



## Polisi Cwynion Uchelgais Gogledd Cymru

Mae Uchelgais Gogledd Cymru wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw rhoi eglurhad i unrhyw faterion yr ydych yn ansicr yn eu cylch. Byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud, os yw hynny'n bosib.

Os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i lle, fe wnawn ymddiheuro, a lle bynnag bo hynny'n bosib, byddwn yn ceisio cywiro pethau i chi. Rydym eisiau dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o gwynion i wella ein gwasanaethau.

Rydym wedi datblygu'r weithdrefn gwynion hon fel ei bod yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi i'n helpu i adnabod pryderon pobl y rhanbarth a gwella ein gwasanaethau.

### Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a nodir isod. Fodd bynnag, noder nad yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion Rhyddid Gwybodaeth neu fynediad i ddata. Ar gyfer y materion hyn, cysylltwch â: Rheolwr Adnoddau a Gweithrediadau, [gwyb@uchelgaisgogledd.cymru](mailto:gwyb@uchelgaisgogledd.cymru)

#### 1. Datrysiaid anffurfiol

Os oes modd, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau fel y maent yn codi. Os oes gennych bryder, dylech godi'r mater gyda'r person rydych yn ymdrin â hwy. Bydd ef/hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu wrth ymdrin â'ch pryder, bydd yr aelod staff yn dwyn hynny at ein sylw. Os nad yw'r aelod staff yn medru helpu, byddant yn egluro pam a gallwch wedyn ofyn iddynt am ymchwiliad ffurfiol.

Byddwn yn ceisio ymateb i bryderon a chwynion ar sail anffurfiol o fewn 20 diwrnod gwaith i gael ein hysbysu.

#### 2. Cwyn neu bryder ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder yn defnyddio unrhyw un o'r ffyrdd a ganlyn:

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y person yr ydych yn ymdrin ag ef/hi yn barod. Dywedwch wrthynt eich bod eisiau i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan
- Anfonwch e-bost at [gwyb@uchelgaisgogledd.cymru](mailto:gwyb@uchelgaisgogledd.cymru)
- Ysgrifennwch atom: Uchelgais Gogledd Cymru, Adeiladau'r Llywodraeth, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno, LL31 9RZ

Mae'r polisi a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Gymraeg ac yn Saesneg. Ar gyfer copiau print bras neu Braille neu sain cysylltwch â [gwyb@uchelgaisgogledd.cymru](mailto:gwyb@uchelgaisgogledd.cymru).

Ni allwn ond prosesu cwynion a phryderon yn ysgrifenedig.



### Ymdrin â'ch pryder:

Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.

Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut y buasech yn dymuno i ni gysylltu â chi ac yn sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol - megis a oes angen dogfennau mewn print mawr arnoch.

Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn modd agored ac onest. Gallwn eich sicrhau na fydd unrhyw bryder neu gŵyn a godir gennych yn effeithio ar eich trafodion gyda ni yn y dyfodol, na'n cyfrifoldebau tuag atoch chi.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os byddwch yn dweud wrthym amdanynt o fewn chwe mis i'r mater godi. Y rheswm am hyn yw ei bod yn haws dwyn manylion i gof am ddigwyddiadau diweddar ac felly'n haws i ni ymchwilio i'ch pryderon. Mewn amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn ymchwilio i bryderon a ddaw i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi egluro pam nad oeddech yn gallu dwyn y mater i'n sylw cyn hyn, a bydd yn rhaid i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. P'un bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na deuddeg mis yn ôl. Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom yn ysgrifenedig i chi weithredu ar eu rhan.

### Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy rydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol edrych i mewn iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun arall o fewn Uchelgais Gogledd Cymru.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau a yw ein dealltwriaeth yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi pa ganlyniadau rydych yn gobeithio'u cael.

Fel arfer, bydd angen i'r sawl sy'n edrych ar 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 hyn yn hytrach nag ymrwymo i gost ac amser ymchwiliad llawn.

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

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam ein bod yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- Dweud wrthyhch pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd
- Rhoi gwybod i chi lle'r ydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthyhch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol

Yn gyntaf, bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio canfod y ffeithiau. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod gyda chi i drafod eich pryderon. Weithiau, byddwn yn awgrymu cyflafareddu neu



ddull arall i geisio datrys anghydfodau. Byddwn yn edrych ar yr holl dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysia, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisiau, unrhyw ganllawiau a deddfwriaeth.

### Deilliannau

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yw ein canfyddiadau. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau. Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyh beth ddigwyddodd a pham. Os ydym yn canfod bod nam ar ein systemau neu ar ein ffordd o weithredu, byddwn yn dweud wrthyh beth oedd yn bod, a sut rydym yn bwriadu newid pethau ac atal hynny rhag digwydd eto. Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

### Cywiro Pethau

Os na chawsoch y gwasanaeth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu yn awr, os yn bosib. Os nad oedd rhywbeth cystal ag y dylai fod, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi colli allan ar ryw beth o ganlyniad i gamgymeriad a wnaed gennym byddwn yn ceisio sicrhau ein bod yn eich rhoi yn yr un sefyllfa ag y byddech petaem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pryd y dylem fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, neu os oedd gennych hawl i gyllid na chawsoch chi byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

### Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gyflwyno cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac yn medru ymchwilio i'ch cwyn os y credwch eich bod chi, neu'r person rydych yn cwyno ar eu rhan:

- Wedi derbyn triniaeth annheg neu wasanaeth gwael drwy fethiant ar ran y corff oedd yn ei ddarparu
- Wedi'i anfanteisio'n bersonol drwy fethiant yn y gwasanaeth neu wedi derbyn triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi fynegi'ch pryderon i ni yn gyntaf, er mwyn rhoi cyfle i ni wneud yn iawn am hynny.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

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



Mae rhai sefydliadau eraill sy'n gyfrifol am ystyried cwynion. Er enghraifft, gall Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg ymdrin â materion am wasanaethau yn Gymraeg. Cysylltwch â ni a gallwn eich cyngori am sefydliadau o'r fath.

### **Dysgu Gwersi**

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau. Mae ein Uwch Dîm Rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion, ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol.

Mae ein Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn adolygu cwynion a dderbyniwyd ac yn adrodd i Uchelgais Gogledd Cymru yn ôl yr angen. 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.

Os bydd angen newid rhywbeth yn sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi beth sydd angen ei wneud, gan bwy, ac erbyn pryd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi'u gwneud.

### **Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrthym ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gorchmynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn ystyried fod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.