Polisi a gweithdrefn cwynion gwasanaeth Diweddarwyd Mawrth 2021

Cynnwys

[Cyflwyniad 2](#_Toc68109228)

[Beth mae'r polisi hwn yn ei gwmpasu 2](#_Toc68109229)

[Ein cyfrifoldebau 2](#_Toc68109230)

[Addasiadau rhesymol a fformatau amgen 3](#_Toc68109231)

[Cymorth eiriolaeth 3](#_Toc68109232)

[Cam 1: Cwyn anffurfiol 5](#_Toc68109233)

[Cam 2: Cwyn ffurfiol 6](#_Toc68109234)

[Gwneud cwyn ffurfiol cam 2 6](#_Toc68109235)

[Amserlenni 7](#_Toc68109236)

[Asesiad cychwynnol 7](#_Toc68109237)

[Cydnabod y gŵyn 10](#_Toc68109238)

[Ymchwiliad 10](#_Toc68109239)

[Canlyniad 11](#_Toc68109240)

[Cam 3: Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd 12](#_Toc68109241)

[Cysylltiadau 13](#_Toc68109242)

# Cyflwyniad

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth tryloyw a hygyrch o ansawdd uchel i bawb yr ydym yn delio â hwy. I wneud hyn, mae angen i chi ddweud wrthym pan fyddwn yn cael pethau'n anghywir. Rydym am helpu i ddatrys eich cwyn cyn gynted â phosibl.

Rydym yn delio ag anhapusrwydd gyda'n gwasanaeth, sy'n galw am ymateb, fel cwyn. Rydym yn gwrando ar eich cwynion, yn eu trin o ddifrif, ac yn dysgu oddi wrthynt fel y gallwn wella ein gwasanaeth yn barhaus.

## Beth mae'r polisi hwn yn ei gwmpasu

Mae'r polisi hwn yn ymdrin â chwynion am safon y gwasanaeth y dylech ei disgwyl gennym ni ac ymddygiad ein staff wrth ddarparu'r gwasanaeth hwnnw. Rydym yn cyfeirio at y cwynion hyn fel ‘cwynion gwasanaeth’.

## Ein cyfrifoldebau

Mae gan ein Tîm Arweinyddiaeth Gweithredol gyfrifoldeb cyffredinol am y polisi hwn. Mae Cyfarwyddwyr, Penaethiaid Cenedl a Chyfarwyddwyr Gweithredol yn gyfrifol am sicrhau ein bod yn ei weithredu ac yn cydymffurfio ag ef. Rydym yn cadw'r hawl i newid y polisi ar unrhyw adeg.

Mae'r Uwch Bennaeth (adran Cyfraith Gorfforaethol a Llywodraethu) yn atebol i'r Tîm Arweinyddiaeth Gweithredol a'r Bwrdd am gwynion.

Gall Penaethiaid, Uwch Benaethiaid, Cyfarwyddwyr a Phenaethiaid Cenedl ymchwilio i gwynion (fel y bo'n briodol).

Mae'r Tîm Llywodraethu Gwybodaeth yn cynghori staff ar drin cwynion ac yn anfon ymatebion allan yng Nghymru a Lloegr. Mae Tîm yr Alban yn delio â chwynion ac yn anfon ymatebion yn yr Alban.

Mae ein holl staff yn gyfrifol am nodi cwynion a'u hanfon ymlaen ac unrhyw wybodaeth arall sydd ei hangen ar y Tîm Llywodraethu Gwybodaeth.

Byddwn yn cofnodi'ch cwynion yn gyfrinachol. I gael gwybodaeth am yr hyn a wnawn gyda data personol gweler ein [hysbysiad preifatrwydd](https://www.equalityhumanrights.com/en/contact-us/privacy-notice).

## Addasiadau rhesymol a fformatau amgen

Ein nod yw gwneud ein polisi yn hawdd ei ddefnyddio ac yn hygyrch i bawb. Byddwn yn cymryd camau i wneud unrhyw addasiadau rhesymol sydd eu hangen i gael mynediad i'r polisi hwn, neu unrhyw geisiadau i ddarparu ymatebion mewn fformatau eraill.

Os na allwch gysylltu â ni yn ysgrifenedig oherwydd anabledd ac angen addasiad rhesymol, ffoniwch ni ar: 0161 829 8327

Rydym hefyd yn cynnig [gwasanaeth fideo iaith arwyddion ar-lein ar gyfer defnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain (BSL).](https://www.equalityhumanrights.com/en/contact-us/british-sign-language-bsl-online-interpreting-service)

Os hoffech gael ymateb yn Gymraeg, rhowch wybod i ni. Rydym yn croesawu gohebiaeth yn Gymraeg. Byddwn yn ymateb yn Gymraeg ac ni fydd hyn yn achosi oedi.

## Cymorth eiriolaeth

Mae’n bosib y bydd asiantaethau eiriolaeth yn gallu eich cefnogi trwy'r broses gwyno a'ch helpu chi i fynegi eich barn a'ch dymuniadau.

Os oes angen cymorth arnoch i wneud cwyn, rydym yn hapus i dderbyn eich cwyn gan:

* asiantaeth gynghori neu eiriolaeth
* gweithwyr proffesiynol (megis gweithwyr cymdeithasol, nyrsys seiciatryddol cymunedol, meddygon neu gyfreithwyr)
* ASau, Aelodau Senedd yr Alban, Aelodau’r Senedd (AS) a chynghorwyr etholedig
* aelodau'r teulu neu ffrindiau.

Ar ôl i'ch eiriolwr ysgrifennu atom, byddwn yn rhoi gwybod iddynt a oes angen eich caniatâd arnom i ni siarad â nhw.

Gellir dod o hyd i restrau o ddarparwyr eiriolaeth i gysylltu â nhw o:

* [Cyngor ar Bopeth](https://www.citizensadvice.org.uk/health/nhs-and-social-care-complaints/complaining-about-the-nhs/who-you-can-go-to-when-you-have-a-problem-with-the-nhs/organisations-that-can-help-you-make-a-complaint-about-health-services/)
* [Learning Disability England](https://www.learningdisabilityengland.org.uk/wp-content/uploads/2019/01/list-for-LDE16690.pdf)
* [Mind](https://www.mind.org.uk/information-support/guides-to-support-and-services/advocacy/useful-contacts/)
* [Scottish Independent Advocacy Alliance](https://www.siaa.org.uk/find-advocate/)
* [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/?emergency=1).

# Cam 1: Cwyn anffurfiol

Lle mae materion yn syml ac rydym yn derbyn ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, efallai na fydd angen ymchwiliad ffurfiol arnom. Gallwn ymddiheuro, ceisio unioni pethau a / neu ddysgu o'n camgymeriad. Pan fydd hwn yn opsiwn, byddwn yn gwneud hyn yn brydlon ac o fewn 10 diwrnod gwaith.

Gall unrhyw aelod o staff ddelio â chwyn yn anffurfiol (gan gynnwys yr unigolyn y cwynir amdano) a chynnig ymddiheuriad yn y fan a'r lle. Os yw'r gŵyn yn syml ond na all y person a dderbyniodd y gŵyn ddelio â hi oherwydd ei fod yn anghyfarwydd â'r mater, byddant yn ei throsglwyddo i rywun a all ddelio â hi gyn gynted â phosibl.

Enghreifftiau o gwynion anffurfiol cam 1

* Rydym yn hwyr yn ateb ichi neu nid ydych wedi derbyn ymateb.
* Nid ydych yn siŵr a ydych wedi derbyn ymateb ond gallwn weld o'ch ffeil eich bod wedi derbyn un ac efallai ei fod wedi mynd i'ch ffolder sbam.
* Rydych chi'n anhapus â rhywbeth a ddywedodd ein staff ac maen nhw'n cytuno y gallen nhw fod wedi'i ddweud mewn ffordd well.

Os ymddiheurwn ar y ffôn neu wyneb yn wyneb, ni fyddwn fel arfer yn dilyn hyn gydag e-bost (er y gall aelodau staff unigol benderfynu gwneud hynny).

Os ydych chi'n dal i fod yn anfodlon neu os nad ydym yn teimlo bod y gŵyn yn hawdd ei delio â hi yn anffurfiol, gallwch wneud cwyn ffurfiol gan ddefnyddio cam 2 (gweler [Cam 2: Cwyn ffurfiol](#_Stage_2:_Formal)).

# Cam 2: Cwyn ffurfiol

Bydd cwyn yn cael ei throsglwyddo i'r cam hwn pan:

* geisiwyd cam 1 ond rydych yn parhau i fod yn anfodlon
* mae'r materion yn gymhleth neu mae angen ymchwilio iddynt yn fanwl, neu
* mae'r gŵyn yn ymwneud â materion y nodwyd eu bod yn rhai difrifol.

## Gwneud cwyn ffurfiol cam 2

Gallwch wneud cwyn ffurfiol:

* **trwy e-bost:** [complaints@equalityhumanrights.com](mailto:complaints@equalityhumanrights.com)
* **trwy'r post**:

The Equality and Human Rights Commission

Information Governance Team

Arndale House

Arndale Centre

Manchester

M4 3AQ

Wrth wneud eich cais, cofiwch gynnwys:

* eich enw a'ch cyfeiriad (bydd cyfeiriad e-bost yn iawn)
* beth yw pwnc eich cwyn, ac
* unrhyw ofyniad arall (er enghraifft, os oes angen i'ch ymateb gael ei anfon yn Gymraeg, neu trwy'r post yn hytrach nag e-bost).

Ceisiwch fod mor glir â phosibl. Bydd hyn yn ein helpu i ddeall eich cwyn ac ymateb ichi yn brydlon. Os yw cwyn yn aneglur, gallwn ofyn i chi am ragor o wybodaeth i'n helpu i ddeall. Os na fyddwch yn darparu'r wybodaeth sydd ei hangen arnom pan ofynnir i chi, mae’n bosib na allwn eich helpu.

## Amserlenni

Os ydych chi am wneud cwyn ffurfiol, yna dylech wneud hynny cyn pen tri mis ar ôl y mater yr ydych yn dymuno cwyno amdano. Gallai aros yn hirach ei gwneud hi'n anodd edrych ar eich cwyn a golygu nad ydym yn gallu oni bai ein bod ni'n credu bod amgylchiadau eithriadol. Mae enghreifftiau o amgylchiadau eithriadol yn cynnwys:

* rydych newydd ddarganfod am y broblem
* mae angen estyniad arnoch fel addasiad rhesymol, a
* afiechyd, profedigaeth neu amgylchiad personol difrifol arall.

Ein nod yw anfon ymateb llawn cyn pen 20 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn. Os bydd angen i ni gysylltu â chi i gael eglurhad pellach, neu â’ch asiantaeth eiriolaeth am gydsyniad, bydd yr 20 diwrnod gwaith yn cychwyn o'r dyddiad y cawn y wybodaeth sydd ei hangen arnom. Os na allwn gyflawni'r terfyn amser hwn, byddwn yn dweud wrthych ac yn rhoi gwybod ichi pryd y byddwn yn debygol o allu ymateb i'ch cwyn.

## Asesiad cychwynnol

Byddwn yn penderfynu a yw'r mater yn gŵyn gwasanaeth neu a oes angen delio â'ch cwyn mewn ffordd arall.

### Wedi'i chwmpasu gan bolisi neu broses arall

Os yw'ch cwyn yn dod o dan bolisi neu broses arall, byddwn yn ei hanfon at y tîm cywir i'w delio â hi ac yn ysgrifennu i egluro hynny i chi.

Ymhlith yr enghreifftiau mae:

* lle mae dull apelio arall wedi'i nodi yn Neddf Cydraddoldeb 2006
* lle mae ein proses adolygiad cyfreithiol yn berthnasol
* cais am wybodaeth neu adolygiad o dan ddeddfau diogelu data neu ryddid gwybodaeth
* achwyniad cyflogaeth amdanom ni, a
* lle mae llys neu dribiwnlys eisoes wedi clywed y mater.

Enghreifftiau o gwynion a gwmpesir gan broses arall

* Gwnaethom wrthod ariannu achos gan ddefnyddio ein pwerau Deddf Cydraddoldeb ac mae cyfreithiwr yr unigolyn yn gofyn inni adolygu'r penderfyniad hwnnw.
* Mae unigolyn yn cwyno nad ydym wedi darparu’r holl wybodaeth sydd gennym amdanynt o dan ddeddfau diogelu data.

### Adborth

Os nad yw'ch cwyn yn gŵyn gwasanaeth ac nad yw'n dod o fewn unrhyw un o'n polisïau eraill, byddwn yn ei thrin fel adborth.

Pan roddwch adborth, mae'r wybodaeth hon yn ein helpu i ddeall mwy am y materion cydraddoldeb a hawliau dynol y mae pobl yn eu profi ar hyn o bryd a / neu farn pobl ar ein gwaith neu ein polisïau. Gall hyn helpu i lunio ein gwaith yn y dyfodol, hyd yn oed os na allwn weithredu ar unwaith ar y mater a godwch.

Rhai enghreifftiau o'r pethau y byddwn yn eu trin fel adborth yw:

* anfodlonrwydd â'r math o waith a wnawn neu'r penderfyniadau polisi neu reoleiddiol a wnawn
* sylwadau am ein polisïau neu ein penderfyniadau polisi
* cwynion am gael eich cyfeirio gennym i'r [Gwasanaeth Cynghori a Chymorth Cydraddoldeb](http://www.equalityadvisoryservice.com) (EASS) i gael cyngor, gwybodaeth neu ganllawiau ar faterion cydraddoldeb, gwahaniaethu neu hawliau dynol
* cwynion amdanom yn gwrthod cyllid neu geisiadau am gyngor cyfreithiol neu gymorth gan unigolyn, a
* chwynion amdanom ni’n peidio â rhoi’r diweddaraf i unigolion nac yn gweithredu mewn ymateb i bryderon bod sefydliad yn torri cyfraith cydraddoldeb neu hawliau dynol.

Enghreifftiau o gwynion y byddwn yn eu trin fel adborth

* Mae rhywun yn ysgrifennu atom ac yn dweud nad ydyn nhw'n cytuno â'n gwaith cynllun strategol neu gynllun busnes.
* Mae rhywun yn ysgrifennu atom ac yn dweud nad ydyn nhw'n credu y dylen ni fod wedi ymchwilio i sefydliad.
* Mae rhywun yn ysgrifennu atom ac yn dweud, oherwydd inni ymchwilio i sefydliad, dylem ymchwilio i'w gystadleuwyr.
* Mae rhywun yn ysgrifennu atom ac yn dweud ei fod yn anhapus nad ydym wedi ystyried ariannu ei achos cyfreithiol a'n bod wedi ei gyfeirio at yr EASS.

Os ydym o'r farn bod eich cwyn yn adborth, bydd ein Tîm Gohebiaeth yn:

* gwneud cofnod o'r adborth, os yw'n briodol
* ei basio ymlaen i'r tîm perthnasol, ac yn
* ysgrifennu atoch i egluro hyn a'ch cyfeirio at Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO) (gweler [Cam 3: PHSO](#_Stage_3_–)).

### Rhesymau y gallwn wrthod eich cwyn

Os yw eich pryder yn ymwneud â gweithredoedd neu wasanaeth sefydliad gwahanol ac nad oes gennym unrhyw ran yn y mater, byddwn yn gwrthod eich cais ac yn eich cyfeirio at y sefydliad arall i gwyno.

Mae yna sefyllfaoedd hefyd lle gallwn benderfynu na ddylem ymchwilio ymhellach i'ch cwyn, er ei bod yn ‘gŵyn gwasanaeth’. Mae'r rhain yn cynnwys:

* ceisio ailagor cwyn a ddaeth i ben yn flaenorol neu ailystyried cwyn lle rydym eisoes wedi rhoi ein penderfyniad terfynol ichi
* lle rydym eisoes wedi ymchwilio i'r mater i chi o dan broses arall
* cwynion dienw
* lle mae'r terfyn amser ar gyfer cwyno wedi mynd heibio, ac
* os credwn fod y gŵyn yn afresymol (gweler [ein polisi ymddygiad annerbyniol ac afresymol](https://www.equalityhumanrights.com/cy/cysylltu-%C3%A2-ni/complaint-policy-and-procedure/polisi-ymddygiad-annerbyniol-ac-afresymol)).

Enghreifftiau o sefyllfaoedd lle gallwn wrthod eich cwyn gwasanaeth

* Mae unigolyn yn ysgrifennu atom am rywbeth a ddigwyddodd flynyddoedd yn ôl a gafodd ei drin fel cwyn ar y pryd ond mae am iddi gael ei hailagor.
* Mae unigolyn yn ysgrifennu atom i ddweud ei fod yn anhapus na wnaethom ymateb iddo mewn pryd ond nad yw'n dweud ei enw wrthym. Byddwn yn gofyn am y wybodaeth sydd ei hangen arnom i agor cwyn ond ni allwn barhau os nad oes gennym ddigon o wybodaeth i ymchwilio iddi yn iawn.

Os ydym yn gwrthod ymchwilio ymhellach, byddwn yn egluro hyn i chi ac yn eich cyfeirio at y PHSO (gweler [Cam 3: PHSO](#_Stage_3_–))

## Cydnabod y gŵyn

Os credwn y dylid ymchwilio i'r gŵyn gwasanaeth o dan gam 2 y polisi hwn, byddwn yn cydnabod y gŵyn cyn pen 5 diwrnod gwaith o'i derbyn.

## Ymchwiliad

Byddwn yn penderfynu pa aelod o staff fydd yn ymchwilio i'ch cwyn yn fwy manwl. Byddant yn trin eich cwyn yn deg a gallwch ddisgwyl cael eich trin â chwrteisi, parch a thegwch. Lle bo modd, bydd yn rhywun nad yw wedi bod ynghlwm â’r mater o'r blaen.

Fel rheol, bydd cwynion am y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan aelod o staff neu dîm yn cael eu hystyried gan y rheolwr perthnasol, neu eu trosglwyddo iddynt. Dylai'r rheolwr geisio datrys y pryderon hyn. Os ydym ar fai, gallai hyn gynnwys ymddiheuro am oedi, trefnu mathau priodol o gyswllt neu egluro sut y bydd gwelliannau'n cael eu gwneud.

Ni fydd ein Prif Swyddog Gweithredol na'n Cadeirydd yn ymateb yn bersonol i'ch cwyn gwasanaeth, hyd yn oed os byddwch chi'n ysgrifennu atynt yn uniongyrchol. Maent wedi dirprwyo'r cyfrifoldeb am ddelio â chwynion gwasanaeth, yn unol â'r polisi hwn.

## Canlyniad

Byddwn yn rhoi disgrifiad teg a chytbwys o'r hyn a ddigwyddodd a pha gasgliadau yr ydym wedi dod iddynt ar eich cwyn.

Mae'n bosibl y bydd rhannau o'r gŵyn sy'n dod o fewn y polisi hwn (cwynion gwasanaeth) ac eraill na fyddant yn gwneud hynny. Lle mae hyn yn wir, byddwn yn glir gyda chi yn ein hymateb ynghylch yr hyn y gallem ac na allem ymchwilio iddo.

Os ydym yn gallu unioni pethau, byddwn yn ceisio gwneud hynny. Os na allwn unioni pethau, byddwn yn agored ac yn onest, yn ymddiheuro, yn egluro beth aeth o'i le (a pham) ac yn ceisio gwella yn y dyfodol.

# Cam 3: Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd

Os ydych wedi cyrraedd diwedd ein proses fewnol ac yn dal yn anfodlon â'n hymateb, neu os nad ydym wedi ymateb i'ch cwyn mewn pryd, gallwch ofyn i'r [Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd](http://www.ombudsman.org.uk/) (PHSO) adolygu'ch cwyn. Mae'r PHSO yn annibynnol arnom ni a gall edrych i mewn i fethiant gwasanaeth neu gamweinyddu ar ein rhan ni.

Mae'n syniad da cyflwyno'ch cwyn i'r PHSO cyn gynted â phosibl ar ôl i chi dderbyn ymateb terfynol gennym ni. Mae hyn oherwydd bod cyfyngiadau amser ar gyfer cyflwyno'ch cwyn i'r PHSO a nodir yn y gyfraith.

Dim ond trwy eich [Aelod Seneddol (AS)](http://findyourmp.parliament.uk/) y gallwch chi gyfeirio'ch cwyn at y PHSO. Gallwch chi lenwi [ffurflen gwyno'r PHSO](https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint/complain-us-getting-started/complaint-forms) a gofyn i AS neu ei swyddfa i’w llofnodi. Gallwch hefyd gysylltu â'r PHSO trwy'r post neu dros y ffôn:

**Post:**  Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QP

**Ffôn:**  0345 015 4033

Gallwch ddod o hyd i ragor o [wybodaeth am wneud cwyn ar wefan PHSO](https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint#complaint-checker).

# Cysylltiadau

Mae'r cyhoeddiad hwn ac adnoddau cydraddoldeb a hawliau dynol cysylltiedig ar gael ar [ein gwefan](http://www.equalityhumanrights.com).

Gellir cyfeirio cwestiynau a sylwadau ynglŷn â'r cyhoeddiad hwn at: [correspondence@equalityhumanrights.com](mailto:correspondence@equalityhumanrights.com). Rydym yn croesawu’ch adborth.

I gael gwybodaeth am gyrchu ein cyhoeddiadau mewn fformat arall, cysylltwch â: [correspondence@equalityhumanrights.com](mailto:correspondence@equalityhumanrights.com).

Dewch o hyd i'n newyddion, digwyddiadau a chyhoeddiadau diweddaraf trwy [gofrestru i dderbyn ein e-gylchlythyr](https://www.equalityhumanrights.com/en/newsletter-sign).

**GCCC**

Am gyngor, gwybodaeth neu arweiniad ar faterion cydraddoldeb, gwahaniaethu neu hawliau dynol, cysylltwch â'r [Gwasanaeth Cynghori a Chymorth Cydraddoldeb](http://www.equalityadvisoryservice.com), gwasanaeth rhad ac am ddim ac annibynnol.

Ffôn 0808 800 0082

Ffôn testun 0808 800 0084

Oriau 09:00 tan 19:00 (Llun i Gwener)

10:00 i 14:00 (Dydd Sadwrn)

Post FREEPOST EASS HELPLINE FPN6521

© Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol 2021

Cyhoeddwyd Mawrth 2021