



Wales **Co-operative** Centre  
Canolfan **Cydweithredol** Cymru

# Polisi a Gweithdrefn Gwyno

Fersiwn: 4.4

Diweddarwyd Ddiwethaf: 3 Gorffennaf 2020

Awdur: Ann Elliot, Swyddog Llywodraethu / Angela Overment, Rheolwr Cymorth AD a  
Chorfforaethol

## Cynnwys

1.0	Datganiad o Bwrpas .....	3
2.0	Cwmpas.....	3
3.0	Gweithdrefn.....	4
	Datrysiad Anffurfiol.....	4
	Datrysiad Ffurfiol .....	4
	Cofnodi ac Ymdrin Cychwynnol .....	4
	Ymchwiliad .....	5
	Penderfyniad a Datrysiad .....	5
	Adolygiad .....	6
	Cyfryngu .....	6
	Cwynion Parhaus neu Flinderus .....	7
4.0	Adolygiad Polisi .....	7
	Atodiad 1 .....	8

Fersiwn Rhif	Statws	Rheswm	Dyddiad
1.0	Cymeradwywyd	Cymeradwywyd gan y Pwyllgor Gweithredol	Tachwedd 2012
2.0	Cymeradwywyd	Adolygwyd gan y Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol ar y cyd â'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Corfforaethol	Awst 2015
3.1	Drafft	Adolygwyd gan y Swyddog Llywodraethu gyda'r Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol	21 Medi 2017
3.2	Drafft	Cynnwys sylwadau gan yr Uwch Dîm Rheoli	11 Ionawr 2018
3.3	Drafft	Cynnwys sylwadau gan y Pwyllgor Risg ac Archwilio	9 Ebrill 2018
3.4	Cymeradwywyd	Cymeradwyaeth derfynol gan y Bwrdd	27 Ebrill 2018
4.1	Adolygiad	Adolygwyd gan y Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol	21 Ebrill 2020
4.2	Adolygiad	Adolygwyd gan yr Uwch Dîm Arwain	7 Mai 2020
4.3	Adolygiad	Adolygwyd gan y Bwrdd	15 Mai 2020
4.4	Cymeradwywyd	Cymeradwyaeth derfynol gan y Bwrdd	3 Gorffennaf 2020

Mae Canolfan Datblygu a Hyfforddi Cydweithredol Cymru Cyfyngedig (sy'n masnachu fel Canolfan Gydweithredol Cymru) yn gymdeithas gofrestrdedig o dan Ddeddf Cymdeithasau Cydweithredol a Budd-daliadau Cymunedol 2014, rhif 24287R.

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael yn Saesneg. Ein nod yw darparu'r un safon o wasanaeth yn y ddwy iaith.

## 1.0 Datganiad o Bwrpas

- 1.1 Mae Canolfan Gydweithredol Cymru yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i'n cleientiaid a'n cwsmeriaid. Ein cwsmeriaid yw ein haelodau, y sefydliadau a gefnogwn a'r asiantaethau a'r unigolion sy'n rhanddeiliaid yn y gwasanaethau a ddarparwn. Mae'r Ganolfan yn cydnabod bod adborth yn bwysig i wella gwasanaethau.
- 1.2 Er ein bod ni'n ymdrechu i gael pethau'n iawn y tro cyntaf, bob amser, rydym yn cydnabod bod pethau'n gallu mynd o chwith weithiau, ac mae angen cael gweithdrefn gwyno glir yn yr achosion hyn. Os nad yw cwsmeriaid yn hapus, mae angen i ni wybod, fel y gallwn naill ai unioni'r sefyllfa neu wneud newidiadau i'w atal rhag digwydd eto.
- 1.3 Pan fyddwn yn derbyn cwyn byddwn yn ceisio ymdrin â hi yn gyflym ac effeithiol.
- 1.4 Mae'r ddogfen hon yn rhoi manylion y broses a'r trefniadau gweinyddol ar gyfer derbyn, ymchwilio i ac ymdrin â chwynion.
- 1.5 Pwrpas y weithdrefn hon yw sicrhau:
- Bod cwynion yn cael eu cofnodi
  - Bod achwynwyr yn cael gwybodaeth gydol y broses
  - Bod cwynion yn cael eu hymchwilio'n fuan, yn drylwyr a theg, ac yn gyfrinachol lle bo'n briodol; a bod yna ddarpariaeth ar gyfer adolygu
  - Bod modd unioni'r sefyllfa a dysgu gwersi pan fydd y gwasanaeth wedi gostwng yn is na safon dderbyniol
  - Bod unrhyw batrymau'n cael eu nodi a chymryd i fynd i'r afael â pherfformiad yn y meysydd hynny.

## 2.0 Cwmpas

- 2.1 Mae'r ddogfen hon yn ymwneud â chwynion am wasanaeth gan Ganolfan Gydweithredol Cymru, boed mewn prosiect neu fan arall, ac mae'n cwmpasu cwynion a wnaed am gynghorwyr/ymgyngorwyr a benodwyd gan ac a dalwyd amdanynt o dan gontractau'r Ganolfan. Mae hefyd yn berthnasol i gwynion sy'n cael eu cyflwyno i'r Ganolfan drwy drydydd partion.
- 2.2 Byddai angen delio â rhai materion y tu allan i'r weithdrefn gwyno, megis materion yn ymwneud â diogelu data, cwynion cyflogaeth staff, chwythu'r chwiban neu faterion cyfreithiol.

### 3.0 Gweithdrefn

#### **Datrysiad Anffurfiol**

- 3.1 Mae'r Ganolfan yn ceisio datrys cwynion yn syml a chyflym lle bo'n bosibl.
- 3.2 Pan fo unigolyn neu sefydliad yn anhapus â'r gwasanaeth mae wedi'i dderbyn, yn y lle cyntaf dylai gysylltu â'r aelod staff y mae wedi ymwneud ag ef. Dylid gwneud hyn o fewn chwe mis i'r adeg y digwyddodd y mater. Byddai'n ddefnyddiol pe gallai'r achwynydd ddarparu crynodeb o beth sydd wedi digwydd a pha ganlyniad maent yn ei ddymuno er mwyn datrys y mater.
- 3.3 Pan fo angen mewnbwn gan aelodau eraill o'r staff er mwyn datrys mater byddwn yn gofyn am hyn cyn gynted â phosibl.
- 3.4 Ar ôl i'r camau angenrheidiol gael eu cymryd i ddatrys y mater bydd cynrychiolydd o'r Ganolfan yn cysylltu â'r person sy'n gwneud y gŵyn i sicrhau ei fod yn fodlon â hyn.
- 3.5 Os na ellir datrys y mater yn anffurfiol, neu os yw'r mater yn rhy ddifrifol i ymdrin ag ef yn anffurfiol, bydd y weithdrefn ddatrys ffurfiol yn cael ei chychwyn.

#### **Datrysiad Ffurfiol**

##### Cofnodi ac Ymdrin Cychwynnol

- 3.6 Gellir cyflwyno cwynion ffurfiol dros y ffôn (0300 111 5050) neu'n yn ysgrifenedig mewn e-bost i [info@wales.coop](mailto:info@wales.coop) neu drwy'r post i Ganolfan Gydwethredol Cymru, Y Borth, 13 Ffordd Beddau, Caerffili, CF83 2AX. Gellir defnyddio'r ffurflen gwyno enghreifftiol yn Atodiad 1, er nad yw hyn yn orfodol.
- 3.7 Er mwyn gallu cynnal yr ymchwiliadau perthnasol, rhaid cyflwyno cwynion ffurfiol o fewn chwe mis i'r adeg y digwyddodd y mater.
- 3.8 Yn y lle cyntaf, bydd unrhyw gwynion a dderbynnir yn cael eu trosglwyddo i'r Cydgysylltydd Cwynion, a fydd yn ei chofnodi'n ganolog. Bydd y Cydgysylltydd Cwynion yn nodi'r maes gwasanaeth a enwyd yn y gŵyn ac yn rhoi gwybod i'r Cyfarwyddwr perthnasol am y gŵyn.
- 3.9 Bydd y Cydgysylltydd Cwynion yn cydnabod y gŵyn yn ysgrifenedig (llythyr neu e-bost) o fewn pum niwrnod gwaith o'i derbyn. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn hysbysu'r achwynydd fod y gŵyn wedi'i derbyn, pwy fydd yn ymdrin â hi a beth fydd yn digwydd nesaf.

- 3.10 Bydd y Cyfarwyddwr perthnasol yn gyfrifol am enwebu person i arwain ac ymchwilio i'r broses gwyno. Gelwir y person hwn yn "Ymchwilydd Cwyn".
- 3.11 Ni fydd yr Ymchwilydd Cwyn yn cael ei enwi neu ei gynnwys fel arall yn y gŵyn. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, y Prif Weithredwr fydd yr Ymchwilydd Cwyn. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd Cadeirydd y Bwrdd yn enwebu un neu fwy o aelodau'r Bwrdd i fod yn Ymchwilydd(wyr) Cwyn.
- 3.12 Dylai'r Ymchwilydd Cwyn fod â'r capasiti i ymchwilio'n fuan a thrylwyr. Gall y Cyfarwyddwr gyflawni rôl yr Ymchwilydd Cwyn ei hun os yw hyn yn briodol.

#### Ymchwiliad

- 3.13 Dylai'r Ymchwilydd Cwyn ymchwilio i'r gŵyn cyn gynted â phosibl. O dan amgylchiadau arferol, bydd hyn yn golygu o leiaf siarad â'r achwynydd a'r gweithiwr(wyr) dan sylw ac adolygu unrhyw waith papur perthnasol.
- 3.14 Fel arfer, bydd disgwyl i'r achwynydd gael gwybod y canlyniad o fewn ugain diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.
- 3.15 Os yw camau cynnar yr ymchwiliad yn awgrymu y bydd hi'n cymryd mwy nag ugain diwrnod gwaith dylai'r Ymchwilydd Cwyn anfon ymateb dros dro yn nodi amserlen ddiwygiedig.
- 3.16 Pan fo'r gŵyn yn awgrymu camymddygiad (yn hytrach na pherfformiad gwael) gan weithiwr dylid gofyn am gyngor AD cyn gynted â phosibl. Bydd gweithdrefnau AD yn cael blaenoriaeth dros ofynion amser y weithdrefn Gwyno yn yr amgylchiadau hyn.

#### Penderfyniad a Datrysiaid

- 3.17 Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad dylai'r Ymchwilydd Cwyn adolygu'r canfyddiadau a dod i benderfyniad am y gŵyn.
- 3.18 Yna, dylai'r Ymchwilydd Cwyn ysgrifennu at yr achwynydd yn nodi ei ganfyddiadau.
- 3.19 Pan fo cwynion yn cael eu cadarnhau, yn gyfan gwbl neu'n rhannol, mae'n rhaid i'r llythyr gan yr Ymchwilydd Cwyn gynnwys ymddiheuriad hefyd, a nodi beth fydd y Ganolfan yn ei wneud i unioni'r sefyllfa, a/neu sicrhau nad yw'r un problem yn digwydd eto.

- 3.20 Mae'n rhaid cadw'r holl ddogfennau electronig yn ymwneud â'r gŵyn yn ffeil "Complaints" ar Sharepoint "(Management > SLT > SLT > Governance > Complaints)" a chadw copi caled yn y bocs ffeilio "Complaints".

#### Adolygiad

- 3.21 Os yw'r achwynydd yn anhapus â'r ymateb hwn mae'n rhaid iddo hysbysu'r Cydgysylltydd Cwynion ei fod yn dymuno cael adolygiad o'r canlyniad o fewn deng niwrnod i dderbyn yr ymateb.
- 3.22 Bydd y Cydgysylltydd Cwynion yn cydnabod y cais am adolygiad o fewn pum niwrnod gwaith o'i dderbyn.
- 3.23 Bydd y Prif Weithredwr yn adolygu'r holl gamau gweithredu a gymerwyd hyd yn hyn, yna gallai:-
- gadarnhau'r canfyddiadau gwreiddiol a'r camau gweithredu a gynigiwyd
  - cadarnhau'r canfyddiadau gwreiddiol, ond cynnig ymateb gwahanol
  - gofyn am ymchwiliad pellach
- 3.24 Bydd y Prif Weithredwr yn ysgrifennu at yr achwynydd o fewn ugain diwrnod gwaith o dderbyn cais am adolygiad, gan nodi canlyniad yr adolygiad.
- 3.25 Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan un neu fwy o aelodau'r Bwrdd, neu Gadeirydd y Bwrdd. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan un neu fwy o aelodau'r Bwrdd neu'r Cadeirydd.
- 3.26 Os oes angen ymchwiliad pellach mae'r broses yn dychwelyd i ddechrau'r weithdrefn Datrysiaid Ffurfiol a'r un amserlenni'n berthnasol ar gyfer gohebu â'r achwynydd.
- 3.27 Mae'n rhaid cadw'r holl ddogfennau electronig yn ymwneud â'r gŵyn yn ffeil "Complaints" ar Sharepoint "(Management > SLT > SLT > Governance > Complaints)" a chadw copi caled yn y bocs ffeilio "Complaints".
- 3.28 Ar ôl i'r gŵyn gael ei datrys bydd yr Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn adolygu'r achos yn llawn er mwyn ystyried unrhyw wersi posibl ar gyfer y dyfodol.
- 3.29 Bydd y Prif Weithredwr yn hysbysu'r Bwrdd am yr holl gwynion a'u datrysiaid drwy adroddiad y Prif Weithredwr.

#### Cyfyngu

- 3.30 Mewn rhai amgylchiadau gall trydydd parti neu gyfryngwr annibynnol helpu i ddatrys materion yn fwy cyfeillgar mewn cam cynnar.

- 3.31 Proses wirfoddol yw cyfryngu. Os yw'r ddwy ochr yn cytuno i gyfryngu gellir atal y weithdrefn gwyno (boed yn y cam anffurfiol neu ffurfiol) mewn ymgais i ddatrys y mater drwy'r llwybr hwnnw. Os nad yw cyfryngu'n llwyddiannus gall yr achwynydd barhau yn unol â'r weithdrefn hon.

### **Cwynion Parhaus neu Flinderus**

- 3.32 Gall ychydig o unigolion gyflwyno cwynion "parhaus" neu "flinderus". Enghreifftiau o'r rhain fyddai cyflwyno'r un gŵyn drosodd a throsodd, neu gwynion â mân wahaniaethau; ceisio canlyniad afrealistig yn barhaus i'r mater a godwyd; neu fethu â derbyn canlyniad ymchwiliad i gŵyn. Nid yw'r Ganolfan o dan unrhyw rwymedigaeth i fynd i'r afael â chwynion parhaus neu flinderus.

## **4.0 Adolygiad Polisi**

- 4.1 Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu bob dwy flynedd gan y Rheolwr Cymorth AD a Chorfforaethol.
- 4.2 Y dyddiad adolygu nesaf yw Gorffennaf 2022.

**Atodiad 1**

Wales Co-operative Centre  
Canolfan Cydweithredol Cymru

**Ffurflen Gwyno****Eich Manylion**

Eich enw	
Eich cyfeiriad	
Eich rhif ffôn	
Eich cyfeiriad e-bost	

**Manylion eich cwyn**

Enw'r unigolyn (os ydych yn gwybod)	
Dyddiad y digwyddiad (Ile bo'n briodol)	
Lleoliad y digwyddiad (Ile bo'n briodol)	

Rhowch grynodedb o'ch cwyn isod:

Pa ganlyniad fyddech chi'n hoffi ei weld yn dilyn eich cwyn?

**Datganiad**

Drwy lofnodi a dyddio'r ffurflen hon rwy'n deall fy mod:

- a) yn datgan bod cynnwys y ffurflen hon yn wir ac;
- b) yn rhoi caniatâd i Ganolfan Gydweithredol Cymru gysylltu â'r person sy'n destun y gŵyn a dangos cynnwys y ffurflen hon iddo ac unrhyw dystiolaeth ategol ac;
- c) yn rhoi caniatâd i Ganolfan Gydweithredol Cymru gysylltu ag unrhyw un arall angenrheidiol er mwyn ystyried fy nghwyn.

**Llofnod:****Dyddiad:**

Anfonwch y ffurflen hon at sylw'r Cydgysylltydd Cwynion drwy e-bost i [info@wales.coop](mailto:info@wales.coop) neu drwy'r post i Ganolfan Gydweithredol Cymru, Y Borth, 13 Ffordd Beddau, Caerffili, CF83 2AX