



Comisiwn
Democratiaeth a
Ffiniau Cymru

Democracy
and Boundary
Commission Cymru

POLISI CWYNION GAN GWSMERIAID

**Mae'r canllaw hwn yn egluro
beth y mae angen i chi ei
wneud os ydych yn anfodlon â
gwasanaeth a ddarparwyd
gennym ac os ydych am
wneud cwyn.**

Mehefin 2024

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg

Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru Polisi ar gyfer Cwynion gan Gwsmeriaid

Mae Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion a allai fod gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac yr ydym wedi methu â'i roi. Os byddwn yn gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio cywiro pethau os oes modd. Byddwn hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

Pryd y dylech ddefnyddio'r polisi hwn?

Gallwch ddefnyddio'r ffurflen gwyno yn Atodiad A y ddogfen hon, e-bostio, ffonio neu ysgrifennu os hoffech gwyno. Mae'r canllaw hwn yn esbonio sut mae gwneud cwyn.

Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os ydych yn anfodlon â gwasanaeth a ddarparwyd gennym neu os ydych yn credu ein bod wedi gweithredu'n annheg, wedi gwrthod ateb cwestiynau rhesymol, wedi methu â rhoi gwybod i chi am eich hawliau neu wedi rhoi gwybodaeth ffug neu gamarweiniol i chi'n fwriadol. At hynny, gallwch ddefnyddio'r polisi os byddwn yn methu â sôn wrthych am eich hawl i apelio yn erbyn penderfyniad os ydych yn credu ei fod yn annheg, neu os byddwn yn methu â chynnig ateb addas i chi os oes un ar gael. Mae hynny'n cynnwys gwasanaeth lle'r ydym wedi dirprwyo i barti arall y gwaith o gyflawni'r gwasanaeth dan sylw. Mewn achosion o'r fath, fodd bynnag, byddem yn disgwyl i chi gysylltu â'r parti arall yn gyntaf i ofyn am ateb i'ch pryder.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â chais rhyddid gwybodaeth neu'n ymwneud ag achos o weithredu'n groes i'r Ddeddf Diogelu Data. Yn yr amgylchiadau hynny, dylech gysylltu â'r canlynol:

Y Pennaeth Busnes
Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru
Tŷ Hastings
Llys Fitzalan
Caerdydd
CF24 0BL
Ffôn: 02920 464819
E-bost: foi@dbcc.gov.wales

Mae gennym bolisi ar wahân sy'n ymwneud â'r modd y mae'r Comisiwn yn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Gweler Polisi Cwynion am Safonau'r Gymraeg Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru yma: www.cdffc.llyw.cymru.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chamddefnydd neu ddefnydd anghyfreithlon gan y Comisiwn o arian cyhoeddus, gallwch ddwyn y mater i sylw Archwilydd

Mehafin 2024

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg

Cyffredinol Cymru neu Swyddfa Archwilio Cymru hefyd. Gallwch gysylltu ag Archwilydd Cyffredinol Cymru neu Swyddfa Archwilio Cymru:

drwy ysgrifennu at: Archwilydd Cyffredinol Cymru /
Swyddfa Archwilio Cymru
1 Cwr y Ddinas
Stryd Tyndall
Caerdydd
CF10 4BZ

drwy anfon e-bost i: info@audit.wales

Sut mae gwneud cwyn

Gallwch wneud cwyn yn ysgrifenedig, drwy e-bost neu drwy ddefnyddio ffurflen gwyno. Mae cael cwyn yn ysgrifenedig yn arbennig o bwysig os yw'r gŵyn yn gymhleth ac yn llawn manylion. Fodd bynnag, gallwn dderbyn cwyn ar lafar os ydym o'r farn ei bod yn rhesymol gwneud hynny.

Gallwch fynegi eich cwyn gan ddefnyddio unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar gyfer cwynion gan gwsmeriaid yn Atodiad A, sydd ar ddiwedd y ddogfen hon.
- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen ar gyfer cwynion gan gwsmeriaid oddi wrth yr unigolyn yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod, neu ddweud wrth yr unigolyn eich bod am i ni ymdrin â'ch cwyn yn ffurfiol.
- Gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol:

Y Prif Weithredwr
Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru
Tŷ Hastings
Llys Fitzalan
Caerdydd
CF24 0BL

- Gallwch ein ffonio ar 02920 464819 (rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg)
- Gallwch anfon e-bost atom: ymholiadau@cdffc.llyw.cymru

Byddwn bob amser yn derbyn cwynion yn Gymraeg. Fodd bynnag, os yw eich cwyn yn ymwneud â'r modd yr ydym yn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, ewch i www.cdffc.llyw.cymru.

Sut y byddwn yn ceisio datrys materion?

Cam 1: Datrys materion yn anffurfiol

Rydym yn credu mai'r ffordd orau o ymdrin â phethau, os oes modd, yw gwneud hynny'n syth yn hytrach na cheisio eu datrys yn nes ymlaen. Os oes gennych gŵyn, dylech gysylltu â ni drwy ddefnyddio un o'r dulliau a restrir isod. Fel arall, os ydych eisoed yn ymwneud â'r Comisiwn, gallwch ddwyn y mater i sylw'r

unigolyn yr ydych yn ymwneud ag ef. Bydd yr unigolyn yn ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle. Fel arfer, caiff cwynion y bernir eu bod yn perthyn i Gam 1 eu hystyried a'u datrys yn gyflym ac, os oes modd, cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl i'r gŵyn gael ei mynegi.

Os nad yw'r unigolyn yr ydych yn ymwneud ag ef yn gallu helpu, bydd yn esbonio pam a gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Cam 2: Cwyn ffurfiol

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen **5 diwrnod gwaith** ac yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin â hi. Os cafodd eich cwyn ei gwneud yn Gymraeg, ni fydd hynny'n arwain at oedi.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a byddwn yn cadarnhau a oes gennych unrhyw ofynion arbennig.
- Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn modd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau na fydd y ffaith eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn yn effeithio ar unrhyw gyfathrebu gennych â ni yn y dyfodol.

Pan fyddwn wedi penderfynu pwy fydd yn ystyried eich cwyn, ein nod fydd sicrhau bod yr unigolyn hwnnw'n gofalu am eich cwyn hyd at y canlyniad terfynol.

Fel rheol, ni fyddwn yn gallu ystyried eich cwynion oni bai eich bod yn sôn wrthym amdanynt **cyn pen 6 mis**. Y rheswm am hynny yw ei bod yn well ymchwilio i'ch cwynion tra bydd y materion yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mewn amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y gallwn ystyried cwynion a gaiff eu dwyn i'n sylw ar ôl 6 mis. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i ni gael rhesymau cryf gennych i esbonio pam nad oeddech yn gallu dod â'r mater i'n sylw yn gynharach, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. (Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gwynion am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd cyn i chi godi'r mater.)

Os byddwch yn mynegi cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael caniatâd gan yr unigolyn i chi weithredu ar ei ran.

Beth os yw'r gŵyn yn ymwneud â mwy nag un corff?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (er enghraifft, yn ymwneud â phrif gyngor hefyd), byddwn fel rheol yn gweithio gyda'r corff hwnnw i benderfynu pwy ddylai arwain y gwaith o ymdrin â'ch cwyn. Yna, byddwch yn cael enw'r unigolyn a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn un am gorff sy'n gweithio ar ein rhan ni, er enghraifft contractwyr allanol, mae'n bosibl y byddwch am godi'r mater yn anffurfiol gyda'r corff hwnnw'n gyntaf. Fodd bynnag, os byddwch am fynegi eich cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i'r mater ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn syml, byddwn fel rheol yn gofyn i rywun ymchwilio iddi a chysylltu'n ôl â chi. Os yw eich cwyn yn fwy difrifol, mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio ymchwilydd allanol.

Byddwn yn egluro i chi ein dealltwriaeth ni o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall y ffeithiau'n gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael.

Fel rheol, bydd angen i'r unigolyn sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn, ac weithiau bydd arnom angen caniatâd gennych chi i weld yr holl wybodaeth berthnasol.

Os oes ateb syml i'ch problem, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn fodlon derbyn yr ateb hwnnw yn hytrach na'n bod yn ymchwilio ac yn llunio adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys cwynion cyn gynted ag sy'n bosibl. Byddwn yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonynt **cyn pen 10 diwrnod gwaith** ar ôl i ni gael cwyn yn ystod y cam anffurfiol, a **chyn pen 20 diwrnod gwaith** ar ôl i ni gael cwyn yn ystod y cam ffurfiol. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn:

- yn rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod dan sylw pam yr ydym o'r farn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'r gŵyn;
- yn dweud wrthyhch faint o amser yr ydym yn disgwyl i'r ymchwiliad ei gymryd;
- yn rhoi gwybod i chi ble'r ydym ni arni o ran yr ymchwiliad; ac
- yn rhoi diweddariadau i chi'n rheolaidd, a fydd yn cynnwys dweud wrthyhch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn gyntaf, bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar gymhlethdod a difrifoldeb y materion yr ydych wedi'u codi.

Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am gael cwrdd â chi i drafod eich cwyn. Weithiau, mae'n bosibl y byddwn yn awgrymu gwasanaeth cyfryngu neu ddull arall o geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn ystyried y dystiolaeth berthnasol. Gallai'r dystiolaeth honno gynnwys ffeiliau, nodiadau am sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol chi. Os oes raid, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill dan sylw, ac yn edrych ar ein polisïau ac yn ystyried arweiniad a chyngor cyfreithiol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yw'r canlyniad gan ddefnyddio'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Os oes raid, byddwn yn llunio adroddiad ac yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn dweud wrthyh beth a ddigwyddodd a pham ac yn esbonio sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os byddwn yn darganfod bod diffyg yn ein systemau neu yn y modd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh beth yw'r diffyg hwnnw a sut yr ydym yn bwriadu gwneud newidiadau er mwyn helpu i atal yr un gwallau rhag digwydd eto. Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

Camau pellach

Os byddwch o'r farn nad ydym wedi llwyddo i ddatrys eich cwyn, byddwn yn cyfeirio eich cwyn at Uned Gwynion Ganolog Llywodraeth Cymru, a fydd yn sôn wrthyh am ei gweithdrefnau (mae'r manylion i'w gweld ar wefan Llywodraeth Cymru: http://wales.gov.uk/contact_us/makeacomplaint).

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os nad ydych yn fodlon â'r camau a gymerwyd gan y Comisiwn a Llywodraeth Cymru i fynd i'r afael â'ch cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch cwynion i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni gywiro pethau. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth, a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r unigolyn yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y corff a oedd yn darparu'r gwasanaeth;
- wedi cael eich rhoi dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth, neu wedi cael eich trin yn annheg.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:

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

drwy ffonio: 0300 790 0203

drwy anfon e-bost i: ask@ombudsman-wales.org.uk

drwy'r wefan: www.ombwdsmon.cymru

Mae yna sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch ag Uned Gwynion Ganolog Llywodraeth Cymru ar 02920 801378.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich cwynion o ddifrif ac rydym yn ceisio dysgu o gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Os oes angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n egluro beth y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud, ac erbyn pryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd unrhyw newidiadau yr ydym wedi addo eu gwneud wedi'u cyflawni.

Beth os oes angen help arnoch i wneud eich cwyn

Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi chi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Mae'n bosibl y byddwch am gysylltu â swyddfa Cyngor ar Bopeth yn eich ardal. Fel arall, gallwch ofyn am gymorth gan asiantaethau arbenigol megis Cyngorau Cydraddoldeb Hil, Age Concern, Canolfan y Gyfraith neu asiantaeth gynghori arall.

Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Yn ystod cyfnodau o helynt neu drallod, efallai y bydd ymddygiad rhai pobl yn groes i'w cymeriad. Mae'n bosibl y bydd yr amgylchiadau a arweiniodd at gŵyn wedi achosi gofid neu drallod. Ni fyddwn yn barnu bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn ymddangos yn benderfynol.

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff ni yr un hawliau. Rydym yn disgwyl, felly, i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar wrth i chi ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, galwadau afresymol na dyfalbarhad afresymol.

Pryd NA ddylech ddefnyddio'r polisi hwn

Ni allwn ystyried:

- cwynion am brif awdurdodau, cyngorwyr a swyddogion etholedig eraill neu am wasanaeth a ddarperir gan brif awdurdod. Mewn achosion o'r fath, dylech gysylltu â'ch prif gyngor;
- apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn briodol' gan Gomisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru;
- gwasanaeth sydd â'i broses gwyno ei hun.

Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru
Ffurflen Cwynion gan Gwsmeriaid

A: Eich manylion chi

Eich enw llawn:

Cyfeiriad a chod post:

Cyfeiriad e-bost:

Rhif ffôn cyswllt:

Eich gofynion: Os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu bod angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym fel y gallwn drafod ffyrdd posibl o'ch helpu.

Yr unigolyn a brofodd y broblem ddylai llenwi'r ffurflen hon fel rheol. Os ydych yn llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Nodwch y bydd angen i ni, cyn ymdrin â'r gŵyn, fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall:

Enw llawn yr unigolyn:

Cyfeiriad a chod post:

Beth yw eich perthynas â'r unigolyn?

Pam yr ydych yn gwneud cwyn ar ran yr unigolyn?

C: Ynglŷn â'ch cwyn (mae croeso i chi barhau â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar dudalen/tudalennau ar wahân os oes raid)

C.1 Yn eich barn chi, beth wnaethom ni'n anghywir neu beth wnaethom ni fethu â'i gyflawni?

C.2 Yn eich barn chi, beth ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?

C.3 Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

C.4 A ydych wedi mynegi eich cwyn yn barod wrth y staff rheng flaen a oedd yn gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno ynghylch sut a phryd y gwnaethoch chi hynny? A beth oedd y casgliad y daethpwyd iddo?

C.5 Os oes dros 6 mis wedi pasio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, nodwch y rhesymau pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn?

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cwyn, clymwch nhw wrth y ffurflen hon a rhestrwch nhw yma.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, dylech ei hanfon i'r cyfeiriad canlynol:

Y Prif Weithredwr
Comisiwn Democratiaeth a Ffiniau Cymru
Y Llawr Gwaelod
Tŷ Hastings
Llys Fitzalan
Caerdydd
CF24 0BL