



POLISI A GWEITHDREFN CWYNION

CYNNWYS

1.	Datganiad Polisi	1
2.	Nodau	1
3.	Sgôp	1
4.	Gweithdrefn Cwynion Gweinyddol	2
5.	Cwynion ynglyn ag ymddygiad Staff.....	3
6.	Cyflwyno Cwyn i Gyrrff Allanol	3
7.	Aelodau Cynulliad ac Aelodau Seneddol.....	4
8.	Polisiâu Cysylltiedig	5
9.	Dehongliad	5
10.	ATODIAD - CYFEIRIADAU TRIBIWNLYS	6
11.	ATODIAD - CYRFF ALLANOL	8
12.	ATODIAD - ASESU'R EFFAITH AR Y GYMRAEG	9

1. DATGANIAD POLISI

1.1 Mae Tribiwnlys Prasio Cymru wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o'r ansawdd uchaf a'i nod yw gwneud pethau'n gywir. Bydd y Tribiwnlys yn ceisio datrys cwynion yn gyflym ac yn anffurfiol ar y cyswllt cyntaf. Lle nad yw hyn yn bosibl mae proses ffurfiol yn weithredol.

2. NODAU

2.1 Bydd y Tribiwnlys yn ceisio:

- Gwneud y broses gwyno mor hawdd â phosibl;
- Trin y gŵyn o ddifrif, p'un ai yw'n cael ei wneud yn bersonol, ar y ffôn neu yn ysgrifenedig;
- Ymdrin â'r gŵyn yn gwrtais a phrydlon;
- Ymateb yn gadarnhaol gydag esboniad neu ymddiheuriad lle bo pethau'n anghywir, neu gyda gwybodaeth am unrhyw weithredu a gyflwynwyd;
- Gwella ei wasanaeth a bydd yn cyhoeddi gwybodaeth am gwynion.

3. SGÔP

3.1 Mae dau fath o gŵyn:

- Gweinyddol, a
- Barnwrol.

Mae'r polisi hwn yn cwmpasu **cwynion gweinyddol yn unig**.

3.2 Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion am benderfyniadau barnwrol. Os oes gennych chi bryderon am benderfyniad barnwrol, mae prosesau gwneud iawn eraill ar gael, yn cynnwys apelio i'r uchel lysoedd.¹

3.3 Mae'r polisi hwn yn cwmpasu materion lle'r ydych chi o'r farn nad ydym ni wedi trin ein trafodion gyda chi yn gywir neu'n dda ar lefel weinyddol. Gallai'r problemau gynnwys ein bod ni wedi bod yn anghwrtais, neu roi gwybodaeth gamarweiniol neu anghywir i chi, neu fethu â gwneud rhywbeth y dylem ni fod wedi ei wneud wrth ymdrin â'ch ymholiad neu wrth brosesu eich apêl.

¹ Bob tro rydym ni'n anfon penderfyniad apêl rydym ni'n cynnwys canllawiau ar sut y medrwch chi herio penderfyniad y tribiwnlys.

4. GWEITHDREFN CWYNION GWEINYDDOL

- Os oes gennych chi gŵyn weinyddol, soniwch am y mater gyda unrhyw aelod o'n staff. Os ydynt yn medru datrys y broblem ar unwaith fe wnawn nhw wneud hynny. Os na fedrant gyflawni hynny eu hunain, ond eu bod yn teimlo y gallai aelod staff arall wneud hynny, byddant yn cyfeirio'r mater at yr aelod staff arall, fel y gellir datrys y broblem gynted ag y bo modd.
- Os na fedrwn ddatrys y mater yn gyflym fel hyn, cewch ofyn i'r gŵyn gael ei chyfeirio at un o'n Uwch Reolwyr. (Dangosir y manylion cyswllt yn yr atodiad *Cyfeiriadau Tribiwnlys* ar ddiwedd y polisi hwn.)
- Yn aml mae cyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig ac yn eich geiriau eich hun yn ddefnyddiol iawn ar y cam hwn, gan fod hyn yn ei gwneud yn glir beth yw eich pryderon personol a'r hyn mae'n rhaid i ni ymdrin â nhw.
- Bydd yr Uwch Reolwr yn ceisio datrys eich cwyn cyn pen pum diwrnod ar ôl ei dderbyn, os yn bosibl. Os oes angen rhagor o wybodaeth (neu os oes angen cynnal ymchwiliad) byddant yn cysylltu gyda chi ac yn gadael i chi wybod yn ystod y cyfnod amser hwn.
- Os yw'r mater yn mynd i gymryd mwy na phum diwrnod gwaith i'w ddatrys, bydd yr Uwch Reolwr yn ysgrifennu atoch chi yn rhoi amcangyfrif o pryd y disgwylir dod i gasgliad. Ein nod yw datrys yr holl gwynion, sy'n galw am ymchwiliad sylweddol, cyn pen mis o'u derbyn. Os nad yw hyn yn bosibl gwnawn eich hysbysu am unrhyw oedi a'r rheswm/rhesymau am hynny.
- Anfonir casgliad terfynol yr Uwch Reolwr atoch chi yn ysgrifenedig. Os ydym ni wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn dweud wrthydd chi pa gamau fyddwn ni'n eu dilyn i wneud pethau'n iawn yn awr, os yn bosibl; neu os nad yw'n bosibl datrys mater penodol yn awr, pa wersi rydym ni wedi'u dysgu a pha gamau fyddwn ni'n eu cymryd i atal y broblem rhag digwydd eto yn y dyfodol.
- Os nad ydych chi'n fodlon gydag ymateb yr Uwch Reolwr neu os ydych chi'n teimlo nad yw eich cwyn wedi ei hystyried neu ei datrys yn

briodol, cewch ysgrifennu at y Prif Weithredwr yn gofyn i'r Prif Weithredwr ymchwilio ymhellach.

- Bydd y Prif Weithredwr yn cydnabod eich llythyr neu eich e-bost cyn pen pum diwrnod wedi'i dderbyn, a bydd yn ymdrechu i gwblhau'r ymchwiliad ac ymateb yn llawn cyn pen mis. Os nad yw hyn yn bosibl bydd ef/hi yn eich hysbysu am y cynnydd, ac yn rhoi amcangyfrif o pryd y mae casgliad yn debygol o gael ei anfon atoch chi. Bydd y Prif Weithredwr yn ymchwilio i sylwedd eich cwyn wreiddiol a'r modd yr ymdriniwyd â'r gŵyn gan yr Uwch Reolwr. Bydd y Prif Weithredwr yn darparu ymateb ysgrifenedig llawn.
- Ymchwiliad a chasgliad y Prif Weithredwr fydd cam terfynol y weithdrefn gwynion hon.

5. CWYNION YNGLYN AG YMDDYGIAD STAFF

- 5.1 Bydd cwynion sy'n ymwneud a honiadau am ymddygiad aelod o staff yn cael eu delio yn unol a'r disgrifiad yn Adran 4, ond gyda'r newidiadau canlynol os yw'r honiadau yn ymwneud ag Uwch Reolwr neu'r Prif Weithredwr.
- 5.2 Mewn achos o gŵyn yn erbyn ymddygiad Uwch Reolwr, bydd y Prif Weithredwr yn cynnal ymchwiliad cychwynol, ac os bydd angen ymchwiliad pellach, bydd Llywydd y Tribiwnlys yn penodi aelod o Gyngor Llywodraethu TPC i gynnal yr ymchwiliad.
- 5.3 Mewn achos o gŵyn am ymddygiad y Prif Weithredwr, bydd y Llywydd yn penodi aelod o'r Cyngor Llywodraethu i gynnal ymchwiliad cychwynol. Bydd unrhyw ymchwiliad bellach yn cael ei gynnal gan y Llywydd.

6. CYFLWYNO CWYN I GYRFF ALLANOL

- 6.1 Ein nod yw datrys cwynion gweinyddol trwy gyfrwng y polisi a'r weithdrefn fewnol hon. Fodd bynnag, mae cyrff allanol y medrwch gyfeirio cwynion atynt ynghylch ein prosesau gweinyddol a'n hymddygiad ni, os dymunwch.

6.2 *Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru*

Gall yr Ombwdsmon ymchwilio i gwynion gweinyddol **ar ôl** dilyn y weithdrefn gwynion fewnol uchod. Nodir manylion cyswllt yr Ombwdsmon yn yr atodiad *Cyrff Allanol* ar ddiwedd y polisi hwn.

6.3 *Y Comisiynydd Gwybodaeth*

Gall y Comisiynydd Gwybodaeth ymchwilio i gwynion am dorri'r ddeddfwriaeth diogelu data. Dangosir y manylion cyswllt yn yr atodiad *Cyrff Allanol*.

6.4 *Comisiynydd y Gymraeg*

Gall Comisiynydd y Gymraeg ymchwilio i gwynion ein bod ni wedi methu â chyflawni ein hymrwymadau dan ein Hysbysiad Cydymffurfio a gyhoeddwyd gan y Comisiynydd. Serch hynny, y ffordd gyflymaf o ddatrys methiannau yn ein dyletswyddau tuag at y Gymraeg yw trwy ddefnyddio'r weithdrefn gwynion fewnol uchod i ddechrau. Yn aml mae'r Comisiynydd yn disgwyl i sefydliadau a chwynwyr fod wedi ymdrin â materion yn uniongyrchol cyn codi cwyn gyda swyddfa'r Comisiynydd. Mae ein Hysbysiad Cydymffurfio yn ei gwneud yn ofynnol i ni fod â gweithdrefn gwynion i ymdrin â'r materion hynny; ac mae'r weithdrefn fewnol uchod yn ateb y diben hwnnw.

Dangosir manylion cyswllt y Comisiynydd yn yr atodiad *Cyrff Allanol*.

7. **AELODAU CYNULLIAD AC AELODAU SENEDDOL**

- 7.1 Os ydych chi'n credu ein bod ni wedi methu'n weinyddol mewn unrhyw ffordd, cewch ofyn i'ch Aelod Cynulliad neu Aelod Seneddol i ymchwilio i'r mater. Cewch wneud hyn cyn neu ar ôl i ni ddechrau, neu orffen, dilyn y weithdrefn gwynion fewnol uchod.

8. POLISIŶAU CYSYLLTIEDIG

- 8.1 Mae'r polisiŶau Tribiwnlys Prisio Cymru a ganlyn yn ddogfennau cysylltiedig a dylid edrych arnynt ar y cyd â'r Polisi hwn:

Rheoli Cysylltiadau Allanol Afresymol

9. DEHONGLIAD

- 9.1 Nod y darpariaethau uchod yw darparu canllawiau cryno ar sut y bydd cysylltiadau allanol afresymol gyda Thribiwnlys Prisio Cymru yn cael eu rheoli. Fodd bynnag, os yw unrhyw rai o'r darpariaethau'n aneglur, dylid gofyn am ragor o gyngor ac arweiniad gan y Prif Weithredwr, neu aelod o'r Tîm Rheoli Gweithredol yn ei absenoldeb.



10. ATODIAD - CYFEIRIADAU TRIBIWNLYS

Gellir cysylltu gyda'r rheolwyr canlynol drwy gyfrwng ebost cyffredinol Tribiwnlys Priso Cymru (gohebiaeth@tribiwnlysprisio.cymru) gan nodi ar y neges ei fod i sylw'r unigolyn perthnasol.

Uwch Reolwyr

Uwch Reolwr
Tribiwnlys Priso Cymru
22 Gold Tops
Casnewydd
NP20 4PG

Rhif ffôn: 01633 255003

Prif Weithredwr

Prif Weithredwr
Tribiwnlys Priso Cymru
22 Gold Tops
Casnewydd
NP20 4PG

Rhif ffôn: 01633 255003

Y Llywydd

Bydd y Llywydd yn derbyn gohebiaeth i'r cyfeiriad uchod, neu drwy ebost cyffredinol Tribiwnlys Priso Cymru (gohebiaeth@tribiwnlysprisio.cymru). Rhaid nodi'n glir ar bob un gohebiaeth i'r Llywydd "I sylw Llywydd Tribiwnlys Priso Cymru".



11. ATODIAD - CYRFF ALLANOL

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Pen-y-bont ar Ogwr
CF35 5LJ

Rhif ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Y Comisiynydd Gwybodaeth

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth – Cymru
2il Lawr
Tŷ Churchill
Rhodfa Churchill
Caerdydd
CF10 2HH

Rhif ffôn: 016 2554 5297
E-bost: wales@ico.org.uk

Comisiynydd y Gymraeg

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5–7 Stryd y Santes Fair
Caerdydd
CF10 1AT

Rhif ffôn: 0345 6033 221
E-bost: post@comisiynyddygyymraeg.cymru

12. ATODIAD - ASESU'R EFFAITH AR Y GYMRAEG

Mae Cyngor Llywodraethu Tribiwnlys Priso Cymru wedi ystyried y cwestiynau a ganlyn ac wedi rhoi'r atebion a ganlyn wrth adolygu'r polisi hwn:

- A. A yw'r polisi hwn yn cael unrhyw effeithiau cadarnhaol neu andwyol ar — (a) cyfleoedd unigolion i ddefnyddio'r Gymraeg, a (b) sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg?

Ymateb:	O ran y Gymraeg mae'r polisi hwn yn creu ...	
	...effeithiau cadarnhaol	...effeithiau andwyol
(a) Cyfleoedd	Nac ydy	Nac ydy
(b) Trin	Nac ydy	Nac ydy

- B. Wrth ddatblygu'r polisi hwn a ydym ni wedi ystyried sut y gallem ei ffurfio neu ei newid yn y fath fodd fel ei fod yn cael effeithiau cadarnhaol neu gynnydd yn yr effeithiau cadarnhaol ar — (a) cyfleoedd unigolion i ddefnyddio'r Gymraeg, a (b) sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg?

Ymateb:	Wrth ddatblygu'r polisi hwn ystyriwyd...	
	...yr effeithiau cadarnhaol	...cynnyddu'r effeithiau cadarnhaol
(a) Cyfleoedd	Do	Do
(b) Trin	Do	Do

- C. Wrth ddatblygu'r polisi hwn a ydym ni wedi ystyried sut y gallem ei ffurfio neu ei newid yn y fath fodd fel na fydd y penderfyniad polisi yn cael effeithiau andwyol, neu fel ei fod wedi lleihau'r effeithiau andwyol, ar — (a) cyfleoedd unigolion i ddefnyddio'r Gymraeg, a (b) sicrhau nad yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg?

Ymateb:	Wrth ddatblygu'r polisi hwn ystyriwyd ...	
	...yr effeithiau andwyol	...lleihau'r effeithiau andwyol
(a) Cyfleoedd	Do	Do
(b) Trin	Do	Do