Comisiwn Ffiniau
Llywodraeth Leol
i Gymru

Local Government
Boundary Commission
for Wales

GWEITHDREFN GWYNO

2011

RHAN 1

CYFLWYNIAD

Diben y Weithdrefn

1.1 Mae'r Weithdrefn hon yn nodi'r trefniadau a fabwysiadwyd gan y Comisiwn Ffiniau Llywodraeth Leol i Gymru (y cyfeirir ato o hyn ymlaen fel y Comisiwn) ar gyfer ymdrin â chwynion.

Statws y Weithdrefn hon

1.2 Mae'r Weithdrefn hon, er nad yw'n ddogfen gyfreithiol, yn adlewyrchu arferion cyfredol. Disgwylir i Swyddogion y Comisiwn gydymffurfio'n llawn â gofynion y Weithdrefn hon.

Diffiniad o gŵyn

1.3 Ein diffiniad ni o gŵyn yw:

"mynegiant o anfodlonrwydd am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y Comisiwn Ffiniau Llywodraeth Leol i Gymru, neu gyda gweithred neu ddiffyg gweithred gan staff y Comisiwn, y mae angen ymateb iddo."

1.4 Mae'r diffiniad hwn yn cynnwys cwynion am fethiant y Comisiwn i gydymffurfio â "Côd Ymarfer ar Fynediad i Wybodaeth i'r Cyhoedd".

1.5 Mae'r Weithdrefn hon yn ymwneud â chwynion am y **ffordd** y mae'r Comisiwn wedi ymdrin â busnes. Mae hyn yn cynnwys y **ffordd** y daeth y Comisiwn i benderfyniad **ond nid yw'n cynnwys cwynion am y penderfyniadau eu hunain**.

RHAN 2

GWEITHDREFNAU MEWNOL AR GYFER YSTYRIED CWYNION

2.1 Bydd y Comisiwn yn gweithredu system gŵynion a fydd yn cwmpasu'r egwyddorion canlynol:

Cwrteisi	Bydd y Comisiwn yn trin pob achwynydd gyda chwrteisi a dealltwriaeth.
Hygyrchedd	Bydd y system yn hawdd ei deall, yn hygyrch a rhoddir cyhoeddusrwydd iddi.
Amserol ac Addysgiadol	Bydd cyfyngiadau amser clir ar gyfer gweithredu i ymdrin â'r gŵyn. Bydd y Comisiwn yn rhoi gwybod i'r achwynwyr am unrhyw ddatblygiadau.
Tegwch	Cyhyd â phosibl, caiff pob parti gyfle i roi eu barn.
Adolygiad Pellach	Mae gan achwynwyr yr hawl i fynd â'u cwyn ymhellach os na chânt eu bodloni, nes y bydd person sy'n annibynnol ar y Comisiwn wedi ei hadolygu.
Effeithiolrwydd	Bydd y Comisiwn yn cynnal archwiliad trylwyr o bob agwedd ar y gŵyn. Os caiff y gŵyn ei chadarnhau, bydd y Comisiwn yn nodi camau unioni addas a phriodol cyn gynted â phosibl. Bydd y Comisiwn yn monitro, yn archwilio ac yn cyflwyno adroddiad ar ei weithdrefn gwyno yn rheolaidd.

2.2 Cwrteisi

Bydd y Comisiwn yn trin pob achwynydd gyda chwrteisi a dealltwriaeth.

2.3 Hygyrchedd

Bydd y Comisiwn:

- yn rhoi cyhoeddusrwydd i'w system gwyno yn y nodiadau arweiniad ar arolygon, yr adroddiad blynyddol ac ar wefan y Comisiwn;

- yn derbyn cwynion naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys drwy ffacs neu bost electronig). Pan fo angen, yn enwedig pan fydd y gŵyn yn gymhleth, anogir achwynwyr i nodi eu cwynion yn ysgrifenedig, gan nodi manylion y gŵyn. Caiff cwynion llafar ac ysgrifenedig ystyriaeth gyfartal.

Pan dderbynnir y gŵyn ar lafar, bydd yr aelod o staff a fydd yn ei derbyn yn gwneud nodyn o'r gŵyn pan fo hynny'n briodol, a bydd yn gofyn i'r achwynydd gadarnhau ei fod yn gofnod cywir o'r gŵyn.

Pan na fydd achwynydd yn gallu gweithredu drosto'i hun, gall cynrychiolydd gyflwyno cwyn. Gellir gofyn i berson sy'n honni ei fod/bod yn gweithredu ar ran rhywun arall ddangos tystiolaeth fod ganddynt yr awdurdod i weithredu yn y modd hwn.

Gellir gwneud cwynion yn ysgrifenedig wedi'u cyfeirio at:

Yr Ysgrifennydd
Comisiwn Ffiniau Llywodraeth Leol i Gymru
Tŷ Caradog
1-6 Plas Sant Andreas
Caerdydd
CF10 3BE

Gellir gwneud cwynion dros yr e-bost at:

cflll.cymru@cymru.gsi.gov.uk

Gellir gwneud cwynion dros y ffôn ar:

02920 395031

Derbynnir cwynion hefyd drwy Cwynion Cymru:

www.cwynioncymru.org.uk

2.4 Amserol ac Addysgiadol

Bydd y system gwyno yn gweithredu yn ôl yr amserlen ganlynol:

- Pan wneir cwyn ar lafar (e.e. dros y ffôn) efallai y bydd yn bosibl rhoi eglurhad/ymddiheuriad ar unwaith a fydd yn bodloni'r achwynydd.

- Ymdrinir â phob cwyn yn brydlon gyda'r nod o ganfod cyn gynted â phosibl a fu camgymeriad, oedi neu wasanaeth gwael, gan felly leihau'r risg y bydd yr amgylchiadau y mae'r gŵyn yn deillio ohonynt yn digwydd eto a galluogi unioni'r sefyllfa'n gyflym. Gallai archwiliad prydlon hefyd gadarnhau a fyddai'n briodol cyfeirio'r gŵyn at y Cadeirydd ac aelodau'r Comisiwn.

- Cydnabyddir pob cwyn ysgrifenedig sy'n gofyn am fwy nag eglurhad syml neu ymddiheuriad cyn pen 2 ddiwrnod gwaith a rhoddir gwybod i'r achwynwyr y byddant yn derbyn ymateb cyn gynted â phosibl, a chyn pen 20 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn fel arfer; caiff cwynion llafar (a gyflwynir dros y ffôn neu'n bersonol) sy'n gofyn am fwy nag eglurhad syml neu ymddiheuriad eu trin yn yr un modd.

- Gall rhai cwynion fod yn gymhleth, neu gallent godi materion difrifol, a byddant yn gofyn am ymchwiliad manwl a gofalus. Pan na ellir rhoi ymateb cyn pen 20 diwrnod gwaith, anfonir ymateb dros dro gydag amcangyfrif o'r amser y bydd ei angen i ddarparu ymateb llawn.
- Pan na chaiff cwyn ei datrys erbyn y cam hwn, bydd yr un ymagwedd ac amserlen yn berthnasol ar gyfer camau pellach yn y broses.

2.5 Tegwch

Pan fo cwyn yn un sy'n gofyn am fwy nag eglurhad syml neu ymddiheuriad, cynhelir ymchwiliad trylwyr ar y sail ganlynol:

- Caiff y gŵyn ei chofnodi a'i harchwilio yn gyntaf ac ar unwaith gan y swyddog a fydd yn ei derbyn

- Caiff y gŵyn ei chyfeirio ar gyfer archwiliad llawn i'r Dirprwy Ysgrifennydd. Os bydd yn ymwneud â staff eraill, fe'u hysbysir a gofynnir iddynt gyfrannu at yr ymchwiliad.

- Lle bydd modd, ymdrinir ag unrhyw gamgymeriad neu ddiffyg a nodir yn ystod yr archwiliad ar unwaith. Bydd yr achwynydd yn derbyn llythyr o ymddiheuriad ac eglurhad gan yr Ysgrifennydd.

Bydd y llythyr hefyd yn cynnwys copi o'r Weithdrefn Gwyno hon.

2.6 Adolygiad Pellach

Pan fydd yr achwynydd yn anfodlon â'r ymddiheuriad/eglurhad neu gydag unrhyw gamau unioni a gynigir gall wedyn ddilyn cam nesaf y weithdrefn gwyno a fydd yn gweithredu fel a ganlyn:

- Bydd yr Ysgrifennydd yn cyfeirio'r gŵyn ddilynol gyntaf yn uniongyrchol i Gadeirydd ac aelodau'r Comisiwn.
- Pan na fydd achwynydd yn fodlon o hyd yr ymchwiliwyd yn llawn i'r gŵyn ac yn teimlo nad yw'r Comisiwn wedi gwneud y cyfan a all wneud i unioni'r cam, gall ef neu hi gyfeirio'r gŵyn at Bennaeth yr Isadran Polisi Llywodraeth Leol, Llywodraeth Cynulliad Cymru, i ymchwilio iddi.
- Os bydd yr achwynydd yn ymateb ymhellach drwy ddweud nad yw'n fodlon â'r canlyniad o hyd, bydd Pennaeth yr Isadran yn ymgynghori â'r Ysgrifennydd Parhaol a fydd wedyn yn penderfynu a oes unrhyw gamau pellach y dylid eu cymryd.
- Os byddwch, ar ôl defnyddio ein gweithdrefn gwyno, yn anhapus o hyd â'r canlyniad, gallwch, mewn perthynas â chwynion yn ymwneud â'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, gyfeirio'r gŵyn at y Comisiynydd Gwybodaeth (Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth – Cymru, Adeiladau Cambrian, Sgwâr Mount Stuart, Caerdydd, CF10 5FL, ffôn: 029 2044 8044, ffacs: 029 2044 8045, e-bost: wales@ico.gsi.gov.uk, gwefan: www.ico.gov.uk).

2.7 Effeithiolrwydd

- Caiff pob agwedd ar y gŵyn ei harchwilio'n drylwyr a chaiff camau unioni addas eu nodi a'u gweithredu gan gynnwys newidiadau i weithdrefnau pan fo hynny'n briodol.
- Caiff y drefn gwyno fewnol ei monitro'n rheolaidd er mwyn sicrhau ei bod yn effeithiol ac y caiff ei gwella yn ôl yr angen.
- Caiff eitem sefydlog i adrodd ar gŵynion ei gosod ar bob agenda Pwyllgor Archwilio'r Comisiwn.
- Caiff crynodeb blynyddol o gŵynion yr ymchwiliwyd iddynt drwy'r weithdrefn gwyno fewnol ei baratoi, ynghyd ag adroddiad ar y gwersi a ddysgwyd. Bydd yr adroddiad yn rhoi ystyriaeth i ddarpariaethau cyfrinachedd a gynhwysir yng Nghôd Ymarfer y Comisiwn ar Fynediad y Cyhoedd i Wybodaeth.
- Gweithredir ar wersi a ddysgwyd o gamgymeriadau er mwyn sicrhau gwelliant yn y gwasanaethau.