

# ewmpas

Creu newid economaidd  
a chymdeithasol

## Polisi a Gweithdrefn ar gyfer Cwynion

Dyddiad Diweddaru Diwethaf: 13 Ebrill  
2023

Fersiwn rhif: 5.2

Awdur: Pennaeth Pobl a Diwylliant

## Cynnwys

Cynnwys.....	3
Datganiad o Ddiben.....	5
Cwmpas .....	5
Gweithdrefn.....	5
Datrysiad Anffurfiol.....	5
Datrysiad Ffurfiol .....	6
Adolygu.....	9
Atodiad 1.....	10

Fersiwn Rhif	Statws	Rheswm	Dyddiad
1.0	Cymeradwywyd	Cymeradwywyd gan y Pwyllgor Gweithredol	Tachwedd 2012
2.0	Cymeradwywyd	Adolygwyd gan Reolwr Adnoddau Dynol a Chymorth Corfforaethol ar y cyd â Chyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol	Awst 2015
3.1	Drafft	Adolygwyd gan y Swyddog Llywodraethu gyda Rheolwr Adnoddau Dynol a Chymorth Corfforaethol	21 Medi 2017
3.2	Drafft	Sylwadau wedi'u hymgorffori gan y Tîm Uwch-reolwyr	11 Ionawr 2018
3.3	Drafft	Sylwadau gan y Pwyllgor Risg ac Archwilio wedi'u hymgorffori	9 Ebrill 2018
3.4	Cymeradwywyd	Cymeradwyaeth derfynol gan y Bwrdd	27 Ebrill 2018
4.1	Adolygiad	Adolygwyd gan Reolwr Adnoddau Dynol a Chymorth Corfforaethol	21 Ebrill 2020
4.2	Adolygiad	Adolygwyd gan yr Uwch Dîm Arweinyddiaeth	7 Mai 2020
4.3	Adolygiad	Adolygwyd gan y Bwrdd	15 Mai 2020
4.4	Cymeradwywyd	Cymeradwyaeth derfynol gan y Bwrdd	3 Gorffennaf 2020
5.1	Adolygiad	Adolygwyd gan Bennaeth Pobl a Diwylliant (dim newidiadau)	31 Mawrth 2023
5.2	Cymeradwywyd	Adolygwyd a chymeradwywyd gan yr Uwch Dîm Arwain	13 Ebrill 2023

Mae Cwmpas yn gymdeithas gofrestredig o dan Ddeddf Cymdeithasau Cydweithredol a Chymdeithasau Budd Cymunedol 2014, rhif 24287R.

Rydym yn croesawu gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg a'n nod yw darparu gwasanaeth o'r un safon yn y ddwy iaith.

## Datganiad o Ddiben

- 1.1 Mae Cwmpas wedi ymrwymo i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i'n cleientiaid a'n cwsmeriaid. Ein cwsmeriaid yw ein haelodau, y sefydliadau rydym yn eu cefnogi a'r asiantaethau a'r unigolion hynny sy'n rhanddeiliaid yn y gwasanaethau rydym yn eu darparu. Rydym yn cydnabod bod adborth yn bwysig er mwyn gwella gwasanaethau.
- 1.2 Er ein bod yn ymdrechu i gael pethau'n iawn y tro cyntaf, a hynny bob tro, rydym yn cydnabod y gall pethau fynd o chwith weithiau, ac yn yr achosion hyn mae angen cael trefn glir ar gyfer cwynion. Os nad yw cwsmeriaid yn hapus, mae angen i ni wybod, fel y gallwn naill ai unioni pethau neu wneud newidiadau i'w atal rhag digwydd eto.
- 1.3 Pan wneir cwyn, byddwn yn ceisio ymdrin â hi'n gyflym ac yn effeithiol.
- 1.4 Mae'r ddogfen hon yn rhoi manylion am y broses a'r trefniadau gweinyddol ar gyfer derbyn, ymchwilio a thrafod cwynion.
- 1.5 Diben y weithdrefn hon yw sicrhau:
  - Bod cwynion yn cael eu cofnodi.
  - Bod achwynwyr yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf am y broses.
  - Bod cwynion yn cael eu hymchwilio'n brydlon, yn drylwyr ac yn deg, ac yn gyfrinachol pan fo hynny'n briodol; a bod darpariaeth ar gyfer adolygu.
  - Pan fydd y gwasanaeth wedi dirywio islaw safon dderbyniol, gellir unioni hynny a dysgu o gamgymeriadau.
  - Bod unrhyw batrymau yn cael eu nodi a chamau'n cael eu cymryd i fynd i'r afael â pherfformiad yn y meysydd hynny.

## Cwmpas

1

2

- 2.1 Mae'r ddogfen hon yn berthnasol i gwynion am wasanaeth gan Cwmpas, boed ynghlwm wrth brosiect penodol neu fel arall, ac mae'n cynnwys cwynion a wneir am gynghorwyr/ymgyngorwyr a benodwyd dan gontractau Cwmpas ac y talwyd amdanynt dan y contractau hynny. Mae'n berthnasol hefyd i gwynion sy'n cael eu codi gyda Cwmpas drwy drydydd partïon.
- 2.2 Byddai angen ymdrin â rhai materion y tu allan i'r weithdrefn ar gyfer Cwynion, fel materion yn ymwneud â diogelu data, cwynion staff, chwythu'r chwiban neu faterion cyfreithiol.

## Gweithdrefn

### Datrysiad Anffurfiol

2

- 2.0
- 3.0
- 3.1 Nod Cwmpas yw datrys cwynion yn syml ac yn gyflym lle bynnag y bo modd.
- 3.2 Pan fo unigolyn neu sefydliad yn anhapus gyda'r gwasanaeth y maen nhw wedi ei gael, dylent gysylltu â'r aelod o staff y maen nhw wedi bod yn ymdrin ag ef yn y lle cyntaf. Dylid gwneud hyn o fewn 6 mis i'r mater ddigwydd. Byddai'n ddefnyddiol pe bai'r achwynwr yn gallu rhoi crynodeb o'r hyn sydd wedi digwydd a pha ganlyniad y mae'n ei geisio er mwyn datrys y mater.
- 3.3 Pan fo angen mewnbwn gan aelodau eraill o staff er mwyn cael datrysiad, ceisir gwneud hyn ar y cyfle cyntaf.
- 3.4 Unwaith y bydd y camau angenrheidiol wedi'u cymryd i gael datrysiad, bydd cynrychiolydd o Cwmpas yn cysylltu â'r unigolyn sy'n gwneud y gŵyn er mwyn sicrhau ei fod yn fodlon â hyn.
- 3.5 Os na ellir dod i ddatrysiad yn anffurfiol, neu os yw'r mater yn rhy ddifrifol i ymdrin ag ef yn anffurfiol, yna defnyddir y weithdrefn ffurfiol i ddatrys y sefyllfa.

## Datrysiad Ffurfiol

### Cofnodi a thrin cofnodion

- 3.6 Gellir codi cwynion ffurfiol dros y ffôn (0300 111 5050) neu'n ysgrifenedig drwy e-bostio [info@cwmpas.coop](mailto:info@cwmpas.coop) neu drwy'r post: Cwmpas, Spark, Heol Maendy, CF24 4HQ. Gellir defnyddio templed y ffurflen gwyno a ddarperir yn Atodiad 1, er nad yw hyn yn orfodol.
- 3.7 Er mwyn cynnal unrhyw ymchwiliadau perthnasol, mae'n rhaid codi cwynion ffurfiol o fewn 6 mis i'r mater ddigwydd.
- 3.8 Bydd unrhyw gwynion a dderbynnir yn cael eu trosglwyddo yn y lle cyntaf i'r Cydlynnydd Cwynion, ac yn cael eu cofnodi'n ganolog. Bydd y Cydlynnydd Cwynion yn nodi'r maes gwasanaeth sydd wedi'i enwi yn y gŵyn ac yn hysbysu'r Cyfarwyddwr perthnasol o'r gŵyn.
- 3.9 Bydd y Cydlynnydd Cwynion yn cydnabod y gŵyn yn ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) o fewn pum diwrnod gwaith i'w dderbyn. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn hysbysu'r achwynwr bod ei gŵyn wedi ei derbyn, pwy fydd yn ymdrin â hi a beth fydd yn digwydd nesaf.
- 3.10 Bydd y Cyfarwyddwr perthnasol yn gyfrifol am enwebu person i arwain ac ymchwilio i'r broses gwyno. Bydd y person hwn yn cael ei adnabod fel "Ymchwilydd y Gŵyn".

- 3.11 Ni fydd Ymchwilydd y Gŵyn yn cael ei enwi na'i gynnwys yn y gŵyn fel arall. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, y Prif Weithredwr fydd Ymchwilydd y Gŵyn. Os yw'r gŵyn am y Prif Weithredwr, bydd Cadeirydd y Bwrdd yn enwebu un neu ragor o aelodau'r Bwrdd i fod yn Ymchwilydd/Ymchwilwyr y Gŵyn.
- 3.12 Dylai Ymchwilydd y Gŵyn fod â'r gallu i ymchwilio'n brydlon ac yn drylwyr. Gall y Cyfarwyddwr ymgymryd â rôl Ymchwilydd y Gŵyn yn bersonol, os yw hyn yn briodol.

#### Ymchwiliad

- 3.13 Dylai Ymchwilydd y Gŵyn ymchwilio i'r gŵyn cyn gynted â phosibl. Mewn amgylchiadau arferol, bydd hyn yn golygu siarad â'r achwynwr a'r cyflogai(eion) dan sylw ac adolygu unrhyw waith papur perthnasol fel lleiafswm.
- 3.14 Fel arfer byddai disgwyl i'r achwynwr gael gwybod am y canlyniad o fewn ugain diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.
- 3.15 Os yw camau cynnar yr ymchwiliad yn awgrymu y bydd yn cymryd mwy nag ugain diwrnod gwaith, dylai Ymchwilydd y Gŵyn anfon ymateb dros dro yn nodi amserlen ddiwygiedig.
- 3.16 Pan fo'r gŵyn yn awgrymu camymddwyn (yn hytrach na pherfformiad gwael) gan gyflogai, dylid cymryd cyngor gan yr Adran Adnoddau Dynol ar y cyfle cyntaf posibl. Bydd gweithdrefnau Adnoddau Dynol yn cael blaenoriaeth dros ofynion prydlondeb gweithdrefn y Gŵyn yn yr amgylchiadau hyn.

#### Penderfyniad a Datrysiad

- 3.17 Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, dylai Ymchwilydd y Gŵyn adolygu'r canfyddiadau a dod i benderfyniad ynglŷn â'r gŵyn.
- 3.18 Yna dylai Ymchwilydd y Gŵyn ysgrifennu at yr achwynwr yn nodi'r canfyddiadau.
- 3.19 Pan fo cwynion yn cael eu profi, yn gyfan gwbl neu'n rhannol, rhaid i'r llythyr gan Ymchwilydd y Gŵyn hefyd roi ymddiheuriad, ac amlinellu beth fydd Cwmpas yn ei wneud i gywiro pethau, a/neu sicrhau nad yw'r un broblem yn digwydd eto.
- 3.20 Rhaid cadw'r holl ddogfennau sy'n ymwneud â'r gŵyn yn y ffeil "Complaints" ar Sharepoint "(Management > SLT > SLT > Governance > Complaints)".

#### Adolygiad

- 3.21 Os yw'r achwynwr yn anhapus â'r ymateb hwn, rhaid iddo ef/hi hysbysu'r Cydlynnydd Cwynion o fewn deg diwrnod gwaith i dderbyn yr ymateb, ei fod yn dymuno i'r penderfyniad a'r canlyniad gael ei adolygu.

- 3.22 Bydd y Cydlynnydd Cwynion yn cydnabod y cais am adolygiad o fewn pum diwrnod gwaith o'i dderbyn.
- 3.23 Bydd y Prif Weithredwr yn adolygu'r holl gamau a gymerwyd hyd yn hyn, ac mae'n bosibl y bydd yn mynd ati wedyn i wneud y canlynol:-
- cadarnhau'r canfyddiadau gwreiddiol a'r camau a gynigir
  - cadarnhau'r canfyddiadau gwreiddiol, ond cynnig ymateb gwahanol
  - datgan yr angen am ymchwiliad pellach
- 3.24 Bydd y Prif Weithredwr yn ysgrifennu at yr achwynwr o fewn ugain diwrnod gwaith o dderbyn y cais am adolygiad, yn nodi canlyniad yr adolygiad.
- 3.25 Os yw'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan un neu ragor o aelodau'r Bwrdd, neu Gadeirydd y Bwrdd. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan un neu ragor o aelodau'r Bwrdd neu Gadeirydd y Bwrdd.
- 3.26 Petai ymchwiliad pellach yn ofynnol, mae'r broses yn dychwelyd i ddechrau'r weithdrefn Datrysiaid Ffurfiol ac mae'r un amserlenni'n berthnasol ar gyfer gohebu â'r achwynwr.
- 3.27 Rhaid cadw'r holl ddogfennau sy'n ymwneud â'r gŵyn yn y ffeil "Complaints" ar Sharepoint "(Management > SLT > SLT > Governance > Complaints)".
- 3.28 Ar ôl i'r gŵyn gael ei datrys, bydd yr Uwch Dîm Arwain yn adolygu'r achos yn llawn er mwyn ystyried unrhyw wersi posibl ar gyfer y dyfodol.
- 3.29 Bydd y Prif Weithredwr yn hysbysu'r Bwrdd o unrhyw gwynion a datrysiaid drwy adroddiad y Prif Weithredwr.

### Cyfryngu

- 3.30 Mewn rhai amgylchiadau, gall trydydd parti annibynnol neu gyfryngwr helpu i ddatrys materion mewn ffordd fwy cyfeillgar ac yn gynt.
- 3.31 Mae cyfryngu yn broses wirfoddol. Os yw'r ddau barti yn cytuno i gyfryngu, yna gellir atal y weithdrefn gwyno (boed yn y cyfnod anffurfiol neu yn y cyfnod ffurfiol) mewn ymgais i ddatrys y mater drwy'r llwybr hwnnw. Os nad yw cyfryngu yn llwyddiannus, yna gall y gŵyn barhau yn unol â'r weithdrefn hon.

### Cwynion Cyson neu Flinderus

- 3.32 Gall nifer fach iawn o unigolion godi cwynion "cyson" neu "flinderus". Gallai enghreifftiau gynnwys gwneud yr un gŵyn neu gwynion dro ar ôl tro, neu gyda mân wahaniaethau; ceisio canlyniad afrealistig yn barhaus o ystyried y mater a godwyd;

neu fethu â derbyn canlyniad ymchwiliad i gŵyn. Nid yw Cwmpas o dan unrhyw rwymedigaeth i fynd i'r afael â chwynion cyson neu flinderus.

## Adolygu

3

4

4.1 Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu bob dwy flynedd gan y Rheolwr Pobl a Diwylliant, neu'n gynharach os bydd newidiadau deddfwriaethol perthnasol.

4.2 Y dyddiad nesaf ar gyfer adolygiad yw Ebrill 2025.



## Atodiad 1



## Ffurflen Gwyno

**Eich manylion**

Eich enw	
Eich cyfeiriad	
Eich rhif ffôn	
Eich cyfeiriad e-bost	

**Manylion eich cwyn**

Enw'r unigolyn (os yw'n hysbys)	
Dyddiad y digwyddiad (os yw'n briodol)	
Lleoliad y digwyddiad (os yw'n briodol)	

Rhowch grynodedb o'ch cwyn isod:

Pa ganlyniad hoffech chi ei weld yn dilyn eich cwyn?

**Datganiad**

Rwy'n deall, drwy lofnodi a nodi'r dyddiad ar y ffurflen hon fy mod:

- a) yn datgan bod cynnwys y ffurflen hon yn wir ac;
- b) yn rhoi caniatâd i Cwmpas gysylltu â'r person y cwynwyd amdano a dangos cynnwys y ffurflen hon iddo/iddi ac unrhyw dystiolaeth ategol ac;
- c) yn rhoi caniatâd i Cwmpas gysylltu ag unrhyw un arall sydd ei angen er mwyn ystyried fy nghwyn

**Llofnodwyd:**

**Dyddiad:**

Anfonwch y ffurflen hon ar gyfer sylw'r Cydlynnydd Cwynion drwy e-bost: [info@cwmpas.coop](mailto:info@cwmpas.coop) neu drwy'r post: Cwmpas, Spark, Heol Maendy, CF24 4HQ

