



Cyngor Sir Penfro

Polisi

Cwynion a Chanmoliaeth

Hanes Newidiadau i'r Ddogfen

Rhif y Fersiwn	Sylwadau	Awdur	Dyddiad Cyhoeddi	Statws
1.0	Polisi newydd	Laurence Harding	Ebrill 2012	I'w adolygu
1.1	Newidiadau i eiriad y polisi	Emily Sheen	Hydref 2014	Fersiwn terfynol
1.2	Newidiadau i'r manylion cysylltu	Nia Evans	Mawrth 2017	I'w adolygu Mai 2018
1.3	Cyfuno polisiâu Corfforaethol a'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a diweddarau	Alison Evans	Medi 2019	I'w adolygu Medi 2022

Cynnwys

- 1. Cyflwyniad**
- 2. Ein Hymrwymiad**
- 3. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn**
- 4. Canmoliaeth ac Awgrymiadau**
- 5. Cwyno – pwy sy'n gallu cwyno?**
- 6. Beth all pobl gwyno yn ei gylch?**
- 7. Beth sydd heb fod yn gŵyn dan y polisi hwn?**
- 8. Amserlenni derbyniol ar gyfer cwyno**
- 9. Sut i gwyno**
- 10. Cwyno ar ran rhywun arall**
- 11. Y drefn gwyno**
- 12. Canlyniad eich cwyn**
- 13. Dysgu gwersi**
- 14. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
- 15. Cydgyfrinachedd a diogelu gwybodaeth**
- 16. Sut y gallwch ein helpu**

1. Cyflwyniad

Mae Cyngor Sir Penfro'n ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon, cwynion neu ganmoliaeth sydd gennych ynghylch ein gwasanaethau, a dysgu o ganlyniad.

Ein nod yw gwrandao ar lais defnyddwyr y gwasanaeth trwy gwyno, canmol ac awgrymu a defnyddio'r ymateb hwn i wella ein gwasanaethau a chanlyniadau i'n cwsmeriaid.

Mae'r polisi hwn yn disodli trefnau Cwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol a rhai Corfforaethol ar wahân gan ffurfio **un ddogfen bolisi**. Bwriad hyn yw darparu polisi trosfwaol ar drin cwynion ar gyfer yr awdurdod cyfan.

Mewn cysylltiad â Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol, mae'r polisi hwn yn adlewyrchu Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Gwneir y rheoliadau uchod dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.

Mewn cysylltiad â holl gwynion eraill, seiliwyd y polisi hwn ar ganllawiau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar drin cwynion.

2. Ein Hymrwymiad

Ein hamcanion allweddol wrth ddelio â chwynion a chanmoliaeth yw gwneud y canlynol:

- Datrys cwynion i'ch boddhad mor fuan ag y bo modd.
- Dysgu o ganlyniad i'n camgymeriadau ac unrhyw ymateb cadarnhaol gennych chi er mwyn dal i wella ein gwasanaethau.
- Lle bo modd, cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaethom.
- Esbonio wrthyhch ble bu camddealltwriaeth neu ddiffyg cyfathrebu efallai.
- Darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo na chawsoch gennym. Ymddiheuro os gwnawn gamgymeriad, a cheisio unioni pethau lle bo modd. Delio gyda chi mewn ffordd agored a didwyll.
- Dweud wrth staff a'u rheolwyr os ydynt yn gwneud rhywbeth yn dda er mwyn gweld a allwn ni ddefnyddio'r ffordd honno o weithio yn rhywle arall.
- Rhoi sicrwydd llawn i chi na fydd effaith ar eich trafodion â ni yn y dyfodol oherwydd eich bod wedi cwyno neu fynegi pryder.

3. Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym, byddwn yn ymateb yn y ffordd yr eglurwn isod, fel arfer. Fodd bynnag, weithiau fe allai fod gennych hawl statudol i apelio e.e. codi am ofal preswyl neu'r dreth gyngor. Os felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn esbonio wrthyhch sut y gallwch apelio (gwelwch adran 7 i gael rhagor o fanylion). Weithiau, gallech fod yn pryderu ynghylch materion na chânt eu penderfynu gennym ni (**er enghraifft penderfyniadau Polisi'r Llywodraeth**) ac yna byddwn yn eich cynghori ynghylch sut i fynegi eich pryderon.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â'r meysydd canlynol ac, os felly, dylech gysylltu â:

Rhyddid Gwybodaeth – Swyddog Rhyddid Gwybodaeth
Ffôn: 01437 775380
e-bost: FOI@pembrokeshire.gov.uk

Diogelu Data – Swyddog Diogelu Data
Ffôn: 01437 775644
e-bost: DataProtection@pembrokeshire.gov.uk

Ysgolion – Pennaeth yr ysgol berthnasol. Rhaid i'r ysgolion dan sylw ddelio â chwynion ynghylch ysgolion, gan ddilyn eu trefn eu hunain. Byddai angen cysylltu â'r ysgolion yn uniongyrchol.

Aelodau Lleol / Cynghorwyr Sir – Claire Jones, Swyddog Monitro
Ffôn: 01437 776564
e-bost: Claire.Jones@pembrokeshire.gov.uk

Y Gymraeg – Nicky Edwards, Swyddog Cymorth Technegol
Ffôn: 0147 775856
e-bost: Nicky.Edwards@pembrokeshire.gov.uk

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni ynghylch gwasanaeth am y tro cyntaf e.e. cais cyntaf am wasanaeth neu hysbysu nam, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac yna'n anfonol ar ein hymateb neu'r gwasanaeth a ddarparwyd, yna gallwch gwyno.

4. Canmoliaeth ac awgrymiadau

Os ydych yn fodlon ar wasanaeth a gawsoch gennym neu sut ydym wedi eich trin, yna cofiwch sôn wrthym er mwyn i ni allu dysgu o ganlyniad a rhannu arferion gorau.

Gallwch anfon unrhyw ganmoliaeth at:

**Tîm Llywodraethu Gwybodaeth a Chwynion,
Cyngor Sir Penfro,
Hwlfordd,
SA61 1TP**
neu e-bost: compliments@pembrokeshire.gov.uk

Caiff holl ganmoliaethau eu cofnodi'n ganolog, a'u rhannu gyda'r rheolwyr priodol i hysbysu'r staff a'r gwasanaeth dan sylw.

Fe all fod adegau pan fyddwn yn rhoi canmoliaethau ar ein gwefan. Bydd unrhyw fanylion personol yn cael eu tynnu oni bai eich bod yn rhoi caniatâd iddynt gael eu cynnwys.

Os oes gennych unrhyw syniadau neu awgrymiadau ar sut allwn ni wneud pethau'n well, cofiwch ddweud wrth aelod o'r staff. Yna bydd yr awgrym hwn yn cael ei anfon i reolwr maes y gwasanaeth i'w ystyried.

5. Cwyno – pwy sy'n gallu cwyno?

Fe all y canlynol gwyno:

- aelodau unigol o'r cyhoedd,
- unigolion yn gweithredu ar ran yr achwynwyr os ydynt yn cydsynio

Fe all cynrychiolydd gwyno ar ran rhywun os yw:

- yn blentyn; neu
- wedi gofyn bod i gynrychiolydd weithredu ar eu rhan; neu
- heb gymhwyster o fewn ystyr Deddf Galluedd Meddyliol 2005; neu
- wedi marw.

Mewn cysylltiad â chwynion ynghylch y Gwasanaethau Cymdeithasol, fe all oedolion a phlant fod â hawl i gymorth eiriolwr annibynnol wrth gwyno. Byddwn yn cynghori'r rhai sy'n cyrraedd y meini prawf ynghylch y gwasanaeth eirioli a sut i gysylltu neu gallwn wneud y cyswllt hwn ar eich rhan os yw'n well gennych.

Fe all fod amgylchiadau pan fo cynrychiolydd yn cwyno ar ran rhywun arall heb eu caniatâd diamwys. Bydd y mathau hyn o gwynion yn cael eu hystyried yn ôl yr achos a bydd y Swyddog Cyswllt Cwynion yn penderfynu hawl rhywun i weithredu fel cynrychiolydd pan na roddwyd caniatâd diamwys gan ddefnyddiwr y gwasanaeth.

6. Beth all pobl gwyno yn ei gylch?

Byddwn yn cymryd holl gwynion o ddifrif. Os ydych chi, fel cwsmer, yn anfodlon ar sut gawsoch eich trin, rydym am i chi ddweud wrthym er mwyn i ni allu ceisio unioni pethau.

Beth yw cwyn?

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
- gan un aelod o'r cyhoedd neu fwy
- ynghylch gweithrediadau neu ddiffyg gweithrediadau'r Cyngor
- ynghylch safon y gwasanaeth a ddarparwyd

7. Beth sydd heb fod yn gŵyn dan y polisi hwn?

Os ystyriwn **nad yw** pryder a fynegwyd wrthym yn **gŵyn**, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud pam. Os oes ffordd arall o fynegi eich pryder(on), byddwn yn eich cynghori sut i wneud hyn ble bynnag y bo modd.

Ni fydd y canlynol yn cael eu trin fel cwynion dan y polisi hwn:

- Cais cyntaf am wasanaeth neu hysbysu nam oherwydd y dylech roi cyfle i'r gwasanaeth ymateb i'ch cais.
- Cais am adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad pan fo trefn arall ar gyfer gwneud y cais hwn.
- Dull o geisio newid deddfwriaeth neu bolisi a/neu gŵyn ynghylch penderfyniad a wnaed yn unol â pholisi, gweithdrefn a/neu ddeddfwriaeth a gyhoeddwyd.
- Dull o geisio neu hyrwyddo achos gan grwpiau / sefydliadau pwysu.
- Cwyn a ystyriwyd eisoes dan y drefn hon neu drefn flaenorol.
- Cwyn sy'n cael neu wedi cael ei hymchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Cwyn ynghylch materion a gododd dros 12 mis yn ôl ac nid oes unrhyw gyfiawnhad dros oedi cyn cwyno wrthym.

- Cwyn gan sefydliad neu unigolyn nad yw'n derbyn gwasanaeth gan y Cyngor ac nad yw'n gweithredu ar ran defnyddiwr gwasanaethau.
- Cwyn sydd neu a allai fod yn cael ystyriaeth lawn mewn llys barn.
- Os tynnwyd sylw at faterion diogelu, mae dyletswydd ar aelodau'r staff i ddilyn trefnau amddiffyn plant.

Apeliadau

Dan rai amgylchiadau fe all fod hawl gennych i apelio yn erbyn penderfyniad a wnaeth y Cyngor.

Rhai enghreifftiau o'r rhain yw:

- gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi
- peidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol neu feithrinfa benodol
- dyfarniadau a phenderfyniadau ynghylch Budd-dal Tai a'r Dreth Gyngor
- lleihau darpariaethau gofal
- taliadau gofal

Ar adegau fel hyn, byddwn yn egluro'r broses briodol wrthyh.

Cwynion ynghylch Cynadleddau Amddiffyn Plant

• Proses y Gynhadledd

Os dymunwch gwyno ynghylch proses Cynhadledd Amddiffyn Plentyn, byddai angen i chi gwyno'n uniongyrchol wrth y Cadeirydd. Fe all hyn gynnwys yr adroddiadau, cofnodion a'r gynhadledd ei hun. Os ydych yn dal yn anfodlon ar benderfyniad y cadeirydd, bydd angen i chi fynegi eich pryderon gyda Bwrdd Diogelu Plant Rhanbarthol CYSUR yn uniongyrchol.

• Canlyniad y Gynhadledd

Os ydych eisiau cwyno ynghylch canlyniad Cynhadledd Amddiffyn Plentyn h.y. y penderfyniad i gofrestru neu beidio cofrestru plentyn, mae angen i chi gwyno'n gyntaf wrth gadeirydd y gynhadledd. Os nad yw'r cadeirydd yn gallu datrys eich cwyn, bydd yn cael ei gyfeirio at CYSUR a fydd yn sefydlu panel apêl.

• Panel CYSUR

Bydd y panel yn adolygu penderfyniad y gynhadledd ac fe all wneud penderfyniad i ail-gynnal cynhadledd gyda gwahanol gadeirydd. Fodd bynnag, ni all y panel benderfynu cynnwys plentyn ar y Gofrestr Amddiffyn Plant neu beidio.

Os nad ydych yn fodlon ar ganlyniad y panel, gallwch apelio at CYSUR yn erbyn y penderfyniad.

Os ydych yn ansicr wrth bwy i gwyno neu os hoffech gael rhagor o wybodaeth, bydd y Swyddog Cwynion yn barod i'ch cynghori.

Ymchwiliadau Cyfochrog

Os oes materion eraill yn cael eu hystyried ar yr adeg y byddwch yn cwyno, ni fydd yr Awdurdod Lleol yn ystyried eich cwyn dan y polisi hwn pe bai hyn yn peryglu gweithrediad yr achosion neu ymchwiliadau hyn.

Mae'r materion hyn yn cynnwys:

- Os ydych wedi nodi eich bod yn dwyn neu'n bwriadu dechrau achos cyfreithiol.
- Os yw'r Awdurdod Lleol yn ystyried achos cyfreithiol, er enghraifft, achos gofal neu achos Llys Gwarchod.
- Os yw'r Awdurdod Lleol yn dwyn neu'n bwriadu dwyn achos disgyblu yn erbyn aelod o'r staff.
- Os yw'r Awdurdod Lleol yn ymwybodol fod awdurdod erlyn, er enghraifft yr heddlu neu unrhyw gorff rheoleiddio annibynnol, yn ymchwilio gyda golwg ar erlyniad troseddol.

Os byddwn yn penderfynu peidio ag ystyried eich cwyn am unrhyw un o'r rhesymau uchod, byddwn yn eich hysbysu'n ysgrifenedig. Byddwn yn esbonio'r rheswm dros ein penderfyniad.

Gallwch ailgyflwyno eich cwyn cyn pen chwe mis ar ôl gorffen yr ymchwiliad cyfochrog. Dan rai amgylchiadau, gallwn eich hysbysu os gwyddom fod yr ymchwiliad cyfochrog wedi dod i ben. Gallwch gysylltu â ni ar unwaith pan fydd yr ymchwiliad cyfochrog wedi dod i ben ac yna gallwn ymchwilio i'ch pryderon.

8. Amserlenni derbyniol ar gyfer cwyno

Fel arfer, ni fyddwn yn gallu ystyried eich cwyn os na fyddwch yn dweud wrthym amdani cyn pen 12 mis ar ôl y digwyddiad. Rydym yn teimlo ei bod yn fwy buddiol rhoi sylw i bryderon tra bo'r materion yn dal yn gyfredol neu ddiweddar.

Dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na 12 mis. Fodd bynnag, bydd raid i chi ddweud wrthym pam nad oedd modd i chi dynnu ein sylw ato'n gynharach a bydd angen i ni fod â digon o wybodaeth am y mater i ni allu ei ystyried.

9. Sut i gwyno

Gallwch gwyno fel a ganlyn:

Cysylltu â Swyddogion Cwynion y gwasanaethau perthnasol. Mae'r wybodaeth hon ar gael ar ein gwefan a Ffeithlen:

<https://www.sir-benfro.gov.uk/cwynion/gwneud-cwynswyddogion-cyswllt>

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol, gallwch anfon e-bost atom: SocialCareComplaints@pembrokeshire.gov.uk

Os yw eich cwyn yn ymwneud ag unrhyw wasanaeth arall, gallwch anfon e-bost atom yn enquiries@pembrokeshire.gov.uk

Neu gallwch ysgrifennu atom yn:

Tîm Llywodraethu Gwybodaeth a Chwynion
Neuadd y Sir
Hwlfordd
SA61 1TP

10. Cwyno ar ran rhywun arall

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd arnom angen eu caniatâd ysgrifenedig i chi wneud hynny neu ddogfennau i dystio y gallwch weithredu ar eu rhan (er enghraifft Pŵer Atwrnai).

Os bydd y Cyngor yn cytuno nad oes gan unigolyn gymhwyster i gydsynio neu roi caniatâd, fe all rhywun arall gwyno ar eu rhan. Fodd bynnag, rhaid i'r Cyngor fod yn fodlon bod y cyfryw un yn gweithredu er budd yr unigolyn. Y Cyngor yn ei ddoethineb sy'n penderfynu derbyn cwyn dan yr amgylchiadau hyn neu beidio.

Byddwn yn cynorthwyo defnyddiwr gwasanaethau i gael cymorth eiriolwr i hyrwyddo eu cwyn os yw hynny'n briodol.

11. Y Drefn Gwyno

Credwn ei bod yn well ceisio datrys cwynion mor fuan ag y bo modd. Os oes gennych gŵyn, mynegwch hynny wrth bwy bynnag sy'n delio â chi. Bydd yn gwneud pob ymdrech i'w datrys i chi yn y fan a'r lle.

Os yw'r gŵyn yn cynnwys mwy nag un sefydliad, bydd penderfyniad yn cael ei wneud ynghylch pwy yw'r gorau i archwilio a chyfathrebu â chi. Mewn rhai achosion, fe all fod angen ystyried bod sefydliadau'n cadw at drefnau ac amserlenni gwahanol.

Os yw'r gŵyn ynghylch corff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr neu ddarparwyr gofal, dylech godi materion yn anffurfiol gyda nhw'n gyntaf. Os ydych eisiau cwyno'n ffurfiol, byddwn yn ymchwilio ein hunain ac yn ymateb i chi.

Yn y tablau isod mae trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol ac yna'r broses ar gyfer holl gwynion corfforaethol eraill. Y rheswm dros y gwahanu hwn yw bod y Gwasanaethau Cymdeithasol yn dilyn canllawiau ac amserlenni penodedig y llywodraeth sydd ychydig yn wahanol i gwynion corfforaethol.

Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol	
Cyfnod 1 Datrys yn Lleol	• Byddwn yn cydnabod eich cwyn cyn pen 2 diwrnod gwaith ac yn dweud wrthyhch pwy ofynnwyd i ymchwilio i'ch cwyn. Byddwn yn cytuno cwrdd eich cwyn a'r canlyniadau i'w dymuno. • Bydd yn cynnig cyfle i chi drafod eich cwyn gyda rheolwr priodol o'r Gwasanaethau Cymdeithasol, cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn. Yna byddwn yn cadarnhau canlyniad y drafodaeth hon gyda chi'n ysgrifenedig, fel arfer cyn pen 5 diwrnod gwaith ychwanegol. • Os nad oes modd ymateb yn llawn i chi cyn pen 15 diwrnod gwaith, byddwn yn cysylltu â chi i drafod y rheswm dros yr oedi.
Cyfnod 2 Cwynion Ffurfiol	• Os ydych yn dal yn anfodlon ar y canlyniad ar ôl i'ch cwyn gael ei hystyried yn ystod Cyfnod Datrys Lleol y drefn gwyno, gallwch ofyn bod rhywun sy'n annibynnol ar y Cyngor yn archwilio'r gŵyn. • Er mai'r argymhelliad yw eich bod yn ceisio datrys eich cwyn yn ystod y Cyfnod Datrys Lleol yn y lle cyntaf, mae gennych hawl i ofyn bod cwyn yn cael ei hystyried yn ffurfiol o'r dechrau.

	• Byddwn yn crynhoi cofnod ysgrifenedig o'ch cwyn a'r canlyniadau a geisiwch ac yn anfon hyn atoch i'w gytuno cyn pen 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn neu symud eich cwyn i'r cyfnod ymchwiliad ffurfiol. Byddwn hefyd yn anfon ffurflen gydsynio atoch yn gofyn i chi gytuno i rannu eich gwybodaeth bersonol gyda'r Ymchwilydd Annibynnol. • Bydd angen i chi lofnodi a chytuno meysydd eich cwyn a dychwelyd y ffurflen gydsynio drwy'r post neu e-bost i'r Tîm Llywodraethu Gwybodaeth a Chwynion – byddwch yn cael manylion cysylltu perthnasol gyda'r ffurflenni uchod. Mae'n bwysig bod yn glir ynghylch y cwmphas o'r dechrau ac rydym eisiau osgoi ychwanegu eitemau eraill yn ystod yr ymchwiliad. • Byddwn yn comisiynu rhywun o'r tu allan i'r Cyngor i gynnal yr ymchwiliad, sef yr Ymchwilydd Annibynnol. Bydd y swyddog cwynion yn dewis yr Ymchwilydd Annibynnol yn ôl y casgliad sgiliau gofynnol. • Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn cyfweld pawb ac yn llunio adroddiad o'r canfyddiadau. Bydd bwy bynnag sy'n cwyno'n cael canfyddiadau'r adroddiad. O ganlyniad i'r adroddiad hwn, bydd pennaeth y gwasanaeth dan sylw'n ymateb yn ysgrifenedig i'r adroddiad i'r achwynydd gan gynnwys crynodeb a manylion unrhyw gamau i'w cymryd. • Yn achos plentyn, penodir rhywun annibynnol hefyd i gymryd rhan yn yr ystyriaeth ffurfiol ac unrhyw drafodaeth ynghylch y camau y dylai'r Cyngor eu cymryd (yn unol â Deddf Plant 1989). Swyddogaeth yr Unigolyn Annibynnol yw goruchwyllo sut gaiff y gŵyn ei thrin. Fe allai'r unigolyn fod yn un o weithwyr y Cyngor ond ni all fod yn gysylltiedig â'r Gwasanaethau Cymdeithasol mewn unrhyw fodd. • Os ydych chi'n blentyn neu rywun ifanc sy'n cwyno, byddwn yn cynnig eich cysylltu ag eiriolwr i helpu i chi gwyno wrthym. Mae eiriolwr yn rhywun sy'n annibynnol ar y Cyngor, sy'n gallu helpu cyflwyno eich cwyn, dymuniadau a theimladau i'r Cyngor a helpu i chi gael datrys pethau. • Y dyddiad pan fydd y Cyngor a'r achwynydd yn cytuno ar gynnwys y gŵyn a'r canlyniadau fydd y dyddiad dechrau ar gyfer y gŵyn. • Dylai ymateb i gŵyn Cyfnod 2 gael ei gyhoeddi cyn pen 25 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad dechrau. Os nad oes modd gwneud hyn, byddwn yn dweud wrthyh ac yn egluro pam, gan roi syniad o bryd allwch chi ddisgwyl derbyn ymateb. Sut bynnag, rhaid ymateb i'ch cwyn cyn pen 6 mis.
--	--

Cwynion Corfforaethol	
Cyfnod 1 Datrys yn Lleol	• Bydd y Swyddog Cyswllt yn cydnabod eich cwyn cyn pen 5 diwrnod gwaith. Os cymrwyd eich cwyn dros y ffôn, arfer da yw dilyn hyn yn ysgrifenedig i gadarnhau'r materion a godwyd. • Dylid cynnal y cyfnod datrys yn lleol mor gyflym ag sy'n ymarferol a, phryd bynnag y bo modd, cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl hysbysu'r gŵyn i'r aelod o'r staff neu'r Swyddog Cyswllt. • Os oes ar yr aelod o'r staff angen mwy na 10 diwrnod gwaith i geisio datrys eich cwyn, byddant yn cytuno hyn gyda chi mor fuan ag y bo modd a chytuno ar estyniad.
Cyfnod 2 Cwynion Ffurfiol	• Unwaith y derbyniwn eich cwyn byddwn yn cydnabod hynny cyn pen 5 diwrnod gwaith. Byddwn yn dweud wrthyh pwy benodwyd gennym i ymchwilio i'ch cwyn, fydd yn swyddog arall yng Nghyngor Sir Penfro ond yn rhywun oddi allan i'r gwasanaeth dan sylw. • Mewn rhai achosion, byddwn yn penodi ymchwilydd allanol annibynnol os byddwn yn teimlo bod hyn yn briodol.

	• Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut hoffech i ni gyfathrebu â chi a phenderfynu a oes gennych unrhyw ofynion arbennig. • Byddwn yn eich cyfeirio at unrhyw wasanaethau eirioli pan fo hynny'n briodol i helpu i chi gwyno wrthym. • Byddwn yn cyflwyno ein dealltwriaeth o'ch cwyn a'r canlyniadau yr ydych yn chwilio amdanynt ac yn cadarnhau hyn yn ysgrifenedig neu'n bersonol. • Fel arfer, bydd ar y swyddog neu ymchwilydd annibynnol sy'n edrych ar eich cwyn angen gweld gwybodaeth sydd gennym yn ei chylch. Bydd hyn at ddiben ymchwilio i'r gŵyn yn unig. • Byddwn yn ceisio datrys cwynion mor fuan ag y bo modd a chyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad cytuno'r gŵyn, materion a chanlyniadau gyda chi. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn gadael i chi wybod cyn pen 20 diwrnod gwaith y gall gymryd mwy o amser i archwilio a byddwn yn cytuno ar estyniad gyda chi ac yn rhoi diweddariadau rheolaidd i chi ar sut mae pethau'n mynd gyda'ch eich cwyn. • Mewn rhai achosion, fe all yr ymchwilydd ofyn am gael eich cyfarfod i drafod eich pryderon. Yn achlysurol, gallem awgrymu cyfryngu neu ddull arall o geisio datrys anghydfodau. • Bydd yr ymchwilydd yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag allai fod yn berthnasol i'ch pryder arbennig. Bydd yn siarad â'r staff neu eraill dan sylw ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau. • Bydd rheolwr priodol neu Bennaeth y Gwasanaeth yn ysgrifennu atoch gydag ymateb i'r ymchwiliad cyn pen 10 diwrnod gwaith, gan ddweud a yw'n cytuno â'r canfyddiadau neu beidio ac yn cadarnhau unrhyw gamau gweithredu a/neu welliannau i'r gwasanaeth fydd yn dilyn.
--	---

Byddwn fel arfer yn cyfathrebu â chi yn yr un modd ag y gwnaethoch chi, oni bai y dywedwch yn wahanol neu fod gennym reswm da dros beidio â gwneud hynny. Cofiwch sôn wrthym os oes gennych unrhyw ofynion arbennig – er enghraifft, os oes gennych anabledd, amhariad ar y clyw neu ddewis iaith.

Cwynion Dienw

Pan fyddwn yn derbyn cwynion dienw byddwn yn eu cofnodi ac yn hysbysu'r adran briodol.

Ein nod yw datrys holl gwynion yn ystod y Cyfnod Datrys Lleol ble bynnag y bo modd.

12. Canlyniad eich cwyn

Yn dilyn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn gadael i chi wybod y canfyddiadau. Ar gyfer holl ymchwiliadau ffurfiol bydd adroddiad yn cael ei gynhyrchu sy'n cael ei rannu'n llawn gyda chi ynghyd ag ymateb yr adran.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn dweud wrthyh am hyn, yn ymddiheuro ac yn egluro sut y digwyddodd a sut y bwriadwn ei gywiro.

Caiff argymhellion a phethau sy'n dilyn eu ffurfioli mewn cynllun gweithredu sydd dan arolygaeth. Bydd y cynlluniau gweithredu hyn yn edrych ar sut allwn ni wella gwasanaethau er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, nad yw mater tebyg yn digwydd eto.

13. Dysgu Gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a chwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o ganlyniad i unrhyw argymhellion a wnaed.

O ran cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol, yn unol â'r canllawiau, rydym yn cynhyrchu Adroddiad Blynyddol sy'n cael ei gymeradwyo gan y Cabinet. Caiff copïau o Adroddiadau Blynyddol y Gwasanaethau Cymdeithasol eu cyhoeddi hefyd ar ein gwefan yn www.sir-benfro.gov.uk/cwynion.

O ran cwynion corfforaethol, caiff y rhain eu harolygu gan y gyfarwyddiaeth briodol.

14. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Rydym yn gwneud pob ymdrech i ddatrys eich cwyn i'ch boddhad. Fodd bynnag, fe all fod enghreifftiau fyddwch yn dal yn anfodlon ar ganlyniad ein trefn gwyno. Yn yr achosion hyn byddem yn eich cyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i ystyried eich cwyn. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac fe all ystyried cwyn unwaith yr hysbyddwyd ein proses.

I gael gwybodaeth am Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus, ymwelwch â:
<https://www.ombwdsmon.cymru/>

15. Cydgyfrinachedd a diogelu gwybodaeth

Caiff holl wybodaeth am gwynion ei phrosesu'n unol â Deddf Diogelu Data 2018. Os hoffech weld cofnodion eich cwynion, cysylltwch â
accesstorecords@pembroekshire.gov.uk

Bydd gwybodaeth sy'n cael ei dal a'i phrosesu fel rhan o drefn gwyno'r Cyngor yn cael ei rhannu'n unig gydag eraill o fewn y Cyngor sy'n destun, yn ymwneud yn uniongyrchol â neu sydd â diddordeb proffesiynol yng nghanlyniad y gŵyn. Os penodwyd ymchwilydd annibynnol, bydd angen i ni rannu gwybodaeth gyda'r ymchwilydd i ganiatáu ymchwilio i'ch cwyn. Mae gennym hysbysiad prosesu teg sy'n nodi sut gaiff gwybodaeth ei chadw a'i rhannu.

Os bydd angen i ni rannu manylion eich cwyn gyda phobl neu sefydliadau oddi allan i'r Cyngor, byddwn bob amser yn gofyn eich caniatâd cyn gwneud hyn oni bai fod gofyn i ni wneud datgeliad yn ôl y gyfraith neu fod rhaid i ni rannu'r wybodaeth gyda chyrff eraill sy'n gyfrifol am archwilio neu at ddibenion rheolaethol. Er enghraifft, gallai hyn gynnwys Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Comisiynydd Pobl Hŷn a'r Comisiynydd Plant.

Mae'r Cyngor yn gweithredu polisi diogeledd TG sy'n cwmpasu unrhyw gyfathrebu trwy e-bost. Os byddwn yn cyfathrebu yn ystod y drefn gwyno, fe all hyn olygu rhannu gwybodaeth bersonol ac, felly, byddwn bob amser yn defnyddio e-byst cudd diogel i ddiogelu'r data ynddynt.

Bydd manylion a chofnodion cwynion yn cael eu cadw'n unol ag Amserlen Gadw'r Cyngor. Gwelwch y ddolen isod i gael rhagor o wybodaeth:

16. Sut y gallwch ein helpu

Rydym yn deall ei bod yn rhwystrol pan na fyddwn yn ateb eich disgwyliadau. Byddwn yn gwneud popeth a allwn i ddatrys eich cwyn i'ch boddhad.

Yn gyfnewid, gofynnwn i chi wneud y canlynol:

- trin ein staff gyda pharch
- peidio â defnyddio iaith neu ymddygiad amharchus wrth ddelio â ni
- cydymffurfio â holl geisiadau rhesymol a wneir mewn ymdrech i ddatrys eich pryderon

Sut fyddwn yn rheoli ymddygiad cwyno afresymol

Ar yr adegau prin pan fo cwsmeriaid yn cwyno mewn ffordd afresymol: dro ar ôl tro, yn obsesiynol neu'n ymosodol, er enghraifft, byddwn yn ysgrifennu atynt yn egluro pa gamau a gymrwn i derfynu'r mater. Gallai hyn gynnwys cyfyngu ar y math o gyfathrebu y gall achwynydd ei ddefnyddio, cyfyngu ar gyswllt i swyddog cyswllt neu reoli'r cyswllt gyda chymorth canolwr penodedig, ond heb fod yn gyfyngedig i hynny.

Bydd y penderfyniad i ddosbarthu achwynwyr yn afresymol yn cael ei wneud gan y Pennaeth Gwasanaeth priodol a'r Rheolwr Gwybodaeth, Llywodraethu a Chwynion. Byddant yn ysgrifennu at yr achwynwyr i egluro'r rheswm dros y penderfyniad. Bydd y Rheolwr Cwynion yn cofnodi'r manylion ar gofrestr ac yn adolygu'r penderfyniad bob chwe mis. Bydd yn ysgrifennu at yr achwynwyr i ddweud a gawsant eu tynnu oddi ar y gofrestr neu a fyddant yn aros arni am chwe mis arall, pan fydd adolygiad yn cael ei wneud eto.