



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Cyngor Caerdydd
Polisi Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaeth
Corfforaethol



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Polisi Engreifftiol ynglŷn â Phryderon a Chwynion

Mae Cyngor Caerdydd yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion y gall fod gennych chi ynglŷn â'n gwasanaethau. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion yr ydych chi'n ansicr amdany'n nhw. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth yr ydych chi â hawl iddo ac rydym wedi methu â'i gyflawni. Pe baem wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac, yn ceisio cywiro pethau i chi, lle y bo'n briodol. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth ein camgymeriadau ac rydym yn defnyddio'r wybodaeth a gawn o'r cwynion i wella ein gwasanaethau.

Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth, e.e. rhoi gwybod am olau stryd diffygiol, casgliad bin a gollwyd neu atgyweirio tai, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac yna nad ydych yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu mynegi eich pryder fel y disgrifiwn isod.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich cwyn i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn unol â'r polisi hwn. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio. Er enghraifft, yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi, neu benderfyniad i beidio â rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol. Yn hytrach nag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn egluro sut y gallwch apelio.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion sy'n ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol. Ymdrinnir â'r rhain ar wahân a gellir eu gwneud drwy gysylltu â:

Swyddog Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol
Neuadd y Sir,
Glanfa'r Iwerydd,
Caerdydd,
CF10 4UW

Rhif Ffôn: 02920 873663

E-bost: cwyniongwasanaethaucymdeithasol@caerdydd.gov.uk



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Yr ysgol a'r corff llywodraethu sy'n gyfrifol yn statudol am ymateb i gwynion sy'n ymwneud ag ysgolion.

Mae Deddf Addysg 2002 yn ei gwneud yn ofynnol i gyrff llywodraethu pob ysgol a gynhelir yng Nghymru, gan gynnwys ysgolion meithrin, sefydlu gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion gan rieni, disgyblion, staff, llywodraethwyr ac aelodau o'r gymuned leol.

Gallwch ddod o hyd i fanylion cyswllt ar gyfer ysgolion Caerdydd [yma](#).

Nid yw'r broses Cwynion Corfforaethol yn gallu mynd i'r afael â chwyn ynghylch Cynghorydd. Mae'r holl gynghorwyr yng Nghyngor Caerdydd yn ddarostyngedig i God Ymddygiad.

Dylid cyfeirio cwynion ffurfiol yn nodi bod Cynghorydd wedi mynd yn groes i'r Cod hwn o bosibl i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae gwefan yr Ombwdsmon yn cynnwys esboniadau ar y safonau ymddygiad a ddisgwylir gan y Cod a sut mae'r Ombwdsmon yn penderfynu p'un a ddylid ymchwilio i gwyn ai peidio.

Am ragor o wybodaeth ewch i'n gwefan [yma](#).

Ni all y weithdrefn gwyno ystyried apeliadau sy'n ymwneud â Hysbysiadau Cosb Benodedig neu Hysbysiadau Tâl Parcio. Mae'r materion hyn yn dilyn proses gyfreithiol, gan ddefnyddio'r manylion a roddwyd ar y tocyn a roddwyd gan y Swyddog Gorfodi.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion 'Rhyddid Gwybodaeth' na mynediad data. Cysylltwch â rhyddidgwybodaeth@caerdydd.gov.uk neu ysgrifennwch at Gwella a Gwybodaeth, Neuadd y Sir, Caerdydd, CF10 4UW

Ymhlith y meysydd eraill nad yw'r polisi hwn o reidwydd yn berthnasol iddynt ac a allai fod â mecanweithiau apelio ar wahân mae honiadau o weithgarwch troseddol, cwynion am bolisiâu cymeradwy'r cyngor, apeliadau'r Dreth Gyngor, materion Cyflogaeth, apeliadau Digartrefedd, hawliadau cyfreithiol ac yswiriant a cheisiadau Cynllunio.

Gall Swyddogion Cwynion gynghori ar y math o gwynion, a chwmpas y cwynion, y gallant eu hystyried.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Datrysiad anffurfiol

Os yw'n bosibl, rydym yn credu ei bod yn well ymdrin â phethau yn syth. Os oes gennych chi bryder, trafodwch y pryder gyda'r sawl yr ydych chi'n delio ag ef. Byddan nhw'n ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ymdrin â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn gallu tynnu ein sylw atyn nhw. Os na all yr aelod o staff helpu, byddan nhw'n egluro pam a gallwch chi ofyn am ymchwiliad ffurfiol wedyn.

Sut i fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol

Gallwch chi nodi eich pryder drwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Ask for a copy of our form from the person with whom you are already in contact. Tell them that you want us to deal with your concern formally.
- Ffoniwch ni ar 029 2087 2088.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan yn [Sylwadau, cwynion a chanmoliaeth \(caerdydd.gov.uk\)](http://Sylwadau.cwynion.a.chanmoliaeth.caerdydd.gov.uk)
- Dewch i'n gweldyn un o'n Hybiau neu swyddfeydd.
- Ysgrifennwch aton ni: Cwynion a Chanmoliaeth, Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW

Ein nod yw sicrhau bod ffurflenni pryder a chwynion ar gael ym mhob un o'n hardaloedd cyhoeddus. Mae copïau o'r polisi hwn ar gael yn Gymraeg, ond os bydd angen y polisi arnoch mewn iaith arall neu unrhyw fformat arall, cysylltwch â ni.

Ymdrin â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod derbyn eich pryder yn ffurfiol o fewn [5 niwrnod Gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech chi inni gyfathrebu â chi ac a oes gennych chi unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os byddwch chi angen dogfennau mewn print bras.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder yn agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich trafodion gyda ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, byddwn yn gallu edrych ar eich pryderon yn unig os ydych chi'n dweud wrthym amdany'n nhw o fewn 6 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well i ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn parhau yn ffres ym meddyliau pawb.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Fel eithriad, gallwn edrych ar bryderon sy'n dod i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, byddwch yn gorfod egluro pan nad ydych chi wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a byddwn angen cael digon o wybodaeth yngl'yn â'r mater er mwyn ein galluogi i'w ystyried yn iawn. (Sut bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon yngl'yn â materion a ddigwyddodd mwy na 12 mis yn ôl).

Beth os yw fy nghwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad neu adran?

Os yw'ch cwyn yn ymwneud a mwy nag un adran, byddwn yn gofyn i bob adran i baratoi ymateb a, lle bo hynny'n bosib byddwn yn ymgorffori'r rhain mewn un llythyr o ymateb i chi.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, byddwn yn gweithio gyda'r sefydliadau hyn i fynd i'r afael â'ch cwyn ac i benderfynu pwy fydd yn arwain ar y gwaith o ddelio â'ch pryderon ac ymateb iddynt.

Er enghraifft, rydym weithiau'n gweithio gyda Heddlu De Cymru, cymdeithasau tai a'r GIG. Wedyn rhoddir enw'r person i chi sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan e.e. contractwyr atgyweirio tai, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

A alla i gwyno ar ran rhywun arall?

Gallwch, ond dylech fel rheol gael eu caniatâd (caniatâd ysgrifenedig) a dylech egluro pam eich bod yn eu cynrychioli nhw a pham na allan nhw wneud y cwyn eu hunain.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthy'ch chi pwy yr ydym wedi gofyn iddyn nhw edrych ar eich pryder neu'ch cwyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol edrych i mewn iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor neu, mewn rhai achosion (gan gynnwys y rhai hynny sy'n ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol lle mae gweithdrefn statudol yn berthnasol), gallwn ni benodi ymchwiliwr annibynnol.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Yn ogystal, byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ni pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael.

Bydd yr unigolyn sy'n edrych ar eich cwyn fel arfer angen gweld y ffeiliau sydd gennym ac sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych chi eisiau i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ni.

Os oes datrysiad syml i'ch problem, gallwn ni ofyn i chi os ydych chi'n hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan wnaethoch chi ofyn am wasanaeth ac rydym ni'n gweld yn syth y dylech fod wedi'i dderbyn, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys pryderon mor gyflym ag sy'n bosibl a byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonyn nhw o fewn 20 niwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam yr ydym yn meddwl y gall gymryd mwy o amser i'w hymchwilio.
- Dweud wrthyich chi pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- Rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, yn cynnwys dweud wrthyich chi a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych chi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio. Mewn rhai achosion, gallwn ni ofyn i chi ein cyfarfod er mwyn trafod eich pryderon. Yn achlysurol, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall er mwyn ceisio datrys anghydfodau

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a all fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn siarad â staff a phobl eraill sydd ynghlwm â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth a fyddwn yn ei ddarganfod. Os yw'n angenrheidiol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y gwnaethpwyd ein casgliadau.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Os byddwn yn gweld ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyhych chi beth a ddigwyddodd a pham.

Os ydym yn gweld bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych chi beth ydyw a sut rydym yn cynllunio i newid pethau er mwyn iddo beidio â digwydd eto.

Os ydym yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Unioni'r Cam

Os na wnaethom eich darparu chi â gwasanaeth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, byddwn yn anelu at ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rhywbeth 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, byddwn yn ceisio 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: holwch@ombwdsmon.cymru
- Gwefan: www.ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Ceir sefydliadau eraill yn ogystal sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, Swyddfa Comisiynydd yr Iaith Gymraeg sy'n ymdrin â chwynion ynglŷn â gwasanaethau yn yr iaith Gymraeg.

Os hoffech gwyno am y diffyg gwasanaethau yn Gymraeg neu fod rhywun yn ymyrryd â'ch rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg, gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg drwy:

- Ffôn: 0845 6033221
- E-bost: post@comisiynyddygyymraeg.org
- Ysgrifennu at: Comisiynydd y Gymraeg, Siambrau'r Farchnad, 5-7 Heol Eglwys Fair, Caerdydd CF10 1AT

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac rydym yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein tîm o uwch reolwyr yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter ac mae'n cael ei wneud yn ymwybodol o'r holl gwynion difrifol.

Mae ein Cabinet / Cabinet Anffurfiol hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Rydym yn rhannu crynodeb o'n gwybodaeth (dienw) ynglŷn â chwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau'r cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu oddi wrth gwynion. Pan mae angen am newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a pha bryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud, wedi cael eu cwblhau.

Beth i'w wneud os ydych chi angen help?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu chi i roi gwybod inni am eich pryderon. Os ydych chi angen cymorth ychwanegol, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu

Efallai yr hoffech gysylltu â sefydliadau fel Cyngor ar Bopeth, Cymorth Eiriolaeth Cymru, Age Cymru a Shelter a allai eich cynorthwyo. Gallwch ddod o hyd i fanylion cyswllt y rhain a sefydliadau eraill ar ddiwedd y polisi hwn.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Pobl Hŷn

Os ydych dros 60 oed, gallwch hefyd gael help gan Gomisiynydd Pobl Hŷn Cymru, a'i fanylion cyswllt yw:

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Adeiladau Cambrian, Sgwâr Mount Stuart, Butetown, Caerdydd CF10 5FL

- Ffoniwch 08442 640 670
- Ffacs 08442 640 680.
- gwefan www.poblhyncymru.com/cy
- E-bost gofyn@olderpeoplewales.com

Plant a Phobl Ifanc

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi hwn os ydych dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- Ffôn: 0808 800 0303
- Gwefan www.meiccymru.org
- Gallech hefyd gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy:
 - Ffoniwch 0808 801 1000
 - E-bost: post@childcomwales.org.uk
 - gwefan www.childcom.org.uk

Hyfforddiant i Staff y Cyngor

Gwnawn yn siŵr fod ein staff yn cael hyfforddiant i ddelio â chwynion yn effeithiol a hyfforddiant priodol ar ddefnyddio Polisi Cwynion y Cyngor. Trefnwn weithdai yn Gymraeg ac yn Saesneg yn dibynnu ar ofynion staff.

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o helbul a thrafferth, gall rhai pobl weithredu yn anghyson. Gall fod amgylchiadau annifyr neu ofidus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn gweld ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol yn unig.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Credwn fod yr holl achwynwyr â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a boneddigaidd yn eich trafodion gyda ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym ni bolisi ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd pan rydym yn gweld bod gweithrediadau rhywun yn annerbynio.

Sylwadau a Chwynion

Mae eich sylwadau a'ch awgrymiadau yn bwysig i ni felly rhowch wybod i ni os oes gennych unrhyw sylwadau ar gyfer gwella ein gwasanaethau.

Fel arall, os credwch ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda, yna byddem wrth ein bodd yn clywed gennych. Rhowch wybod i ni fel y gall cydweithwyr neu wasanaethau eraill ddilyn yr esiampl. Caiff unrhyw ganmoliaeth a dderbyniwn ei chofnodi a'i throsglwyddo i'r aelod perthnasol o staff a'r rheolwr priodol.



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



ATODIAD A – Sefydliadau Cyngor ac Eiriolaeth

Cymorth Eiriolaeth Cymru
Charterhouse 1
Parc Busnes Links
Fortran Road
Llaneirwg
Caerdydd
CF3 0LT Ffôn: 029 2054 0444
info@ascymru.org.uk
www.ascymru.org.uk

Age Cymru
Trident Court
Llawr Daeor
Mariners House
East Moors Rd
Caerdydd CF24 5TD
Ffôn: 029 2043 1555
advice@agecymru.org.uk
www.ageuk.org.uk

BAWSO
Tŷ Clarence
Clarence Road
Caerdydd
CF10 5FB
Ffôn: 029 2064 4633
Ffacs: 029 20644 588
info@bawso.org.uk
www.bawso.org.uk

Cyngor ar Bopeth Caerdydd a'r Fro
Y Llyfrgell Ganolog
Yr Ais
Caerdydd
CF10 1FL
Ffôn: 029 2087 1016
www.cacv.org.uk



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Anabledd Cymru
Tŷ'r Bont
Parc Busnes Caerffili
Van Road
Caerffili
CF83 3GW
Ffôn: 029 2088 7325
info@disabilitywales.org
www.disabilitywales.org

Diverse Cymru
3ydd Llawr Tŷ Alexandra
Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Caerdydd
CF5 1JD Ffôn: 029 2036 8888
info@diverseecymru.org.uk
www.diverseecymru.org.uk

Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau
Dynol
3 More London Riverside
Tooley Street
Llundain
SE1 2RG
Ffôn: 0845 604 6610
info@equalityhumanrights.com
www.equalityhumanrights.com

Llamau
23 Heol y Gadeirlan
Glan-yr-afon
Caerdydd
CF11 9HA
Ffôn: 029 2023 9585
www.llamau.org.uk



**STRONGER
FAIRER
GREENER**



Shelter Cymru
2-3 Norbury Road
Y Tyllgoed
Caerdydd
CF5 3AU
Ffôn: 08000 495 495
www.sheltercymru.org.uk