



Cyngor Sir
CEREDIGION
County Council

Polisi Pryderon a Chwynion (Corfforaethol)



Awdur a Gwasanaeth: Marie-Neige Hadfield, Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Dyddiad ei gymeradwyo gan y Cabinet: 23 Medi 2021

Asesiad Effaith Integredig (Oes/Nac oes): Oes

Dyddiad cyhoeddi: 1^{af} Hydref 2021

Dyddiad Adolygu'r Polisi: 31^{ain} Mawrth 2024

Polisi Pryderon a Chwynion

Datganiad Egwyddorion

Bydd prosesau trin cwynion effeithiol yn:

Canolbwyntio ar yr Achwynydd

- Dylai'r achwynydd bob amser fod wrth galon y broses cwynion
- Mae angen i ddarparwyr gwasanaeth fod yn hyblyg wrth ymateb i anghenion gwahanol yr achwynydd

Syml

- Dylai'r prosesau ar gyfer cwynion fod yn hysbys i bawb, yn hawdd i'w dilyn ac ni ddylent fod â dim mwy na dau gam.
- Dylai gwybodaeth am wasanaethau eiriolaeth a chefnogaeth fod ar gael
- Dylai'r ymateb i gŵyn amlinellu'r cam nesaf yn glir a hawl yr achwynydd i fynd at yr Ombwdsmon

Teg a Gwrthrychol

- Dylai achwynwyr dderbyn ymateb cyflawn a phriodol i'w pryderon
- Dylid trin achwynwyr a staff y gwnaed cwynion amdanynt yn gyfartal ac ag urddas

Amserol ac Effeithiol

- Dylid datrys cwynion yn brydlon, pan fo hynny'n bosibl, a dylai ymchwiliadau fod yn drylwyr ac wedi'u cwblhau mor gyflym â phosibl.
- Dylid rhoi gwybod i achwynwyr beth sy'n digwydd drwy gydol proses ymchwilio hirfaith.

Atebol

- Dylai achwynwyr dderbyn eglurhad gonest ac eglur am ganfyddiadau ymchwiliad i'w cwyn.
- Dylai darparwyr gwasanaeth egluro wrth achwynwyr pa newidiadau a fydd yn cael eu gwneud os yw eu cwyn yn cael ei chadarnhau, ble bynnag fo'n bosibl.

Ymrwymedig i Welliant Parhaus

- Dylid casglu a dadansoddi'r wybodaeth o'r cwynion.
- Dylid rhannu data gydag uwch arweinwyr Cyngor Sir Ceredigion a'r Ombwdsmon i gefnogi gwella prosesau ymdrin â chwynion a darpariaeth gwasanaeth.
- Dylai gwneuthurwyr penderfyniadau adolygu'r wybodaeth a gasglwyd o'r cwynion yn rheolaidd wrth gynllunio darpariaeth gwasanaeth.

Polisi Pryderon a Chwynion

Mae Cyngor Sir Ceredigion wedi ymrwymo i ddelio mewn ffordd effeithiol gydag unrhyw bryderon neu gŵynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Byddwn yn trin pobl yn deg a chyda pharch ac yn gwrandao ar adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth pan aiff pethau o chwith.

Ein nod yw egluro unrhyw faterion yr ydych yn ansicr amdanynt. Os oes modd, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych yr hawl i'w gael os ydym wedi methu â darparu'r gwasanaeth hwnnw. Os byddwn wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a phan fo modd, byddwn yn ceisio cywiro pethau i chi. Yn ogystal, ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a ddaw drwy gŵynion er mwyn gwella ein gwasanaethau.

Safonau'r Gymraeg

Gallwch fynegi eich cwyn wrth unrhyw aelod o staff y Cyngor, yn Gymraeg neu'n Saesneg, yn dibynnu ar eich dewis iaith. Yn unol â dyletswydd y Cyngor i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, byddwn yn cyfathrebu â chi yn eich dewis iaith.

Gellir gwneud cwynion hefyd ynghylch sut mae'r Cyngor yn gweithredu neu'n cydymffurfio â'r Safonau, neu safon y gwasanaethau a ddarperir gan y Cyngor drwy gyfrwng y Gymraeg. Bydd cwynion o'r natur hwn yn cael eu rhannu â Swyddog Iaith Gymraeg y Cyngor a bydd cyfle i chi gyfeirio eich cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg ar unrhyw adeg.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a esbonnir gennym isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych chi hawl i gael apêl statudol e.e. i apelio yn erbyn penderfyniad i wrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi neu'r penderfyniad i beidio cynnig lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol. Os felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn esbonio i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt yn dod o dan gwmpas y polisi hwn, e.e. pan fo fframwaith cyfreithiol yn berthnasol neu petai angen hawlio ar yswiriant. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn rhoi cyngor i chi ynghylch sut i fynegi eich pryderon i'r corff priodol.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os bydd y mater yn ymwneud â mater Rhyddid Gwybodaeth neu faterion yn ymwneud â mynediad at ddata. Dylech anfon eich cais yn ysgrifenedig yn yr achosion hynny i'r gwasanaeth priodol:

Rhyddid Gwybodaeth

Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Canolfan Rheidol

Rhodfa Padarn

Aberystwyth

Ceredigion

SY23 3UE

foi@ceredigion.gov.uk

Diogelu Data

Swyddog Gwybodaeth a Diogelu Data

Canolfan Rheidol

Rhodfa Padarn

Aberystwyth

Ceredigion

SY23 3UE

data.protection@ceredigion.gov.uk

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gŵynion a wneir sy'n gysylltiedig â'r Gwasanaethau Cymdeithasol gan fod polisi statudol ar wahân ar gyfer hynny (h.y. "A ydym yn llygad ein lle?"). Nid yw'r polisi hwn ychwaith yn ymwneud â chwynion yn erbyn ysgolion. Er y gall y Cyngor roi cyngor i ysgolion ynghylch eu gweithdrefnau trin cwynion, Corff Llywodraethol yr ysgol sy'n gyfrifol am sicrhau bod cwynion yn cael eu rheoli yn unol â gweithdrefnau cwyno yr ysgol ei hun. Gallwch gael rhagor o wybodaeth am weithdrefnau cwyno'r ysgol a chopi o'u polisi trwy gysylltu â'r ysgol yn uniongyrchol.

Ydych chi'n gofyn i ni ddarparu gwasanaeth?

Os ydych yn dod atom i ofyn am wasanaeth penodol (e.e. adrodd nad yw'r biniau wedi'u casglu, gofyn am apwyntiad ac ati), ni fydd y polisi hwn yn berthnasol. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac os na fyddwch yn fodlon gyda'n hymateb, bydd modd i chi fynegi eich pryderon fel yr ydym yn ei ddisgrifio isod.

Pryd dylech chi gwyno?

Fel arfer, dim ond os ydych yn dweud wrthym am bryderon o fewn chwe mis i'r digwyddiad yr ydych yn cwyno amdano y byddwn yn gallu ymchwilio iddyn nhw. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ystyried eich pryderon tra bod y mater yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mewn achos eithriadol, gallwn gytuno i edrych ar faterion sydd wedi digwydd fwy na chwe mis yn ôl, ond bydd yn rhaid i chi esbonio pan na ddaethoch â'r pryder atom yn gynt. Byddwn wedyn yn pwysu a mesur i weld a oes digon o wybodaeth ar gael i gefnogi cynnal ymchwiliad y tu allan i'r amserlen arferol. Yn sicr, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff yn rhan o'r pryder?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (e.e. cymdeithas dai), byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr arweiniad wrth ddelio â'ch pryderon. Yna byddwch chi'n cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw eich cwyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr trwsio), gallech godi'r mater gyda nhw yn anffurfiol yn gyntaf gan ein bod yn disgwyl i sefydliadau sy'n darparu gwasanaeth i'r cyngor fod â'u polisi Cwynion eu hunain. Os ydych yn anfodlon â'r ymateb, ac yr hoffech fynegi'ch pryder neu'ch cwyn gyda'r Cyngor, byddwn yn edrych i mewn i'r mater ein hunain ac yn ymateb i chi, cyn belled â bod y contractwyr wedi cael y cyfle i ymateb i chi'n uniongyrchol.

Sut i wneud cwyn

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofyn am gopi o'n ffurflen gwyno gan yr unigolyn rydych chi eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthyn nhw eich bod chi am i ni ddelio â'ch cwyn yn unol â'r polisi hwn.
- Cysylltu â'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ar 01545 574151 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Defnyddio'r ffurflen gwyno ar ein [gwefan](#).

- Anfon e-bost atom i: complaints@ceredigion.gov.uk
- Ysgrifennu atom: Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, Canolfan Rheidol, Rhodfa Padarn Aberystwyth, SY23 3UE

Ein nod yw sicrhau bod ffurflenni mynegi pryder a chwyno ar gael yn ein holl fannau cyhoeddus, e.e. yn swyddfeydd y Cyngor ac mewn llyfrgelloedd cymunedol.

O ofyn amdanynt, mae modd cael copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno mewn ieithoedd eraill, yn ogystal â chopïau sain a phrint mawr.

Delio â'ch cwyn – CAM 1 (Datrys yn Anffurfiol)

Os oes modd, credwn mai'r ffordd orau o ddelio gyda phethau yw yn syth yn hytrach na cheisio'u datrys yn nes ymlaen. Os oes modd, codwch y mater gyda'r person yr ydych yn delio â nhw, neu eu rheolwr llinell, er mwyn iddyn nhw geisio datrys y mater drosoch yn y fan a'r lle a gwneud yn siŵr bod unrhyw wersi yn cael eu dysgu o ganlyniad.

Os na fydd modd i'r aelod o staff neu reolwr eich helpu, byddant yn trosglwyddo eich pryderon at y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i'w hystyried ymhellach o dan Gam 1 y Polisi Pryderon a Chwynion. Fel y nodir uchod, gallwch hefyd gysylltu â'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn uniongyrchol i sôn am eich pryderon.

Ar Gam 1:

- Byddwn yn cydnabod eich pryder o fewn **2 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ddelio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi sut y byddech chi'n hoffi i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion arbennig – er enghraifft, eich dewis iaith neu os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd i chi fynegi pryder neu wneud cwyn.
- Byddwn yn ymateb yn ffurfiol i'ch cwyn o fewn **10 diwrnod gwaith** gan roi gwybod i chi beth yw ein canfyddiadau a'r hyn rydym wedi'i wneud i ddatrys pethau. Os na fyddwn yn llwyddo i ymateb i chi o fewn yr amserlen hon, **byddwn yn uwchgyfeirio eich cwyn i Gam 2**, sef Ymchwiliad Ffurfiol. Bydd y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn rhoi gwybod i chi am y trefniadau hyn.
- Os ydych yn dal i fod yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn yng Ngham 1, bydd yr ymateb a gewch gennym yn eich hysbysu y gallwch ofyn am ddwysáu'ch cwyn i Gam 2: Ymchwiliad Ffurfiol ond bydd yn rhaid i chi wneud hynny cyn pen **20 diwrnod gwaith** o ddyddiad yr ymateb a gawsoch i Gam 1.
- Bydd yn rhaid i chi egluro pam eich bod yn credu nad ydym wedi ymdrin yn iawn â'ch cwyn yng Ngham 1.

Delio â'ch cwyn – CAM 2 (Ymchwiliad Ffurfiol)

Os nad ydym wedi llwyddo i ddatrys eich cwyn yn foddhaol yng Ngham 1, os ydym wedi cymryd mwy o amser na'r amserlenni a nodir o dan Gam 1, neu os yw eich pryderon yn gymhleth neu o natur fwy difrifol, byddwn yn cynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn.

Ar Gam 2:

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol cyn pen **5 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ddelio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi sut y byddech chi'n hoffi i ni gyfathrebu â chi a gweld a oes gennych unrhyw ofynion arbennig – er enghraifft, eich dewis iaith neu os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd i chi fynegi pryder neu wneud cwyn.
- Efallai y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich cwyn neu efallai y byddwn yn awgrymu dull arall i geisio datrys pethau (e.e. cyfryngu neu gyfarfod datrys).
- Byddwn yn anelu at ymateb yn ffurfiol i'ch cwyn o fewn **20 diwrnod gwaith**, gan eich hysbysu o'n canfyddiadau a'r hyn yr ydym wedi'i wneud i ddatrys pethau. Os na allwn ymateb i chi o fewn yr amserlen hon, bydd y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn cysylltu â chi i roi gwybod i chi am yr oedi, rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am yr ymchwiliad a rhoi dyddiad ymateb diwygiedig i chi.
- Byddwn yn cynnwys gwybodaeth yn ein hymateb ffurfiol ynghylch sut y gallwch fwrw ymlaen â'ch cwyn os ydych yn parhau yn anfodlon â'r canlyniad neu'r esboniadau a roddwyd. Y rhain fel arfer yw [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#), ond gall hefyd fod yn [Gomisiynydd y Gymraeg](#) os yw eich cwyn yn ymwneud â Safonau'r Gymraeg, neu [Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth](#) os yw eich cwyn yn ymwneud â rheoli gwybodaeth.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthy ch pwy sydd wedi'i benodi i ymchwilio i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i Reolwr Corfforaethol y Gwasanaeth yr ydych wedi cwyno amdano i ymchwilio i'r mater, ac i ymateb i chi. Os yw eich cwyn yn gymhleth neu'n ddifrifol, efallai y byddwn yn gofyn i reolwr o Wasanaeth arall i ymchwilio. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn penderfynu penodi swyddog ymchwilio annibynnol.

Bydd ein Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn gadael i chi wybod sut yr ymdrinnir â'ch cwyn, pwy sy'n gyfrifol am ymchwilio i'r materion rydych wedi'u codi a phryd y gallwch ddisgwyl derbyn ymateb.

Byddwn yn cyfleu i chi ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau bod y manylion hyn yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei sicrhau. Mae'n bosibl y bydd angen i ni hefyd drafod eich cwyn gyda chi yn fwy manwl. Byddwn yn rhoi gwybod i chi cyn gynted â phosibl os bydd angen hyn.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon am gadarnhau'r ffeithiau yn y lle cyntaf. Bydd graddau'r ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd, ac mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn creu cynllun ymchwilio.

Bydd y swyddog ymchwilio yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth a roesoch chi i ni, ein ffeiliau achos, nodiadau sgysiau ac ati. Mae'n bosibl y bydd y swyddog ymchwilio yn cynnal cyfweiliadau â staff ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliadau a chanllawiau cyfreithiol.

Canlyniad

Os oes ateb syml a fyddai'n datrys eich cwyn, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, os gofynnoch chi am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn.

Os ydym yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn eich hysbysu o'n canfyddiadau. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy'ch yr hyn ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn darganfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy'ch amdano a sut yr ydym yn bwriadu newid pethau er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

Os byddwn wedi gwneud camgymeriad, byddwn wastad yn ymddiheuro'n ffurfiol gyda'n hymateb.

Unioni'r sefyllfa

Os na wnaethom ddarparu'r gwasanaeth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu nawr os oes modd. Os na wnaethom rywbeth yn iawn, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad a wnaethom ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gweithredu yn y ffordd gywir.

Os oeddech yn gymwys i gael cyllid ac na roesom y cyllid hwnnw, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Bydd ein hymateb ffurfiol i'ch cwyn yn rhoi manylion unrhyw gamau y byddwn yn eu cymryd i unioni pethau.

Yr Ombwdsmon

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff 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 yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- Wedi bod o dan anfantais bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
- Gwefan: www.ombwdsmon.cymru
- Yn ysgrifenedig: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Mae Tîm ein Prif Swyddogion yn ystyried crynodeb o'r holl gŵynion bob chwarter ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol.

Mae Cabinet y Cyngor i Aelodau Etholedig hefyd yn ystyried sut yr ydym yn cyflawni mewn perthynas â chwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (ddienw) ar y cwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gŵynion.

Yn unol â Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021 rydym hefyd yn rhoi gwybodaeth o leiaf ddwywaith y flwyddyn i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio am berfformiad cwynion y Cyngor a'i allu i ymdrin yn effeithiol â chwynion.

Pan fo angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn dangos beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd yr ydym yn bwriadu ei wneud.

Beth os bydd angen help arnaf?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i fynegi eich pryderon. Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y byddwch yn dymuno cysylltu gyda sefydliadau eraill:

Eiriolaeth Broffesiynol Annibynnol Ceredigion Independent Professional Advocacy (CIPA)

- **Gwefan:** www.cipawales.org.uk
- **E-bost:** info@cipawales.org.uk
- **Ffôn:** 0800 206 1387

Gallwch hefyd ddefnyddio'r Polisi Pryderon a Chwynion hwn os ydych o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar [Linell Gymorth Meic](#):

- **Gwefan:** www.meiccymru.org
- **Ffôn:** 0808 802 3456

Neu cysylltwch â [Chomisiynydd Plant Cymru](#):

- **Gwefan:** www.complantcymru.org.uk
- **E-bost:** post@childcomwales.org.uk
- **Ffôn:** 0808 801 1000

Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau gofidus a llawn straen, gall rhai pobl wneud pethau sy'n groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau annifyr neu boenus wedi digwydd a hynny wedi arwain at y pryder neu'r gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod agwedd rymus neu benderfynol yn ymddygiad annerbyniol.

Credwn fod gan bawb sy'n cwyno yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym yn ystyried fod gan ein staff yr un hawliau hefyd. Rydym yn disgwyl felly i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais yn y ffordd yr ydych yn delio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu amharchus, disgwyliadau annerbyniol neu swnian afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle teimlwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

ATODIAD A

FFURFLEN PRYDER / CWYN

Sylwer: Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch **Adran B**.

A: Eich manylion

Teitl:	Enw(au) cyntaf:	Cyfenw:
Cyfeiriad a chod post:		
Cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn yn ystod y dydd:		
Dywedwch sut hoffech chi i ni gysylltu â chi:		

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio'n gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os ydych angen cysylltu â ni mewn ffordd arbennig, dywedwch wrthym er mwyn i ni drafod sut gallwn eich helpu chi.

B: GWNEUD CWYN AR RAN RHYWUN ARALL

EU MANYLION:

Sylwer: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon fod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn a gafodd y broblem.

Eu henw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

C: Ynghylch eich pryder/cwyn

(dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen(nau) ar wahân os oes angen)

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

C.2 Yn eich barn chi, beth wnaethant o'i le neu beth na wnaethant ei wneud?

C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi yn bersonol wedi dioddef neu gael eich effeithio:

C.4 Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud er mwyn cywiro'r sefyllfa?

C.5 Pryd wnaethoch chi ddod yn ymwybodol o'r broblem yn gyntaf?

C.6 A ydych eisoes wedi cyfleu eich pryder i'r staff sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os ydych, esboniwch sut a phryd y gwnaethoch chi hyn:

C.7 Os oes mwy na 6 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, nodwch eich rheswm dros beidio cwyno cyn nawr:

Os oes gennych chi unrhyw ddogfennau i gefnogi'ch pryder/cwyn, dylech eu hatodi ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod: _____

Dyddiad: _____

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

Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, Canolfan Rheidol, Rhodfa Padarn, Aberystwyth, SY23 3UE neu dros e-bost i: complaints@ceredigion.gov.uk.