



Polisi Cwynion GCC

Rydym yn ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau. Croesawn hefyd sylwadau a chanmoliaeth ar ein gwasanaeth. Mae'r polisi hwn hefyd yn berthnasol i sut y byddwn yn delio â chwynion gan aelodau'r cyhoedd yn ymwneud â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, y mae gennym ddyletswydd statudol i gydymffurfio â hwy dan Fesur y Gymraeg [Cymru] 2011.

Gwneud Cwyn

Rydym am i gwyno, gwneud sylw neu ein canmol fod yn broses syml, gyfleus. Croesawn gwynion yn y Gymraeg a Saesneg, a byddwn yn ymateb yn iaith eich gohebiaeth. Gallwch gysylltu â ni drwy:

- **E-bost:** <https://www.wits.wales/>
- **Ffôn:** 02920 537555
- **Yn ysgrifenedig:** Gwasanaeth Cyfieithu Cymru, Tŷ Willcox, Dunleavy Drive, Caerdydd, CF11 0BA

Beth y gallwch ei ddisgwyl gennym pan fyddwch chi'n gwneud cwyn?

Os cawn gŵyn gennych, byddwn yn gwneud yr hyn a allwn i'ch helpu ac yn ceisio dod o hyd i ateb i unrhyw broblemau rydych wedi'u dwyn i'n sylw.

- cydnabod eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith o'r dyddiad y daw i law
- ceisio datrys y gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith – os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth gallai fod angen mwy o amser arnom.
- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod 20 diwrnod gwaith os credwn y gallai gymryd hirach i ymchwilio i'ch cwyn a dweud wrthyfch pa mor hir y disgwyliwn i hyn gymryd, gan gysylltu'n rheolaidd i roi gwybod y diweddaraf.

Byddwn yn parhau'ch hawl i gyfrinachedd a phreifatrwydd ac yn ceisio'ch trin chi'n deg ac yn unol â'n hymrwymiad i gydraddoldeb.

Os ydych yn gofyn i ni am wasanaeth am y tro cyntaf – dylech roi cyfle i ni unioni pethau. Os nad ydych yn fodlon ar ein ymateb ac yn rhoi gwybod i ni, byddwn yn ei drin fel cwyn.

Yn gyntaf, bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau. Mewn rhai amgylchiadau gallwn ofyn p'un a fyddai modd cyfarfod i drafod eich pryderon.

Weithiau, gallem awgrymu cyfryngu neu ddull arall o weithredu i ddatrys anghydfod.

Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn dibynnu ar ddifrifoldeb a chymhlethdod y materion a godwyd gennych ac mewn achosion cymhlethach, mae'n bosibl y bydd angen i ni greu cynllun ymchwilio. Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad y dymunech ei gael o'r gŵyn.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol a allai gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag arall allai fod yn berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i'r person sy'n ymchwilio'r gŵyn weld y ffeiliau a gadwn ar eich cwyn, mae'n bwysig i chi roi gwybod hynny. Os oes angen, byddwn hefyd yn siarad â'r staff neu eraill sy'n rhan o'r mater ac yn edrych ar ein polisiâu ac unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os ymchwiliwn yn swyddogol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi ein canfyddiadau ac yn defnyddio'ch dull cyfathrebu dewis megis llythyr neu e-bost pan fyddwn yn cysylltu â chi. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad hirach. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn rhoi gwybod hyn i chi, yn egluro ac yn ymddiheuro. Os canfyddwn fod gwall â'n systemau neu ein ffordd o wneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth aeth o'i le a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Unioni Pethau

Os oes ateb syml i'ch problem, gallem ofyn i chi a ydych yn fodlon ei dderbyn. Er enghraifft, pan fyddwch wedi gofyn am wasanaeth a gwelwn ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig y gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad a llunio adroddiad.

Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio unioni pethau. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan byddwn yn ceisio sicrhau eich bod yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi petawn wedi gwneud pethau'n iawn. Os oedd yn rhaid i chi dalu am wasanaeth, pryd y dylech fod wedi cael un gennym, neu os cawsoch hawl i gyllid na chwawsoch, byddwn fel arfer yn ceisio cynnig iawndal i'ch digolledu.

Hyfforddiant i Gyflogeion GCC

Sicrhawn fod ein staff wedi'u hyfforddi i ddelio â chwynion yn effeithiol a chael hyfforddiant priodol ar ddefnyddio Polisi Cwyno GCC. Byddwn yn trefnu gweithdai yn Gymraeg neu'n Saesneg gan ddibynnu ar ofynion ein staff.

Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi

Credwn y dylai pob cwyn gael ei chlywed, ei deall a'i pharchu. Serch hynny, mae gan ein cyflogeion yr un hawliau ac ni oddefwn ymddygiad sy'n fygythiol neu ofynion afresymol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am eich cwyn ar unrhyw adeg. Fodd bynnag, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw yn gyntaf gan roi cyfle i ni ddatrys pethau. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi, neu'r sawl yr ydych yn cyflwyno cwyn ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy fethiant ar ran y corff sy'n ei roi
- wedi dioddef anfantais yn bersonol gan fethiant gan y gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsman trwy:

- e-bostio: holi@ombwdsmon-cymru.org.uk
- ffonio: 0300 790 0203
- mynd i'r wefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ.

PROSES GWYNO GCC

Caiff GCC y gŵyn drwy:

- E-bost
- Galwad ffôn
- Llythyr

- Cydnabod eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith o'r dyddiad y daw i law
- Ceisiwn ddatrys y gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith – os yw'r gŵyn yn fwy cymhleth gallai fod angen rhagor o amser arnom.
- Rhown wybod i chi o fewn y cyfnod 20 diwrnod gwaith os credwn y gallai gymryd hirach i ymchwilio i'r gŵyn a dweud pa mor hir y disgwylid iddo gymryd i'w datrys, gan roi diweddariadau rheolaidd i chi.

Byddwn yn ymchwilio, gan edrych ar y dystiolaeth berthnasol a allai gynnwys ffeiliau, nodiadau sgysiau, llythyrau, e-byst neu unrhyw beth allai fod yn berthnasol i'ch cwyn

Bydd GCC yn ymateb drwy'ch dull cyswllt dewis gydag atebion priodol