Cyngor Bwrdeistref Sirol
MERTHYR TUDFUL
MERTHYR TYDFIL
County Borough Council

Polisi Cwynion Corfforaethol

Fersiwn .03
Chwefror 2025

Mae copïau o’r polisi hwn ar gael mewn iaith/fformat gwahanol ar gais.

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful yn ymroddedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Rydym yn anelu at esbonio unrhyw faterion nad ydych yn siŵr ohonynt. Os yn bosib, fe fyddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi’u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo os ydym wedi methu â’i ddarparu. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac yn cywiro ein camgymeriad lle bo modd. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau a defnyddio’r wybodaeth yr ydym yn ei hennill i wella ein gwasanaethau

Pryd i ddefnyddio’r Polisi hwn
Pan fyddwch yn mynegi eich cwyn i ni, fel arfer byddwn yn ymateb yn y ffordd a esbonnir isod. Fodd bynnag, os oes gennych hawl statudol, yn hytrach nag ymchwilio i’ch cwyn, byddwn yn esbonio i chi’r modd y gallwch apelio. Weithiau, gallech fod yn pryderu am faterion nad ydym yn eu trafod yn y Polisi hwn, megis cwynion yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol. Mae’r rhain wedi’u cynnwys o dan Reoliadau Gweithdrefn Gwyno’r Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a byddwn wedyn yn rhoi gwybod i chi’r ffordd i fynegi’ch pryderon. Nid yw’r Polisi hwn yn berthnasol i faterion yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth na Chyrchu Data. Cysylltwch â’n Hadrannau Llywodraethu Gwybodaeth yn y lle cyntaf ynghylch y materion hynny. Gall Swyddogion Cwynion roi cyngor ichi ar y math o gwynion y gallant eu hystyried, ynghyd â’u cwmpas.

A ydych chi’n gofyn inni ddarparu gwasanaeth?
Os ydych chi’n dod atom i ofyn am wasanaeth, e.e. dweud wrthym am olau stryd diffygiol neu ofyn am apwyntiad, nid yw’r Polisi hwn yn berthnasol. Os ydych chi’n gofyn am wasanaeth ac yna’n anfodlon â’n hymateb, gallwch roi gwybod inni am eich pryder drwy’r camau a ddisgrifir isod.

Datrysiad anffurfiol
Os yn bosibl, rydym yn credu ei bod yn well mynd i’r afael â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryderon, soniwch wrth y sawl yr ydych yn delio ag ef/hi. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater yn y fan a’r lle. Os oes unrhyw wersi i’w dysgu o fynd i’r afael â’ch cwyn, yna bydd yr aelod o staff yn dwyn y rhain i’n sylw ni. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam, ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Sut i fynegi pryder neu gŵyn yn ffurfiol
Gallwch fynegi eich pryder neu wneud eich cwyn mewn nifer o ffyrdd:

- Gallwch ofyn am gopi o’n ffurflen gan y sawl yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef/hi. Dywedwch wrtho/wrthi eich bod am i ni ddelio â’ch pryder yn ffurfiol.

- Gallwch gysylltu â’n Pwynt Cyswllt Cwynion Canolog ar 01685 725000 os hoffech chi gyflwyno’ch cwyn dros y ffôn.

- Gallwch ddefnyddio’r ffurflen ar ein gwefan sef: https://www.merthyr.gov.uk/council/comments-complaints-and-compliments/complaints-procedure-comments-and-customer-feedback/

- Gallwch gysylltu â ni drwy e-bost: MTCBCcomplaints@merthyr.gov.uk

- Gallwch ysgrifennu atom i’r cyfeiriad canlynol: Adran Cwynion, Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful, Y Ganolfan Ddinesig, Stryd y Castell, Merthyr Tudful, CF47 8AN.

Ein nod yw sicrhau bod y ffurflenni i fynegi pryder a chŵyn ar gael ym mhob un o’n mannau gwasanaeth ac ardaloedd cyhoeddus yn ogystal â lleoliadau priodol yn ein derbynfeydd. Bydd copïau o’r Polisi a’r Ffurflen Gwyno ar gael mewn ieithoedd eraill, ar dâp sain, print bras a braille ar gais.

Ymdrin â’ch pryderon

- Byddwn yn cydnabod eich pryderon cyn pen 5 niwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu trin y mater.

- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech chi inni gyfathrebu â chi ac a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, gweld dogfennau mewn teip mawr.

- Byddwn yn ymdrin â’ch pryderon yn agored ac yn onest.

- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fydd eich cysylltiadau â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, ni fyddwn yn gallu ymdrin â’ch pryderon oni bai eich bod yn dweud wrthym amdanynt o fewn 6 mis. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i’ch pryderon tra bydd y mater yn parhau i fod yn ffres yng nghof pawb.

Fel eithriad, gallwn edrych ar bryderon sy’n dod i’n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i chi roi rhesymau cryf inni pam nad ydych wedi gallu dod â’r mater i’n sylw yn gynt, a bydd yn rhaid i ni gael digon o wybodaeth am y mater i’n galluogi ni i’w ystyried yn iawn. Sut bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na 12 mis yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael eu cytundeb i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff ynghlwm â’r mater?

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful a Heddlu De Cymru), byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ymdrin â’ch pryderon. Byddwch chi wedyn yn cael enw’r unigolyn sy’n gyfrifol am gyfathrebu gyda chi tra ydym yn ystyried eich cwyn.

Os yw’r gŵyn ynglŷn â chorff sy’n gweithio ar ein rhan (e.e. cwmni arbenigol a gontractiwyd gan yr Awdurdod), efallai y byddwch chi’n dymuno trafod y mater yn anffurfiol gyda nhw gyntaf. Fodd bynnag, os ydych chi eisiau nodi eich pryder neu’ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn rhoi ymateb i chi.

Ymchwilio

Mae dau gam i Weithdrefn Gwyno’r Cyngor:

- Cwyn Cam 1 (y cyfeirir ati hefyd fel datrysiad anffurfiol) yw’r ffordd gyflymaf ac yn aml fwyaf effeithiol o ymdrin â’ch cwyn. Oni bai fod cwyn o natur ddifrifol iawn, rydyn ni’n disgwyl ymdrin â phob cwyn ar Gam 1 yn y lle cyntaf.

- Bydd Cwyn Cam 2 yn eich galluogi i ddwysáu’r mater os ydych chi’n anfodlon ar y canlyniad ar Gam 1. Bydd Uwch Swyddog y Cyngor yn delio â’ch Cwyn Cam Dau ac ni fydd o reidrwydd yn rhan o’r gwasanaeth sy’n destun y gŵyn.

Mae’r Cyngor yn cadw’r hawl i ddwysáu materion difrifol yn syth i Gam 2 os yw o’r farn bod hyn yn angenrheidiol ar sail natur a difrifoldeb y materion a ddaeth i law.

Byddwn yn dweud wrthych pwy fydd yn ymchwilio i’ch pryder neu’ch cwyn. Os yw eich pryder yn un syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o’r gwasanaeth penodol hwnnw ymchwilio i’r mater ac ymateb i chi. Os yw’r mater yn fwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o ran arall y Cyngor neu, mewn achosion arbennig gan gynnwys rhai sy’n ymwneud â’r gwasanaethau cymdeithasol ac yn ddarostyngedig i weithdrefnau statudol, fe allwn benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn dweud wrthych beth rydym ni’n ei ddeall o’ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad rydych yn gobeithio amdano. Fel arfer, bydd angen i’r sawl sy’n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau yn ein meddiant sy’n berthnasol i’ch cwyn. Os nad ydych yn awyddus i hyn ddigwydd, mae’n bwysig eich bod yn dweud wrthym. Os oes ffordd syml i ddatrys eich problem, mae’n bosibl y byddwn yn gofyn a ydych chi’n fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os oeddech wedi gofyn am wasanaeth a ninnau’n gallu gweld ar unwaith y dylech fod wedi’i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu’r gwasanaeth hwnnw yn hytrach nag ymchwilio i’r mater ac ysgrifennu adroddiad.

Ein nod fydd datrys pryderon cyn gynted â phosibl ac rydym yn disgwyl trin y rhan fwyaf ohonynt cyn pen 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn:

- yn rhoi gwybod i chi o fewn yr amser dan sylw pam ein bod yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i’r mater;
- yn rhoi gwybod i chi faint o amser yr ydym yn disgwyl i’r broses gymryd;
- yn rhoi gwybod i chi lle rydym ni wedi cyrraedd gyda’r ymchwiliad; ac
- yn rhoi’r newyddion diweddaraf i chi ar hynt y mater, gan gynnwys dweud wrthych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn y lle cyntaf, bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion y gwnaethoch chi eu codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio Cynllun Ymchwilio. Ambell waith, gallwn ofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, fe allwn awgrymu gwasanaeth cyfryngu neu ryw ddull arall i geisio datrys anghydfodau. Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth a roesoch chi, ein ffeiliau ni ar yr achos, nodiadau am sgyrsiau, llythyron, negeseuon e-bost, neu beth bynnag allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol chi. Os oes angen, byddwn yn siarad â staff neu bobl eraill sy'n ymwneud â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau a chyfarwyddiadau cyfreithiol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, cewch wybod beth rydym wedi ei ddarganfod. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y gwnaethon ni gyrraedd ein casgliadau.

- Os ydym yn darganfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthych beth ddigwyddodd a pham.
- Os ydym yn darganfod bod yna wall yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych amdano ac yn esbonio sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal yr un peth rhag digwydd eto.
- Os ydym yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Unioni Pethau

Os na ddarparon ni wasanaeth y dylech chi fod wedi'i gael, byddwn ni'n ceisio ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl.

Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech chi wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn iawn.

Os oedd rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem ni fod wedi'i ddarparu ar eich cyfer, neu os oeddech chi â hawl i gael cyllid na wnaethoch chi ei dderbyn, byddwn yn ystyried ad-dalu'r gost.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch chi gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o holl gyrff y Llywodraeth a gall edrych ar eich cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi yn bersonol, neu'r unigolyn yr ydych chi'n cwyno ar ei ran:

- wedi derbyn triniaeth annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth;
- wedi cael eich anfanteisio yn bersonol gan fethiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni gyntaf a rhoi cyfle inni gywiro pethau i chi.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:
Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman.wales
Gwefan: www.ombudsman.wales
Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru,
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ.

Yn ogystal â'r hawl i gyfeirio cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch y Gymraeg a'n Safonau os ydych yn teimlo nad yw'r gŵyn wedi'i datrys yn foddhaol neu fod rhywun yn ymyrryd â'ch rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg, gallwch hefyd gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg. Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg drwy:
Ffôn: 0845 6033221
E-bost: post@cyg-wlc.wales
Ysgrifennu at: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol y Santes Fair, Caerdydd CF10 1AT

Dysgu gwersi
Byddwn yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu oddi wrth unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Mae ein Huwch Dîm Rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwe mis ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol. Mae ein Cyngor, ein Cabinet a'n Bwrdd Pwyllgor Safonau a Chraffu, yn adolygu ein data cwynion yn flynyddol. Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (dienw) ar gwynion a dderbyniwyd ynghyd â chanlyniadau'r cwynion gyda'r Ombwdsmon, fel rhan o'n hymrwymiad i gynnal atebolrwydd a dysgu o gwynion. Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu Cynllun Gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddwn wedi cyflawni'r newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud.

Beth os bydd angen cymorth arnoch chi?
Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu chi i roi gwybod i ni am eich pryderon. Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch, fe geisiwn eich rhoi chi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu chi.

Pobl Hŷn
Os ydych chi dros 60 oed, mae modd i chi gael cyngor a chymorth gan Gomisiynydd Pobl Hŷn Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:
Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Adeiladau Cambrian, Sgwâr Mount Stuart, Tre-biwt, Caerdydd, CF10 5FL;
Rhif ffôn: 02920 445 030 (pris galwad leol) neu 08442 640 670 (pris safonol);
Rhif ffacs: 08442 640 680.

Plant a Phobl Ifainc

Os ydych chi o dan 18 oed, gallwch gael cyngor a chymorth gan Gomisiynydd Plant Cymru. Dyma'r manylion cyswllt:
01792 765600 (De Cymru);
01492 523333 (Gogledd Cymru);
post@childcomwales.org.uk
www.childcom.org.uk

Gallwch ddefnyddio'r Polisi Cwynion hwn hefyd os ydych dan 18 oed. Os oes angen cymorth arnoch chi, gallwch siarad â rhywun yn:

Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc
TGP Cymru;
Y Ffatri, Gwaith Bryniau Cymru, Stryd Jenkin, Porth, RhCT, CF39 9PP;
Rhif ffôn: 01443 805940; Rhadffon: 0800 4703930;
E-bost: cwmtafmorgannwg@tgpcymru.org.uk.

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi
Ar adegau o helbul a thrafferth, gall rhai pobl weithredu yn groes i'w cymeriad. Gall fod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Os bydd rhywun yn ymddwyn mewn ffordd rymus neu benderfynol, nid ydym yn ystyried bod ymddygiad o'r fath yn annerbyniol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff ni yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan fyddwn yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol. Cyfeirier hefyd at Bolisi Pryderon a Chwynion ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru.

Atodiad A

Ffurflen Pryderon/Cwynion

Sylwch: Y person a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

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 liw dydd:
Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi:
Eich gofynion: os yw'r ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad y Gymraeg na'r Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, cofiwch ddweud wrthym ni fel y gallwn drafod ffyrdd o'ch helpu chi.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall - eu manylion nhw:
Sylwch: Mae'n rhaid i ni fod yn gwbl sicr fod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn sydd wedi profi'r broblem.
Enw llawn yr unigolyn:
Cyfeiriad a chod post:
Beth yw'ch perthynas â'r person?
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran?

C: Eich pryder/cwyn (os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen/nau ar wahân)
1 Enw'r adran, isadran, gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/o:
2 Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?
3 Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.
4 Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?
5 Pryd oedd y tro cyntaf ichi ddod yn ymwybodol o'r broblem?
6 A ydych chi 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 chi hynny:
7 Os oes mwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, 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:
Y Swyddog Cwynion, Gwasanaethau Cymunedol, Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful, Y Ganolfan Ddinesig, Stryd y Castell, Merthyr Tudful, CF47 8AN.