Polisi Cwynion

Dyddiad cymeradwyo: Ionawr 2017	Gymeradwywyd gan: Andrew Stephens
Dyddiad adolygu: Ionawr 2019	Awdur: Katy Williams
Fersiwn xx	Adolygu: N/A Adolygu gan:

1. Cefndir

1.1 Fel sefydliad, mae Uned Ddata Llywodraeth Leol ~ Cymru (Data **Cymru**) wedi ymrwymo i ddarparu'r gwasanaeth gorau y gallwn i'r bobl rydym yn eu gwasanaethu. Cydnabyddwn y gall adborth, ar ffurf canmoliaeth neu gwynion, ein helpu i barhau i wella'r gwasanaeth a ddarperwn.

2. Cyflwyniad

2.1 Bydd y polisi cwynion hwn yn eich helpu i ddeall sut i gwyno am ein gwasanaethau, a'r hyn a wnawn ni mewn ymateb i'ch cwyn. Mae'n:

2.1.1. Pennu diffiniad o gŵyn a all gael ei gyfathrebu'n glir i gwsmeriaid a staff fel ei gilydd;

2.1.2. Sefydlu gweithdrefnau clir ar gyfer gwneud ac uwchgyfeirio cwynion a all gael eu monitro a'u hadrodd;

2.1.3.Ymateb i anghenion ein cwsmeriaid;

2.1.4.Tryloyw ac yn hawdd ei ddeall;

2.1.5.Adlewyrchu arfer gorau;

2.1.6. Ein helpu i ddysgu oddi wrth gwynion a llywio gwelliannau mewn gwasanaethau; a

2.1.7. Galluogi'n staff i ddelio â chwynion yn effeithiol ar y cam cynharaf yn y broses.

3. Diffinio cwyn

3.1 Rydym wedi diffinio cwyn fel 'mynegiant o anfoddhad (boed yn ysgrifenedig neu ar lafar) gan unigolyn neu grŵp o bobl bod Data **Cymru** (neu gyrff/asiantaethau sy'n gweithredu ar ei rhan) wedi:

3.1.1.methu â gwneud rhywbeth y dylai fod wedi ei wneud;

3.1.2.gwneud rhywbeth yn wael; neu

3.1.3.trin rhywun mewn ffordd maent yn amau ei bod yn annheg.'

3.2 Byddai'r diffiniad uchod yn cynnwys:

3.2.1. Methu â darparu gwasanaeth y mae'n ofynnol i Data **Cymru** ei ddarparu neu wedi penderfynu ei ddarparu;

3.2.2. Esgeulustod neu oedi wrth ymateb i gais o fewn amserlenni penodedig;

3.2.3. Methu â dilyn polisïau, rheolau neu weithdrefnau Data **Cymru** y cytunwyd arnynt;

3.2.4. Agwedd anghymwynasgar cyflogai; a

3.2.5. Malais, tuedd neu wahaniaethu.

3.3 Mae'n ofynnol i'r Data Cymru gydymffurfio â safonau penodol o ran yr iaith Gymraeg. Gwelir gwybodaeth benodol ynghylch y safonau hyn a sut i gwyno os credwch nad ydym wedi gwneud beth ddylem fod wedi ei wneud mewn perthynas â'r safonau yn Atodiad 1 y polisi hwn.

3.4 Yr hyn nad yw'n gŵyn?

3.5 Er bod y canlynol yn bwysig, nid ydym yn eu hystyried yn 'gwynion' at ddiben y polisi hwn. Wedi dweud hynny, cânt eu croesawu a byddwn yn ymateb iddynt yn briodol y tu allan i'r polisi hwn.

3.5.1. Cais cyntaf am wybodaeth am wasanaethau neu esboniad o wasanaethau neu bolisïau'r Data Cymru neu benderfyniad;

3.5.2. Sylwadau am rinweddau penderfyniadau polisi Data **Cymru**;

3.5.3. Anghytundeb â pholisïau Data **Cymru**;

3.5.4. Sylw (enghreifftiau - canmoliaeth neu awgrymiadau am sut y gellid gwella gwasanaethau; barn, anffafriol efallai, am bolisi neu ddarpariaeth ddatganedig Data **Cymru**);

3.5.5. Cwynion am bethau nad ydynt yn gyfrifoldeb Data **Cymru**;

3.5.6. Eitemau sydd eisoes yn destun ymchwiliad gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus neu ymchwiliad archwilwyr mewnol;

3.5.7. Honiadau o amhriodoldeb ariannol, twyll a/neu lygredd; ac

3.5.8. Eitemau sy'n fater i'r heddlu.

4. Pwy sy'n gallu cwyno?

4.1 Mae croeso i unrhyw un sy'n derbyn neu'n ceisio gwasanaeth gan Data **Cymru** gwyno o dan y polisi hwn.

4.2 Croesawn gwynion yn y Gymraeg a'r Saesneg a byddwn yn trin y rhain yn gyfartal.

4.3 Caiff pob achwynydd ei drin yn deg ac yn ddiduedd, beth bynnag ei hil, cenedligrwydd, tarddiad ethnig neu genedlaethol, cred grefyddol neu athronyddol, rhywedd, statws priodasol, cyfeiriadedd rhywiol, anabledd neu oedran.

4.4 Ein nod yw sicrhau na chaiff neb ei eithrio o'r weithdrefn gwynion oherwydd unrhyw anawsterau sydd ganddynt wrth gynrychioli eu hunain. Lle bynnag y bo modd, byddwn yn cyfeirio pobl tuag at gymorth addas i wneud eu cwyn. Gall hyn gynnwys cyngor a/neu eiriolaeth.

5. Y broses gwyno

Cam 1

5.1 Os ydych yn anfodlon ar y gwasanaeth rydym wedi ei ddarparu, dwedwch wrthym ni. Yn y lle cyntaf, dylech gyfeirio'ch cwyn at y person sy'n gyfrifol am y gwasanaeth. Cewch wneud hyn naill ai:

- yn ysgrifenedig (drwy lythyr neu e-bost); neu
- dros y ffôn.

5.2 Hefyd gallwch ofyn am gael trafod eich cwyn yn breifat.

5.3 Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn ymateb yn uniongyrchol i chi o fewn 10 diwrnod gwaith. Byddwn yn ymateb yn ysgrifenedig gan esbonio beth rydym wedi ei wneud, beth rydym wedi ei ddarganfod a beth fyddwn yn ei wneud o ganlyniad i'ch cwyn.

5.4 Byddwn yn esbonio hefyd beth i'w wneud os nad ydych yn fodlon ar ganlyniad y gŵyn, gan gynnwys manylion pwy i gysylltu â nhw pe baech yn dymuno mynd â'r mater ymhellach.

5.5 Os na theimlwch y gallwch gyfeirio'ch cwyn at y person sy'n gyfrifol am y gwasanaeth, cewch ddewis mynd yn syth at Gam 2 y broses hon.

Cam 2

5.6 Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb rydych wedi ei gael i'ch cwyn yng Ngham 1, cewch ofyn i'ch cwyn fynd i Gam 2 y broses. Rhaid gwneud hyn o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl ein hymateb ysgrifenedig yng Ngham 1.

5.7 Yng Ngham 2, caiff eich cwyn ei hymchwilio eto, y tro hwn gan uwch reolwr a fydd yn ymateb i chi'n uniongyrchol o fewn 20 diwrnod gwaith Ar ôl derbyn cyngor eich bod yn dymuno mynd i Gam 2 y broses.

5.8 Er mwyn i gŵyn symud i Gam 2, bydd angen i chi ddweud wrthym pa elfennau o'ch cwyn wreiddiol nad ydym wedi delio â nhw'n briodol. Dylech gyfeirio'ch cais yn unol â'r cyfarwyddiadau yn yr ymateb ysgrifenedig i'ch cwyn yng Ngham 1, naill ai:

- yn ysgrifenedig; neu
- drwy e-bost.

5.9 Cewch ofyn am gael siarad â rhywun os na allwch gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig. Os felly, byddwn yn trefnu i rywun siarad â chi.

Cam 3

5.10 Os teimlwch, yn dilyn Cam 2 ein proses fewnol, nad yw'ch cwyn wedi ei datrys o hyd, yna caiff y gŵyn ei throsglwyddo i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (neu, os yw'ch cwyn yn ymwneud â'n safonau Cymraeg, Comisiynydd y Gymraeg) i'w hystyried.

5.11 Caiff yr holl gwynion sy'n dod i law a'u datrys eu cofnodi mewn adroddiad blynyddol i'n Bwrdd am y flwyddyn ariannol y cafwyd y gŵyn. Os nad yw'r gŵyn wedi cael ei datrys o fewn yr un flwyddyn ariannol, caiff ei chynnwys hefyd yn yr adroddiad blynyddol dilynol. Bydd yr adroddiad blynyddol am y flwyddyn ariannol flaenorol ar gael ar 30 Medi bob blwyddyn neu cyn hynny o wefan neu swyddfeydd Data **Cymru**.

5.12 Yn ogystal, caiff pob cwyn sy'n ymwneud â safonau'r Gymraeg eu hadrodd yn flynyddol yn ein Hadroddiad Blynyddol i Gomisiynydd y Gymraeg.

6. Hyfforddiant staff

6.1 Mae hyfforddiant wedi cael ei ddarparu i staff ynghylch y safonau mae gennym ddyletswydd i gydymffurfio â nhw, ystyr cydymffurfio i'n sefydliad ni, a beth yw eu swyddogaeth unigol o fewn hynny.

6.2 Mae staff yn gyfarwydd â'r weithdrefn gwynion a sut i ddelio â chwynion yn briodol.

6.3 Hysbysir staff am unrhyw gwyn(ion) sy'n dod i law a byddant yn cymryd rhan mewn unrhyw ymchwiliadau lle bo angen. Rhoddir gwybod iddynt am ganlyniad y

gwyn(ion) a lle bo angen, byddant yn derbyn hyfforddiant pellach os ceir bod hynny'n ystyriaeth.

7. Adolygu'r polisi cwynion

7.1 Caiff y polisi hwn ei adolygu fel rhan o raglen reolaidd o adolygu polisïau.

7.2 Eithriadau i hyn fydd:

7.2.1. Newid mewn arferion gweithio.

7.2.2. Cwyn mewn perthynas â'r polisi sydd, yn sgîl ymchwilio iddi, yn cael ei chadarnhau.

7.3 Mewn achosion o'r fath, caiff y polisi hwn ei adolygu ar unwaith.

Atodiad 1

Sut i gwyno am ein cydymffurfedd â safonau'r Gymraeg

Cyflwynodd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 (y Mesur) setiau o safonau y mae'n rhaid i sefydliadau penodol, gan gynnwys Data **Cymru,** eu parchu.

Derbyniom hysbysiad cydymffurfio yn 2016 a roddodd fanylion y safonau sy'n berthnasol i ni gyda dyddiadau gosod o naill ai 25 Ionawr 2017 neu 25 Gorffennaf 2017 ar gyfer pob safon. Mae rhestr o'r safonau rydym dan ddyletswydd i gydymffurfio â nhw, ynghyd â gwybodaeth am sut y byddwn yn cydymffurfio a sut byddwn yn monitro hyn, ar gael i'w gweld yn ein cynllun iaith Gymraeg ar ein gwefan, neu ar gael o'n swyddfeydd.

O'r dyddiadau gosod mae gennym ddyletswydd gyfreithiol i gydymffurfio â'r safonau perthnasol, a deallwn y gall methu â gwneud hynny arwain at gwynion oddi wrth y cyhoedd a'n cwsmeriaid a/neu ymchwiliad gan Gomisiynydd y Gymraeg.

Os dymunwch gwyno am sut rydym wedi ymateb i'r safonau Cymraeg perthnasol, gallwch ddefnyddio'n polisi cwynion arferol.

Dylech ddwued wrthym ba safon(au) mae'ch cwyn yn cyfeirio ati. Dylech esbonio hefyd sut teimlwch ein bod wedi methu â chydymffurfio â'r safon(au) perthnasol. Byddwn yn ymateb yn y dull a fanylir yn ein polisi cwynion.

Croesawn gwynion yn y Gymraeg neu'r Saesneg a byddwn yn ymateb yn yr iaith a ddewiswch. Ni fydd eich iaith ddewisol yn gohirio ein hymateb. Lle bo angen, byddwn yn trefnu unrhyw gyfieithu angenrheidiol i'ch galluogi i gwyno yn yr iaith a ddewiswch.