Polisi Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion

Mae gweithio ar y cyd yn un o werthoedd craidd Uchelgais Gogledd Cymru. Rydym yn cydnabod pwysigrwydd gwrando ar drigolion a chymunedau ar draws y rhanbarth fel y gallwn ddeall eu blaenoriaethau yn well. Rydym yn croesawu adborth ar yr hyn yr ydym yn ei wneud yn dda ac ar sut y gallwn wella, ac mae'r polisi hwn yn esbonio'r gwahanol ffyrdd y gallwch rannu eich barn.

Mae Uchelgais Gogledd Cymru wedi ymrwymo i ymateb yn effeithiol i unrhyw bryderon neu gwynion am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw beth nad ydych yn siŵr amdano ac, lle bynnag y bo'n bosibl, cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallwn fod wedi'u gwneud.

Os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro ac, lle bo'n briodol, yn cymryd camau i wneud pethau'n iawn.

Mae ein gweithdrefn yn rhoi pwyslais cryf ar ddysgu o brofiad. Mae hyn yn ein helpu i ddeall pryderon pobl, gwella ein gwasanaethau, a rhannu arfer dda ar draws y sefydliad.

Chwe egwyddor ar gyfer gweinyddu da

Mae'r polisi hwn yn cyd-fynd â'r chwe egwyddor ar gyfer gweinyddu da a nodir gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) o dan adran 34 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

1. Cael pethau yn iawn.

2. Canolbwyntio ar y cwsmer.

3. Bod yn agored ac yn atebol.

4. Gweithredu yn deg ac yn gymesur.

5. Gwneud pethau yn iawn.

6. Ceisio gwelliant parhaus.

Canmoliaethau

Os hoffech ddweud wrthym am rywbeth rydyn ni wedi'i wneud yn dda, bydd hyn yn ein helpu i werthuso darpariaeth ein gwasanaethau a sut y gallwn adeiladu ar, a rhannu unrhyw arfer dda. Rydym hefyd yn croesawu canmoliaeth i aelod o staff neu dîm fel y gallwn gydnabod a dathlu eu harfer dda. Gweler isod sut i gyflwyno canmoliaeth.

Bydd pob canmoliaeth, sylwadau a chwynion yn cael eu cofnodi a'u cyfeirio at y tîm/staff perthnasol yn Uchelgais Gogledd Cymru.

Sylwadau

Mae Uchelgais Gogledd Cymru yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau ynghylch sut y gallwn wella ein gwasanaethau neu unrhyw bryderon sydd gennych am unrhyw agwedd ar ein gwaith.

Gallwch gyflwyno canmoliaeth neu sylw drwy:

- Ofyn am gopi o'n ffurflen gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan: Uchelgais Gogledd Cymru
- E-bostiwch ni – adborth@uchelgaisgogledd.cymru
- Ysgrifennwch lythyr atom yn: Uchelgais Gogledd Cymru, Adeiladau'r Llywodraeth, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno, Conwy, LL31 9RZ

Dalier sylw, efallai na fyddwn yn gallu ymateb i bob canmoliaeth a sylw.

Cwynion

Pryd i ddefnyddio'r polisi:

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a amlinellir o dan 'Sut i wneud cwyn'.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion corfforaethol am wasanaethau Uchelgais Gogledd Cymru. Nid yw'n berthnasol lle mae proses statudol, gyfreithiol, cytundebol, Adnoddau Dynol, llywodraethu neu apêl ar wahân ar gael neu'n fwy priodol. Pan fydd hyn yn wir, byddwn yn ceisio cyfeirio'r achwynydd i'r broses gywir.

Dalier sylw, nad yw'r polisi hwn yn gymwys:

- Os oes gennych gais am Ryddid Gwybodaeth neu bryder neu gŵyn ynghylch Diogelu Data. Dylid cyfeirio'r materion hyn at Swyddog Diogelu Data Uchelgais Gogledd Cymru. Gallwch gysylltu â nhw drwy
- E-bost: data@uchelgaisgogledd.cymru
- Neu yn ysgrifenedig: Uchelgais Gogledd Cymru, Adeiladau'r Llywodraeth, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno, Conwy, LL31 9RZ.
- Os hoffech fynegi pryder neu wneud cwyn am Aelod (neu aelod o Is-bwyllgor) o Gyd-bwyllgor Corfforedig y Gogledd a allai fod wedi torri Gorchymyn Ymddygiad Aelodau (Egwyddorion)(Cymru) 2001, dylech gyflwyno pryder neu gŵyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru). Mae rhagor o wybodaeth am wneud cwyn ar gael ar wefan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru): Yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am ymddygiad cynghorydd lleol | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- Gallwch hefyd gysylltu â'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus dros y ffôn: 0300 790 0203 .

Sut i wneud cwyn:

Mae dau gam i drefn gwyno Uchelgais Gogledd Cymru.

Mae Uchelgais Gogledd Cymru yn cadw'r hawl i uwch-gyfeirio materion difrifol yn syth i Gam 2 os yw'n teimlo bod hyn yn angenrheidiol yn seiliedig ar natur a difrifoldeb y gŵyn a godwyd.

Cam 1: Datrysiad cynnar (anffurfiol)

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych chi'n delio ag ef. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle.

Os na ellir datrys y mater ar unwaith, bydd yn cael ei drin fel cwyn Cam 1.

Bydd cwynion Cam 1 fel arfer yn cael eu hystyried gan y rheolwr tîm perthnasol neu swyddog arweiniol priodol arall o fewn maes y rhaglen dan sylw, a hynny o fewn 10 diwrnod gwaith.

Byddem yn disgwyl ymateb i gŵyn anffurfiol i:

- Gynnig ymddiheuriad lle bo'n briodol
- Cynghori pa gamau sydd i'w cymryd i wneud pethau'n iawn
- Adnabod unrhyw wersi a ddysgwyd; a
- Darparu gwybodaeth am beth i'w wneud os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon.

Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd y tîm perthnasol yn eu cofnodi ac yn eu tynnu at ein sylw. Os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon â'r ymateb, gallwch wedyn benderfynu a ydych am wneud cwyn neu nodi pryder yn ffurfiol. Os ydych chi'n anfodlon â'r ymateb i ganlyniad Cam 1, efallai y bydd eich cwyn yn cael ei chyfeirio i Gam 2.

Cam 2: Pryder neu gŵyn ffurfiol

Gallwch fynegi eich pryder neu eich cwyn yn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Defnyddiwch y ffurflen Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion ar ein gwefan: Uchelgais Gogledd Cymru | Sut i gymryd rhan?
- E-bostiwch ni – adborth@uchelgaisgogledd.cymru
- Ysgrifennwch lythyr atom yn: Uchelgais Gogledd Cymru, Adeiladau'r Llywodraeth, Sarn Mynach, Cyffordd Llandudno, Conwy, LL31 9RZ.

Uchelgais Gogledd Cymru
Ambition North Wales

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg a Saesneg. Ar gyfer copïau print bras neu Braille neu sain, cysylltwch â: adborth@uchelgaisgogledd.cymru

Bydd cwynion fel arfer yn cael eu cadarnhau yn ysgrifenedig; fodd bynnag, byddwn yn cefnogi unigolion sydd angen cymorth i gyflwyno cwyn mewn ffurf arall.

Delio â'ch pryder neu gŵyn:

- Byddwn yn cydnabod eich pryder neu'ch cwyn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a phenderfynu a oes gennych unrhyw ofynion – er enghraifft, os oes angen dogfennau mewn ffurf gwahanol arnoch er mwyn iddynt fod yn hygyrch. Byddwn hefyd yn ystyried ceisiadau am gyfathrebu ysgrifenedig mewn iaith heblaw Cymraeg neu Saesneg.
- Byddwn yn ymdrin â'ch pryder mewn modd agored a gonest.
- Gallwn eich sicrhau na fyddwch o dan unrhyw anfantais wrth gysylltu â ni yn y dyfodol o ganlyniad i'r ffaith eich bod wedi mynegi pryder neu wedi cwyno, nac o ran ein cyfrifoldebau i chi.
- Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, byddwn angen eu cytundeb ysgrifenedig i chi weithredu ar eu rhan.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os ydych chi'n dweud wrthym amdanynt o fewn 6 mis i'r mater godi. Y rheswm am hyn yw ei bod yn haws dwyn manylion i gof am ddigwyddiadau diweddar ac felly'n haws i ni ymchwilio i'ch pryderon. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y gallwn edrych ar bryderon a ddaw i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi esbonio pam nad ydych wedi gallu dod â'r mater i'n sylw yn gynharach, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na 12 mis yn ôl.

Ymchwiliad

Byddwn yn rhoi gwybod i chi pwy fydd yn edrych ar eich pryder neu gŵyn.

Fel arfer, bydd cwynion Cam 2 yn cael eu hystyried gan gyfarwyddwr neu uwch swyddog Uchelgais Gogledd Cymru nad yw wedi bod yn ymwneud yn uniongyrchol â'r mater y cwynwyd amdano. Lle bo hynny'n briodol, gall y Prif Weithredwr benodi uwch swyddog addas arall i ymchwilio neu ymateb.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau bod hyn yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych chi'n gobeithio ei gyflawni.

Efallai y byddwn yn cysylltu â chi i ofyn am eglurhad am eich cwyn yn ystod yr ymchwiliad. Os na fyddwn yn derbyn ymateb o fewn 28 diwrnod gwaith, bydd y gŵyn yn cael ei chau, a byddwn yn ysgrifennu atoch i egluro hyn.

Fel arfer, bydd angen i'r swyddog sy'n ymchwilio i'ch cwyn gael mynediad at ffeiliau perthnasol a gedwir gan Uchelgais Gogledd Cymru. Os nad ydych yn dymuno i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym cyn gynted â phosibl.

Pan fydd ateb syml ar gael, efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn fodlon derbyn hyn yn hytrach na bwrw ymlaen ag ymchwiliad llawn, a allai gymryd mwy o amser ac adnoddau.

Byddwn yn anelu at ymateb i gwynion Cam 2 cyn gynted â phosibl, ac rydym yn disgwyl delio â'r mwyafrif o fewn 20 diwrnod gwaith. Pan nad yw hyn yn bosibl, er enghraifft os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, neu pan fo angen ymchwiliad pellach yn rhesymol, bydd y swyddog sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn 20 diwrnod gwaith pam fod angen mwy o amser gan darparu amserlen ddiwygiedig (ni ddylai hyn fod yn hwy na 3 mis o ddyddiad eich cwyn wreiddiol).
- Yn gadael i chi wybod am gynnydd yr ymchwiliad a rhoi diweddariad i chi os yw'r amserlen yn newid.

Bydd y swyddog sy'n ymchwilio yn anelu at sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn dibynnu ar ddifrifoldeb a chymhlethdod y materion a godwyd. Ar gyfer achosion mwy cymhleth, byddwn yn paratoi cynllun ymchwilio.

Mewn rhai amgylchiadau, efallai y byddwn yn gofyn i'ch cyfarfod i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull priodol arall i helpu i ddatrys y mater.

Byddwn yn ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol, a all gynnwys gwybodaeth rydych chi wedi'i darparu, ffeiliau achos, nodiadau sgyrsiau, gohebiaeth, negeseuon e-bost neu ddeunyddiau eraill sy'n berthnasol i'ch pryder. Lle bo angen, byddwn hefyd yn siarad â staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn adolygu ein polisïau, ein canllawiau ac unrhyw ddeddfwriaeth berthnasol.

Cwyn sy'n ymwneud â mwy nag un sefydliad

Os yw eich cwyn yn cwmpasu mwy nag un sefydliad, er enghraifft, Uchelgais Gogledd Cymru ac un o'i Awdurdodau cyfansoddol, byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai ddelio â'r mater. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pwy fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra bod eich cwyn yn cael ei hystyried a phryd y gallwch ddisgwyl canlyniad.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft, cwmni sydd wedi'i gontractio gan Uchelgais Gogledd Cymru, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech godi'r mater gyda ni ar sail ffurfiol, byddwn yn edrych ar y gŵyn ac yn ymateb i chi.

Canlyniad

Os ymchwilir i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod ein canfyddiadau i chi. Lle bo hynny'n briodol, byddwn yn cynhyrchu adroddiad ysgrifenedig yn esbonio sut a pham y gwnaethom ddod i'n casgliadau.

Os ydym yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn esbonio beth ddigwyddodd a pham. Pan fyddwn yn nodi diffygion yn ein systemau neu'r ffordd rydyn ni'n gweithio, byddwn yn dweud wrthych beth yw'r diffygion hynny ac yn amlinellu'r camau y byddwn yn eu cymryd i'w hatal rhag digwydd eto. Pan fydd camgymeriad wedi digwydd, byddwn bob amser yn cynnig ymddiheuriad.

Gwneud pethau yn iawn

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth yr oedd gennych hawl i'w dderbyn, byddwn yn ceisio ei ddarparu cyn gynted â phosibl, lle bo hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn cymryd camau i'w gywiro a phryd y bydd hyn yn digwydd.

Os ydych wedi dioddef colled o ganlyniad i'n camgymeriad, byddwn yn ceisio lle bo hynny'n briodol, i'ch adfer i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe bai pethau wedi'u gwneud yn gywir.

Os gwnaethoch dalu am wasanaeth y dylem fod wedi ei ddarparu neu os oedd gennych hawl i gyllid na chawsoch chi, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost neu wneud y taliad priodol.

Yr Ombwdsmon

Os na fydd eich cwyn yn cael ei datrys yn eich barn chi, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac yn medru ymchwilio i'ch cwyn os y credwch eich bod chi, neu'r person rydych yn cwyno ar eu rhan:

- Wedi cael eu trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael trwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth
- Wedi bod dan anfantais bersonol gan fethiant gwasanaeth neu wedi cael eu trin yn annheg

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi fynegi'ch pryderon i ni yn gyntaf, er mwyn rhoi cyfle i ni wneud yn iawn am hynny.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: gofyn@ombwdsmon.cymru
- Y wefan: www.ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gwneud cwyn am ein gwasanaethau Cymraeg

Bydd cwynion mewn perthynas â'r Gymraeg yn dilyn yr un gweithdrefnau a amlinellir yn y polisi hwn.

Os ydych yn anfodlon â'r ffordd yr ydym yn ymateb i'ch cwyn ynglŷn â'r Gymraeg neu os yw eich rhyddid i siarad Cymraeg wedi'i wrthod, gallwch gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg:

- Ffôn: 0345 6033 221
- E-bost: post@cyg-wlc.cymru
- Gwefan: Ffurflen Cwynion
- Comisiynydd y Gymraeg, Swyddfa Caernarfon

  Uned 2, Bloc C
  Doc Fictoria
  Caernarfon
  LL55 1TH

Dysgu Gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydyn ni wedi'u gwneud. Mae ein Uwch Dîm Rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion ac yn cael ei wneud yn ymwybodol o bob pryder neu gwynion difrifol sydd angen ymchwiliad.

Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd yr ydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pryd fydd y newidiadau a addawyd gennym wedi'u cwblhau.

Monitro Canmoliaethau, Sylwadau a Chwynion

Bydd yr holl ganmoliaethau, sylwadau a chwynion sy'n berthnasol i'r polisi hwn yn cael eu cofnodi gan Uchelgais Gogledd Cymru. Bydd yr Uwch Swyddog Polisi Corfforaethol yn gyfrifol am oruchwylio, cofnodi ac adolygu cwynion.

Bob chwe mis, bydd Uwch Dîm Arweinyddiaeth Uchelgais Gogledd Cymru a'r Is-bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion a dderbyniwyd. Bydd hyn yn cynnwys manylion unrhyw gwynion difrifol gydag argymhellion lle mae gwelliannau gwasanaeth wedi'u nodi.

Beth fyddwn ni yn ei ddisgwyl gennych chi

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein tîm yr un hawliau. Rydym felly yn disgwyl i chi fod yn gwrtais a pharchus wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifrïol, gorchmynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.