

# Cynulliad Cenedlaethol Cymru **Polisi Cwynion**

---

Gorffennaf 2016



**Cynulliad Cenedlaethol Cymru**  
Comisiwn y Cynulliad



Cynulliad Cenedlaethol Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl, i ddeddfu ar gyfer Cymru, i gytuno ar drethi yng Nghymru, ac i ddwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r adroddiad hwn ar wefan y Cynulliad Cenedlaethol:  
**[www.cynulliad.cymru](http://www.cynulliad.cymru)**

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael mewn fformatau hygyrch, gan gynnwys ar ffurf Braille, fersiwn hawdd ei darllen, fersiwn print bras, fersiwn sain a chopi caled drwy gysylltu â ni:

**Cynulliad Cenedlaethol Cymru**  
**Bae Caerdydd**  
**Caerdydd**  
**CF99 1NA**

Ar-lein: **[www.cynulliad.cymru](http://www.cynulliad.cymru)**  
E-bost: **[cysylltu@cynulliad.cymru](mailto:cysylltu@cynulliad.cymru)**  
Ffôn: **0300 200 6565**

Rydym yn croesawu galwadau a wneir drwy wasanaeth Text Relay.

**© Hawlfraint Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2016**

Ceir atgynhyrchu testun y ddogfen hon am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng cyn belled ag y caiff ei atgynhyrchu'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol na difriol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

# Cynulliad Cenedlaethol Cymru

## **Polisi Cwynion**

---

Gorffennaf 2016



**Cynulliad Cenedlaethol Cymru**  
Comisiwn y Cynulliad



# Polisi Cwynion

Mae Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a all fod 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 y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo, yr ydym wedi methu â'i ddarparu. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a lle mae'n bosibl byddwn yn ceisio unioni'r cam. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

## Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn ei esbonio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n gwneud penderfyniad yn eu cylch a byddwn wedyn yn eich cynghori ynglŷn â sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. O dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â

[Assembly-accessstoinformation@Cynulliad.Cymru](mailto:Assembly-accessstoinformation@Cynulliad.Cymru) neu

Cynghorydd Mynediad at Wybodaeth  
Cynulliad Cenedlaethol Cymru  
Bae Caerdydd  
Caerdydd  
CF99 1NA

## Datrys anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â materion ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch y mater gyda'r person yr ydych yn ymdrin ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y broblem ichi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn dwyn y mater i'n sylw. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio'r rheswm am hynny a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## Sut i fynegi pryder neu gwyno'n ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrtho eich bod am inni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn ffoniwch 0300 200 6565.
- Gallwch ddefnyddio'r [ffurflen](#) ar ein gwefan.
- Gallwch anfon e-bost atom yn [cysylltu@cynulliad.cymru](mailto:cysylltu@cynulliad.cymru).

## Ymdrin â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn ichi ddweud wrthym sut yr hoffech inni gyfathrebu â chi a chadarnhau a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, a oes gennych anabled.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fydd eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

## Ymchwilio

Byddwn yn rhoi gwybod ichi pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Cynulliad neu mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn ichi gadarnhau ein bod

wedi eu deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn ichi roi gwybod inni pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio amdano. Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n edrych ar 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 rhoi gwybod inni.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn ichi a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, os gwnaethoch ofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio i'r gŵyn a llunio adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a disgwylwn ymdrin â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod ichi o fewn yr amser hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'r mater
- rhoi gwybod ichi pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd.
- rhoi gwybod ichi ble yr ydym arni o ran yr ymchwiliad, a
- rhoi diweddariadau rheolaidd ichi, gan gynnwys rhoi gwybod ichi a all unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn gyntaf, bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion a godwyd gennych.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, 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 sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â staff neu bobl eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chanllawiau cyfreithiol.

## Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod ichi am yr hyn yr ydym wedi ei ganfod yn unol â'ch hoff ddull o gyfathrebu. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut y daethom i'n casgliadau a'r rhesymau dros hynny.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn rhoi gwybod ichi am yr hyn a ddigwyddodd a'r rhesymau dros hyn. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu yn y ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn rhoi gwybod ichi beth ydyw a sut y bwriadwn newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os gwnaethom gamgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro am hynny.

## Gweithio i Wella

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio unioni'r cam. Os ydych wedi dioddef o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gweithredu'n gywir.

## Ombwdsmon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. 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 person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu
- wedi bod o dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl ichi ddod â'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

- Ffôn: 0845 601 0987
- E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
- Y wefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

# Beth os bydd angen help arnaf

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu.

## Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau gofidus neu drallodus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol yn unig.

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 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 lle'r ydym yn canfod bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.