Y GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

POLISI SYLWADAU

A CHWYNION

Adolygwyd: Ebrill 2023

1	Pwrpas	
2	Ymrwymiad/Datganiad Polisi	
3	Deddfwriaeth/Sail Statudol	
4	Diffiniad o Gŵyn	
5	Swyddi Swyddogion	
6	Pwy All Gwyno	
7	Swydd Eiriolaeth	
8	Ymchwiliadau Cydamserol	
9	Gohirio/Rhewi Penderfyniadau	
10	Cyfyngiad Amser ar gyfer Gwneud Cwynion	
11	Datrysiad Anffurfiol	
12	Gweithdrefn Ffurfiol Dau Gam	
13	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	
14	Tynnu Cwyn Yn Ôl	
15	Adroddiad Blynyddol	
16	Y Gwersi a Ddysgir	
17	Cydweithredu	
18	Cwynion yn Unol â'r RISCA	
19	Ymddygiad Staff	
20	Hyfforddiant	
21	Disgwyliadau	

POLISI SYLWADAU A CHWYNION Y GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

1. Pwrpas

Gosod nodau polisi'r Cyngor ynghylch rheoli ac ymdrin â chwynion a sylwadau a dderbynnir am ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol ac egluro cyfrifoldebau staff wrth ymdrin â chwynion a sylwadau.

2. Ymrwymiad/Datganiad Polisi

Mae'r Cyngor wedi ymrwymo i sicrhau y gwrandewir ar bawb sy'n gwneud cwyn am ei swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, a bod eu pryderon yn cael eu datrys yn gyflym, yn effeithiol ac yn deg. Mae'r Cyngor yn anelu at safonau uchel, ond yn cydnabod bod pethau'n mynd o chwith weithiau, a gallwn ddysgu o gamgymeriadau a wneir. Mae'r gwersi a ddysgir o gwynion yn darparu gwybodaeth hanfodol a ddefnyddir fel sail i welliannau i wasanaethau yn y dyfodol.

3. Deddfwriaeth/Sail Statudol

Cynhyrchwyd y Polisi hwn yn unol â gofynion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ('y Ddeddf') a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ('y Rheoliadau').

Cyflwynodd Rheoliadau Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 weithdrefn newydd y mae'n rhaid i awdurdodau lleol ei dilyn wrth ystyried cwynion a wneir iddynt ynghylch cyflawni swyddogaethau penodol o dan Ddeddf Plant 1989 a Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002.

Rhaid i awdurdodau lleol ddilyn Canllawiau Llywodraeth Cymru o'r enw 'Canllaw ar ymdrin â chwynion a sylwadau yng ngwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol' ('y Canllawiau'), a ddaeth i rym ym mis Awst 2014, oni bai y gallant ddangos rheswm da dros wyro oddi wrth y canllawiau. Dylid defnyddio'r Canllawiau felly ar y cyd â'r Polisi hwn.

4. Diffiniad o Gŵyn

At ddibenion y Polisi hwn ac fel y nodir yn y Canllawiau, gellir diffinio cwyn fel:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder;
- naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu wedi'i chyflwyno drwy unrhyw ddull arall o gyfathrebu;
- wedi'i chyflwyno gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd;
- am weithred neu ddiffyg gweithredu darparwr gwasanaeth cyhoeddus; neu
- am safon y gwasanaeth a ddarperir.

Mae gan achwynwyr yr hawl i ddewis defnyddio'r Gymraeg wrth gyflwyno eu cwyn. Mae'r Cyngor yn gyfrifol am sicrhau bod 'Cynnig Rhagweithiol' yn cael ei wneud i'r achwynydd symud ymlaen gyda'i gŵyn drwy gyfrwng y Gymraeg. Ni ddylai hyn effeithio ar yr amserlenni ar gyfer darparu ymateb y Cyngor i gŵyn.

<u>NID</u> yw cwyn yn:

- cais cychwynnol am wasanaeth;
- adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad neu gam penodol, y mae'r weithdrefn ar ei gyfer wedi'i nodi mewn deddfwriaeth neu reoliadau;
- dull o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi "a wnaed yn briodol"; neu
- dull i grwpiau/sefydliadau lobïo geisio hybu achos.

Yn ogystal, nid yw'r materion canlynol yn cael eu hystyried:

- cwyn yr ymchwiliwyd iddi eisoes o dan Weithdrefn Gwyno bresennol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu unrhyw weithdrefn gwyno flaenorol gan y gwasanaethau cymdeithasol;
- cwyn sy'n cael ei hymchwilio neu sydd wedi cael ei hymchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- cwyn am fethiant honedig i gydymffurfio â chais o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000; neu
- cwyn a wneir ar lafar sydd eisoes wedi'i datrys er boddhad y person a gyflwynodd y gŵyn, erbyn diwedd y diwrnod canlynol wedi i'r gŵyn gael ei chyflwyno.

5. Swyddi Swyddogion

Cyfarwyddwr: Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol ('Cyfarwyddwr') fydd â goruchwyliaeth ffurfiol ar y broses gwyno a bydd yn adrodd yn flynyddol ar berfformiad y Cyngor, y ffordd mae'n ymdrin â chwynion a'r ffordd mae'n ymchwilio i gwynion gwasanaethau cymdeithasol.

Bydd y Cyfarwyddwr yn penodi Rheolwr Cwynion a fydd yn gyfrifol am reoli cwynion o ddydd i ddydd a sicrhau cydymffurfiaeth â Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol, y Deddfau, y Rheoliadau a'r Canllawiau cysylltiedig.

Rheolwr Cwynion: Mae'r Rheolwr Canmoliaeth a Datrys Cwynion ('Rheolwr Cwynion') yn gyfrifol am gynghori achwynwyr, rheolwyr a staff ynglŷn â'r broses gwyno a bydd yn ymdrechu i sicrhau bod y Cyngor yn dilyn gofynion y rheoliadau a'r canllawiau. Er enghraifft, monitro a sicrhau bod yr amserlenni a nodir yn y rheoliadau a'r canllawiau yn cael eu bodloni, a hefyd rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r achwynydd.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn gyfrifol am gynnal rhestr o Ymchwilwyr Annibynnol a Phersonau Annibynnol cymeradwy a bydd yn nodi ac yn comisiynu gwasanaethau fel y bo'n briodol fesul achos yng Ngham 2 (Ymchwiliad Ffurfiol) y broses gwyno. Bydd y Rheolwr Cwynion yn sicrhau bod yr archwiliadau angenrheidiol yn cael eu cwblhau cyn cymeradwyo unigolion i'w cynnwys ar y rhestr gymeradwy.

Rheolwyr: Cyn belled ag y bo'n ymarferol bosibl, dylai'r Rheolwyr bob amser anelu at ddatrys cwynion yng Ngham 1 (y cam lleol/anffurfiol) y broses gwyno. Maent yn gyfrifol am geisio dad-ddwysáu a datrys cwynion er boddhad yr achwynydd. Rhaid iddynt gysylltu ag achwynwyr i egluro a thrafod eu pryderon gyda hwy. Rhaid i reolwyr ymchwilio i bryderon, nodi camau unioni i ddatrys cwynion (lle bo angen) a chyfleu eu

canfyddiadau a'u penderfyniadau yn glir i achwynwyr. Rhaid iddynt hefyd roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Rheolwr Cwynion.

Pob aelod o staff: Mae pob aelod o staff yn gyfrifol am sicrhau nad yw cwynion yn cael eu hanwybyddu. Felly, yn yr achosion hynny lle nad ydynt wedi gallu datrys mater yn uniongyrchol eu hunain, rhaid iddynt sicrhau eu bod yn cyfeirio'r pryder(on) yn syth at y Rheolwr Canmoliaeth a Datrys Cwynion, y Rheolwr Tîm neu'r Rheolwr Grŵp (yn absenoldeb y Rheolwr Tîm) .

Mae'r holl staff yn gyfrifol am sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth a/neu eu teuluoedd yn cael gwybodaeth am y broses gwyno.

Mae rheolwyr a staff yn gyfrifol am sicrhau bod cwynion yn cael sylw ac yn cael eu datrys mewn modd amserol ac mor gyflym â phosibl. Y gobaith yw y bydd y dull hwn o weithredu yn atal y mwyafrif o gwynion rhag gwaethygu.

Mae manylion llawn am swyddi a chyfrifoldebau staff y Cyngor, Ymchwilwyr Annibynnol a Phersonau Annibynnol i'w gweld yn y Canllawiau drwy ddilyn y ddolen ganlynol:

https://gov.wales/sites/default/files/publications/2019-05/a-guide-to-handling-complaints-and-representations-by-local-authority-social-services.pdf

6. Pwy All Gwyno?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd (gan gynnwys plentyn) wneud cwyn os ydynt wedi derbyn (neu â hawl i dderbyn) gwasanaeth gan y gwasanaethau cymdeithasol a/neu wedi dioddef oherwydd gweithredoedd amhriodol y gwasanaethau cymdeithasol.

Gall cynrychiolydd wneud cwyn ar ran rhywun os yw'r person hwnnw fel a ganlyn:

- plentyn (gall cynrychiolydd gynnwys y plentyn, ei riant, gofalwr maeth neu rywun sydd â chyfrifoldeb rhiant);
- wedi gofyn i'r cynrychiolydd weithredu;
- heb alluedd o fewn ystyr Deddf Galluedd Meddyliol 2005; neu
- wedi marw.

Bydd y Rheolwr Cwynion mewn ymgynghoriad â'r Uwch Reolwr priodol yn asesu a oes gan y cynrychiolydd ddiddordeb digonol yn lles y person ac a yw'n berson addas.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn nodi'n ysgrifenedig y rhesymau dros beidio â derbyn cwyn gan rywun sy'n ystyried ei hun yn gynrychiolydd ond nad yw'n addas i weithredu yn y swyddogaeth honno.

7. Darpariaeth Eiriolaeth

Mae gan blant sy'n derbyn gofal a chymorth, plant sy'n derbyn gofal a'r rhai sy'n gadael gofal hawl i Eiriolwr Annibynnol wrth wneud cwyn. Os nad oes gan blentyn/person ifanc eiriolwr gall y Rheolwr Cwynion drefnu i benodi eiriolwr annibynnol addas a fydd yn gallu cynorthwyo a chefnogi'r plentyn/person ifanc drwy'r broses gwyno.

Dylai'r Rheolwr Cwynion hysbysu achwynwyr sy'n oedolion am argaeledd cyngor a chymorth a all gynnwys gwasanaethau eiriolaeth. Gellir gwneud cynnig i atgyfeirio at y gwasanaeth eiriolaeth ar ran yr achwynydd, yn enwedig yn yr achosion hynny lle teimlir nad oes gan yr unigolyn y gallu i atgyfeirio ei hun.

8. Ymchwiliadau Cydamserol

Mae'r Rheoliadau'n nodi, lle bo materion yn destun ystyriaeth gydamserol, na ddylai'r Cyngor ystyried nac ystyried ymhellach gŵyn o dan Weithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol os byddai hyn yn niweidio'r modd y cynhelir achosion neu ymchwiliadau penodol.

Mae’r materion hynny’n cynnwys:

- mae'r achwynydd yn dynodi yn ysgrifenedig ei fod yn dechrau neu'n bwriadu dechrau achos cyfreithiol;
- mae'r awdurdod lleol yn ystyried achos cyfreithiol, er enghraifft, achos gofal neu achos Llys Gwarchod;
- mae'r awdurdod lleol yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau disgyblu yn erbyn aelod o staff;
- mae'r awdurdod lleol yn ymwybodol bod awdurdod erlyn – er enghraifft yr heddlu neu Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru – yn ymchwilio gyda'r bwriad o erlyniad troseddol; neu
- tra bo perygl o gyfaddawdu unrhyw broses amddiffyn oedolion neu blant.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn ceisio eglurhad gan yr adran berthnasol fesul achos er mwyn penderfynu a oes unrhyw rai o'r amgylchiadau uchod yn berthnasol.

Os yw achos yn agored o dan gylch gorchwyl amddiffyn plant a/neu fod y plentyn wedi'i gofrestru ar y Gofrestr Amddiffyn Plant, bydd y Rheolwr Cwynion yn ceisio eglurhad gan y Pennaeth Gwasanaeth i benderfynu a fydd ymchwiliad i gŵyn yn cyfaddawdu'r broses amddiffyn plant.

Bydd y Rheolwr Cwynion wedyn yn hysbysu’r achwynydd o ystyriaeth y Cyngor yn ysgrifenedig ac yn nodi’r rheswm/rhesymau dros y penderfyniad.

Gall achwynwyr ailgyflwyno eu cwyn neu sylwadau heb fod yn hwyrach na chwe mis ar ôl i'r ystyriaeth gydamserol ddod i ben neu gael ei chwblhau. Yn y rhan fwyaf o achosion bydd yr achwynydd yn ymwybodol pan fydd ymchwiliad cydamserol wedi'i gwblhau. Lle bo hynny'n briodol, fodd bynnag, bydd y Cyngor yn ystyried a ddylid hysbysu achwynydd unwaith y bydd yr ymchwiliad cydamserol wedi'i gwblhau.

Mae’r Cyngor wedi’i wahardd rhag ymyrryd mewn materion sy’n cael eu hystyried neu sydd wedi’u hystyried yn y llysoedd a/neu lle mai’r dewis mwyaf priodol yw i’r llysoedd eu hystyried ymhellach.

9. Gohirio/Rhewi Penderfyniadau

Efallai y bydd achlysuron pan fydd achwynydd yn gofyn am newid i gynllun gofal, lleoliad neu wasanaeth. Gall canlyniad y gŵyn felly gael effaith sylweddol ar yr achwynydd.

Rhaid felly i'r Rheolwr Cwynion roi ystyriaeth ddwys gan ymgynghori â'r Rheolwr Tîm / Rheolwr Grŵp perthnasol i'r posibilrwydd o ohirio/rhewi penderfyniad. Rhaid gwneud penderfyniadau fesul achos. Rhaid asesu anghenion yr unigolyn ac unrhyw risgiau a all godi o ohirio neu beidio â gohirio fel rhan o'r broses benderfynu.

Dylid mabwysiadu rhagdybiaeth gyffredinol o blaid rhewi penderfyniad (oni bai fod rheswm da dros beidio). Lle bo angen, y Cyfarwyddwr fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn ysgrifennu at yr achwynydd cyn gynted â phosibl i roi gwybod am benderfyniad y Cyngor.

10. Cyfyngiad Amser ar gyfer Cyflwyno Cwynion

Mae'r Rheoliadau'n darparu bod rhaid i gŵyn neu sylw gael ei gyflwyno **dim hwyrach na 12 mis** ar ôl:

- y dyddiad y digwyddodd y mater y cyflwynir cwyn amdano; neu
- os yw'n hwyrach, y dyddiad y daeth y mater y cyflwynir cwyn amdano i sylw'r achwynydd.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn asesu (gan ymgynghori â'r Rheolwr Tîm/Rheolwr Grŵp perthnasol) ac yn fodlon bod gan yr achwynydd reswm da dros beidio â chyflwyno ei bryder(on) o fewn yr amserlenni hyn. Bydd angen iddo fod yn fodlon hefyd y byddai'n dal yn bosibl ymchwilio i'r mater yn effeithiol (gallai hyn ddibynnu ar argaeledd y staff sy'n ymwneud â'r achos ar y pryd ac argaeledd cofnodion hanesyddol a gedwir gan y Cyngor).

11. Datrysiad Anffurfiol

Er mwyn cyflawni ymrwymiad y Cyngor i ddatrys cwynion yn gyflym ac yn effeithiol, rhaid i Reolwyr Tîm (neu Reolwyr Grŵp) geisio cysylltu â'r achwynydd gyda'r bwriad o ddatrys ei gŵyn yn anffurfiol (lle bynnag y bo modd) **erbyn diwedd y diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y cyflwynwyd y gŵyn.** Bydd y gofyniad hwn yn berthnasol (yn bennaf) i'r cwynion hynny a wneir ar lafar ac, yn yr achosion hynny lle gellir datrys y mater(ion) a godwyd yn hawdd. Rhaid i reolwyr gysylltu â'r achwynydd i gyfleu ei ganfyddiadau a'i benderfyniad(au).

Rhaid i'r rheolwr wneud cofnod ysgrifenedig o drafodaeth y rheolwr â'r achwynydd ynghyd â'i ganfyddiadau a manylion y datrysiad i'r gŵyn a'i anfon at y Rheolwr Cwynion er mwyn iddo ei gynnwys yn ei gofnodion.

D.S. Mewn achosion **lle nad oes datrysiad anffurfiol wedi'i gyrraedd erbyn diwedd y diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y cyflwynwyd y gŵyn,** byddwn yn cysylltu â'r achwynydd i ofyn am estyniad, ac mewn rhai achosion bydd y mater yn cael ei uwchgyfeirio gan y Rheolwr Cwynion i Gam 1 y weithdrefn gwyno ffurfiol.

12. Gweithdrefn Dau Gam

Cam 1 – Datrysiad Lleol:

Mae Cam 1 y broses gwyno yn mabwysiadu dull mwy ffurfiol o ddatrys cwynion yn lleol.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn rhoi cydnabyddiaeth ysgrifenedig ffurfiol i'r achwynydd o'i gŵyn **ddim hwyrach na 2 ddiwrnod gwaith ar ôl y dyddiad y'i derbyniwyd.**

Mewn ymgais i ddatrys pryderon yr achwynydd yn gyflym, bydd Rheolwyr Tîm/Rheolwyr Grŵp yn gyfrifol am gysylltu â’r achwynydd i gynnig trafod eu cwyn (wyneb yn wyneb neu dros y ffôn). Rhaid cynnal y drafodaeth hon o fewn **10 diwrnod gwaith** i ddyddiad y gydnabyddiaeth (neu o’r dyddiad y penodir yr eiriolwr). **Dim ond o dan amgylchiadau eithriadol y gellir ymestyn yr amserlen hon a gyda chytundeb yr achwynydd.** Bydd y Rheolwr Cwynion yn ysgrifennu at yr achwynydd yn nodi’r rheswm am hyn ac yn ceisio cytundeb yr achwynydd i’r estyniad i’r amserlen.

Mae'r Rheolwr Tîm/Rheolwr Grŵp yn gyfrifol am ymchwilio i'r pryder, gan nodi camau unioni (lle bo angen) i ddatrys y gŵyn. Rhaid i reolwyr roi ymateb ysgrifenedig ffurfiol i achwynwyr, gan nodi eu canfyddiadau o fewn **5 diwrnod gwaith** i'r dyddiad y cafodd y gŵyn ei datrys. Dylai eu hymchwiliad a'u hymateb fod yn deg ac yn ddiduedd. Rhaid anfon copi o'r ymateb ffurfiol at y Rheolwr Cwynion ar gyfer ei gofnodion cyn gynted â phosibl.

Rhaid i’r **ymateb ysgrifenedig ffurfiol i’r gŵyn**:

- nodi'n glir y materion a godwyd gan yr achwynydd;
- cynnwys canfyddiadau ffeithiol clir a manylion unrhyw gamau unioni a nodwyd;
- cynnwys ymddiheuriadau am unrhyw ddiffygion mewn gwasanaethau a chymorth hefyd; a
- rhoi cyngor i'r achwynydd am ei hawl i ofyn am symud ei gŵyn ymlaen i Gam 2 y weithdrefn gwyno (os yw'n parhau yn anfodlon).

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Mae'r Rheoliadau'n nodi bod Cam 2 y broses gwyno yn ei gwneud yn ofynnol i rywun sy'n annibynnol ar y Cyngor gynnal ymchwiliad annibynnol.

Dylid datrys y rhan fwyaf o gwynion yn ystod camau cynnar y broses, fodd bynnag, gall achwynydd ofyn am gael uwchgyfeirio ei gŵyn i Gam 2 ar unrhyw adeg yn ystod y broses. Bydd y Rheolwr Cwynion yn cynorthwyo gyda hyn.

Gall achwynwyr sy'n parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad eu cwyn, ar ôl cael ymateb yn ystod camau cynharach y broses, ofyn am uwchgyfeirio eu cwyn ar gyfer ymchwiliad annibynnol. Bydd y Rheolwr Cwynion a/neu eiriolwr yn sefydlu gyda'r achwynydd pa bryderon mae’n ystyried nad ydynt wedi'u datrys a'i reswm/resymau dros hyn.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn ystyried y cais (gan ymgynghori â'r Rheolwr Grŵp/Pennaeth Gwasanaeth perthnasol) ac yn rhoi cyngor a chefnogaeth i'r achwynydd i'w helpu i benderfynu pryd ac a ddylai'r gŵyn symud ymlaen i gam 2. Os penderfynir na fydd y cais yn symud i Gam 2, bydd y Rheolwr Cwynion yn rhoi manylion ysgrifenedig i'r achwynydd am y rheswm/rhesymau dros y penderfyniad.

Rhaid i'r Rheolwr Cwynion hysbysu'r achwynydd o'i hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn yr ohebiaeth hon.

Mae gan achwynwyr yr hawl i ofyn i'r Cyngor ystyried eu cwyn yng Ngham 2 heb iddi gael ei hystyried yn gyntaf yng Ngham 1. Mae gan y Rheolwr Cwynion yr hawl hefyd i fynd â chwyn yn uniongyrchol i Gam 2 os ystyrir ei bod yn amhriodol i gael sylw yng Ngham 1 i ddechrau.

Rhaid i'r Rheolwr Cwynion ysgrifennu at yr achwynydd cyn gynted â phosibl yn cadarnhau ei fod wedi derbyn y cais Cam 2. Dylai'r ohebiaeth hon gynnwys cyngor ar y broses ymchwilio annibynnol.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn cysylltu ac yn comisiynu gwasanaethau Ymchwilydd Annibynnol priodol (a Pherson Annibynnol lle bo hynny'n briodol).

Bydd y Rheolwr Canmoliaeth a Datrys Cwynion, yr Ymchwilydd Annibynnol a'r Person Annibynnol (lle bo hynny'n briodol) yn cynllunio sut bydd yr ymchwiliad ffurfiol yn cael ei gynnal. Rhaid i'r ymchwiliad ganiatáu i'r achwynydd gael mewnbwn ystyrlon i'r broses ymchwilio.

Rhaid cwblhau'r Ymchwiliad Ffurfiol, a rhoi ymateb ysgrifenedig llawn i'r achwynydd o fewn **25 diwrnod gwaith**. Gall ymchwiliadau fynd y tu hwnt i'r amserlen hon a all fod oherwydd natur a chymhlethdod y rhan fwyaf o gwynion sy'n cyrraedd y cam Ymchwiliad Ffurfiol.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf yn rheolaidd i'r achwynydd am gynnydd yr ymchwiliad ac yn egluro'r rhesymau dros unrhyw oedi a brofir yn ystod y broses. Rhaid i'r Rheolwr Cwynion ofyn am gytundeb yr achwynydd i unrhyw estyniad i'r amserlen. Dylid rhoi gwybod i'r achwynydd pryd bydd yr ymateb ysgrifenedig llawn yn cael ei anfon.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn cadw cofnod o bob oedi ac yn ceisio cymeradwyaeth y Cyfarwyddwr i'r rhain.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn derbyn Adroddiad yr Ymchwiliad Annibynnol ac yn gwirio i sicrhau ei fod fel a ganlyn:

- yn gryno, wedi'i ysgrifennu'n glir ac yn ddealladwy;
- yn seiliedig ar dystiolaeth ac yn gwahaniaethu rhwng ffaith, teimladau a barn;
- yn glir ynghylch y ffeithiau a'r canfyddiadau ar gyfer pob elfen o gŵyn;
- yn manylu ar gasgliadau/canlyniadau clir;
- yn cynnig argymhellion i gyflawni datrysiad(au) cwyn a gwelliant (gwelliannau) posibl i wasanaeth a allai atal cwynion tebyg rhag cael eu derbyn yn y dyfodol.

Bydd ymateb ffurfiol y Cyngor yn cael ei ddrafftio gan y Rheolwr Cwynion ar ran y Cyfarwyddwr. Rhaid i’r ymateb gael ei lofnodi gan y Cyfarwyddwr a rhaid iddo gynnwys y canlynol:

- crynhoi elfennau'r gŵyn;
- disgrifio'r ymchwiliad a gynhaliwyd
- disgrifio canfyddiadau'r ymchwiliad ac a ydynt wedi'u derbyn gan y Cyngor, os nad ydynt, y rheswm (rhesymau) dros hyn;
- nodi'n glir a yw pob cwyn wedi'i 'Chadarnhau', 'Wedi'i Chadarnhau'n Rhannol' neu 'Heb Ei Chadarnhau';
- darparu ymddiheuriad fel y bo’n briodol (fel arfer pan fo cwyn wedi’i ‘Chadarnhau’ neu ei ‘Chadarnhau’n Rhannol’);
- cynnwys esboniad o unrhyw gamau unioni a argymhellir gan yr ymchwilydd annibynnol a chadarnhad y bydd y Cyngor yn rhoi'r camau gweithredu ar waith;
- cynnwys copi o Adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol (oni bai fod rheswm da dros beidio â'i gynnwys - ac os felly rhaid cynnwys y rheswm/rhesymau yn yr ymateb);
- cynnwys cyngor am hawl yr achwynydd i gwyno i’r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus os yw’n parhau’n anfodlon (rhaid cynnwys y manylion cyswllt perthnasol); a;
- cynnwys cynnig i'r achwynydd drafod yr ymateb ac Adroddiad yr Ymchwiliad Annibynnol (gall hwn fod y Rheolwr Cwynion a/neu'r Rheolwr Tîm/Grŵp).

Rhaid i’r Rheolwr Cwynion anfon ymateb y Cyngor gyda chopi o Adroddiad yr Ymchwiliad Annibynnol cyn gynted â phosibl a **dim hwyrach na 6 mis o’r dyddiad y derbyniwyd y gŵyn.**

Cynllun Gweithredu – Dylai'r Rheolwr Cwynion ddatblygu Cynllun Gweithredu sy'n ymgorffori'r camau unioni a argymhellir. Gellir gwneud hyn gan ymgynghori â'r Rheolwr Tîm/Rheolwr Grŵp perthnasol (edrychwch ar y Gwersi a Ddysgir).

13. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os nad yw’r gŵyn wedi’i datrys erbyn diwedd proses gwyno’r Cyngor (Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol), rhaid i’r Rheolwr Cwynion atgoffa’r achwynydd o’i hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn rheoli ac yn cydlynu ceisiadau am wybodaeth ac ymateb a dderbynnir gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

14. Tynnu Cwyn Yn Ôl

Gall yr Achwynydd dynnu cwyn yn ôl ar unrhyw adeg yn ystod y broses gwyno (ar lafar neu’n ysgrifenedig). Bydd y Rheolwr Cwynion yn ysgrifennu at yr achwynydd i gadarnhau bod y gŵyn wedi'i thynnu'n ôl.

Bydd y Rheolwr Cwynion hefyd yn ymgynghori â'r Rheolwr Tîm/Rheolwr Grŵp perthnasol i asesu a phenderfynu a oes angen parhau i ymchwilio i'r materion a godwyd.

15. Adroddiad Blynyddol

Rhaid i'r Rheolwr Cwynion gofnodi manylion y cwynion a dderbyniwyd drwy gydol y flwyddyn a monitro perfformiad y Cyngor.

Bydd y Rheolwr Cwynion yn drafftio'r Adroddiad Blynyddol ar ran y Cyfarwyddwr gan sicrhau bod y canlynol yn cael eu cynnwys:

- nifer y cwynion a dderbyniwyd ac a ddatryswyd ym mhob cam;
- perfformiad o ran ymlyniad y Cyngor at amserlenni;
- manylion am natur cwynion a sut cawsant eu datrys; a
- crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau gweithredu a roddwyd ar waith o ran datrysiad.

Dylai gwerthusiad o'r weithdrefn gwyno fod yn seiliedig ar farn achwynwyr a'u profiad o'i defnyddio. Gellid cael adborth drwy amrywiaeth o ddulliau, er enghraifft, holiaduron, cyswllt ffôn.

16. Y Gwersi a Ddysgir

Mae'n rhaid i Reolwyr Tîm/Rheolwyr Grŵp a Phenaethiaid Gwasanaeth sicrhau bod yr holl gamau unioni y cytunwyd arnynt yn cael eu cymryd a'u rhoi ar waith er mwyn gwella gwasanaethau'n barhaus. Mae hyn yn berthnasol i bob cam o'r broses gwyno a dylai fod yn fodd i atal cwynion tebyg rhag cael eu hailadrodd yn y dyfodol.

Dylai Cynlluniau Gweithredu gael eu datblygu gan y Rheolwr Cwynion a'r Rheolwr Tîm/Rheolwr Grŵp perthnasol (yn enwedig mewn perthynas â chwynion mwy cymhleth yng Ngham 2).

Mae'n bwysig bod Rheolwyr Tîm/Rheolwyr Grŵp yn hysbysu'r Rheolwr Cwynion pan fydd camau unioni wedi'u rhoi ar waith er mwyn caniatáu i'r Cynllun Gweithredu gael ei ddiweddaru.

17. Cydweithredu

Cwynion sy'n Cynnwys Mwy nag Un Awdurdod Lleol: Bydd y Rheolwr Cwynion yn cysylltu ag unrhyw awdurdod lleol arall sy'n ymwneud â chwyn i gytuno pa awdurdod lleol fydd yn arwain y gwaith o gydlynu a rheoli'r gŵyn. Bydd yr awdurdod arweiniol yn gyfrifol am roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r achwynydd a sicrhau bod un ymateb cynhwysfawr (cyn belled ag y bo'n ymarferol) yn cael ei ddarparu.

Cwynion sy'n Cynnwys Cyrff Cyhoeddus Eraill: Bydd y Rheolwr Cwynion yn cysylltu â chyrff cyhoeddus eraill sy'n ymwneud â chwyn (er enghraifft Iechyd) ac yn sicrhau bod dull cydlynol o weithredu'n cael ei fabwysiadu.

Y nod yw darparu gwasanaeth di-dor i'r achwynydd cyn belled ag y bo modd.

18. Cwynion yn unol â Deddf Cofrestru Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 ("RISCA")

Dylai'r Rheolwr Cwynion gyfeirio cwynion at sefydliadau sydd wedi'u cofrestru o dan y RISCA er mwyn caniatáu i'r Darparwr ymchwilio ac ymateb i'r gŵyn yn unol â'i broses gwyno ei hun.

Dylai'r Rheolwr Cwynion hefyd roi gwybod i'r Tîm Contractio a Chomisiynu am fanylion unrhyw gwynion a dderbyniwyd am sefydliadau darparu.

Rhaid i'r Rheolwr Cwynion ofyn am gopi o ymateb y darparwr yn yr achosion hynny lle mae'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon a rhaid iddo gysylltu â'r Tîm Contractio a Chomisiynu i asesu a yw'r ymateb yn ddigonol neu a oes angen ymchwiliad pellach gan y Cyngor (naill ai drwy'r broses gwyno neu drwy'r Tîm Contractio a Chomisiynu drwy ei broses fonitro).

19. Ymddygiad Staff

Bydd pryderon a godir ynghylch ymddygiad honedig aelodau o staff yn cael sylw yn unol â gweithdrefnau rheoli mewnol y Cyngor. Ni ddylid rhannu canlyniad unrhyw ymchwiliad mewnol gyda'r achwynydd oherwydd y ddyletswydd cyfrinachedd a awgrymir yng nghontract cyflogaeth y cyflogeion a Deddf Diogelu Data 2018.

Mae'r Rheolwr Cwynion yn gyfrifol am sicrhau bod manylion cwynion o'r math hwn yn cael eu cyfeirio'n syth at y Rheolwr Tîm/Rheolwr Grŵp priodol i'w hystyried.

Rhaid i Reolwyr Tîm/Rheolwyr Grŵp gynhyrchu adroddiad byr o'u trafodaeth(au) gyda'r aelod o staff a chynnwys manylion y canfyddiadau a'u penderfyniad ynghylch a oes angen unrhyw gamau pellach (neu beidio) ynghyd â'r rheswm dros y penderfyniad.

Bydd adegau pan fydd achwynwyr hefyd yn cyflwyno eu cwyn i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus a/neu Ofal Cymdeithasol Cymru. Felly bydd angen i'r Rheolwr Cwynion fod yn hyderus bod y Rheolwyr Tîm wedi mynd i'r afael â'r gŵyn gyda'r aelod o staff a gallu darparu tystiolaeth o hyn i'w bodloni bod y Cyngor wedi cymryd y gŵyn o ddifrif.

20. Hyfforddiant

Er mwyn sicrhau bod y broses gwyno yn cael ei gweithredu'n effeithiol, dylid datblygu gwybodaeth berthnasol a deunydd hyfforddi a'u cyflwyno i Reolwyr a'u timau i'w galluogi i fod yn hyderus wrth dderbyn, trin ac ymchwilio i gwynion (yn ystod camau cynnar y broses). Bydd angen i'r deunydd hyfforddi esbonio'r broses gwyno, amserlenni ac ati, a phwysleisio pwysigrwydd eu bod yn atebol am fynd ati i geisio datrys cwynion yn gyflym, yn effeithiol ac yn deg.

Hefyd dylai staff gael eu hyfforddi i'w galluogi i ddelio â phobl sy'n ddig neu'n ofidus.

21. Disgwyliadau

Staff: Dylid cymryd pob cwyn o ddifrif, felly, mae'r Cyngor yn disgwyl i bob aelod o staff wrando ar achwynwyr a sicrhau eu bod yn trin unigolion gydag urddas a pharch bob amser.

Achwynwyr: Ni fydd y Cyngor yn goddef unrhyw ofynion, ymddygiad na gweithredoedd afresymol tuag at ei staff. Bydd angen ystyried unrhyw ofynion afresymol neu ymddygiad annerbyniol tuag at staff yn unol â Pholisi Ymddygiad Afresymol a / neu Flinderus y Cyngor.