COD YMARFER
AR GYFER CWYNION

2011

RHAN 1

CYFLWYNIAD

Diben y Cod

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

Statws y cod hwn

1.2 Nid yw'r Cod hwn yn ddogfen gyfreithiol.

Diffiniad o gwyn

1.3 Diffiniad gweithredol o gŵyn yw:

"mynegiant o anfodlonrwydd am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y Comisiwn Ffiniau i Gymru, neu am weithredu, neu ddiffyg gweithredu gan staff y Comisiwn, sydd angen ymateb."

1.4 Mae'r diffiniad yn cynnwys cwynion am weithredu cynllun cyhoeddiadau'r Comisiwn neu ddarparu gwybodaeth yn ôl termau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.

RHAN 2

GWEITHDREFNAU MEWNOL AR GYFER YSTYRIED CWYNION

Bydd y Comisiwn yn gweithredu system gwynion sy'n cwmpasu'r egwyddorion canlynol:

Cwrteisi	Bydd y Comisiwn yn trin pob un sy'n cwyno yn gwrtais a gyda dealltwriaeth.
Hygyrchedd	Bydd y system yn hawdd i'w deall, yn hygyrch a rhoddir cyhoeddusrwydd iddi.
Amserol a Llawn Gwybodaeth	Bydd cyfyngiadau amser clir ar gyfer gweithredu i ymdrin â'r gŵyn. Bydd y Comisiwn yn hysbysu'r sawl a gwynodd o ddatblygiadau.
Tegwch	Cyn belled â phosibl, caiff pob parti y cyfle i roi eu barn.
Adolygiad Pellach	Bydd hawl gan y sawl a gwynodd i fynd â'u cwyn ymhellach os na fyddant yn fodlon, nes y bydd rhywun sy'n annibynnol ar y Comisiwn wedi ei hadolygu.
Effeithiolrwydd	Bydd y Comisiwn yn archwilio pob agwedd ar y gŵyn yn drylwyr. Os cadarnheir y gŵyn, bydd y Comisiwn yn nodi ac yn gweithredu camau unioni addas a phriodol cyn gynted â phosibl. Bydd y Comisiwn yn monitro ac yn archwilio ei weithdrefn gwynion fewnol yn rheolaidd, ac yn cyflwyno adroddiad arni.

2.1 Cwrteisi

Bydd y Comisiwn yn ymdrin â phob cwyn yn gwrtais a gyda dealltwriaeth.

2.2 Hygyrchedd

Bydd y Comisiwn yn:

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

- derbyn cwynion naill ai ar lafar neu'n ysgrifenedig (gan gynnwys dros y ffacs neu bost electronig). Pan fo angen, yn arbennig pan fydd cwyn yn gymhleth, caiff y sawl sy'n cwyno eu hannog i gyflwyno eu cwynion yn ysgrifenedig, gan nodi manylion y gŵyn. Rhoddir yr un ystyriaeth i gwynion llafar a chwynion ysgrifenedig.

Pan dderbynnir cwyn ar lafar, bydd yr aelod o staff a fydd yn ei derbyn yn gwneud nodyn o'r gŵyn os bydd hynny'n briodol, ac yn gofyn i'r sawl sy'n cwyno gadarnhau ei fod yn gofnod cywir o'r gŵyn.

Pan na all y sawl sy'n cwyno weithredu drosto'i hun, gall cynrychiolydd wneud cwyn. Efallai y bydd yn ofynnol i'r sawl sy'n honni eu bod yn gweithredu ar ran rhywun arall ddangos tystiolaeth fod ganddo/ganddi yr awdurdod i wneud hyn.

2.3 Amserol a Llawn Gwybodaeth

Bydd y system gwynion yn gweithredu yn unol â'r amserlen ganlynol:

- Pan gyflwynir cwyn ar lafar (e.e. dros y ffôn) efallai y bydd yn bosibl rhoi ymateb ar unwaith ar ffurf eglurhad/ymddiheuriad a fydd yn bodloni'r sawl sy'n cwyno.

- Ymdrinnir â phob cwyn yn brydlon gyda'r nod o ganfod cyn gynted â phosibl a fu gwall, oedi neu wasanaeth gwael, ac felly leihau'r risg o ail-greu'r amgylchiadau a oedd yn sail i'r gŵyn a galluogi i'r sefyllfa gael ei datrys yn gyflym. Gall archwiliad prydlon hefyd gadarnhau a fyddai'n briodol cyfeirio'r gŵyn at Ddirprwy Gadeirydd ac aelodau'r Comisiwn.

- Caiff pob cwyn ysgrifenedig sy'n haeddu mwy nag eglurhad neu ymddiheuriad syml eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith a hysbysir y sawl sy'n cwyno y byddant yn derbyn ymateb cyn gynted â phosibl ac fel arfer o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn; caiff pob cwyn ar lafar (a wnaed naill ai dros y ffôn neu'n bersonol) a fydd yn haeddu mwy nag eglurhad neu ymddiheuriad syml eu trin yn yr un modd.

- Gall rhai cwynion fod yn gymhleth, neu godi materion difrifol, a bydd angen ymchwiliad manwl a gofalus iddynt. Pan na ellir darparu ymateb o fewn 20

diwrnod gwaith, anfonir ymateb dros dro ynghyd ag amcangyfrif o'r amser a gymerir i roi ymateb llawn.

- Pan na chaiff cwyn ei datrys yn ystod y cam hwn, bydd yr un drefn ac amserlen yn berthnasol ar gyfer y camau dilynol.

2.4 Tegwch

Pan fydd y gŵyn yn haeddu mwy nag eglurhad neu ymddiheuriad syml, cynhelir archwiliad trylwyr ar y sail ganlynol:

- Caiff y g⌊yn ei chofnodi a'i harchwilio i ddechrau ac ar unwaith gan y swyddog a fydd yn ei derbyn.

- Caiff y g⌊yn ei chyfeirio ar gyfer archwiliad llawn i'r Arweinydd Tîm. Os bydd y gŵyn yn berthnasol i staff eraill cânt eu hysbysu o hynny a gofynnir iddynt gyfrannu i'r archwiliad.

- Pan fydd yn bosibl, ymdrinnir ag unrhyw wallau neu ddiffygion a gaiff eu nodi yn ystod yr archwiliad unwaith. Bydd y sawl a gwynodd yn derbyn llythyr yn ymddiheuro ynghyd ag eglurhad gan yr Ysgrifennydd.

Bydd y llythyr hefyd yn cynnwys gwybodaeth am weithdrefn gwynion y Comisiwn gan gynnwys rôl y Comisiynwyr, a Swyddfa'r Dirprwy Brif Weinidog.

2.5 Adolygiad Pellach

Pan fydd y sawl a gwynodd yn anfodlon â'r ymddiheuriad/eglurhad neu ag unrhyw gamau unioni a gaiff eu cynnig gall ddilyn cam nesaf y weithdrefn gwynion a fydd yn gweithredu fel a ganlyn:

- Bydd yr Ysgrifennydd yn cyfeirio'r gŵyn ddilynol gyntaf yn uniongyrchol at y Dirprwy Gadeirydd ac aelodau'r Comisiwn.

- Pan fydd y sawl a gwynodd yn dal yn anfodlon fod y gŵyn wedi ei harchwilio'n llawn ac yn teimlo nad yw'r Comisiwn wedi gwneud y cyfan o fewn ei allu i unioni'r gŵyn, gall wneud cais i'r gŵyn gael ei harchwilio'n annibynnol gan Gyfarwyddwr Llywodraeth Leol, Swyddfa'r Dirprwy Brif Weinidog.

- Pe bai'r sawl a gwynodd yn ymateb ymhellach drwy ddatgan ei fod/ei bod yn dal yn anfodlon, bydd y Cyfarwyddwr Llywodraeth Leol, Swyddfa'r Dirprwy Brif Weinidog yn ymgynghori â'r Ysgrifennydd Parhaol a fydd yn penderfynu a oes unrhyw gamau bellach y dylid eu cymryd.

2.6 Effeithiolrwydd

- Caiff pob agwedd ar y gŵyn ei harchwilio'n drylwyr gan nodi camau unioni addas a gaiff eu gweithredu gan gynnwys newidiadau i weithdrefnau pan fydd hynny'n briodol.

- Caiff y weithdrefn gwynion fewnol ei monitro'n rheolaidd er mwyn sicrhau ei bod yn effeithiol a chaiff ei gwella fel y bo'r angen.

- Bydd eitem sefydlog ar gyfer cofnodi unrhyw gwynion ar agenda pob un o gyfarfodydd y Comisiwn.

- Caiff crynodeb o gwynion a archwiliwyd drwy'r weithdrefn gwynion fewnol ynghyd ag adroddiad ar y gwersi a ddysgwyd eu paratoi'n flynyddol. Bydd yr adroddiad yn rhoi ystyriaeth i faterion sy'n ymwneud â chyfrinachedd.

- Gweithredir ar wersi a ddysgwyd o gamgymeriadau er mwyn sicrhau gwasanaethau gwell.

- Bydd Cwynion drwy Cwynion Gymru un cael eu derbyn:

  www.cwynioncymru.org.uk

Comisiwn Ffiniau i Gymru
Tŷ Caradog
1-6 Plas Sant Andreas
Caerdydd
CF10 3BE
Ffôn: 02920 395031
Ffacs: 02920 395250
E-bost: comffin.cymru@cymru.gsi.gov.uk
Gwe: www.comffin-cymru.gov.uk