LG
Rhif ffôn: 01597 827515
E-bost: get.sorted@powys.gov.uk

Os ydych hi'n parhau i fod yn anfodlon neu os oes angen rhagor o help arnoch, gallwch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru.

Dyma'r manylion cyswllt:

Tŷ Ystumllwynarth
Ffordd Phoenix
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS
Rhif ffôn: 0808 8011000
E-bost: post@complantcymru.org.uk Gwefan: <https://www.complantcymru.org.uk>

Beth rydym 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.

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egnïol neu'n benderfynol.

Rydym yn disgwyl i chi fod yn foneddigaidd ac yn gwrtais yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gofynion afresymol na chyndynrwydd afresymol.

Mae gennym bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd lle rydym o'r farn bod ymddygiad rhywun yn annerbyniol.

Mewn amgylchiadau eithriadol e.e. yng nghyswllt cwynion ailadroddus, codi'r un mater dro ar ôl tro, neu achosion sydd wedi'i hysgogi gan ddrwgewyllys, gellid trin cwynion o'r fath fel rhai blinderus.