# CORFFORAETHOL

# Polisi a Gweithdrefn Gwyno’r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Tabl Cynnwys

Beth yw cwyn? [3](#_Toc389131643)

Ein safonau ar gyfer ymdrin â chwynion  [4](#_Toc389131644)

Cyfrinachedd  [5](#_Toc389131645)

Sut i gwyno wrthym [5](#_Toc389131646)

Camau’r weithdrefn gwyno am wasanaethau  [7](#_Toc389131647)

Os ydych yn dal yn anfodlon  [7](#_Toc389131648)

Ein hamserlen ar gyfer ymdrin â chwyn am wasanaeth  [8](#_Toc389131649)

Atebion  [9](#_Toc389131650)

Iawndal  [10](#_Toc389131651)

Cwynion blinderus a di-baid, ac ymddygiad afresymol neu ddifrïol  [10](#_Toc389131652)

Cofnodi cwynion  [11](#_Toc389131653)

Cysylltu â ni  [11](#_Toc389131654)

Addasiadau rhesymol a fformatau amgenach  [12](#_Toc389131655)

Sylwadau, a chwynion nad ydynt yn ymwneud â gwasanaeth  [12](#_Toc389131656)

Atodiad

Cwynion blinderus a di-baid, ac ymddygiad afresymol neu ddifrïol  [13](#_Toc389131657)

Mae’r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth hygyrch, tryloyw ac o ansawdd uchel i bawb rydym yn ymdrin â hwy. Er mwyn gwneud hyn rydym am i chi ddweud wrthym pan fydd pethau’n mynd o le. Rydym am eich cynorthwyo i ddatrys eich cwyn cyn gynted â phosibl.

Os mynegir unrhyw anfodlonrwydd gyda’n gwasanaeth caiff hyn ei drin fel cwyn sy’n galw am ymateb. Rydym yn gwrando ar eich cwynion, yn eu trin o ddifrif ac yn dysgu ganddynt er mwyn gwella ein gwasanaeth yn barhaus.

Beth yw cwyn?

Mae cwyn yn golygu mynegi anfodlonrwydd, p’un a ellid cyfiawnhau hynny neu beidio.

Mae ein polisi yn ymdrin â chwynion am:

* + safon y gwasanaeth y dylech ei ddisgwyl gennym
	+ ymddygiad ein staff wrth gyflenwi’r gwasanaeth hwnnw

unrhyw weithredu neu ddiffyg gweithredu gan ein staff neu eraill wrth gyflawni busnes y Comisiwn

Rydym yn cyfeirio at y cwynion hyn fel "cwynion gwasanaeth".

Nid yw’n polisi cwynion yn ymdrin â:

* + sylwadau am ein polisïau neu benderfyniadau polisi
	+ anfodlonrwydd gyda’n polisïau neu benderfyniadau am achosion unigol, cyllid neu geisiadau am gyngor a chymorth cyfreithiol
	+ materion sydd eisoes wedi’u hymchwilio’n llawn trwy’r weithdrefn gwyno hon, neu

gwynion dienw

Cyfeiriwn at sylwadau neu gwynion o’r fath fel “cwynion nad ydynt yn ymwneud â gwasanaethau”. Ymdrinnir â’r rhain yn wahanol, fel yr amlinellir yn yr adran “Sylwadau, a Chwynion nad ydynt yn ymwneud â gwasanaethau” ar dudalen 12.

**Ein safonau ar gyfer ymdrin â chwynion**

* + Rydym yn trin pob cwyn o ddifrif, p’un a fyddant yn cael eu cyflwyno mewn llythyr neu e-bost, neu’n amgenach yn rhinwedd gofynion addasiadau rhesymol.
	+ Cewch eich trin yn gwrtais, yn barchus ac yn deg bob amser. Byddem yn gobeithio hefyd y byddwch chi, bob amser, yn gwrtais ac yn deg wrth ymdrin â’n staff.
	+ Byddwn yn cadw’ch cwyn yn gyfrinachol o fewn y Comisiwn.
	+ Byddwn yn ymdrin â’ch cwyn gwasanaeth yn brydlon. Byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael cwyn ysgrifenedig cyn pen pum niwrnod gwaith lle mae cyfeiriad gennym i’w anfon yn ôl atoch, a byddwn yn anfon ateb llawn atoch cyn pen 20 niwrnod ar ôl ei chael. Os na fyddwn yn gallu anfon ateb llawn atoch cyn pen 20 niwrnod gwaith ar ôl ei chael oherwydd, er enghraifft, ei bod yn un cymhleth byddwn yn rhoi rheswm dros hynny ac yn dweud wrthych pryd y byddwn yn gallu ateb yn llawn, gan eich hysbysu am unrhyw gynnydd.
	+ Cewch wybodaeth bellach yn ein [Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol](http://www.equalityhumanrights.com/uploaded_files/ehrc_2012_13_annual_report_final_for_web.pdf) ar nifer a chategoriau’r cwynion yn ymwneud â gwasanaeth, a chanran y rheini a gafodd eu cadarnhau.
	+ Ni fyddwn yn eich trin yn llai ffafriol nag unrhyw un arall oherwydd eich:
		- rhyw neu’ch statws priodasol neu bartneriaeth un rhyw: mae hyn yn cynnwys statws y teulu, cyfrifoldeb dros ddibynyddion, a rhywedd (gan gynnwys bwriadu ailbennu rhyw, wedi cychwyn y broses neu wedi cwblhau hynny)
		- cyfeiriadedd rhywiol
		- lliw neu hil: mae hyn yn cynnwys tarddiad ethnig neu darddiad cenedlaethol neu genedligrwydd
		- anabledd
		- credoau crefyddol neu wleidyddol, neu aelodaeth o undeb llafur
		- unrhyw ffactorau eraill na ellir eu cyfiawnhau, er enghraifft, anawsterau iaith, oedran, beichiogrwydd a mamolaeth.

Adrodd Trydydd Parti

Gall achwynwyr ddymuno i drydydd parti weithredu ar eu rhan. Unrhyw berson neu sefydliad yn gweithredu ar ran neu’n ymholi dros yr achwynydd yw trydydd parti. Er enghraifft, gall trydydd parti gynnwys:

* + sefydliadau cynghori

*Wedi’i barhau…*

* + gweithwyr proffesiynol, megis gweithwyr cymdeithasol, nyrsys seiciatrig cymunedol, meddygon neu gyfreithwyr

aelodau teuluol neu ffrindiau

Pan fo trydydd parti yn helpu achwynydd gyda chwyn benodol, mae angen caniatâd ysgrifenedig arnom i’r perwyl hwnnw. Pan fo gennym yr awdurdod hwn, gwnawn bob ymdrech bosibl i hysbysu’r trydydd parti ynglŷn â chynnydd y cwyn.

Nid oes angen caniatad ysgrifenedig arnom os yw AS neu Gynghorydd etholedig yn helpu etholwr gyda chŵyn, a gallwn ddatgelu gwybodaeth wrthynt mewn ymateb i’w ymholiadau.

Hefyd, mae gan gyfreithwyr a thwrneiod rym cyfreithiol mewn rhai amgylchiadau i weithredu ar ran achwynwyr, ac nid oes angen caniatad i ddatgelu gwybodaeth.

Cyfrinachedd

Ymdrinir yn gyfrinachol â phob cwyn yn unol â gofynion Deddf Diogelu Data 1998, yn amodol i’r angen i ddatgelu gwybodaeth fel sy’n ofynnol gan awdurdodau statudol , a/neu yn unol â rhwymedigaethau statudol, cyfreithiol neu seneddol a osodwyd ar y Comisiwn.

Sut i gwyno wrthym

Os ydych am gwyno, gallwch wneud hynny mewn e-bost neu lythyr .

Os ydych yn anabl, ac mae angen addasiad rhesymol arnoch i allu cofrestru eich cwyn, gallwch gysylltu â ni yn amgenach drwy:

* + ffôn (cewch help gan un o’n swyddogion i ysgrifennu eich cwyn drosoch)
	+ ffacs

gofyn i aelod o staff i’ch helpu i ysgrifennu eich cwyn

Mae ein manylion cyswllt yn yr adran Cysylltu â ni isod. Os oes angen addasiadau gwahanol arnoch, rhowch wybod inni a cheisiwn osod y trefniadau priodol yn eu lle pan fo hynny’n bosibl.

### Camau’r weithdrefn gwyno am wasanaethau

Mae gennym weithdrefn dau gam i ymdrin â chwynion, fel yr eglurwyd uchod. Ymhob cam, bydd cael gymaint â phosibl o eglurder a manylion gennych ac ein darparu ag unrhyw ddogfennau a gohebiaeth ynghyd â datgan eich bod am gwyno, yn ein cynorthwyo i ddatrys eich cwyn yn gyflym. Os nad yw’r holl fanylion sydd ei angen i ddelio â’r gŵyn gennym, gallwn gysylltu â chi am wybodaeth bellach.

Ein Huned Gohebiaeth sy’n gyfrifol am reoli sut mae cwynion gwasanaeth yn cael eu trin, gan gynnwys rhoi gwybod ichi am y canlyniad.

Cam 1

Dyma ein cyfle cyntaf i ddatrys eich cwyn. Rydym yn disgwyl i’r mwyafrif o gwynion gael eu datrys yn y cam hwn. Pan gawn eich cwyn byddwn yn cysylltu ag uwch swyddog o’r gyfarwyddiaeth fwyaf priodol a gofyn iddynt ymateb i’ch cwyn. Mae hyn yn cynnwys unrhyw gŵyn gwasanaeth am ein cyn gwasanaethau os bydd y wybodaeth berthnasol yn dal gennym.

Cam 2

Os nad ydych yn fodlon gyda’r ymateb yng ngham 1, gallwch ofyn am adolygiad. Bydd Cyfarwyddwr (neu Ddirprwy Gyfarwyddwr) cyfrifol yn ymgymryd â’r gorchwyl hwn. Dylai eich cais, ynghyd â’r holl ohebiaeth ddilynol sy’n gysylltiedig ag ef, gael ei anfon i’n Huned Gohebiaeth a fydd yn trosglwyddo’ch cais i’r Cyfarwyddwr perthnasol i’w adolygu.

Os ydych yn dal yn anfodlon

Os ydych wedi dilyn dau gam ein gweithdrefn gwyno ac yn dal heb eich bodloni, gallwch ofyn i’ch cwyn gael ei hadolygu gan yr [Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd](http://www.ombudsman.org.uk/) (yr Ombwdsmon) sy’n annibynnol o’r Comisiwn. Bydd yr Ombwdsmon yn asesu a oes tystiolaeth o fethiant o ran gwasanaeth neu gamweinyddu ar ein rhan. Mae gennych uchafswm o **28 o ddiwrnodau** o ddyddiad ymateb terfynol y Comisiwn i gofrestru cwyn gerbron yr Ombwdsmon.

Dim ond trwy eich [Aelod Seneddol (AS)](http://findyourmp.parliament.uk/) y gallwch gyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon. Dylech gysylltu â’ch AS a gofyn iddynt gyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon. Gall yr Ombwdsmon gyflawni ymchwiliadau annibynnol i gwynion am adrannau’r llywodraeth, asiantaethau a rhai cyrff cyhoeddus sy’n cynnwys y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.

Gallwch gysylltu â’r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd fel a ganlyn:-

Drwy’r post: **Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP**

Ffôn neu ffacs: **020 7217 4000**

Ffôn testun (Minicom): **0300 061 4298**

Gwefan [**http://www.ombudsman.org.uk/**](http://www.ombudsman.org.uk/)

Ein hamserlen ar gyfer ymdrin â chwyn am wasanaeth

Mae ein hamserlen ar gyfer ymdrin â chwyn yn cydymffurfio â chanllaw a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau Iechyd.

**Cam 1**

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn eich cwynion cyn pen pum niwrnod gwaith o gael pob cwyn. Byddwn yn anfon ateb llawn atoch cyn pen 20 niwrnod gwaith ar ôl ei dderbyn.

Os fyddwch yn cyflwyno cwyn yn bersonol i aelod o’n staff (mewn digwyddiad neu gyfarfod), byddwn yn cofnodi eich cwyn cyn pen 3 diwrnod gwaith, a’i gydnabod cyn pen 5 niwrnod gwaith ar ôl hynny. Byddwn wedyn yn ymdrin â’ch cwyn yn unol â’n polisi ar gyfer cwynion ysgrifenedig.

Cam 2

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwynion cyn pen pum niwrnod gwaith o gael pob cwyn. Byddwn yn anfon ateb llawn atoch cyn pen 20 niwrnod gwaith ar ôl ei dderbyn.

Ymestyn terfynau amser

Ein nod yw gorffen ein hymchwiliad i bob cwyn a gawn am ein gwasanaeth cyn pen yr amserlen a amlinellwyd uchod. Fodd bynnag, gyda nifer cyfyngedig o achosion, er enghraifft, os yw’r gwyn yn gymhleth iawn neu’n gofyn am ddadansoddiad pellach, efallai bydd angen ymestyn y terfyn amser i sicrhau bod gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom i ymdrin â hi. Os mai felly y mae, byddwn yn eich hysbysu am gynnydd yr ymchwiliad, y rhesymau am yr oedi a’r camau nesaf.

Atebion

Pan fydd pethau’n mynd o’i le byddwn yn cymryd camau i:

* + dderbyn cyfrifoldeb ac ymddiheuro
	+ egluro beth a aeth o’i le a pham, ac
	+ unioni pethau drwy wneud y newidiadau gofynnol

dysgu gwersi gan gamgymeriadau a newid polisïau ac arferion lle fo’n gymesur a synhwyrol i wneud felly

Gall y camau a gymerwn i unioni pethau (h.y. i wneud iawn) wrth ymateb i gŵyn gwasanaeth gynnwys unrhyw gyfuniad o’r atebion a nodir yn y rhestr isod. Yr egwyddor gyffredinol yr ydym yn ei dilyn yw y dylai achwynwyr, cyn belled â phosibl, gael eu rhoi yn yr un safle y byddent wedi bod ynddo oni bai i bethau fynd o’i le.

Mae angen i’r ateb fod yn gymesur a phriodol i’r methiant yn y gwasanaeth, a chymryd i gyfrif yr hyn y mae pobl yn dymuno ei gael i wneud iawn am y gŵyn. Ymddiheuro yw’r cam mwyaf priodol yn gyffredinol, ond dichon y bydd camau eraill hefyd yn angenrheidiol mewn rhai amgylchiadau.

Rhestr atebion

* + Ymddiheuro’n llawn, gan egluro beth a ddigwyddodd a/neu beth a aeth o’i le. (nid yw ymddiheuro yn gyfystyr â derbyn atebolrwydd o dan Adran 2 Deddf Iawndal 2006)
	+ Camau unioni, a allai gynnwys adolygu neu newid penderfyniad ar y gwasanaeth a roddir i achwynydd unigol
	+ Darparu’r gwasanaeth gofynnol yn y lle cyntaf (ar unwaith, os yn briodol)
	+ Unioni pethau (er enghraifft, newid gweithdrefn i atal anawsterau cyffelyb yn y dyfodol, naill ai i’r achwynydd neu eraill)
	+ Hyfforddi neu oruchwylio; neu gyfuniad o’r ddau

Iawndal ariannol

Iawndal

Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd atebion ac eithrio iawndal ariannol, yn boddhau’r achwynydd. Opsiwn terfynol yw iawndal ariannol, a bydd yn gymwys yn unig pan ystyrir y golled neu’r dioddefaint yn ddigonol i warantu taliad o’r fath, h.y. mewn achosion o golled ariannol uniongyrchol neu anuniongyrchol wirioneddol.

Mewn amgylchiadau lle penderfynir fod ein camau neu ddiffyg gweithredu wedi peri camweinyddu, os yw’r achwynydd wedi dioddef colled ariannol uniongyrchol neu anuniongyrchol, gall iawndal fod yn daladwy. Wrth bennu hyn, byddwn yn rhoi sylw i “[Principles for Remedy](http://www.ombudsman.org.uk/improving-public-service/ombudsmansprinciples/principles-for-remedy)” a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd.

Pan bennir, yn dilyn ymchwiliad o gŵyn, fod achwynydd wedi dioddef camwedd a neu galedi gan beri colled ariannol uniongyrchol neu anuniongyrchol yn sgil y camweinyddu, byddwn yn pennu a yw iawndal yn ateb priodol drwy edrych ar yr holl dystiolaeth, gan gynnwys y swm yr all achwynydd ddangos y maent wedi’i golli, neu pa gostau ychwanegol a ddaeth i’w rhan o ganlyniad i’n camweinyddu.

Cofnodir y rheswm am ein penderfyniad gan y penderfynwr a’i gynnwys yn ein hymateb.

Cwynion blinderus a di-baid, ac ymddygiad afresymol neu ddifrïol

Delir â phob cwyn yn unol â’r polisi hwn. Fodd bynnag, bydd ymddygiad cwyno afresymol neu ddifrïol yn digwydd o bryd i’w gilydd, ac mae cwynion blinderus a di-baid yn broblem gynyddol i gyrff y sector cyhoeddus. Gall anawsterau i ymdrin â chwynion o’r fath beri straen ar amser ac adnoddau gan achosi straen ar y staff sy’n gorfod ymdrin â’r materion cymhleth a heriol hyn.

Mae’r Comisiynydd Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yn diffinio achwynwyr afresymol parhaus fel “y rheini sydd, oherwydd amlder neu natur eu cyswllt gyda’r awdurdod, yn rhwystro ystyriaeth yr awdurdod o’i chwynion ei hunan neu gwynion pobl eraill”.

Mae gennym bolisi yn nodi sut fyddwn yn ymateb i’r sefyllfaoedd hyn.

Cofnodi cwynion

Byddwn yn cofnodi manylion y cwynion, y deilliannau a’r camau a gymerwyd a’u defnyddio i wella gwasanaeth. Byddwn yn cofnodi’r holl gwynion a gawn a choladu data ohonynt i’n helpu i ddeall y problemau sy’n codi fwyaf, ac i’r graddau yr ydym yn llwyddo eu datrys.

Gwerthfawrogwn eich adborth a byddwn yn ei ddefnyddio i’n helpu ni i:

* + gael pethau’n iawn yn y dyfodol os nad ydym wedi llwyddo eisoes
	+ canolbwyntio’n fwy ar y cwsmer
	+ bod yn fwy agored ac atebol
	+ gweithredu’n deg ac yn gymesur

ceisio am welliant parhaus

Byddwn yn ymdrin â’ch gwybodaeth fel y caiff ei phrosesu a’i chadw’n briodol ac yn gyfreithiol, yn unol â deddfwriaeth diogelu data.

Cysylltu â ni

Dylid anfon pob cwyn a chais am adolygiad sy’n berthnasol i’n gweithdrefnau cwyno i:

Drwy’r post: **Correspondence Unit
Equality and Human Rights Commission
2nd floor Arndale House
The Arndale Centre
Manchester
M4 3AQ**

Drwy e-bost: **complaints@equalityhumanrights.com**

Os na allwch ysgrifennu atom ac mae angen addasiad rhesymol arnoch oherwydd eich bod yn berson anabl, cysylltwch â ni fel a ganlyn:

**Ffôn:** 0161 829 8327

**Ffacs**: 0161 829 8110

Addasiadau rhesymol a fformatau amgenach

Mae’r Comisiwn yn ymroddedig i gyfle cyfartal a’n nod yw bod â pholisi cwynion corfforaethol sy’n hawdd ei ddefnyddio ac yn hygyrch i’n cwsmeriaid oll. Cymerwn gamau rhesymol i ymgymryd ag unrhyw addasiadau rhesymol a all fod eu hangen arnoch i’ch galluogi i gael mynediad at y polisi hwn neu gael ymatebion i gwynion mewn fformatau gwahanol, a darparu’r fath gynhorthwy y gall yn rhesymol fod ei angen arnoch.

Os hoffech y polisi neu ymateb i gŵyn mewn fformat gwahanol (megis Braille, CD sain, fideo BSL, print bras neu Easy Read) wnewch chi gysylltu â complaints@equalityhumanrights.com.

Sylwadau, a chwynion nad ydynt yn ymwneud â gwasanaeth

Mae ansawdd gwasanaeth yn fesur pwysig i ni o’n heffaithioldeb. Mae dysgu gan gwynion, gan gynnwys cwynion nad ydynt yn ymwneud â gwasanaeth (cwynion na chwmpasir gan y polisi hwn), yn ffordd rymus i helpu gwelliant parhaus yn y Comisiwn ac i’n galluogi i gyflenwi yn ôl ein gwerthoedd a’n safonau. Bydd rheolwr cyfrifol o dîm priodol yn edrych ar bob cwyn nad yw’n ymwneud â gwasanaeth, a chaiff ymateb, os oes gofyn am un, ei anfon atoch yn uniongyrchol cyn pen 20 niwrnod gwaith pan fo’n bosibl. Dylid anfon cwynion nad ydynt yn ymwneud â gwasanaeth i’r Uned Gohebiaeth.

Yn ogystal â dysgu gan eich cwynion mae diddordeb gennym hefyd mewn syniadau a allai fod gennych am sut y gallem wneud pethau’n well. Hoffem i chi hefyd ddweud wrthym pan rydym yn gwneud pethau’n dda.

Caiff eich sylwadau eu pasio ymlaen at y tîm perthnasol i’w defnyddio i wella ein gwasanaeth a’r modd yr ydym yn gwneud pethau. Gallwch roi eich sylwadau drwy gysylltu ag unrhyw aelod o’n staff, neu mewn e-bost i’r Uned Gohebiaeth.

*Atodiad i’r Polisi a Gweithdrefn Gwyno:*

Polisi Cwynion Blinderus ac Ymddygiad Afresymol a Difrïol

**Mae’r polisi hwn wedi’i integreiddio gyda pholisïau eraill y Comisiwn sy’n bodoli. Nid yw’n mynd i’r afael â materion iechyd a diogelwch yn uniongyrchol ac ymdrinnir â hwy mewn mannau eraill.**

Mae’r polisi hwn yn delio â chwynion gwasanaeth y mae staff y Comisiwn yn eu hystyried yn rhai blinderus neu ailadroddus, ac ag ymddygiad sydd yn ein tyb ni yn afresymol. Cymerwyd canllaw’r [Comisiynydd Gwybodaeth (ICO](http://www.ico.gov.uk)) o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 i gyfrif wrth ei lunio.

Gall rhai cwynion ymwneud â’n penderfyniadau terfynol ar faterion, megis:

* + ceisiadau am grantiau;
	+ ceisiadau am gymorth cyfreithiol;
	+ ceisiadau am gamau gorfodi; neu

geisiadau am newidiadau i’n polisïau.

Mae gweithdrefnau gwahanol gan y Comisiwn yn mynd i’r afael â materion o’r fath. Pan fo’r gweithdrefnau hynny’n aflwyddiannus, caiff unrhyw gwynion dilynol a ystyrir yn rhai blinderus neu ailadroddus eu delio hefyd yn unol â’r polisi hwn.

* + - 1. **Cwynion blinderus ac ailadroddus**

Weithiau cawn gwynion y gellir eu hystyried yn rhai ‘blinderus’ neu ‘ailadroddus’. Gall rhai o’r cwynion hyn fod yn gostus i’w hymdrin; neu gall ymateb iddynt fod yn ddefnydd anghymesur o amser ein staff.

Wrth benderfynu a yw cwyn yn flinderus mae rhaid i ni ymhob achos gymryd cyd-destun a hanes y gŵyn i gyfrif. Byddwn yn ystyried a fydd y gŵyn yn debygol o achosi trallod, trafferth neu annifyrrwch na ellir eu cyfiawnhau. Yn benodol, byddwn yn ystyried y materion a ganlyn:

* + A ellir yn deg ystyried y gŵyn yn un obsesiynol?
	+ A yw’r gŵyn yn aflonyddu staff ac yn peri annifyrrwch iddynt?
	+ A yw’r gŵyn wedi’i chyflwyno i beri trafferth neu ddicter?

A oes diffyg gwerth neu bwrpas difrifol i’r gŵyn?

Y pryder yr awn i’r afael ag ef yw p’un ai a yw’r gŵyn yn flinderus yng nghyswllt effaith y cais arnom ni ac nid a yw’r achwynydd yn flinderus yn bersonol.

Yn ôl ei ystyr cyffredin, mae’r term "blinderus" yn cyfeirio at weithgaredd sy’n “debygol o achosi trallod neu annifyrrwch, yn llythrennol i gythruddo’r unigolion y cyfeiriwyd y gŵyn atynt”.

I gŵyn fod yn flinderus, byddwn yn ystyried a oes achos priodol neu gyfiawnhad amdani. Ni fyddwn yn archwilio’r gŵyn ei hun yn unig, ond hefyd ei chyd-destun a’i hanes. Gall y cyd-destun hwnnw gynnwys cwynion eraill a gyflwynodd yr achwynydd i ni (p’un ai a gydymffurfiwyd â hwy neu eu gwrthod), nifer a thestun y cwynion yn ogystal â hanes trafodion eraill rhwng yr achwynydd a ni. Gall effaith y gŵyn gael ei phennu gymaint, neu’n fwy yn wir, gan y cyd-destun hwnnw fel gan yr achwynydd ei hunan.

Byddwn yn ystyried y ffactorau a ganlyn (nid yw’r rhestr yn hollgynhwysol) wrth bennu a yw cwyn yn flinderus:

* + pan fo’r gŵyn yn gofyn am wybodaeth sydd eisoes wedi’i darparu
	+ pan fo natur a maint gohebiaeth yr achwynydd atom yn awgrymu ymagwedd obsesiynol at ddatgelu
	+ pan fo cywair yr ohebiaeth gan yr achwynydd yn ymosodol a/neu’n pregethu’n ddi-baid ac yn dangos mai dadlau yw’r diben ac nid, mewn gwirionedd, i gael gwybodaeth
	+ pan ellir disgwyl yn rhesymol y bydd yr ohebiaeth yn effeithio’n negyddol ar iechyd a lles ein staff
	+ pan fo’r gŵyn, o edrych arni yn ei chyfanrwydd, yn ymddangos fel petai wedi’i bwriadu i wneud dim mwy na ailagor materion sydd wedi’u dadlau nifer o weithiau eisoes, a’i bod, mewn gwirionedd, yn ffordd wahanol i fynd ar eu trywydd
	+ pan fyddai ymateb i’r gŵyn yn debygol o olygu beichiau ariannol a gweinyddol sylweddol ac anghymesur inni

pan nad yw’n gŵyn untro ond yn enghraifft o’r un cwynion yn cael eu cyflwyno dro ar ôl tro, neu pan gaiff manylion y cwynion eu mynegi’n wahanol bob tro nes bod yn anodd deall yr union beth y mae’r achwynwyr yn ei geisio ac yn ei wneud yn llai tebygol y gellid cyflawni hynny

Ni fyddai un o’r ffactorau uchod wrth ei hunan yn arwain at ganfyddiad bod cwyn yn flinderus. Fodd bynnag, ar sail nerth yr amryw ffactorau ynghyd ag hanes a chyd-destun y gŵyn, gall cwyn gael ei chyfrif yn flinderus gan y Comisiwn.

Mae’n bwysig wrth gwrs na ddylid ystyried pob cwyn a ddaw o un ffynhonnell sengl yn flinderus oherwydd yn unig fod rhai ohonynt o’r blaen wedi bod felly. Mae hyn yn arbennig o berthnasol, os yw’r gŵyn ar yr olwg gyntaf yn ymddangos yn benodol, yn sefyll ar ei thraed ei hun ac yn ddigon syml. Fodd bynnag, mae’n hollol briodol ac angenrheidiol i edrych ar y gŵyn honno yn ei chyd-destun wrth ystyried a yw cwyn yn flinderus - os, dyweder, bod y gŵyn yn rhan o achwyniad ehangach yn erbyn y Comisiwn a’i bod, er enghraifft, wedi’i chysylltu’n annatod i gais unigolyn i ddal y Comisiwn yn atebol am ffaeleddau canfyddedig.

Gall cwynion weithiau fod yn fodd i unigolion geisio ailagor materion blaenorol. Er i ni gydnabod na fydd pobl bob amser yn fodlon gyda’r ymatebion a gânt, nid yw codi cwynion yn foddion i ateb cwynion na chafodd eu datrys drwy sianeli eraill. Mae cwynion parhaus, ar ôl mynd i’r afael â’r gŵyn sylfaenol, yn mynd y tu hwnt i gais rhesymol am benderfyniad.

1. Ymddygiad Afresymol

Mae’r Comisiwn yn deall y gall pobl ymddwyn allan o gymeriad mewn cyfnod o drallod neu oherwydd rhwystredigaeth. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn afresymol oherwydd bod yr achwynydd yn rymus neu’n benderfynol. Bydd staff y Comisiwn yn gwneud lwfans rhesymol dros ymddygiad achwynydd.

Serch hynny, gall y sefyllfa rhwng achwynydd a staff y Comisiwn waethygu a daw ymddygiad yr achwynydd yn annerbyniol, er enghraifft, yn ddifrïol, ymosodol neu fygythiol. Mae cwynion difrïol, ymosodol, bygythiol neu flinderus o’r fath yn brin ond weithiau cawn ein hunain mewn sefyllfa lle mae angen i ni gyfyngu’r cyfathrebu neu ei ddwyn i ben yn ogystal â mynediad at ein hadeiladau.

Mae hawl gan ein staff i ymgymryd â’u gwaith heb gael eu difrïo, eu bygwth a’u haflonyddu na dioddef cwynion blinderus ac ailadroddus. Rydym yn disgwyl i’n staff gael eu trin yn gwrtais a chyda pharch. Mae dyletswydd gan y Comisiwn i ddiogelu lles a diogelwch staff ac rydym yn ystyried trais, bygythiadau ac ymddygiad difrïol tuag at ein staff yn annerbyniol. Disgwylir i’r staff hefyd ymdrin â chwynion yn gwrtais, yn deg a chyda pharch.

Ystyrir achwynwyr, sy’n aflonyddu neu a fu’n ddifrïol, ymosodol neu fygythiol tuag at ein staff – neu eu teuluoedd neu gysylltwyr – ar un achlysur neu fwy yn uniongyrchol neu’n anuniongyrchol, yn afresymol.

Canlyniad unrhyw fygythiadau neu drais gan achwynwyr bydd terfynu cysylltiadau uniongyrchol â hwy. Mae trais yn cynnwys ymddygiad neu iaith (ysgrifenedig, llafar, neu mewn cywair neu fel arall) a all beri i staff deimlo’n ofnus, neu’u bod wedi’u bygwth neu’u cam-drin. Mae enghreifftiau o ymddygiad annerbyniol yn cynnwys, ond nid yn unig y rhain, bygythiadau, cam-drin lleisiol, sylwadau difrïol, anghwrteisi, aflonyddu ar sail hil, rhyw, homoffobia, traws ffobia, anabledd neu arall yn seiliedig ar nodweddion personol neu sylwadau anweddus, mynnu’n ailadroddus bod camau disgyblu’n cael eu cymryd yn erbyn staff, a lle gwyddys fod achwynwyr wedi recordio cyfarfodydd neu sgyrsiau ar y ffôn heb ganiatâd.

Byddwn hefyd yn ystyried y gall gosodiadau ymfflamychol a honiadau di-sail fod yn gyfystyr ag ymddygiad difrïol.

Ar ben hynny, bydd staff y Comisiwn yn terfynu galwadau ffôn os ystyrir y galwr yn ymosodol, difrïol neu fygythiol. Yn gyntaf, dywedir wrth yr achwynwyr ein bod yn ystyried eu hiaith yn anweddus neu eu hymddygiad yn annerbyniol a gofyn iddynt beidio â defnyddio iaith neu ymddygiad o’r fath.

Os yw swyddog yn ystyried bod yr ymddygiad yn afresymol cynghorir hwy yn y lle cyntaf i gyfeirio’r achos at eu rheolwr a all geisio am gyngor ac arweiniad cyn pennu cysylltu â’r achwynydd yn y dyfodol, ar y ffôn, wyneb yn wyneb neu’n electronig.

Pan ystyrir y cwynion yn flinderus, caiff yr achwynydd ei hysbysu’n ysgrifenedig na fydd gohebiaeth bellach ar y mater dan sylw. Bydd y Comisiwn yn gychwynnol yn cadw un math o gysylltiad ar agor fel nad oes gwaharddiad cyffredinol ar gysylltu ag unrhyw unigolyn.

Pan fo ymddygiad afresymol neu ddifrïol wedi’i bennu, caiff yr achwynydd ei hysbysu’n ysgrifenedig na fydd y Comisiwn yn ymgysylltu mwyach â hwy mewn unrhyw fodd. Amgaeir copi o’r polisi hwn yn yr ohebiaeth a, os a phan yn briodol, nodir cyfnod o ddim cysylltu. Os oes angen cysylltu’n bellach, hysbysir yr achwynydd mai’r Cyfarwyddwr neu ei swyddog penodedig fydd yn ymgymryd â’r gorchwyl hwnnw. Ailystyrir penderfyniad i gyfyngu cyswllt os fydd yr achwynydd, wedi hynny, yn dangos ymddygiad mwy rhesymol.

Os ydych yn anghytuno â phenderfyniad y Comisiwn bod eich ymddygiad yn afresymol, gallwch ei herio. Cyfeiriwch at ein Polisi Cwynion ar gyfer unrhyw heriau.

Cofnodir pob helynt o aflonyddu neu ymddygiad ymosodol a’u cyfeirio at uwch staff. Mewn amgylchiadau priodol gall y materion hyn gael eu cyfeirio at yr heddlu a gall y Comisiwn ystyried camau cyfreithiol priodol yn erbyn yr achwynydd, os yn angenrheidiol, heb rybudd ymlaen llaw.