

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Cymuned Llanegryn wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. 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 wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

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 ac ati) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais 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.

Datrys anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn 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 yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Sut mae mynegi pryder neu gwyn yn ffurfiol

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

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n ffurflen. Dywedwch wrtho eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar rif ffôn Huw Jones (Clerc) 07974795778 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar www.cyngorllanfihangelypennant.cymru
- Gallwch anfon e-bost at huwjones792@btinternet.com

- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol Henllys, Mallwyd, Machynlleth, Powys. SY20 9HS

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn **(5 diwrnod gwaith yw'r cyfnod hiraf y dylid ei roi yma. Mae'n ofynnol i gyrff GIG gydnabod pryderon o fewn 2 ddiwrnod gwaith)** ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych 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 dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn 6mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'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, waeth beth yw'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl).

Os ydych yn mynegi pryder 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 yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff **(enghreifftiau priodol yma e.e. Cymdeithas Tai a'r Cyngor ynglŷn â niwsans sŵn, Bwrdd Iechyd a meddyg teulu)** byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon.

Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan **(enghreifftiau priodol yma e.e. contractwyr atgyweirio, darparwyr iechyd arbenigol, cartrefi preswyl preifat ac ati)** efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd

bynag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o Adran Democratiaeth Cyngor Gwynedd ddelio gyda'r gwyn.

Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael. Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried 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 hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthyhch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthyhch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon 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 yr ydych wedi'u codi.

Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgrysiâu, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd 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 hawl gyfreithiol a chanllawiau.

Y canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthyich beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, 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 Ombudsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombudsmon fel hyn: ffôn: 0845 601 0987
e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk

ysgrifennu at: Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1
Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n rhoi sylw i gwynion. Er enghraifft, Bwrdd yr Iaith Gymraeg ynghylch gwasanaethau yn y Gymraeg. Gallwch eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud.

Lle mae 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 y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

Yr hyn yr ydym 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. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod rhywun yn egniol neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, i gael ei ddeall ac i gael ei barchu. Fodd bynnag, rydym yn credu hefyd fod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a moesgar yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.

Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle'r ydym yn canfod bod rhywun yn gweithredu mewn ffordd annerbyniol.

Ffurflen Bryderon/Gwyno enghreifftiol

A: Eich manylion chi

Cyfenw	Enw(au) blaen:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/neu nodwch os yw'n wahanol:
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt - dydd		
Rhif ffôn symudol:		
Rhif ysbyty (os yw'n briodol)		

B. Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi

C: Eich pryder/cwyn (Os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

C.1 Enw'r adran/isadran/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:

C.2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?

C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.

C.4 Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?

C.5 Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?

C.6 A ydych eisoes wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.

C.7 Os oes mwy na 6 mis (12 mis i bryderon iechyd) ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Huw T Jones (Clerc) Henllys, Mallwyd, Machynlleth, Powys. SY20 9HS