



Polisi Corfforaethol
Corporate Policy

Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro Polisi Ymdrin â Chwynion

Mae'r Ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

1. Ein hymrwymiad i chi

Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o safon uchel – ond byddwn o bosibl yn cael pethau yn anghywir o bryd i'w gilydd. Os bydd hynny'n digwydd, rydym hefyd wedi ymrwymo:

- i dderbyn a gwranddo ar eich barn;
- i ymdrin â'ch pryder neu gŵyn;
- i egluro unrhyw faterion yr ydych chi'n ansicr amdanynt;
- i ymddiheuro os ydym yn gwneud rhywbeth yn anghywir;
- i unioni unrhyw gamgymeriad y gallem fod wedi'i wneud, lle bo'n bosibl;
- i ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

2. Beth yw cwyn?

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder ynghylch gweithred, neu ddiffyg gweithredu, o ran safon y gwasanaeth a ddarperir (boed gan aelod o staff, gwirfoddolwr neu gontractwr) – ac sy'n gofyn am ymateb. Gall y gŵyn fod yn ysgrifenedig neu ar lafar, a gall un neu fwy nag un aelod o'r cyhoedd wneud y gŵyn. Dylid gwneud cwynion yn erbyn Aelodau'r Awdurdod yn uniongyrchol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler paragraff 9).

Nid yw cwyn yn apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn briodol', megis yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio i chi. Yn yr achos hwnnw, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder byddwn yn egluro i chi sut i apelio yn erbyn y penderfyniad.

Weithiau, byddwch o bosibl yn pryderu am faterion nad y ni sy'n penderfynu arnynt, a byddwn wedyn yn rhoi gwybod i chi sut i ddod â'ch pryderon i sylw'r corff priodol.

3. Sut mae gwneud cwyn?

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- gallwch gysylltu â'n tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid ar 01646 624800 i naill ai:
 - gwneud eich cwyn dros y ffôn, neu
 - gofyn am gopi o'n Ffurflen Gwyno;
- gallwch ymweld â'n gwefan (www.pembrokeshirecoast.org.uk) a llenwi'r Ffurflen Gwyno;

- gallwch ymweld â'n pencadlys yn Noc Penfro, neu un o'n Canolfannau yng Nghaeriw, Castell Henllys neu Oriol y Parc, a gofyn am gopi o'n Ffurflen Gwyno;
- gallwch anfon e-bost atom yn info@arfordirpenfro.org.uk, neu gallwch ysgrifennu llythyr atom yn y cyfeiriad canlynol yn **(Ysgrifennwch y cyfeiriad hwn â llaw ar eich amlen/label yn unig):**

Y Rheolwr Gwasanaethau Democrataidd,
Rhadbost RTKR-GGRT-ESST,
Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro,
Parc Llanion,
Doc Penfro,
Sir Benfro,
SA72 6DY.

Noder, os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu caniatâd arnom i chi weithredu ar eu rhan.

4. Datrysiaid anffurfiol

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau yn ddiymdroi yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych chi bryder, codwch y mater gyda'r person yr ydych yn delio ag ef yn y lle cyntaf fel y gall ef neu hi geisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ymdrin â'ch pryder bydd yr aelod o staff yn dwyn y gwersi hynny i'n sylw. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam, a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

5. Datrysiaid ffurfiol

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 3 diwrnod gwaith, a gadael i chi wybod sut y bwriadwn ymdrin â'ch cwyn.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac a oes gennych unrhyw ofynion penodol – megis a oes gennych anabledd.
- Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn modd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu ystyried eich pryderon os byddwch yn dweud wrthym amdanynt o fewn 12 mis; mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'r mater tra bod y materion yn dal yn glir ym meddwl pawb. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn gallu edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach

na hyn, fodd bynnag bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dod â'ch pryderon i'n sylw ynghynt. Hefyd bydd angen i chi roi digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, ni waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd mwy na thair blynedd yn ôl.

6. Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy yw'r person yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Byddwn yn ceisio datrys cwynion cyn gynted â phosibl, a disgwylir y gellir ymdrin â'r mwyafrif helaeth o gwynion o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn rhoi gwybod i chi pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'r gŵyn, ac yn rhoi'r newyddion diweddaraf i chi yn rheolaidd ar y modd y mae'r ymchwiliad yn mynd rhagddo.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf ac, mewn rhai achosion, efallai y bydd yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Bydd yn edrych ar dystiolaeth berthnasol, all gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol. Os bydd angen, byddant yn cael gair â'r staff neu eraill sydd ynghlwm â'r mater, ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

7. Canlyniad

Os ydym yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth ydym wedi'i ganfod ac yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau. Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy'ch beth ddigwyddodd a pham. Os byddwn yn gweld bod diffyg yn ein systemau neu'r modd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy'ch beth ydyw a sut y bwriadwn newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

8. Unioni Pethau

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu yn awr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylem fod wedi ei ddarparu ar eich cyfer, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

9. Yr Ombwdsmon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethu a gall ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi yn bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ein rhan ni, neu
- wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- ffôn: 0300 790 0203
- e-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
- y wefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru,
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pen-coed,
CF35 5LJ

10. Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Mae ein Pwyllgor Archwilio ac Adolygu Gwasanaethau Corfforaethol yn ystyried crynodeb o bob cwyn, a hynny bob chwarter. Lle mae angen gwneud newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud, ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau a addewir gennym wedi'u gwneud.

11. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

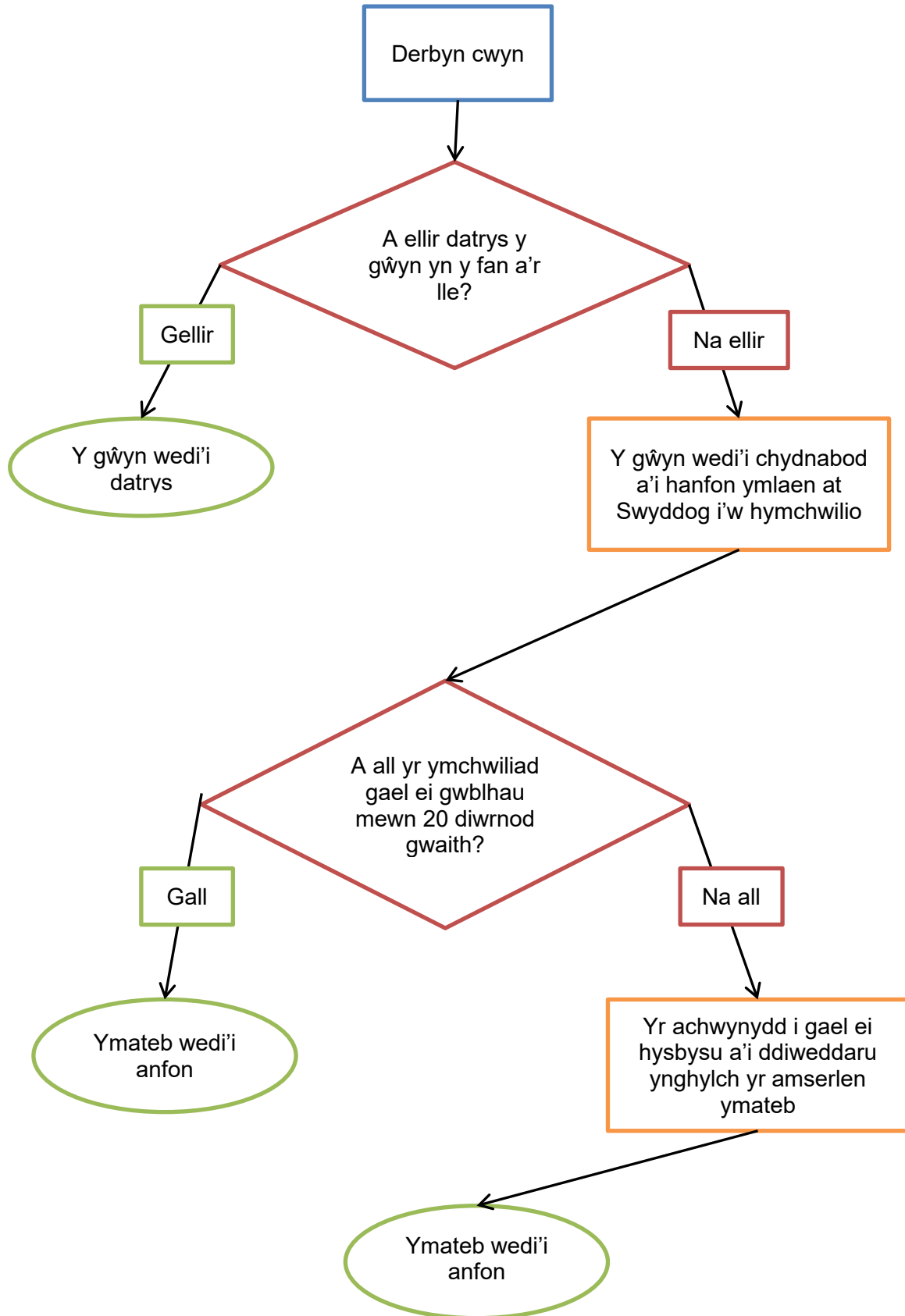
Credwn bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un

hawliau. Disgwyliwn felly i chi fod yn gwrtais ac yn foneddigaidd yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym [bolisi](#) ar wahân i reoli sefyllfaoedd pan ystyrir bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

12. Cofiwch am ein hymrwymiad

Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o safon uchel. Os bernwch ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le neu'n wael, neu bod oedi hir wedi bod wrth ymdrin ag unrhyw fater, rhowch wybod i ni. Dim ond drwy wneud hynny y gallwn unioni pethau a chydabod unrhyw gamgymeriad ar ein rhan. Bydd hyn hefyd yn ein galluogi i wella ein gwasanaethau er budd pawb.

SIART LLIF YMDRIN Â CHWYNION



Atodiad A Ffurflen ynglŷn â Phryder/Cwyn

Noder: Y person sydd wedi cael profiad o'r broblem ddylai llenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, llenwch Adran B os gwelwch yn dda.

A: Eich manylion

Cyfenw:	Enw(au) cyntaf:	Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms/ noder os yw'n wahanol
Cyfeiriad a chod post:		
Eich cyfeiriad e-bost:		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd :		

Nodwch sut y dymunwch i ni gysylltu â chi:

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os ydych angen ymgysylltu â ni mewn modd penodol, rhowch wybod i ni os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallwn eich helpu.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Noder: Mae'n rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person sydd wedi cael profiad o'r broblem.

Ei enw yn llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â'r person hwn?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran?	

C: Ynglŷn â'ch pryder/cwyn (Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(ni) ar wahân os oes angen)

- C.1 Enw'r adran/is-adran/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:
- C.2 Beth ydych chi'n credu a wnaed yn anghywir, neu fethu â'i wneud?
- C.3 Disgrifiwch sut yr ydych chi yn bersonol wedi dioddef neu wedi cael eich effeithio:
- C.4 Beth ydych chi'n credu y dylid ei wneud i unioni'r sefyllfa?
- C.5 Pa bryd y daethoch chi yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?
- C.6 A ydych chi eisoes wedi mynegi eich pryder i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am gyflawni'r gwasanaeth? Os ydych, rhowch fanylion cryno ynglŷn â sut a phryd y gwnaethoch chi hynny:
- C.7 Os yw'n fwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, dywedwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, atodwch hwy gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

(Ysgrifennwch y cyfeiriad hwn â llaw ar eich amlen/label yn unig):

Rheolwr Gwasanaethau Gweinyddol a Democrataidd,

Rhadbost RTKR-GGRT-ESST,

Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro,

Parc Llanion,

Doc Penfro,

SA72 6DY.