

# Polisi a Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

---



Cyngor Sir  
**CEREDIGION**  
County Council

**Awdur a Gwasanaeth:** Marie-Neige Hadfield, Rheolwr Cwynion a Rhyddid  
Gwybodaeth

**Dyddiad y'i cymeradwywyd gan y Cabinet:** 17eg Mawrth 2020

**Asesiad Effaith Integredig (Oes/Nac oes)** Nac oes

**Dyddiad Cyhoeddi:** 18fed Mawrth 2020

**Dyddiad Adolygu'r Polisi:** 31ain Mawrth 2023

## **CYNNWYS**

<b>Adran</b>	<b>Tudalen(nau)</b>
1 Cyflwyniad	3 – 4
2 Ein hymrwymiad	4 – 5
3 Beth yw cwyn?	5 – 6
4 Pwy all gwyno?	6 - 7
5 Sut mae cwyno	7
6 Canmol	7
7 Derbyn cwyn	8 – 9
8 Cam 1 – Datrysiaid Lleol	9 – 10
9 Cam 2 – Ystyriaeth ffurfiol	10 – 11
10 Deilliannau Ymchwiliadau	11 – 12
11 Tynnu'r gŵyn yn ôl	12
12 Ymchwiliadau cydamserol	12
13 Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un corff	13
14 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	13
15 Dysgu yn sgil cwynion	14
16 Trefniadau monitro ac adrodd	14
17 Gohirio neu rewi penderfyniadau	14
18 Camau annerbyniol gan yr achwynydd	15

# Polisi a Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

## 1 Cyflwyniad

1.1 Ar 1 Awst 2014 cyflwynodd Llywodraeth Cymru **Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn (Sylwadau) Cymru 2014**. Mae cyflwyno'r Rheoliadau yn sicrhau bod y broses gwyno yn unol â'r Polisi Pryderon a Chwynion enghreifftiol, a fabwysiadwyd mewn perthynas â chwynion corfforaethol, a Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol *Gweithio i Wella*.

1.2 Mae'r Rheoliadau ar gyfer delio gyda chwynion a chynrychiolaethau (ac yn ei dro y polisi hwn) yn ystyried deddfwriaeth arall sy'n rheoli swyddogaethau'r gwasanaethau cymdeithasol, megis y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, Deddf Plant 1989, Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002, Deddf Gofal yn y Gymuned 2014 ac fe'i cynhyrchir yn unol ag Adran 7 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol Awdurdodau Lleol 1970

1.3 Mae dwy ran i'r weithdrefn gwynion:

- **Cam 1 – Datrysiaid Lleol**
- **Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol**

Gall yr achwynydd a/neu ei gynrychiolydd/ei gynrychiolwyr gyfeirio'r gŵyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydynt yn dal yn anfodlon â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi ymdrin â'u cwyn. Bydd mwy o wybodaeth am hyn yn adran 14 isod.

1.4 Yn unol â'r Rheoliadau y cyfeirir atynt uchod, mae'r Polisi hwn yn amlinellu beth yw rôl y swyddogion allweddol hynny o fewn y Cyngor, y mae ganddynt gyfrifoldeb dros sicrhau y cydymffurfir â'r polisi hwn:

- **Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol** – Cyflawnir rôl statudol Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol gan Swyddog Arweiniol Corfforaethol Porth Ceredigion a cyfeirir ato drwy gydol y ddogfen hon fel 'y *Cyfarwyddwr*'. Bydd y Cyfarwyddwr yn goruchwyllo'r broses gwyno yn ffurfiol ac yn adrodd yn flynyddol ar gwynion yn ei hadroddiad blynyddol.
- **Uwch Swyddog â chyfrifoldeb dros Gwynion** – Swyddog Arweiniol Corfforaethol Polisi a Pherfformiad sydd â'r cyfrifoldeb hwn o fewn y Cyngor. Bydd yr 'Uwch Swyddog' yn atebol am y canlynol:
  - cyfarwyddo a goruchwyllo'r broses o gyflwyno gweithdrefnau;
  - sicrhau bod digon o adnoddau ar gyfer y gweithdrefnau;
  - monitro'r broses o roi'r gweithdrefnau mewn grym;
  - cyfarwyddo a goruchwyllo'r trefniadau hyfforddi;
  - cyfarwyddo a goruchwyllo'r trefniadau cyhoeddusrwydd;
  - sicrhau yr adroddir am y gwersi a ddysgwyd a bod y gwersi hyn yn cael eu rhoi ar waith;
  - sicrhau y paratwir ac y cyhoeddir Adroddiad Blynyddol; a,
  - sicrhau bod gwaith y Swyddog(ion) Cwynion yn cael ei oruchwyllo'n effeithiol.

- **Y Swyddog Cwynion** – Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor sydd â'r cyfrifoldeb hwn a bydd gofyn iddo reoli'r gweithdrefnau ar gyfer delio ac ystyried cwynion a chynrychiolaethau. Bydd y 'Swyddog Cwynion' yn gyfrifol am:
  - gyflwyno'r weithdrefn;
  - cadw cofnod ysgrifenedig o'r cwynion a wnaed, y weithdrefn a ddilynwyd a'r deiliant;
  - hybu a chefnogi datrysiad lleol cynifer o gwynion â phosibl;
  - derbyn a rheoli'r broses o ymchwilio'n ffurfiol i gwynion na ellir eu datrys yn lleol;
  - cynnal cronfa o Ymchwilyr Annibynnol ac Unigolion Annibynnol sydd â'r medrau addas ac sydd wedi eu hyfforddi'n briodol ar gyfer y swydd;
  - dewis Ymchwilyr Annibynnol ac Unigolion Annibynnol ar gyfer cwynion a chynrychiolaethau unigol;
  - cyfeirio'r achwynydd at unrhyw wasanaeth eiriol sydd ar gael yn lleol;
  - monitro sut mae'r ymchwiliad yn mynd yn ei flaen a sicrhau y cedwir at derfynau amser;
  - rhoi gwybod i'r achwynydd a phobl allweddol ar bob cam o'r broses, gan gynnig cyngor lle bo angen, yn enwedig ynghylch ymateb yr awdurdod lleol;
  - gwerthuso nifer y cwynion, y mathau o gwynion, deilliannau a thueddiadau cwynion.

## **2 Ein Hymrwymiad**

- 2.1 Mae Cyngor Sir Ceredigion ('y Cyngor') yn ymrwymedig i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol a'r gwasanaethau y mae'n eu comisiynu ar ei ran. Bydd y Cyngor yn cynnal ymagwedd preswlydd-ganolog sy'n canolbwyntio ar ddatrysiad cynnar a rhagweithiol a bydd y ddogfen hon yn amlinellu isod sut y gwneir hyn er mwyn sicrhau y cydymffurfir yn llawn â'r Rheoliadau statudol.
- 2.2 Mae'r polisi hwn ar wahân i'r polisi corfforaethol sydd gan y Cyngor, sef y Polisi Pryderon a Chwynion ac mae'n ymwneud yn unig â chwynion am waith y Gwasanaethau Cymdeithasol. Ar brydiau, pan nad yw'n briodol defnyddio polisi Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol, gellir ystyried y polisi corfforaethol, Polisi Pryderon a Chwynion (e.e. os yw'r materion yn ymwneud â phrosesau gweinyddol sylfaenol). O dan amgylchiadau arferol, ni fyddai'n briodol ymchwilio i gŵyn dan y ddwy broses; felly y polisi hwn fydd yn cael y flaenoriaeth ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â gwaith y Gwasanaethau Cymdeithasol. Caiff achwynwyr wybod pa bolisi fydd yn cael ei ddilyn pan gydnabyddir y gŵyn.
- 2.3 Datblygwyd y ddogfen hon i sicrhau bod cwynion, pryderon a chynrychiolaethau yn cael eu datrys yn gyflym ac yn effeithiol (yn unol â'r terfynau amser a bennir yn y rheoliadau statudol). Mae'r Cyngor yn ymrwymedig hefyd i sicrhau y nodir pob cyfle i ddysgu, bod y cyfleoedd dysgu hyn yn cael eu monitro ac y cymerir mesurau cymesur er mwyn unioni pethau.

- 2.4 Fel rheol, bydd y Cyngor yn cyfathrebu â'r achwynydd gan ddefnyddio'r un dull ag y cysylltodd â ni, oni bai bod yr achwynydd yn gwneud cais am ymateb mewn dull gwahanol neu bod gennym reswm da dros beidio ag ymateb yn yr un dull. Pan fo achwynydd wedi cysylltu â'r Cyngor drwy e-bost, cymerir yn ganiataol bod cydsyniad ymhlyg wrth hynny ac anfonir ymatebion yn electronig, oni roddir cyfarwyddiadau fel arall.
- 2.5 Mae glynu wrth Safonau'r Gymraeg hefyd yn ystyriaeth hanfodol i bob swyddog wrth ddelio â'r cyhoedd a bydd yn rhaid anfon pob gohebiaeth naill ai yn y Gymraeg neu'r Saesneg, yn unol â'r hyn sydd orau gan yr achwynydd.
- 2.6 Dylid ystyried y polisi hwn ynghyd â'r canllaw statudol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ac y cyfeiriwyd ato ym mhwynt 1.1. uchod. Drwy gydol y ddogfen hon, cyfeiria 'cwyn' at bryder, gynrychiolaeth neu gŵyn.

### **Beth yw cwyn?**

- 3.1 Ni fyddwn yn ymdrin â chais cyntaf am wasanaeth fel cwyn, ac o'r herwydd ni fydd y polisi hwn yn gymwys. Byddwn yn sicrhau y bydd y tîm priodol yn ymdrin â'r mater fel 'cais am wasanaeth' a bydd y tîm hwnnw'n cyfathrebu'n uniongyrchol â defnyddiwr y gwasanaeth.
- 3.2 Diffinnir **cwyn** fel mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder y mae angen ymateb iddo. Gall y canlynol fod yn wir am gŵyn:
- Gellir ei mynegi yn ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall;
  - Gellir ei mynegi gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd
  - Gall fod am y ffordd y gweithredodd darparwr gwasanaeth cyhoeddus neu am ddiffyg gweithredu ar ran darparwr gwasanaeth cyhoeddus;
  - Gall fod am safon gwasanaeth a ddarparwyd
- 3.3 **Ni ystyrir y canlynol yn gŵyn:**
- Cais cychwynnol am wasanaeth
  - Adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad neu ddyfarniad, y mae'r weithdrefn ar eu cyfer mewn deddfwriaeth neu reoliadau
  - Modd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi a "wnaethpwyd yn iawn"
  - Modd i grwpiau lloïo geisio hybu achos

- 3.4 Efallai y bydd rhesymau pam na fyddwn neu pam na allwn ystyried cwyn o dan y polisi hwn (e.e. os oes achos llys mewn perthynas â'r materion hynny, neu os yw'r gŵyn yn nodi materion diogelu). Os mai dyma'r achos, bydd y Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn dibynnu ar y gwasanaeth perthnasol i roi gwybod a oes unrhyw weithrediadau ar y gweill er mwyn ei alluogi i esbonio i'r achwynydd pam na ellir ystyried y gŵyn ar hyn o bryd. Caiff yr achwynydd ei wahodd i gysylltu â'r Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i ailgyflwyno'r gŵyn unwaith y bydd y gweithrediadau wedi dod i ben.
- 3.5 Yn ychwanegol at yr uchod, **eithrir y materion canlynol rhag eu hystyried yn gwynion:**
- Mae'r gŵyn yn ymwneud â mater sydd eisoes wedi ei ymchwilio dan y weithdrefn gwyno hon neu weithdrefn gwyno flaenorol;
  - Mae'r gŵyn yn cael ei hymchwilio neu wedi cael ei hymchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
  - Mae'r achos ynghylch materion sy'n ymwneud â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (FOIA) neu Reoliad Diogelu Data Cyffredinol 2018;
  - Gwnaed y gŵyn ar lafar a chafodd ei datrys mewn modd sy'n bodloni'r achwynydd a hynny erbyn diwedd y diwrnod gwaith drannoeth y diwrnod y gwnaed y gŵyn.

#### **4 Pwy all gwyno?**

Mae'r ddogfen hon yn berthnasol i'r Gwasanaethau Plant ac Oedolion ac felly mae hawl i wneud cwyn gan unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi derbyn neu oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth gan y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Gall cynrychiolydd wneud cwyn ar ran unigolyn yn yr achosion canlynol:

- Os mai plentyn yw'r achwynydd (gweler pwynt 3.3 isod); neu
- Os yw'r achwynydd wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu; neu
- Os nad oes gallu gan yr achwynydd o fewn ystyr y Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005; neu
- Os yw'r achwynydd wedi marw

Rhaid bod y Gwasanaethau Cymdeithasol o'r farn bod gan unrhyw gynrychiolydd sy'n gwneud cwyn ar ran unigolyn ddigon o fuddiant yn llesiant yr unigolyn a'i fod yn unigolyn addas.

Gellir dwyn cwyn mewn perthynas â phlentyn (h.y. unigolyn dan 18 oed):

- a) Gan blentyn sydd naill ai dan ofal y Gwasanaethau Cymdeithasol, neu heb fod dan ofal y Gwasanaethau Cymdeithasol ond sydd mewn angen
- b) Gan riant plentyn o'r fath
- c) Gan unigolyn sydd â chyfrifoldeb rhiant dros blentyn o'r fath
- d) Gan ofalwr maeth Cyngor lleol

- e) Gan achwynydd y tybia'r Cyngor fod ganddo fuddiant digonol yn lles y plentyn, fel ag y gellir cyfiawnhau ystyriaeth y Cyngor i'r gŵyn y mae'n ei chyflwyno

Os na all unigolyn wneud cwyn ar ei ran ei hun, gall awdurdodi rhywun i wneud cwyn ar ei ran, neu gall y Cyngor gynorthwyo i ddod o hyd i eiriolwr i'w gynorthwyo – yn unol â Rhan 10, Cod Ymarfer Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Trafodir trefniadau eiriol gyda'r Rheolwr Cwynion a'r Rheolwr Gwasanaethau cyn gynted ag y bo'r angen wedi ei nodi a cheir mwy o wybodaeth am ddarparwyr gwasanaeth ar y daflen wybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaethau.

## **5 Sut mae cwyno**

Gall defnyddwyr gwasanaethau a/neu eu cynrychiolwyr wneud cwynion yn y ffyrdd canlynol:

Drwy ein gwefan: [www.ceredigion.gov.uk](http://www.ceredigion.gov.uk)

Drwy gysylltu â'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth dros y ffôn: 01545 57415  
Drwy e-bostio ein Tîm Rhyddid Gwybodaeth: [complaints@ceredigion.gov.uk](mailto:complaints@ceredigion.gov.uk)

Drwy ysgrifennu'n uniongyrchol at y Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth:

Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth  
Canolfan Rheidol  
Rhodfa Padarn  
Aberystwyth  
SY23 3UE

Anelwn at gael gwybodaeth am ein gweithdrefn gwyno wrth law ym mhob man lle'r ydym yn darparu gwasanaethau. Os oes angen mae modd cael copiâu o'r polisi hwn mewn fformatau gwahanol ac mae'r un peth yn wir am y daflen wybodaeth ynglŷn â chwyno.

## **6 Canmol**

Yn yr un modd â chwynion, mae canmoliaeth hefyd yn ffynhonnell bwysig o gael adborth gan ddefnyddwyr y gwasanaethau ac yn dweud wrthym lle'r ydym yn gwneud pethau'n dda. Dylid anfon pob neges o ganmoliaeth at y Tîm Cwynion, er mwyn iddynt gael eu casglu a'u nodi yn yr un modd â chwynion. Lle bo modd, anfonir cydnabyddiaeth ysgrifenedig at ddefnyddiwr y gwasanaeth am fynd i'r drafferth o dynnu ein sylw at yr arfer dda y cafodd brofiad ohoni.

Dylid rhannu pob gair o ganmoliaeth gyda'r Gwasanaeth sy'n gyfrifol am yr adborth cadarnhaol a lle bo hynny'n bosibl, dylid rhannu'r ganmoliaeth yn ehangach o fewn y Cyngor.

## 7 **Derbyn Cwyn**

Fel rheol dim ond cwynion a wneir o fewn **12 mis** i'r digwyddiad sy'n ysgogi'r gŵyn a gaiff eu hystyried gan Weithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Bydd y Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn rhoi cyfle i'r achwynydd nodi pam nad yw wedi gallu gwneud y gŵyn ynghynt (os yw y tu hwnt i'r 12 mis) a gwneir penderfyniad gan Reolwr y Gwasanaeth a ellir gweithredu disgrisiwn, a fydd yn caniatáu rhoi ystyriaeth i'r gŵyn. Bydd angen rhoi ystyriaeth ddyledus a oes digon o wybodaeth er mwyn galluogi cynnal ymchwiliad.

Lle bo ymchwiliadau yn cyd-ddigwydd (e.e. achosion llys, ymchwiliadau heddlu neu ddiogelu, neu weithrediadau cyfreithiol eraill) ni fydd yn bosibl gwneud cwyn. Fodd bynnag, gwahoddir defnyddwyr y gwasanaethau i ailgyflwyno eu cwyn unwaith y bo'r materion hynny wedi dod i ben (cyhyd ag y bo hyn o fewn **chwe mis** i ddiwedd y 'mater sy'n cyd-ddigwydd'). Cytunir ar hyn o flaen llaw rhwng Rheolwr y Gwasanaeth, y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth a'r Gwasanaeth Diogelu.

Derbynnir cwynion am ddarpariaeth Gofal Cymdeithasol ar lafar neu yn ysgrifenedig (gan gynnwys yn electronig neu wyneb yn wyneb). Pan wneir cwynion ar lafar, bydd y Tîm Cwynion yn cofnodi eu dealltwriaeth o'r gŵyn yn gyntaf, gan ofyn i'r achwynydd gadarnhau ei fod yn gofnod cywir o'r pryderon. Fodd bynnag, gall fod adegau pan fydd angen i'r gwasanaeth gymryd camau i ddwysáu neu ystyried yn ddiymdroi ac os mai dyma'r achos, caiff yr achwynydd wybod hynny.

Dylid anfon cwynion a dderbynnir yn uniongyrchol gan y Gwasanaethau Cymdeithasol (naill ai drwy'r staff sydd â chysylltiad â defnyddiwr y gwasanaethau neu drwy eu rheolwyr gwasanaeth) yn syth at y Tîm Cwynion er mwyn gallu cynnal y prosesau cofnodi a chydabod angenrheidiol o fewn y terfynau amser statudol (**2 ddiwrnod gwaith**).

Er yr argymhellir delio â phob cwyn drwy gymryd agwedd sy'n canolbwyntio ar ddatrysiad, eto mae gwneud penderfyniadau cynnar ynghylch rheoli'r achos yn hollbwysig. Disgwylir i Reolwyr Gwasanaethau gysylltu â'r Tîm Cwynion cyn gynted ag y derbynnir cwyn er mwyn cytuno ar y modd y rheolir y gŵyn.

Dylid cofnodi cwynion di-enw yn yr un ffordd â'r holl gwynion eraill ac nid yw'r ffaith fod y gŵyn yn ddi-enw yn cyfiawnhau penderfyniad i beidio ag ymdrin â'r mater. Dylid cymryd camau gweithredu rhesymol, cymesur i ymchwilio i gwynion o'r fath ac mewn achosion lle codwyd pryderon am Ddiogelu Plant neu Oedolion, yna dylid gwneud yr atgyfeiriad(au) priodol.

Mae'r Rheoliadau'n nodi bod yn rhaid i'r Cyngor gydnabod iddynt dderbyn y gŵyn **dim hwyrach na 2 ddiwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn** a chyfrifoldeb pob Rheolwr a phobl aelod o staff yn y Gwasanaethau Cymdeithasol yw sicrhau bod unrhyw gwynion a dderbyniant yn uniongyrchol oddi wrth ddefnyddwyr y gwasanaethau yn cael eu hanfon yn syth at y Tîm Cwynion drwy gyfrwng y blwch post: [complaints@ceredigion.gov.uk](mailto:complaints@ceredigion.gov.uk).



Efallai y bydd staff y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cyfeirio defnyddwyr gwasanaethau at y Tîm Cwynion neu os oes posibilrwydd y gellir datrys y mater yn llawn yn anffurfiol (h.y. heb ymwneud â'r broses gwynion), yna gellir gwneud hyn gyda chytundeb yr achwynydd – er mwyn cael datrysiad cynnar. O ran arfer dda, pryd bynnag y bo hynny'n bosibl, dylai staff roi gwybod i'r Tîm Cwynion am unrhyw gwynion posibl y maent wedi llwyddo i'w datrys yn anffurfiol.

Wedi derbyn cwyn newydd bydd y Tîm Cwynion yn cysylltu'n syth â Rheolwr y Gwasanaeth i gadarnhau sut yr eir i'r afael â materion: a yw cyswllt a datrysiad diymdroi yn bosibl (gyda chwynion lefel is) neu byddant yn canfod pryd mae Rheolwr y Gwasanaeth yn rhydd i ddod i gyfarfod/i gynnal cynhadledd dros y ffôn.

## 8 **Cam 1 – Datrysiad Lleol**

Lle bo hynny'n bosibl, mae datrys cwyn yn fwyaf llwyddiannus os gellir delio â materion yn syth bin, yn hytrach na gadael pethau i'w datrys yn hwyrach. Yn ddelfrydol, dylai'r achwynydd fynegi ei bryderon i'r sawl y mae'n ymwneud ag ef, fodd bynnag gellir ei gyfeirio at y Tîm Cwynion os dymuna siarad â rhywun nad yw wedi ei gysylltu'n uniongyrchol â'r gwasanaeth.

Os nad yw hi'n bosibl datrys y mater yn syth, rhaid i Reolwr y Gwasanaethau roi gwybod i'r Tîm Cwynion fel y gellir cofnodi a chydabod y gŵyn yn unol â'r amserlen a bennwyd sef **dau ddiwrnod gwaith**.

Bydd y llythyr cydnabyddiaeth yn cynnwys manylion pryd mae Rheolwr y Gwasanaethau yn rhydd i drafod ar y ffôn neu i gynnal cyfarfod wyneb yn wyneb gyda'r achwynydd, felly dylid darparu hwn cyn gynted â phosibl wedi i'r gŵyn gael ei nodi ac os nad oes amgylchiadau eithriadol, dim hwyrach nag **un diwrnod gwaith llawn** wedi rhannu'r gŵyn gyda Rheolwr y Gwasanaethau.

Rhaid i'r cyfarfod wyneb yn wyneb neu'r drafodaeth dros y ffôn ddigwydd o fewn **deng niwrnod gwaith** i'r llythyr/e-bost cydnabyddiaeth. Bydd y Tîm Cwynion yn cysylltu gyda'r achwynydd i wneud y trefniadau angenrheidiol a chydymffurfio, lle bo hynny'n bosibl, â dewis yr achwynydd o ran fformat y drafodaeth gyda Rheolwr y Gwasanaethau (h.y. wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Dylid ystyried pob achos yn unigol a dylid rhoi ystyriaeth i safbwyntiau'r achwynydd lle bo hynny'n bosibl.

Diben y cyfarfod/yr alwad ffôn yw ceisio datrys y gŵyn cyn gynted â phosibl drwy drafod, cyd-drafod telerau ac, os yw'n berthnasol, cytuno ar gamau gweithredu a fydd yn datrys y gŵyn.

Bydd y Tîm Cwynion wrth law i fynychu cyfarfodydd neu drafodaethau i roi cyngor mewn perthynas â'r broses gwyno. Bydd y Tîm Cwynion hefyd yn rhoi cefnogaeth weinyddol i gofnodi'r cyfarfod/y drafodaeth ac yn dosbarthu'r cofnodion i bawb oedd yn bresennol er mwyn sicrhau bod pob parti yn cytuno â chywirdeb y cofnodion a wnaed o'r digwyddiad.

Rhaid i Rheolwr y Gwasanaethau gynhyrchu ymateb i'r achwynydd o fewn **pum niwrnod gwaith pellach** a fydd yn cynnwys gwybodaeth benodol sut y gellir dwysáu'r gŵyn i Gam 2 os nad yw'r achwynydd yn hapus gyda'r camau gweithredu a gymerwyd neu gyda deiliant Cam 1. Golyga hyn fod yr achwynydd yn cysylltu â'r Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn amlinellu'r rhesymau pam y dymuna i'r gŵyn gael ystyriaeth annibynnol yng Ngham 2.

Nid oes unrhyw le o fewn y Rheoliadau Statudol ar gyfer cwynion a ddatrysir yn lleol ac sy'n mynd y tu hwnt i'r terfynau amser a nodir uchod. Fodd bynnag, os yw Rheolwr y Gwasanaethau yn rhagweld unrhyw broblem o ran cadw at y terfynau amser a nodwyd uchod, yna rhaid iddo gysylltu'n uniongyrchol â'r Rheolwr Cwynion yn syth i esbonio'r sefyllfa..

## **9 Cam 2 – Ystyriaeth Ffurfiol**

Os ystyriwyd cwyn yng ngham cyntaf y broses gwyno a bod yr achwynydd yn parhau'n anfodlon â'r deiliant, gall ofyn i'r gŵyn gael ei hymchwilio gan unigolyn sy'n annibynnol o'r Cyngor. Fodd bynnag, er yr argymhellir i achwynydd geisio datrys ei gŵyn yn anffurfiol i ddechrau, mae hawl ganddynt i ofyn i gŵyn gael ei hystyried ar y cam hwn o'r cychwyn cyntaf. Wrth dderbyn y gŵyn, bydd y Rheolwr Cwynion yn trafod amgylchiadau achosion o'r fath gyda'r Rheolwr Gwasanaeth perthnasol.

Bydd y Tîm Cwynion yn cadarnhau gyda'r Rheolwr Gwasanaeth bod y gŵyn wedi dwysáu i Gam 2, cyn clustnodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol addas i gynnal yr ymchwiliad. Ni chaiff y Swyddog Ymchwilio Annibynnol fod yn weithiwr gyda'r Cyngor na bod â chysylltiad (teuluol neu fel arall) gyda swyddogion sy'n ymwneud â'r gŵyn. Gwneir pob ymdrech i ddod o hyd i Swyddog Ymchwilio Annibynnol gyda'r cefndir a'r wybodaeth berthnasol am y maes gwasanaeth sy'n destun y gŵyn ac unrhyw brosesau a deddfau eraill cysylltiedig.

Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â chyflenwi gwasanaethau i blentyn, rhaid penodi Unigolyn Annibynnol hefyd i oruchwylio'r modd yr ymchwilir yr achos a sut mae'r Cyngor yn ymateb i'r broses gwynion a deilliannau: gan gynnwys sut y bwriada gyflawni unrhyw argymhellion neu gamau gweithredu a nodwyd. Dylai unrhyw gamau gweithredu gan y Cyngor gael eu cyflawni yn unol â Deddf Plant 1989 a pholisïau eraill neu ddeddfwriaeth berthnasol arall fel y nodir yn yr achos.

Gall yr Unigolyn Annibynnol fod yn weithiwr gyda'r Cyngor ond mae'n rhaid iddo fod yn annibynnol o'r gwasanaeth sy'n destun y gŵyn. Bydd yn cymryd rhan yn yr ymchwiliad, gan sicrhau y dilynir y gweithdrefnau fel y'u hamlinellir yn y ddeddfwriaeth berthnasol.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn dod o hyd i Swyddog Ymchwilio Annibynnol ac Unigolyn Annibynnol a chaiff yr holl waith gweinyddol sy'n gysylltiedig â'r broses ei gwblhau gan y Tîm Cwynion (e.e. y llythyron cytundeb, rhannu manylion cyswllt, rhoi manylion y Swyddog Ymchwilio Annibynnol a'r Unigolyn Annibynnol (lle bo'n berthnasol) i'r sawl sy'n achwyn, rhannu ffeiliau ayb).

Rhaid i'r Swyddog Ymchwilio Annibynnol a'r Unigolyn Annibynnol (os yw'n berthnasol) gwblhau eu hymchwiliad a chyflwyno ymateb ysgrifenedig llawn o fewn **25 o ddiwrnodau gwaith** i'r '**dyddiad cychwyn**' y cytunwyd arno.

Y '**dyddiad cychwyn**' yw'r amser pan fo'r Swyddog Ymchwilio Annibynnol a'r Unigolyn Annibynnol (os yw'n berthnasol) wedi cyfarfod â'r achwynydd, wedi rhoi ystyriaeth lawn i'r gŵyn a'r canlyniadau a ddymunir ac wedi cadarnhau terfynau'r ymchwiliad yn ysgrifenedig gyda'r achwynydd a'r Cyngor. Ar y pwynt hwn, bydd y cam 'ymchwiliad ffurfiol' yn cychwyn.

Bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol a'r Unigolyn Annibynnol (lle bo'n berthnasol) yn cysylltu gyda'r Tîm Cwynion i glustnodi unrhyw staff allweddol y bydd angen iddynt gyfweled â hwy a rhoi gwybodaeth am ba ddogfennau y bydd angen iddynt edrych arnynt fel rhan o'r ymchwiliad.

## **10 Deilliannau ymchwiliadau**

Cyn gynted ag y bydd yr ymchwiliadau angenrheidiol wedi eu cynnal, bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol yn cynhyrchu adroddiad yn nodi eu canfyddiadau a chaiff yr adroddiad hwn ei rannu gyda'r achwynydd a'r prif bartïon sy'n ymwneud â'r gŵyn. Lle bo hynny'n berthnasol, bydd yr Unigolyn Annibynnol hefyd yn darparu adroddiad i gadarnhau a ddilynwyd y gweithdrefnau yn ystod y cam ymchwilio.

Rhaid i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol roi ymateb ffurfiol i'r achwynydd a bydd hyn yn cynnwys esboniad o ganfyddiadau'r ymchwiliad, copi o adroddiad yr ymchwiliad a manylion unrhyw gamau gweithredu adferol y gallai fod eu hangen.

Os canfyddir nad yw'r Gwasanaeth wedi cyflenwi gwasanaethau fel y dylent fod wedi eu cyflenwi, neu os nodir unrhyw ddiffygion yn y ffordd y mae'r Cyngor wedi delio â'r achwynydd, yna cyflwynir ymddiheuriad. Gwneir pob ymdrech i sicrhau na ailadroddir yr un diffygion yn y dyfodol a dylid rhoi sicrwydd digonol i'r achwynydd ynghylch hyn.

Os oes angen i'r Cyngor gymryd camau gweithredu er mwyn unioni pethau, yna llunnir cynllun gweithredu i fynd i'r afael â'r gwendidau a chaiff hwn ei gadw gan y Gwasanaeth sy'n gyfrifol. Bydd y Tîm Cwynion yn monitro cynnydd yn ôl y camau gweithredu a gofnodwyd a'r terfynau amser a bennwyd.

Bydd yr ymateb ffurfiol yn cynnwys gwybodaeth am hawl yr achwynydd i geisio ystyriaeth gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydynt yn dal yn anfodlon.

Mewn achosion eithriadol, efallai na fydd hi'n bosibl cydymffurfio gyda'r terfyn amser a bennwyd yn y Rheoliadau Statudol, sef 25 o ddiwrnodau. Rhaid i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gytuno ar bob achos o oedi oherwydd amgylchiadau eithriadol a rhaid cofnodi penderfyniad y Cyfarwyddwr a'i gadw.

Rhaid i'r Cyngor gofnodi bob tro y gweithredwyd amgylchiadau eithriadol, y rheswm dros yr amgylchiadau eithriadol a'r dyddiad y cynhyrchwyd ymateb llawn. Mae eithriadau ac amgylchiadau eithriadol yn fater i farn broffesiynol Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol a chofnodir pob achlysur o'r fath yn yr Adroddiad Blynyddol.

## 11 Tynnu'r gŵyn yn ôl

Ar unrhyw adeg yn y broses, gall yr achwynydd benderfynu beidio â bwrw ymlaen â'r gŵyn. Lle bo hyn yn digwydd bydd yn rhaid i'r Rheolwr Cwynion fod yn hapus na thynnwyd y gŵyn yn ôl oherwydd bod yr achwynydd yn ofni canlyniadau negyddol a dylai benderfynu a derfynwyd y mater mewn modd boddhaol.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn cysylltu gyda'r Rheolwr Gwasanaethau perthnasol i ystyried a oes materion y dylid parhau i'w hymchwilio neu mynd i'r afael â hwy drwy ein prosesau mewnol. Pan na ellir dod i gytundeb ynghylch gwerth parhau gyda'r ymchwiliad, dylid ymgynghori gyda Chyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol er mwyn dod i benderfyniad.

## 12 Ymchwiliadu cydamserol

Lle bo materion yn agored i ystyriaeth gydamserol, **ni wnaiff y Cyngor ystyried neu ystyried ymhellach** unrhyw gŵyn dan y broses hon pe bai ystyriaeth o'r fath yn rhagfarnu rhai gweithrediadau neu ymchwiliadau. Mae'r materion hynny'n cynnwys:

- Pan fo'r achwynydd yn nodi'n ysgrifenedig ei fod yn cymryd neu'n bwriadu dechrau achos cyfreithiol;
- Pan fo'r Cyngor yn ystyried gweithrediadau cyfreithiol e.e. gweithrediadau gofal neu weithrediadau Llys Gwarchod.
- Pan fo'r Cyngor yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau disgyblu yn erbyn aelod o staff;
- Pan fo'r Cyngor yn ymwybodol bod Awdurdod sy'n erlyn h.y. yr heddlu neu Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru yn ymchwilio gyda golwg ar erlyniad troseddol.

Pan benderfyna'r Cyngor beidio ag ystyried y gŵyn ar y cam hwnnw, rhaid iddo hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig. Gwahoddir yr achwynydd i ailgyflwyno'r gŵyn dim hwyrach na chwe mis wedi i'r ystyriaeth gydamserol ddod i ben.

### 13 **Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un corff**

Os yw cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff cyhoeddus (e.e. os yw'r gwyn am y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd neu Gorff Llywodraethwyr Ysgol), byddwn fel arfer yn gweithio gyda'r corff arall i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â'r mater. Mewn achosion o'r fath, darperir enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu gyda'r achwynydd. Caiff yr achwynydd wybod hefyd pa bolisi a ddilynir er mwyn iddo fod yn glir pa drefniadau sydd wedi eu gwneud i ymchwilio ac ymateb i'w gwyn.

Os yw'r gwyn am gorff sy'n gweithio ar ran y Cyngor (e.e gweithwyr gofal o asiantaeth, cartrefi preswyl preifat), disgwylir cyfeirio'r gwyn at y corff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth ac eir trwy broses gwynion y corff hwnnw.

Gall fod rhai achosion eithriadol lle mae gwerth dilyn y polisi hwn, fodd bynnag dim ond trwy gytundeb y Rheolwr Cwynion a Rheolwr y Tîm Comisiynu, ynghyd â mewnbwn gan y darparwr gwasanaeth, y digwydd hynny. Fel arall, gellir ystyried y mater dan brotocolau sicrhau ansawdd y Gwasanaeth gyda datrysiad cynnar yn parhau'n brif bwyslais.

### 14 **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i achwynwyr ddod â'u pryderon at ein sylw ni yn gyntaf, gan roi cyfle i ni unioni pethau. Os na lwydda'r Cyngor i ddatrys cwyn, mae hawl gan yr achwynydd i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrrff y llywodraeth a gall ymchwilio i gwynion lle bo'r canlynol yn wir am yr achwynydd neu ddefnyddiwr y gwasanaeth:

- (i) Mae wedi cael ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
- (ii) Mae wedi bod o dan anfantais personol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu mae wedi cael ei drin yn annheg.

Dyma'r manylion er mwyn cysylltu ag Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus:

Drwy e-bost: [ask@ombudsman.wales](mailto:ask@ombudsman.wales)

Drwy wefan yr Ombwdsmon: [www.ombudsman.wales](http://www.ombudsman.wales)

Drwy ysgrifennu neu drwy ffonio:

**Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus**  
**1 Ffordd yr Hen Gae**  
**Pencoed CF35 5LJ**

**Ffôn: 0300 790 0203**

## **15 Dysgu yn sgil cwynion**

Dylid ystyried cwynion fel dull o gael adborth gan ddefnyddwyr y gwasanaeth, adborth a fydd yn helpu'r Cyngor i ddysgu a deall anghenion defnyddwyr y gwasanaethau. Dylai'r wybodaeth a ddaw drwy gwynion lywio datblygiadau i'r gwasanaethau drwy'r broses gomisiynu a phennu meysydd lle y gellir gwneud gwelliannau i'r gwasanaethau.

Wedi cwblhau'r ymchwiliadau (yng Nghamau 1 neu 2) dylid datblygu cynllun gweithredu yn cynnwys unrhyw argymhellion neu gamau gweithredu cytûn. Yn y rhan fwyaf o achosion caiff y cynllun hwn ei rannu gyda'r achwynydd neu ei gynrychiolydd gyda diweddariadau rheolaidd ar gynnydd, pan ofynnir am hynny.

## **16 Trefniadau monitro ac adrodd**

Caiff pob cwyn a dderbynnir ei chofnodi a chedwir gwybodaeth mewn perthynas â sawl agwedd o bob achos (e.e. nifer y cwynion, deilliannau cwynion, nifer yr achosion sydd wedi mynd dros y terfynau amser statudol ayb.)

Yn chwarterol rhoddir gwybodaeth am gwynion i bob Pennaeth Gwasanaeth/Rheolwr Gwasanaeth. Bydd yn rhaid iddynt adrodd wrth y Tîm Cwynion am unrhyw themâu sy'n codi dro ar ôl tro gan gynnwys y camau gweithredu a bennwyd er mwyn gwneud gwelliannau, ynghyd â therfynau amser. Caiff y rhain eu monitro i sicrhau bod y camau yn cael eu gweithredu'n amserol.

Cynhyrchir adroddiad blynyddol ar ymdrin ac ystyried cwynion er mwyn ei gynnwys yn adroddiad blynyddol Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol. Caiff yr wybodaeth hon ei chynnwys hefyd yn Adroddiad Cyffredinol y Cyngor ar Gwynion, Canmoliaeth a Rhyddid Gwybodaeth lle archwilir themâu a thueddiadau ymhellach.

Gall y Tîm Cwynion ddarparu adroddiadau ychwanegol ar gais, cyhyd ag y rhoddir digon o rybudd pan wneir y cais (e.e. lleiafswm o ddeng niwrnod gwaith).

## **17 Gohirio neu rewi penderfyniadau**

Os yw'r gŵyn am newid arfaethedig i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth, efallai y bydd yn rhaid i'r Gwasanaeth ohirio neu rewi'r penderfyniad hyd oni ddatrysir y gŵyn. Dylai'r Gwasanaeth ystyried gohirio penderfyniad, a fydd yn cael effaith sylweddol ar fywyd defnyddiwr y gwasanaeth, hyd oni ddatrysir y gŵyn, gan ystyried llesiant a diogelwch yr unigolyn dan sylw.

Dylai'r penderfyniad i ohirio ddilyn asesiad gofalus o anghenion yr unigolyn, gan gynnwys y peryglon gwahanol a all godi yn sgil gohirio neu beidio â gohirio. Fel rheol dylid gwneud y penderfyniad ar ôl trafodaeth fanwl rhwng y Rheolwr Cwynion a Rheolwr y Gwasanaeth sy'n gyfrifol am yr asesiad. Dylid gwneud penderfyniadau fesul achos, ond yn gyffredinol dylid rhagdybio o blaid rhewi'r penderfyniad, oni bai bod rheswm da dros beidio â gwneud hynny – er enghraifft, os oes perygl o adael plentyn lle y mae ar hyn o bryd. Pan fo angen, Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol ddylai wneud y penderfyniad terfynol.

## **18 Camau Annerbyniol gan yr Achwynydd**

Mae datrys cwyn yn llwyddiannus yn dibynnu'n hanfodol ar ymrwymiad a chydweithrediad yr achwynydd, gweithredu er ei fudd a dilyn y gweithdrefnau a amlinellir yn y polisi hwn. Gall staff gael hyfforddiant a chyingor sut i ymdrin â phobl sy'n teimlo'n grac neu'n drist, neu os ydynt yn ei chael yn anodd cael rhywun i wrando ar eu barn. Gall fod yn briodol archwilio'r opsiynau posibl i gynorthwyo'r achwynydd gyda gwasanaeth eiriol (fel yr amlinellir uchod yn Adran 4). Gellir trefnu eiriolaeth drwy gydweithrediad gyda'r Rheolwr Gwasanaeth a'r Rheolwr Cwynion, a thrwy gysylltu gyda'r achwynydd.

O dro i dro, gall gweithredoedd achwynwyr arwain at ofynion afresymol ar sefydliad neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff. Mae gofyn i'r Cyngor ddangos rhywfaint o wytnwch mewn sefyllfaoedd anodd; fodd bynnag mewn amgylchiadau eithriadol gellir rhoi ystyriaeth i weithredu Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaethau.

Dim ond mewn amgylchiadau lle mae digon o dystiolaeth i ddangos yr ymddygiad annerbyniol neu ddycnwch afresymol y dylid gwneud hyn a dylid cael cofnodion hefyd wrth law sy'n cefnogi bod y penderfyniad wedi ei wneud gan gasgliad o swyddogion perthnasol (fel yr amlinellir yn y Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol gan Ddefnyddwyr Gwasanaethau).