



Lle i enaid gael llonydd
One of Britain's breathing spaces

Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog **Polisi Cwynion a Chanmoliaeth**

Dyddiad Adolygu: Ebrill 2015

Cwynion

1. Cyflwyniad

- 1.1. Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog (yr 'Awdurdod') yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a gyflwynir gan aelodau o'r cyhoedd. Yn y ddogfen hon, mae'r term "achwynydd" yn cyfeirio at unigolyn neu gwmni sy'n cyflwyno'r gŵyn.
- 1.2. Mae'r Awdurdod yn amcanu at gael goleuni ar unrhyw faterion sydd gan achwynwyr, ac mae'r polisi hwn yn nodi'r weithdrefn y bydd yr Awdurdod yn cydymffurfio â hi unwaith y bydd cwyn wedi cael ei chyflwyno. Mae'r polisi hefyd yn nodi'r weithdrefn y mae'n rhaid i achwynwyr ei dilyn wrth gyflwyno cwyn i'r Awdurdod. Nid yw cyflwyno cwyn yn effeithio ar hawl achwynydd i wasanaethau'r Awdurdod.
- 1.3. Mae'r Awdurdod yn adolygu cwynion yn rheolaidd ac adroddir ar fanylion cwynion wrth bwyllgor Archwilio a Chraffu a Thîm Rheoli Corfforaethol yr Awdurdod. Mae'r adroddiadau hyn yn nodi gwybodaeth am nifer y cwynion a'r math o gwynion sydd wedi dod i law. Lle bynnag y bo'n bosibl, defnyddir yr wybodaeth hon wedyn i wella'r gwasanaethau yr oedd a wnelo'r gŵyn â hwy.
- 1.4. Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu'n flynyddol gan Swyddog Cwynion yr Awdurdod.

2. Sut i gwyno

- 2.1. Gellir cyflwyno cwynion i'r Awdurdod trwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Ffonio Swyddog Cwynion yr Awdurdod ar 01874 620407 neu 01874 624437. Sylwer, fodd bynnag, y gall yr Awdurdod ei gwneud yn ofynnol i chi gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig / trwy 'Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau' yr Awdurdod.
 - Trwy gwblhau 'Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau' yr Awdurdod, sydd wedi'i hatodi wrth y polisi hwn, a chyflwyno'r ffurflen i'r Awdurdod trwy'r e-bost yn complaintsandcompliments@beacons-npa.gov.uk neu enquiries@beacons-npa.gov.uk, neu drwy'r post i'r cyfeiriad canlynol: Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog, Plas y Ffynnon, Ffordd Cambria, Aberhonddu, Powys, LD3 7HP.
 - Yn ysgrifenedig i'r cyfeiriadau e-bost neu bost uchod.
- 2.2. Mae'r 'Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau' ar gael ar wefan yr Awdurdod, ym mhencadlys yr Awdurdod ym Mhlas y Ffynnon, Aberhonddu ac ym mhob Canolfan Wybodaeth a Chanolfan Ymwelwyr sy'n cael ei rhedeg gan yr Awdurdod. Mae'r ffurflenni ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg.

3. Y Weithdrefn Gwynion

- 3.1. Pan fydd cwyn yn dod i law, bydd yr Awdurdod yn ei chofrestru ac yn anfon cydnabyddiaeth at yr achwynydd o fewn 5 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y gwyn i law. Lle mae'r Awdurdod yn penderfynu peidio ag ymchwilio i gwyn, bydd llythyr i'r perwyl hwn yn cael ei anfon at yr achwynydd o fewn 20 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y gwyn i law'r Awdurdod.

3.2.

a) Ymchwiliad Cam I

- Bydd y gwyn yn cael ei dyrannu i'r Cyfarwyddwr perthnasol yn yr Adran y mae a wnelo'r gwyn â hi.
- Wedyn mae ymchwiliad i'r gwyn yn cael ei gynnal gan y Cyfarwyddwr adrannol, neu lle y bo'n berthnasol gan swyddog yn yr Awdurdod y neilltuwyd y cyfrifoldeb iddo gan y Cyfarwyddwr adrannol neu'r Prif Weithredwr.
- Dan rai amgylchiadau, bydd y swyddog sy'n ymchwilio'n gofyn am gael cwrdd â'r achwynydd, neu'n gohebu ymhellach ag ef i gael yr wybodaeth y mae ei hangen i ymchwilio'n ddigonol i'r gwyn. Gall fod yn angenrheidiol hefyd i'r swyddog sy'n ymchwilio gwrdd â swyddogion yn yr Awdurdod sy'n gysylltiedig â'r mater i ganfod holl ffeithiau'r sefyllfa a arweiniodd at y gwyn.
- Lle mae'r Awdurdod yn gofyn am fwy o wybodaeth gan yr achwynydd i'w gwneud yn bosib ymchwilio i'r gwyn, bydd y terfyn amser o 20 niwrnod gwaith i'r Awdurdod ymateb i'r gwyn yn 'peidio' nes bod yr wybodaeth hon wedi dod i law'r Awdurdod. Os nad yw'r Awdurdod yn cael yr wybodaeth hon o fewn 20 niwrnod gwaith i ofyn amdani, bydd y gwyn yn cael ei chau.

- Mae'r Awdurdod yn amcanu at gwblhau'r ymchwiliad Cam I i'r gŵyn ac anfon ymateb sylweddol at yr achwynydd o fewn 20 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y gŵyn i law. Fodd bynnag, dan rai amgylchiadau oherwydd cymhlethdod rhai cwynion penodol gall yr Awdurdod ofyn am estyniad amser i ymchwilio ac ymateb yn llawn i'r achwynydd. Mewn achosion o'r fath, bydd yr Awdurdod yn hysbysu'r achwynydd o fewn y cyfnod o 20 niwrnod gwaith bod angen estyniad amser. Wedyn bydd yr Awdurdod yn darparu ymateb llawn a sylweddol o fewn 40 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y gŵyn i law. Os oes angen estyniad amser ar yr Awdurdod, bydd yr achwynydd yn cael diweddariadau rheolaidd ar y cynnydd gan y swyddog sy'n ymchwilio.
- Os nad yw'r achwynydd yn fodlon ar ganlyniad yr ymchwiliad Cam I i'r gŵyn gan yr Awdurdod a'r ymateb dilynol, mae gan yr achwynydd yr hawl i fynegi'r anfodlonrwydd hwn wrth yr Awdurdod a gofyn am adolygiad o'i gŵyn gyda golwg ar gynnal ymchwiliad pellach i'r gŵyn (Ymchwiliad Cam II).

b) Ymchwiliad Cam II

- I ofyn am ymchwiliad Cam II i'r gŵyn, rhaid i'r achwynydd wneud hynny yn ysgrifenedig, trwy anfon neges e-bost i complaintsandcompliments@beacons-mpa.gov.uk neu enquiries@beacons-mpa.gov.uk neu drwy anfon llythyr i bencadlys yr Awdurdod ym Mhlas y Ffynnon.
- Gall achwynydd ofyn am ymchwiliad Cam II dan yr amgylchiadau canlynol:
 - I. Lle mae'r Awdurdod wedi cael cyfle digonol i ymdrin â'r gŵyn, a'i fod heb ddarparu ymateb yn unol â'r gofynion ar gyfer Cam I a nodir yn 3.2.a) uchod;
 - II. Os nad yw'r achwynydd yn ystyried bod y gŵyn wedi cael ystyriaeth ddigonol neu briodol; neu
 - III. Os yw achwynydd wedi cael ymateb a'i fod yn dal wedi'i gythruddo neu'n anfodlon ar y canlyniad.
- Os bydd achwynydd yn dymuno gofyn am ymchwiliad Cam II i'r gŵyn yna mae'n ofynnol i'r achwynydd ddarparu eglurhad manwl o'r holl faterion y mae'n dal i fod yn anfodlon arnynt neu wedi'i gythruddo ganddynt, gan roi rhesymau pam y dylai'r gŵyn symud ymlaen o ymchwiliad Cam I i ymchwiliad Cam II. Mae hefyd yn ofynnol i'r achwynydd roi manylion y canlyniad a ddymunir ar ddiwedd yr ymchwiliadau i'r gŵyn.
- Wedi i'r cais am ymchwiliad Cam II ddod i law, bydd y cais yn cael ei gydnabod o fewn 5 niwrnod gwaith a bydd y mater yn cael ei ddwyn i sylw Prif Weithredwr yr Awdurdod. Bydd y Prif Weithredwr wedyn yn ystyried yr ymchwiliad Cam I a chanlyniad yr ymchwiliad Cam I i'r gŵyn, ac yn penderfynu a oes cyfiawnhad digonol dros symud y gŵyn ymlaen i ymchwiliad Cam II.
- Os bydd y Prif Weithredwr yn ystyried nad yw'n fuddiol symud y gŵyn ymlaen i ymchwiliad Cam II, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu ynghylch y

penderfyniad hwn a'r rhesymau dros y penderfyniad hwn yn ysgrifenedig o fewn 20 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y cais am ymchwiliad Cam II i'r gŵyn i law.

- Lle mae Prif Weithredwr yr Awdurdod yn ystyried y dylai'r gŵyn symud ymlaen o ymchwiliad Cam I i ymchwiliad Cam II, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu ynghylch hyn cyn gynted ag sy'n ymarferol a beth bynnag o fewn 5 niwrnod gwaith. Bydd y gŵyn wedyn yn cael ei chofnodi fel cwyn Cam II gan yr Awdurdod, a bydd yn cael ei dyrannu i'r uwch swyddog perthnasol a fydd yn cynnal yr ymchwiliad.
- Bydd maint yr ymchwiliad a phwy yw'r swyddog sy'n ymchwilio'n dibynnu ar amgylchiadau a chymhlethdod y materion a godwyd. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd yr ymchwiliad i'r gŵyn yn cael ei gynnal gan Gyfarwyddwr adrannol yn yr Awdurdod na wnaeth gynnal yr ymchwiliad Cam I cychwynol i'r gŵyn neu gan Swyddog Monitro neu Ddirprwy Swyddog Monitro'r Awdurdod.
- Fodd bynnag, mewn rhai achosion gall fod yn berthnasol i'r Awdurdod benodi ymchwiliwr annibynnol o'r tu allan i'r Awdurdod i gynnal yr ymchwiliad Cam II i'r gŵyn. Dim ond i sefyllfaoedd difrifol iawn y byddai hyn yn berthnasol, er enghraifft lle cyflwynwyd cwyn am Swyddog Monitro'r Awdurdod.
- Bydd y swyddog sy'n ymchwilio'n cynnal ymchwiliad wedyn i'r dystiolaeth berthnasol, gan gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau a chyfarfodydd, llythyrau a negeseuon e-bost neu beth bynnag all fod yn berthnasol i'r achos unigol. Bydd yr ymchwiliad Cam I i'r gŵyn yn cael ei adolygu, ac felly hefyd ymateb yr Awdurdod i'r ymchwiliad Cam I i'r gŵyn. Os oes gan yr achwynydd unrhyw wybodaeth arall y mae'n dymuno iddi gael ei hystyried yn ystod yr ymchwiliad Cam II i'r gŵyn, rhaid i hon gael ei chyflwyno gyda'r cais cychwynol am ymchwiliad Cam II i'r gŵyn.
- Dan rai amgylchiadau, bydd y swyddog sy'n ymchwilio'n gofyn am gael cwrdd â'r achwynydd, neu'n gohebu ymhellach ag ef i gael yr wybodaeth y mae ei hangen i ymchwilio'n ddigonol i'r gŵyn. Gall fod yn angenrheidiol hefyd i'r swyddog sy'n ymchwilio gwrdd â swyddogion yn yr Awdurdod sy'n gysylltiedig â'r mater i ganfod holl ffeithiau'r sefyllfa a arweiniodd at y gŵyn.
- Lle mae'r Awdurdod yn gofyn am fwy o wybodaeth gan yr achwynydd i'w gwneud yn bosib ymchwilio i'r gŵyn, bydd y terfyn amser o 20 niwrnod gwaith i'r Awdurdod ymateb i'r gŵyn yn 'peidio' nes bod yr wybodaeth hon wedi dod i law'r Awdurdod. Os nad yw'r Awdurdod yn cael yr wybodaeth hon o fewn 20 niwrnod gwaith i ofyn amdani, bydd y gŵyn yn cael ei chau.
- Mae'r Awdurdod yn amcanu at gwblhau'r ymchwiliad Cam II i'r gŵyn ac anfon ymateb sylweddol at yr achwynydd o fewn 20 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y cais am ymchwiliad Cam II i'r gŵyn i law. Fodd bynnag, dan rai amgylchiadau oherwydd cymhlethdod rhai cwynion penodol gall yr Awdurdod ofyn am estyniad amser i ymchwilio ac ymateb yn llawn i'r gŵyn. Mewn achosion o'r fath, bydd yr

Awdurdod yn hysbysu'r achwynydd o fewn y cyfnod o 20 niwrnod gwaith bod angen estyniad amser. Wedyn bydd yr Awdurdod yn darparu ymateb llawn a sylweddol o fewn 40 niwrnod gwaith i'r dyddiad y daeth y cais am ymchwiliad Cam II i'r gŵyn i law. Os oes angen estyniad amser ar yr Awdurdod, bydd yr achwynydd yn cael diweddariadau rheolaidd ar y cynnydd gan y swyddog sy'n ymchwilio.

4. Ymdrin â'ch cwyn

- 4.1. Mae'r holl gwynion sy'n dod i law'r Awdurdod yn cael eu dwyn i sylw Prif Weithredwr yr Awdurdod ac yn cael eu monitro ganddo.
- 4.2. Pan ddaw cwyn i law bydd yr Awdurdod yn ymdrin â hi yn unol â Gweithdrefn Gwynion yr Awdurdod a nodir uchod.
- 4.3. Mae'r Awdurdod yn ymdrin â chwynion o ddifrif ac mewn ffordd agored a gonest. Lle mae trydydd parti'n cyflwyno cwyn ar ran achwynydd, bydd yn ofynnol i'r achwynydd gwreiddiol ddarparu cytundeb ysgrifenedig i'r Awdurdod sy'n dynodi ei fod yn cytuno â hyn.
- 4.4. Bydd yr Awdurdod yn parchu hawl achwynydd i breifatrwydd a chyfrinachedd a bydd felly'n trin achwynwyr yn deg ac yn unol ag ymrwymiad yr Awdurdod i gydraddoldeb.
- 4.5. Fel arfer dim ond cwynion a gyflwynir i'r Awdurdod o fewn 12 mis i'r digwyddiad y mae a wnelo'r gŵyn ag ef y bydd yr Awdurdod yn eu hystyried. Dan amgylchiadau eithriadol gall yr Awdurdod ystyried cwynion a gyflwynir yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i achwynydd ddangos rhesymau cryf pam nad yw'r gŵyn wedi cael ei dwyn i sylw'r Awdurdod yn gynharach, a bydd angen i'r achwynydd drefnu bod gwybodaeth ddigonol ar gael ynghylch y mater y mae a wnelo'r gŵyn ag ef, er mwyn galluogi'r Awdurdod i ymdrin â'r mater yn briodol.

5. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â mwy nag un corff

- 5.1. Os yw cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff gan gynnwys yr Awdurdod, bydd yr Awdurdod yn gweithio gyda'r corff arall i sicrhau yr ymdrinnir yn ddigonol â'r gŵyn.
- 5.2. Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff arall neu contractwr sy'n gweithio ar ran yr Awdurdod, efallai y bydd yr achwynydd yn dymuno codi'r gŵyn yn anffurfiol gyda'r trydydd parti yn gyntaf. Fodd bynnag, unwaith y caiff cwyn ei chyflwyno'n ffurfiol i'r Awdurdod, bydd yr Awdurdod yn ymchwilio iddi yn unol â Gweithdrefn Gwynion yr Awdurdod a nodir uchod.

6. Canlyniad

- 6.1. Unwaith y mae ymchwiliad wedi cael ei gynnal i gŵyn ffurfiol, bydd yr Awdurdod yn hysbysu'r achwynydd ynghylch y canfyddiadau'n ysgrifenedig. Os yw'r ymchwiliad yn un i gŵyn gymhleth, yna gall fod yn angenrheidiol i'r Awdurdod lunio adroddiad. Yn y ddau achos, bydd yr Awdurdod yn egluro'r canfyddiadau a sut y cafwyd y canlyniad.
- 6.2. Yn ymateb sylweddol yr Awdurdod sy'n nodi canlyniad yr ymchwiliad i'r gŵyn, bydd yr Awdurdod hefyd yn nodi a yw'r gŵyn wedi cael ei chadarnhau ai peidio.
- 6.3. Os ceir bod yr Awdurdod neu swyddogion yr Awdurdod heb ddilyn prosesau perthnasol, bydd yr Awdurdod yn egluro pam y digwyddodd hyn ac yn rhoi ymddiheuriad i'r achwynydd.
- 6.4. Os ceir bod bai ar systemau'r Awdurdod, bydd yr Awdurdod yn egluro beth sydd ar fai ac yn nodi'r camau y bydd yr Awdurdod yn eu cymryd i sicrhau nad yw'n digwydd eto. Bydd yr achwynydd hefyd yn cael ymddiheuriad.

7. Unioni'r Sefyllfa

- 7.1. Os na wnaeth yr Awdurdod ddarparu gwasanaeth a ddylai fod wedi cael ei ddarparu, bydd yr Awdurdod yn amcanu at ddarparu gwasanaeth derbyniol cyn gynted â phosibl.
- 7.2. Os yw achwynydd wedi ysgwyddo costau yn uniongyrchol o ganlyniad i'r mater yr oedd a wnelo'r gŵyn ag ef, bydd yr Awdurdod yn ystyried unioni'r golled a gafwyd.

8. Yr Hyn y mae'r Awdurdod yn ei Ddisgwyl gan Achwynydd

- 8.1. Mae'r Awdurdod yn deall bod gan yr holl achwynwyr hawl i gwyno, cael eu deall a'u trin â pharch. Fodd bynnag, mae gan gyflogeion yr Awdurdod yr un hawliau ac ni fydd yr Awdurdod yn goddef ymddygiad annerbyniol megis ymddygiad ymosodgar neu ddifriol, na galwadau afresymol. Cyfeiriwch at Bolisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr yr Awdurdod i gael mwy o wybodaeth am y modd y mae'r Awdurdod yn ymdrin ag ymddygiad annerbyniol. Sylwer: lle mae achwynydd yn gwrthod cyflwyno cwyn ar gyfer ymchwiliad Cam I neu Gam II yn unol â'r polisi hwn, gall yr Awdurdod ddal i weithredu'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr.

9. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 9.1. Mae gan achwynwyr yr hawl i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch eu cwyn ar unrhyw gam yn y broses gwynion, yn y cyfeiriad a ddangosir isod. Fodd bynnag ni fydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i gŵyn fel

arfer oni bai fod gweithdrefn gwynion yr Awdurdod wedi cael ei defnyddio'n llawn. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar yr holl gyrff llywodraethol a gall ymchwilio i gŵyn os yw achwynydd yn credu ei fod:

- Wedi cael ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael trwy ryw fethiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu; neu
- Wedi cael ei roi dan anfantais yn bersonol gan fethiant o ran y gwasanaeth neu wedi cael ei drin yn annheg.

9.2. Gellir cysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

- Trwy ysgrifennu i'r cyfeiriad isod:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pen-coed
CF35 5LJ

- Trwy anfon neges e-bost i: ask@ombudsman-wales.org.uk
- Dros y ffôn: 0845 601 0987
- Trwy fynd at wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:
www.ombudsman-wales.org.uk

10. **Cwynion Nad Yw'r Polisi Hwn Yn Berthnasol Iddynt**

- 10.1. Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion sy'n ymwneud â cheisiadau dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Y rheswm dros hyn yw bod proses ar wahân ar gyfer adolygu ceisiadau am wybodaeth a wneir dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.
- 10.2. Weithiau gall fod hawl statudol i apelio (e.e. yn erbyn gwrthodiad i roi caniatâd cynllunio) ac mewn achosion o'r fath bydd swyddogion yr Awdurdod yn eich hysbysu ynghylch yr hawl statudol hon i apelio.
- 10.3. Dan rai amgylchiadau, efallai nad yr Awdurdod yw'r corff perthnasol i ymdrin â'ch cwyn. Os felly, bydd swyddogion yr Awdurdod yn eich hysbysu pa gorff yw'r un priodol i chi gyfeirio eich cwyn ato.

11. **Cymorth Pellach**

- 11.1. Bydd staff yr Awdurdod yn amcanu at gynorthwyo achwynwyr i wneud unrhyw bryderon yn hysbys. Fodd bynnag, os oes angen cymorth pellach ar achwynwyr

gan gorff sydd ar wahân i'r Awdurdod, bydd staff yr Awdurdod yn helpu i roi achwynwyr mewn cysylltiad â'r corff perthnasol a all helpu.

11.2. Gall achwynwyr dan 18 oed ddefnyddio'r polisi hwn hefyd ond os oes angen cymorth arnynt i ddefnyddio'r polisi, gall achwynwyr dan 18 oed gysylltu â:

- Llinell Gymorth Meic
Ffôn: 080880 23456
Gwefan: www.meiccymru.org
- Comisiynydd Plant Cymru
Ffôn: 01792 765 600
E-bost: post@childcomwales.org.uk
Gwefan: www.childcom.org.uk

11.3. Gall achwynwyr dros 60 oed ac arnynt angen cymorth i ddefnyddio'r polisi hwn gysylltu â:

- Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Trwy ysgrifennu at: Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Adeiladau Cambrian, Sgwâr Mount Stuart, Butetown, Caerdydd, CF10 5FL
Ffôn: 08442 640 670 neu 02920 445 030

Canmoliaeth

12. Cyflwyniad

12.1. Mae adborth yn bwysig i'r Awdurdod, wrth i'r Awdurdod ymegnio i ddarparu'r lefel orau bosibl o wasanaeth ar gyfer aelodau o'r cyhoedd.

12.2. Felly fe hoffai'r Awdurdod wybod pan fo'r gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Awdurdod wedi creu argraff ar y cyhoedd neu wedi'u plesio. 'Canmoliaeth' yw'r enw a ddefnyddir ar gyfer unrhyw sylwadau cadarnhaol a geir oddi wrth aelodau o'r cyhoedd. Yn y ddogfen hon, mae'r term "canmoliaeth" yn cyfeirio at adborth neu sylwadau cadarnhaol y mae'r Awdurdod yn ystyried y dylid eu trin fel 'canmoliaeth'. Gall unigolyn neu sefydliad gyflwyno canmoliaeth i'r Awdurdod.

12.3. Mae'r Awdurdod yn adolygu negeseuon o ganmoliaeth yn rheolaidd ac yn adrodd ar fanylion wrth Bwyllgor Archwilio a Chraffu a Thîm Rheoli Corfforaethol yr Awdurdod. Mae'r adroddiadau hyn yn nodi gwybodaeth am nifer y negeseuon o ganmoliaeth a'r math o ganmoliaeth a gafwyd.

13. Sut i gyflwyno canmoliaeth

13.1. Gellir cyflwyno canmoliaeth i'r Awdurdod trwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Trwy gwblhau 'Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau' yr Awdurdod, sydd wedi'i hatodi wrth y polisi hwn, a chyflwyno'r ffurflen i'r Awdurdod trwy'r e-bost yn complaintsandcompliments@beacons-npa.gov.uk neu enquiries@beacons-npa.gov.uk, neu drwy'r post i'r cyfeiriad canlynol: Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog, Plas y Ffynnon, Ffordd Cambria, Aberhonddu, Powys, LD3 7HP.
- Yn ysgrifenedig i'r cyfeiriadau e-bost neu bost uchod.

13.2. Mae'r Awdurdod yn amcanu at drefnu bod y 'Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau' ar gael yn ei bencadlys ym Mhlas y Ffynnon, Aberhonddu ac ym mhob Canolfan Wybodaeth a Chanolfan Ymwelwyr sy'n cael ei rhedeg gan yr Awdurdod. Mae'r ffurflenni ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg.

14. **Y Weithdrefn**

- 14.1. Wedi i'r ganmoliaeth ddod i law, bydd yr Awdurdod yn ei chofnodi yng nghofrestr ganmoliaeth ganolog yr Awdurdod.
- 14.2. Wedyn bydd yr Awdurdod yn gwneud y Prif Weithredwr, y Pennaeth Adran a'r staff yn yr Awdurdod y mae a wnelo'r ganmoliaeth â hwy yn ymwybodol ei bod wedi dod i law.

15. **Canlyniad**

- 15.1. Gall canmoliaeth sy'n dod i law gael ei defnyddio wedyn i ddiolch i'r staff yn yr Awdurdod a ddarparodd y gwasanaeth canmoladwy, yn ogystal â'i rhannu ymhlith staff yr Awdurdod i ddynodi arfer da a gwella'r gwasanaethau a ddarperir gan yr Awdurdod ymhellach.



Lle i enaid gael llonydd
One of Britain's breathing spaces

Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog **Ffurflen Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau**

Cwblhewch bob adran o'r ffurflen hon.			
Eich manylion	Enw.....		
	Cyfeiriad.....		
		
	Cod Post.....		
Eich rhif ffôn			
Eich cyfeiriad e-bost			
Dywedwch wrthym sut yr hoffech i ni gysylltu â chi (e.e. e-bost, llythyr, galwad ffôn)			
Yr amser gorau i gysylltu â chi			
Os ydych yn cwblhau'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, rhowch enw a chyfeiriad y sawl sy'n dymuno cyfleu cwyn, sylw neu ganmoliaeth	Enw.....		
	Cyfeiriad.....		
		
	Cod Post.....		
Hoffwn gyfleu:	Cwyn	Canmoliaeth	Sylw
Rhowch fanylion eich cwyn, canmoliaeth neu sylw (gallwch barhau ar ddalen ar wahân os oes angen)			

Cwynion yn unig – Sut hoffech chi i'r mater gael ei unioni?	
Cwynion yn unig – Ydych chi wedi codi'r pryder hwn o'r blaen?	
Cwynion yn unig – os ydych, rhowch fanylion byr i egluro sut a phryd y gwnaethoch godi'r pryder hwn o'r blaen (gan gynnwys yr adran y cysylltoch chi â hi ac enw'r aelod o staff)	
Cwynion yn unig – Os yn berthnasol, beth oedd y canlyniad pan godoch chi'r pryder hwn o'r blaen:	

Llofnod:.....

Dyddiad:.....

(Dychwelwch y ffurflen hon at y Swyddog Cwynion, Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog, Aberhonddu, Powys, LD3 7HP neu drwy'r e-bost i complaintsandcompliments@beacons-npa.gov.uk neu enquiries@beacons-npa.gov.uk

At ddefnydd y swyddfa yn unig	
Cyfeirnod y gŵyn:	
Swyddog sy'n ymchwilio (lle y bo'n berthnasol):	
Dyddiad y daeth i law:	