

COMISIWN CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU

GWASANAETH SENEDDOL Y CYNULLIAD

COD YMARFER AR GWYNION

Rhagfyr 2007

Cod Ymarfer Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar Gwynion yw hwn. Os ydych yn credu'ch bod wedi dioddef oherwydd i ni gamweinyddu neu ddarparu gwasanaeth diffygiol, mae'n bosib eich bod am gwyno. Mae'r Cod hwn yn nodi'r egwyddorion a'r gweithdrefnau y byddwn yn eu dilyn pan fyddwn yn pwyso a mesur cwynion.

Cynnwys

	Tudalen
Rhan 1: Cyflwyniad – cwmpas y Cod	3
Rhan 2: Egwyddorion y drefn gwyno	5
Rhan 3: Y drefn gwyno	6
Atodiad A: Manylion cyswllt	8
Atodiad B: Ffurflen gwyno	9

Y drefn – crynodeb

1. Yn y lle cyntaf cyflwynwch eich cwyn neu'ch pryder i swyddog yr ydych wedi bod yn delio ag ef neu hi.
2. Os nad yw hyn yn ateb eich pryder dylech wneud cwyn ffurfiol.
3. Gallwch gwyno drwy anfon e-bost, ffacs neu lythyr atom neu drwy lenwi'r ffurflen gwyno yn Atodiad B.
4. Y Prif Weithredwr a'r Clerc, neu berson a enwebir ganddi, fydd yn ymchwilio i'ch cwyn.
5. Byddwn yn ymateb cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl y dyddiad y daw'ch cwyn i law.
6. Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, bydd gennych hawl i apelio i'r Prif Swyddog Gweithredol a/neu i Brif Weithredwr a Chlerc y Cynulliad.
7. Os nad ydych yn fodlon ar beth a ddaw o hynny, gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, neu'r Comisiynydd Gwybodaeth, ystyried eich cwyn.

Ar y tudalennau nesaf, ceir disgrifiad mwy manwl o'r Cod.

Rhan 1: CYFLWYNIAD

1. Rydym wedi ymrwymo i roi gwasanaeth rhagorol i'r rhai yr ydym yn ymwneud â nhw. Mae'ch sylwadau'n werthfawr ac rydym yn ceisio gwella'n gwasanaethau'n barhaus ar sail y wybodaeth a'r adborth sy'n dod i law. Rydym yn croesawu adborth cadarnhaol a negyddol ac yn sylweddoli bod cwynion dilys yn gyfle i ni ddysgu o'r hyn a ddigwyddodd, gwneud iawn amdano a gwella ein gwasanaethau lle bo modd.

2. Mae'r Cod Ymarfer ar Gwynion ("y Cod") yn egluro sut a phryd y byddwn yn ymdrin â chwynion am staff Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru

3. Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb i'ch cwyn, mae'n bosib y bydd modd i chi gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon") neu'r Comisiynydd Gwybodaeth ("y Comisiynydd"). Disgrifir ein trefn gwyno yn y Cod hwn. Mae'r wybodaeth hefyd ar gael ar ein gwefan: www.cynulliadcymru.org.

Cwmpas y Cod

4. Mae'r Cod yn **caniatáu** i ni ystyried cwynion sy'n ymwneud â'r materion a ganlyn:

(i) Camweinyddu. Yn gyffredinol, mae camweinyddu'n golygu gweinyddu gwael neu gamddefnyddio rheolau. Mae'r rhestr isod yn cynnwys enghreifftiau o gamweinyddu:

- Oedi heb fod angen;
- Rhoi gweithdrefnau diffygiol ar waith neu beidio â dilyn y gweithdrefnau priodol;
- Peidio â dweud wrth aelod o'r cyhoedd bod ganddo hawl i apelio;
- Gweithredu mewn ffordd sy'n annheg neu sy'n dangos tuedd neu ragfarn;
- Rhoi cyngor camarweiniol neu annigonol;
- Gwrthod ateb cwestiynau rhesymol;
- Bod yn anghwrtais neu fethu ag ymddiheuro'n briodol;
- Gwneud camgymeriadau wrth ymdrin â chais;
- Peidio â chynnig ateb addas pan fyddai hynny'n briodol.

(ii) Peidio â darparu gwybodaeth yr ydych wedi gwneud cais amdani o dan y Cod Ymarfer ar Ganiatáu i'r Cyhoedd Weld Gwybodaeth. Nid yw unrhyw benderfyniad i beidio â rhyddhau gwybodaeth o reidrwydd yn achos o gamweinyddu ac nid yw'r hyn a nodir ym mharagraff 5(i) isod yn effeithio ar yr egwyddor hon.

(iii) Peidio â darparu gwasanaeth yr oeddem yn bwriadu'i ddarparu neu y mae'n rhaid i ni ei ddarparu yn ôl y gyfraith, neu beidio â darparu gwasanaeth o'r safon ofynnol.

(iv) Peidio â bodloni gofynion ein Cynllun Iaith Gymraeg.

5. **Ni fyddwn** yn ystyried y materion a ganlyn o dan y Cod hwn:

(i) cwynion am benderfyniadau lle na chafwyd unrhyw gamweinyddu, hynny yw, nid oes modd defnyddio'r Cod i gwyno am benderfyniad oherwydd nad ydych yn cytuno ag ef;

(ii) cwynion am ymddygiad neu fuddiannau Aelodau Cynulliad o ran materion personol neu faterion sy'n ymwneud â'u hetholaethau; ymdrinnir â materion o'r fath o dan drefn gwyno arall;

(iii) cwynion am faterion personél.

6. Os ydych yn meddwl bod modd i chi ddwyn achos cyfreithiol yn ein herbyn, cofiwch fod gofyn i chi wneud hynny o fewn cyfnod penodol fel rheol. Dylech gael cyngor cyfreithiol annibynnol ar hyn. Serch hynny, nid yw'n eich rhwystro rhag gwneud cwyn o dan y Cod hwn, cyhyd ag y bo'r Cod yn ei ganiatáu.

Rhan 2: EGWYDDORION Y DREFN GWYNO

I sicrhau bod y drefn gwyno mor effeithiol â phosib, mae'n seiliedig ar yr egwyddorion isod. Mae'r egwyddorion hyn yn berthnasol i bob cam o'r drefn gwyno ac maent yn fframwaith ar gyfer staff sy'n ymdrin â'r cyhoedd.

Tegwch	Trefn gwyno deg ac agored sy'n sicrhau bod pawb yn cael eu trin yn gyfartal.
Cwrteisi	Rhaid cyfathrebu mewn ffordd sy'n dangos parch, ymddiriedaeth a chwarteisi ¹ .
Trefn sy'n agored i bawb	Trefn gwyno sy'n hawdd ei deall, sy'n hawdd ei defnyddio ac sy'n cael cyhoeddusrwydd priodol.
Prydlondeb	Byddwn yn ymdrin â chwynion yn brydlon o fewn terfynau amser clir.
Effeithiolrwydd	Byddwn yn monitro ac yn adolygu'r Cod i sicrhau ei fod yn parhau i fod yn effeithiol.

¹ Rydym yn sylweddoli y gallech fod wedi dioddef straen neu bryder mewn perthynas â mater penodol. Byddwn yn ceisio darparu gwasanaeth proffesiynol i chi a phan fyddwn yn cysylltu â chi, yn ysgrifenedig neu ar lafar, byddwn yn gwneud hynny ar sail cwrteisi a pharch. Ni fydd modd i ni ymdrin â chwynion a wneir gan ddefnyddio iaith ymosodol neu ddifriol, neu os byddwn yn teimlo'ch bod yn ymddwyn mewn ffordd annerbynniol neu afresymol.

Rhan 3: Y DREFN GWYNO

Mae'r rhan hon yn egluro'r broses y byddwn yn ei rhoi ar waith pan fydd aelod o'r cyhoedd am gwyno ynghylch y camau gweinyddol a gymerwyd gennym.

Y broses

Cwyno

(i) Efallai y bydd yn bosibl i'r swyddog yr ydych wedi bod yn delio gydag ef neu hi ddatrys eich cwyn. Felly y cam cyntaf ddylid ei gymryd yw codi'r mater gyda'r swyddog a fydd yn gwneud y cyfan sy'n bosibl i ddatrys y mater. Os yw'r swyddog wedi methu ateb eich pryderon dylech wneud cwyn ffurfiol.

(ii) Dylai cwynion ffurfiol gael eu gwneud yn ysgrifenedig (gan gynnwys drwy e-bost neu ffacs, er na fyddwn yn rhoi mwy o flaenoriaeth i gwynion sy'n dod i law drwy'r dulliau hyn). Mae'n arbennig o bwysig ein bod yn derbyn cwyn ysgrifenedig os yw'r sefyllfa'n gymhleth. Fodd bynnag, gallwn dderbyn cwyn ar lafar os ydym o'r farn bod hynny'n rhesymol.

(ii) Dylech ofalu'ch bod yn egluro'r manylion sy'n berthnasol i'ch cwyn. Gallwch lenwi'r ffurflen gwyno (yn Atodiad B) a fydd yn ein helpu i ddeall y rhesymau dros eich cwyn a'r hyn yr ydych yn disgwyl i ni ei wneud yn ei gylch.

(iii) Pan fyddwn yn ymdrin â'ch cwyn, byddwn yn ymdrin â'ch manylion personol yn unol â gofynion Deddf Diogelu Data 1998 ac ni fyddwn yn eu rhoi i neb oni bai fod angen iddynt eu gweld. I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â'n Swyddog Mynediad at Wybodaeth (mae'r manylion cyswllt yn Atodiad A).

(iv) Os na fedrwch weithredu ar eich rhan eich hun, gall cynrychiolydd gyflwyno cwyn ar eich rhan. Mae'n bosib y byddwn yn gofyn i rywun sy'n honni ei fod yn gweithredu ar eich rhan ddangos tystiolaeth bod ganddo hawl i wneud hynny.

(v) Os bydd rhywun arall yn gwneud cwyn (nad yw'n gweithredu ar eich rhan a chithau heb gwyno'ch hun), byddwn yn ystyried pa gamau y dylem eu cymryd, os o gwbl, i ymchwilio i'r materion a nodir yn y gŵyn. O dan yr amgylchiadau hyn, byddwn yn ystyried eich hawliau a'ch dymuniadau (er enghraifft, eich hawl i breifatrwydd).

(vi) Rhaid i chi ddarparu copi o unrhyw dystiolaeth yr ydych yn cyfeirio ati yn eich cwyn.

(vii) Dylech gwyno cyn gynted â phosib ar ôl i chi ddod i wybod am y materion yr ydych yn cwyno amdanynt, a chyn pen chwe mis fan bellaf. Gallwn, fodd bynnag, fod yn barod i ystyried cwyn a gaiff ei gwneud ar ôl y dyddiad hwnnw os ydym yn credu bod rheswm da, o dan yr amgylchiadau, dros ddiystyru'r terfyn amser arferol.

(viii) Dylech anfon eich cwyn at **y Prif Weithredwr a'r Clerc** (mae'r manylion cyswllt yn Atodiad A).

Beth fyddwn ni'n ei wneud?

(i) Bydd y Prif Weithredwr a'r Clerc, neu berson a enwebir ganddi, yn ymdrin â'r gŵyn. Bydd yn ystyried a yw'ch cwyn yn berthnasol i'r Cod hwn.

(ii) Os **nad yw'ch cwyn yn berthnasol** i'n Cod, byddwn yn rhoi gwybod i chi. Os bydd modd, byddwn yn eich cyfeirio at sefydliad priodol arall a allai'ch helpu.

(iii) Os **yw'ch cwyn yn berthnasol** i'n Cod, byddwn yn cymryd y camau a ganlyn:

- ❖ Byddwn yn ymdrin â phob cwyn cyn gynted â phosib a bydd y Prif Weithredwr a'r Clerc yn ymateb cyn pen 15 diwrnod gwaith ar ôl i'ch cwyn ddod i law.
- ❖ Os na fydd modd i ni roi ymateb llawn oherwydd bod eich cwyn yn gymhleth neu'n codi materion difrifol y mae angen eu pwysu a'u mesur yn ofalus, byddwn yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl cael ymateb llawn.
- ❖ Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag aelod staff a enwir gennych, byddwn yn rhoi gwybod i'r aelod staff am y gŵyn ac yn rhoi cyfle iddo roi sylwadau ar y materion a godwyd gennych.
- ❖ Cyfeirir unrhyw gŵyn a wneir gan rywun sy'n gwrthod rhoi'i enw ("achwynydd dienw") i gael ei ystyried gan Brif Weithredwr a Chlerc y Cynulliad a fydd yn penderfynu a oes angen cymryd unrhyw gamau (er enghraifft, cyfeirio'r gŵyn at sefydliadau eraill os yw'n ymwneud â thwyll neu drosedd). Fel rheol, byddwn yn nodi cwynion dienw ond ni fyddwn yn ymchwilio iddynt.

Byddwn yn ymdrin ag unrhyw gamgymeriadau neu ddiffygion ar unwaith os oes modd. Byddwn yn anfon eglurhad am y camgymeriad neu'r methiant ac ymddiheuriad atoch.

Y cam nesaf

Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, mae gennych hawl i apelio i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu'r Comisiynydd Gwybodaeth. Byddwn ni'n rhoi'r manylion cysylltu priodol i chi.

**Cyhoeddwyd gan Gomisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Rhagfyr 2007**

MANYLION CYSYLLTU

Prif Weithredwr a Chlerc y Cynulliad

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Bae Caerdydd

CF99 1NA

Ffôn: 029 2089 8230

Ffacs: 029 2089 8686

APS-Complaints@wales.gsi.gov.uk

Y Cynghorydd Mynediad at Wybodaeth

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Bae Caerdydd

CF99 1NA

Ffôn: 029 2089 8889

Assembly-AccessToInformation@wales.gsi.gov.uk

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pen-coed

Pen-y-bont ar Ogwr

CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

www.ombudsman-wales.org.uk

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Wycliffe House

Water Lane

Wilmslow

Cheshire

SK9 5AF

Ffôn: 01625 545700

Ffacs: 01625 524510

mail@ico.gsi.gov.uk

www.ico.gov.uk

Ffurflen Gwyno Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Rhan 1: I'w llenwi gan y sawl sy'n cwyno

Enw:	
Cyfeiriad:	
Rhif ffôn:	

Byddwn yn ddiolchgar pe baech yn ystyried y gŵyn isod. Amgaeaf dystiolaeth i ategu'r gŵyn.

Llofnod y sawl (neu'r rhai) sy'n cwyno:	
Dyddiad:	

Rhan 2: I'w llenwi os ydych yn gweithredu ar ran rhywun (neu rywrai) sydd am gwyno (os na all y sawl/rhai sy'n cwyno weithredu drosto'i hun/drostynt eu hunain)

Enw:	
Cyfeiriad:	
Rhif ffôn:	

Eglurwch pam eich bod yn gweithredu ar ran y sawl sy'n cwyno:

Rwyf i _____
 yn caniatáu i _____
 fy nghynrychioli.

Llofnod: _____
 Dyddiad: _____

Rhan 4: Gohebiaeth ynghylch eich cwyn

A ydych wedi cwyno eisoes?

Do Naddo

Os ydych wedi cwyno eisoes, amgaewch gopi o'r gŵyn, ynghyd ag unrhyw ymateb yr ydych wedi'i gael.

Rhan 5: Tystiolaeth

Os bu i chi ateb 'do' yn rhan 4 uchod, amgaewch gopiâu o unrhyw ohebiaeth (neu ddogfennau perthnasol) sy'n ymwneud â'ch cwyn. Dylech eu rhestru isod.

Dogfen	Dyddiad