



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

## **Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog Polisi ar Weithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr**

**Dyddiad Adolygu: Ebrill 2015**

### **I. Cyflwyniad**

- 1.1. Mewn lleiafrif o achosion, mae achwynwyr yn canlyn arni â chwynion mewn ffordd sy'n annerbyniol. Mae'r ymddygiad annerbyniol hwn yn cynnwys cyswllt afresymol a di-droi'n-ôl â'r Awdurdod, gwneud galwadau afresymol ac ymddwyn yn ddifriol tuag at staff ac Aelodau'r Awdurdod. Gall yr ymddygiad hwn fod yn rhwystr i'r ymchwiliad sy'n cael ei gynnal i'r gŵyn (neu gwynion gan eraill) a gall ddwyn goblygiadau sylweddol o ran adnoddau i adrannau. Gall y gweithredoedd hyn ddigwydd naill ai tra bo'r ymchwiliad i'r gŵyn yn mynd rhagddo, neu unwaith y mae ymchwiliad wedi dod i ben.

Ceidw'r Awdurdod yr hawl i ddod â chŵyn i ben unwaith y mae'r weithdrefn gwynion sydd wedi'i chynnwys yn y Polisi Cwynion a Chanmoliaeth wedi cael ei defnyddio'n llawn, a bod y Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr wedi cael ei weithredu. Yn yr un modd ceidw'r Awdurdod yr hawl i beidio â pharhau i ymdrin â chwynion ailadroddus gan yr un person ar yr un mater.

Fel a nodir ym Mholisi Cwynion a Chanmoliaeth yr Awdurdod sydd wedi'i atodi wrth y polisi hwn, 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.

Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu'n flynyddol gan Swyddog Cwynion yr Awdurdod.

### **2. Pam fod gan yr Awdurdod Bolisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr?**

- 2.1. Mae'r Awdurdod yn ymdrin â chwynion mewn ffordd agored, deg a chymesur yn unol â Pholisi Cwynion yr Awdurdod (Atodiad I).

Mae gan staff yr Awdurdod ddyletswydd i drin achwynwyr â chwarteisi a pharch, a sicrhau gofal cwsmer da. Felly disgwylir yr un lefel ymddygiad o gwrteisi a pharch gan achwynwyr tuag at staff yr Awdurdod.

Mae dull seiliedig-ar-bolisi'n helpu staff yr Awdurdod i ddeall yn eglur yr hyn a ddisgwylir ganddynt, pa opsiynau ar gyfer gweithredu sydd ar gael a phwy all awdurdodi'r camau gweithredu hyn wrth ymdrin â chwynion. Mae bod â Pholisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr hefyd yn galluogi staff i ymdrin ag achwynwyr mewn ffyrdd sy'n amlwg yn gyson a theg, a gosod cyfyngiadau ar fynediad at wybodaeth a chyswllt â'r Awdurdod lle y bo'n angenrheidiol. Mae'r polisi hwn yn un y gellir ei rannu ag achwynydd neu grŵp o achwynwyr os byddant yn dechrau ymddwyn yn afresymol, a gall fod o gymorth o ran rheoli disgwyliadau ac ymddygiad achwynydd, hyd y gellir, tra bod sylw'n cael ei roi ac ymchwiliad yn cael ei gynnal i sylwedd eu cwyn.

### **3. Diffinio ymddygiad annerbyniol gan achwynwyr**

- 3.1. Nid yw'r Awdurdod yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol am fod achwynydd yn rymus neu'n benderfynol ac am y rheswm hwnnw'n unig. Fodd bynnag, gall gweithredoedd achwynwyr neu grwpiau o achwynwyr sy'n ymddwyn yn ddifriol tuag at staff neu Aelodau'r Awdurdod ac sy'n bod yn afresymol o anodd neu ddi-droi'n-ôl achosi ymddygiad annerbyniol. Y gweithredoedd hyn yw'r rhai yr ystyrir eu bod yn annerbyniol a'r rhai y mae'r polisi hwn yn amcanu at eu rheoli.

Mae'r rhain wedi cael eu grwpio dan bedwar prif bennawd ond nid ydynt wedi'u cyfyngu iddynt:

#### **3.1.1. Ymddygiad Ymosodgar neu Ddifriol**

- Nid yw ymddygiad ymosodgar neu ddiffriol wedi'i gyfyngu i weithredoedd o ymosodedd a thrais a all arwain at niwed corfforol. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a all achosi i staff deimlo ofn, teimlo'u bod yn cael eu cam-drin, eu bygwth neu eu difrio.
- Mae enghreifftiau'n cynnwys y canlynol (ond nid y rhain yn unig): bygythiadau, trais corfforol, cam-drin geiriol personol, sylwadau difenwol ac anfoesgarwch a gyfeirir yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol tuag at staff ac Aelodau'r Awdurdod. Ystyrir hefyd y gall datganiadau ymfflamychol a honiadau di-sail fod yn gyfystyr ag ymddygiad difriol.
- Mae'r Awdurdod yn disgwyl i staff ac Aelodau gael eu trin yn gwrtais ac â pharch. Mae trais, ymddygiad ymosodgar neu gamdriniaeth (boed yn gorfforol neu'n eiriol) tuag at staff neu Aelodau'n annerbyniol. Mae'r dichter a deimlir gan lawer o achwynwyr yn ymwneud â chynnwys eu cwyn; fodd bynnag nid yw'n dderbyniol pan fo dichter yn dwysáu nes troi'n ymosodedd a gyfeirir tuag at staff neu Aelodau'r Awdurdod.

### 3.1.2. Galwadau Afresymol

- Efallai y bydd achwynwyr yn gwneud galwadau ar yr Awdurdod yr ystyrir eu bod yn afresymol. Mae enghreifftiau'n cynnwys y canlynol ond nid ydynt wedi'u cyfyngu iddynt:
  - i) Swm yr wybodaeth a geisir;
  - ii) Natur a maint gwasanaeth y mae achwynydd yn eu disgwyl;
  - iii) Nifer y cysylltiadau â'r Awdurdod a wneir gan achwynydd;
  - iv) Mynnu ymatebion o fewn amserlenni afrealistig;
  - v) Mynnu cael gweld neu siarad gyda swyddog neu grŵp o swyddogion penodol;
  - vi) Galwadau ffôn, negeseuon e-bost neu lythyrau parhaus i'r Awdurdod oddi wrth yr achwynydd;
  - vii) Yr achwynydd yn newid sylwedd y gŵyn yn fynych neu'n codi pryderon newydd yn fynych;
  - viii) Yr achwynydd yn cyfleu cwynion di-sail am staff yn yr Awdurdod sy'n ymdrin â'r gŵyn, neu'n ceisio trefnu bod swyddogion eraill yn ymdrin â'r gŵyn;
  - ix) Yr achwynydd yn ceisio canlyniad afrealistig i'r gŵyn ac yn canlyn arni â hynny mewn ffordd ddi-droi'n-ôl er bod yr ymchwiliad i'r gŵyn wedi cael ei gwblhau a'r achwynydd wedi cael ei hysbysu'n glir ynghylch y cyfiawnhad dros unrhyw gasgliadau y daethpwyd iddynt.
- Ystyrir bod y galwadau hyn yn annerbyniol ac yn afresymol os ydynt yn dechrau effeithio'n sylweddol ar waith staff neu Aelodau'r Awdurdod, megis mynd â gormod o amser er anfantais i achwynwyr eraill neu swyddogaethau eraill yr Awdurdod.
- Bydd yr hyn sy'n gyfystyr â galwadau afresymol yn dibynnu ar amgylchiadau'r ymddygiad a difrifoldeb y materion a godwyd gan yr achwynydd.

### 3.1.3. Ymddygiad Di-droi'n-ôl Afresymol

- Cydnabyddir na fydd, neu na all, rhai achwynwyr dderbyn nad yw'r Awdurdod yn gallu eu cynorthwyo ymhellach neu nad yw'n gallu darparu lefel o wasanaeth sy'n wahanol i'r un a ddarperir yn barod. Efallai y bydd achwynwyr yn parhau i anghytuno â'r cam gweithredu neu'r penderfyniad mewn perthynas â'u cwyn neu'n cysylltu â'r Awdurdod byth a hefyd ynglŷn â'r un mater. Mae enghreifftiau'n cynnwys y canlynol (ond nid y rhain yn unig):
  - i) Gwrthodiad di-droi'n-ôl gan achwynydd i dderbyn penderfyniad a wnaed ynghylch cwyn;
  - ii) Gwrthodiad di-droi'n-ôl gan achwynydd i dderbyn penderfyniad yr Awdurdod i beidio ag ymchwilio i gŵyn;

- iii) Gwrthodiad di-droi'n-ôl gan achwynydd pan benderfynir peidio â chadarnhau cwyn;
  - iv) Gwrthodiad di-droi'n-ôl gan achwynydd i dderbyn unrhyw benderfyniad a wnaed ynghylch gwneud iawn;
  - v) Gwrthodiad di-droi'n-ôl gan achwynydd i dderbyn penderfyniad yr Awdurdod i gyfyngu ar gwmpas cwyn;
  - vi) Gwrthodiad di-droi'n-ôl gan achwynydd i dderbyn esboniadau ynglŷn â'r hyn y gall ac na all yr awdurdod ei wneud mewn perthynas â swyddogaethau'r Awdurdod;
  - vii) Lle mae achwynydd yn parhau i ganlyn arni â chwyn neu'n mynnu adolygiad o gwyn heb gyflwyno unrhyw wybodaeth neu dystiolaeth newydd i'r Awdurdod;
  - viii) Achosi rhwystr i ystyriaeth wrthrychol fel rhan o ymchwiliad oherwydd natur neu amlder y cyswllt â'r Awdurdod;
  - ix) Parhau i geisio canlyn arni ag unrhyw elfen o'r gwyn, wedi i bob cam yn y weithdrefn gwynion a nodir yn y Polisi Cwynion gael eu dilyn yn llawn.
- Efallai y bydd y ffordd y mae achwynwyr yn cysylltu â'r Awdurdod yn gwbl resymol, ond eu hymddygiad di-droi'n-ôl trwy barhau i wneud hynny sydd ddim.
  - Ystyrir bod gweithredoedd achwynwyr di-droi'n-ôl yn annerbyniol pan ydynt yn mynd ag amser ac adnoddau sy'n anghymesur yn nhyb yr Awdurdod.

### **3.1.4. Cwynion Maleisus**

- Cwynion a gyflwynir ac y profwyd eu bod yn faleisus yn erbyn staff neu Aelodau'r Awdurdod.

3.2. Bydd yr Awdurdod hefyd yn ystyried bod unrhyw gyfuniad o'r elfennau a nodir yn 3.1. uchod, neu unrhyw ymddygiad arall y mae'r Awdurdod yn tybio'i fod yn gyfystyr ag ymddygiad amhriodol tuag at aelod unigol o staff neu Aelodau unigol neu grŵp o staff neu Aelodau gwahanol, yn cyd-fynd â'r diffiniad o ymddygiad annerbyniol.

## **4. Rheoli Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr**

- 4.1. Mae gan staff neu Aelodau yn yr Awdurdod sy'n profi ymddygiad ymosodgar neu ddifriol gan achwynydd yr awdurdod i ymdrin ar unwaith â'r ymddygiad hwnnw mewn modd y maent yn ystyried ei fod yn briodol i'r sefyllfa ac yn unol â'r polisi hwn.
- 4.2. Os yw staff neu Aelodau'r Awdurdod yn pryderu bod achwynydd yn ymddwyn yn afresymol, naill ai yn ystod yr ymchwiliad i'w gwyn neu wedi i'r ymchwiliad i'w gwyn ddod i ben, mae angen iddynt ddwyn hyn i sylw Swyddog Cwynion yr Awdurdod.

Byddai angen i'r achwynydd ddarparu enghreifftiau perthnasol o'r ymddygiad annerbyniol hefyd.

- 4.3. Bydd y Swyddog Cwynion wedyn yn cysylltu â Phrif Weithredwr yr Awdurdod a Chyfarwyddwr perthnasol yr adran dan sylw, a bydd cyfarfod yn cael ei gynnwys i drafod y mater. Bydd Swyddog Cwynion yr Awdurdod yn cysylltu â'r achwynydd (yn ysgrifenedig) ac yn rhoi eglurhad i'r achwynydd o ran agweddau ar yr ymddygiad su'n annerbyniol a chanlyniadau posib gweithredu'r polisi. Bydd yn gofyn i'r achwynydd newid ei ymddygiad ac ymatal rhag y gweithredoedd y mae'r Awdurdod yn ystyried eu bod yn annerbyniol.
- 4.4. Os yw'r ymddygiad yn parhau a'r achwynydd yn peidio ag ymatal rhag y gweithredoedd hyn, yna bydd yr Awdurdod yn ystyried gweithredu'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr. Bydd cyfarfod mewnol yn cael ei gynnwys gyda'r Grŵp Rheoli, a fydd yn cynnwys y Swyddog Cwynion, y Prif Weithredwr ac un Uwch Reolwr arall (yn ddelfrydol Cyfarwyddwr neu Bennaeth Adran gwahanol i'r adran dan sylw, i osgoi hunan-graffu), lle bydd penderfyniad yn cael ei wneud i weithredu'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr neu beidio. Fodd bynnag, os yw'r mater yn achos cymhleth yna gall y Cyfarwyddwr neu'r Pennaeth Adran perthnasol fod yn bresennol yn lle'r Uwch Reolwr, i ddod ag eglurder ac felly osgoi sefyllfa lle mae Cyfarwyddwr neu Bennaeth Adran arall yn gorfod dod i ddeall hanes achos hir. Lle mae a wnelo'r mater â'r Prif Weithredwr neu Gyfarwyddwr, yna bydd Cyfarwyddwr o adran wahanol yn cymryd ei le. Os yw'r polisi'n mynd i gael ei weithredu, bydd y grŵp rheoli wedyn yn penderfynu sut y bydd gweithredoedd yr achwynydd yn cael eu rheoli, a fydd yn dibynnu ar amgylchiadau pob achos. Bydd y grŵp rheoli hefyd yn penderfynu pwy y mae angen ei hysbysu ynghylch y cyfyngiadau a nodwyd. Rhaid cwblhau'r ffurflen penderfyniad yn Atodiad 2 i gofnodi'r penderfyniadau a wnaed.
- 4.5. Bydd cwynion yn erbyn Aelodau'r Awdurdod yn cael eu cyfeirio at Bwyllgor Safonau'r Awdurdod.
- 4.6. Bydd y grŵp rheoli'n penodi swyddog priodol i reoli'r achos. Yn y rhan fwyaf o achosion Swyddog Cwynion yr Awdurdod fydd hwn. Bydd angen i'r grŵp rheoli gytuno ar ddyddiad adolygu hefyd, lle bydd yr achos yn cael ei adolygu ac unrhyw ddiweddariadau'n gallu cael eu darparu.
- 4.7. Yn dilyn cyfarfod y grŵp rheoli, bydd y Swyddog Monitro'n ysgrifennu at yr achwynydd i ddweud wrtho pam y tybir bod ei ymddygiad yn annerbyniol, pa gamau gweithredu sy'n cael eu cymryd gan yr Awdurdod yn unol â 5. isod, a hyd tebygol y camau gweithredu hyn. Bydd y llythyr hefyd yn hysbysu'r achwynydd ynghylch y weithdrefn apelio.

## **5. Opsiynau ar gyfer gweithredu**

- 5.1. Bydd y grŵp rheoli (4.4) yn penderfynu sut y bydd gweithredoedd yr achwynydd yn cael eu rheoli, a bydd hyn yn dibynnu ar amgylchiadau pob achos. Mae enghreifftiau o gamau gweithredu y gellir eu cymryd yn cynnwys y canlynol, ond nid y rhain yn unig:

- i) Gall yr Awdurdod wrthod neu gyfyngu ar gyswllt â'r achwynydd. Gall cyfyngu ar y cyswllt olygu bod yr Awdurdod yn derbyn dim ond gohebiaeth ysgrifenedig oddi wrth yr achwynydd, a hynny trwy law un Swyddog yn yr Awdurdod.
- ii) Gall yr Awdurdod wrthod ymdrin â gohebiaeth (ar ffurf llythyr neu electronig) sy'n ddifriol tuag at staff neu Aelodau'r Awdurdod, neu sy'n cynnwys honiadau nad oes tystiolaeth wirioneddol i'w hategu. Dan amgylchiadau o'r fath, bydd manylion neu enghreifftiau'n cael eu rhoi i'r achwynydd a bydd yn cael gwybod yn ysgrifenedig bod ei iaith yn cael ei hystyried yn dramgwyddus, yn ddifriol, yn ddiangen ac ddi-fudd. I ddechrau, bydd yr achwynydd yn cael ei rybuddio yn ysgrifenedig a bydd y llythyr yn gofyn iddo roi'r gorau i ddefnyddio'r fath iaith. Bydd y llythyr oddi wrth yr Awdurdod hefyd yn datgan na fydd yr Awdurdod yn ymateb i unrhyw ohebiaeth bellach os nad yw'r achwynydd yn ymatal rhag y fath ymddygiad. Os yw'r Awdurdod yn ystyried bod hynny'n angenrheidiol, gall ei gwneud yn ofynnol bod unrhyw gyswllt yn y dyfodol yn digwydd trwy gynrychiolydd ar ran yr achwynydd. Mewn achosion eithafol, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu y bydd yr Awdurdod yn cysylltu â'r heddlu os oes angen.
- iii) Bydd staff neu Aelodau'r Awdurdod yn dod â galwadau ffôn i ben os ystyrir bod yr achwynydd yn ymddwyn yn ymosodgar, yn ddifriol neu'n dramgwyddus. Bydd gan y staff neu'r Aelod yn yr Awdurdod sy'n derbyn yr alwad yr hawl i wneud y penderfyniad hwn, gan roi rhybudd i'r galwr i ddechrau yn ei rybuddio bod yr ymddygiad yn annerbyniol ac y bydd yr alwad yn cael ei dirwyn i ben os na fydd yn ymatal rhag y fath ymddygiad. Gellir hysbysu'r galwr hefyd bod yn rhaid i unrhyw gyswllt o'r fath â'r Awdurdod gael eu wneud yn ysgrifenedig. Os yw staff neu Aelodau'r Awdurdod yn teimlo bod digwyddiad yn ddigon difrifol gallant lenwi ffurflen adrodd ar ddamwain / digwyddiad (Atodiad 4). Gellir defnyddio'r ffurflen hon fel tystiolaeth ar gyfer unrhyw benderfyniad gan y grŵp rheoli i weithredu'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr, neu gellir ei defnyddio fel tystiolaeth ar gyfer adolygiad o'r mater pan fo'r polisi wedi cael ei weithredu (4.5.).
- iv) Lle mae achwynydd yn parhau i ffonio, gohebu, ymweld â swyddfeydd y Cyngor, anfon dogfennaeth amherthnasol neu'n codi'r un materion drosodd a throsodd, gall yr Awdurdod benderfynu:
  - Dim ond derbyn galwadau ffôn gan yr achwynydd ar amseroedd penodol ar ddiwrnodau penodol neu roi trefniant ar waith lle mae un aelod o staff yn unig yn ymdrin â galwadau neu ohebiaeth oddi wrth yr achwynydd yn y dyfodol.

- Ei gwneud yn ofynnol i'r achwynydd wneud apwyntiad i weld Swyddog penodol cyn ymweld â'r swyddfa neu fod yr achwynydd yn cysylltu â'r swyddfa yn ysgrifenedig yn unig.
  - Dychwelyd unrhyw ddogfennau i'r achwynydd neu, mewn achosion eithafol, hysbysu'r achwynydd y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu difa.
  - Gall yr Awdurdod gymryd unrhyw gamau gweithredu eraill y mae'r grŵp rheoli'n eu hystyried yn briodol. Penderfynir ar hyn fesul achos unigol gan ddibynnu ar yr amgylchiadau, a bydd yr Awdurdod wastad yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig pa gam gweithredu sy'n cael ei gymryd a pham.
- v) Lle mae achwynydd yn parhau i ohebu ar ystod eang o faterion a lle ystyrir bod gweithred o'r fath yn ormodol, yna dywedir wrth yr achwynydd mai dim ond nifer penodol o faterion fydd yn cael eu hystyried mewn cyfnod penodol a gofynnir i'r achwynydd gyfyngu neu ffocysu ei geisiadau yn unol â hynny.
- vi) Gellir ystyried bod gweithredoedd gan achwynydd yn afresymol o ddi-droi'n-ôl os yw'r weithdrefn gwynion sydd wedi'i chynnwys o fewn y Polisi Cwynion wedi cael ei defnyddio'n llawn a'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr wedi cael ei weithredu, ond bod yr achwynydd yn dal i herio penderfyniad yr Awdurdod ynghylch y gŵyn. Dywedir wrth yr achwynydd na fydd unrhyw alwadau ffôn yn cael eu derbyn na chyfarfodydd yn cael eu caniatáu ynghylch y gŵyn hon yn y dyfodol. Rhaid i unrhyw gyswllt yn y dyfodol gan yr achwynydd ar y mater hwn fod yn ysgrifenedig ac wedi'i gyfeirio at swyddog penodol (y Swyddog Cwynion fel arfer).
- vii) Lle mae'r weithdrefn gwynion sydd wedi'i chynnwys yn y Polisi Cwynion wedi cael ei defnyddio'n llawn a'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr wedi cael ei roi ar waith, bydd gohebiaeth yn y dyfodol yn cael ei darllen a'i ffeilio, ond ni fyddir ond yn ei chydabod ac yn ymateb iddi os yw'r achwynydd yn darparu gwybodaeth newydd arwyddocaol mewn perthynas â'r gŵyn.

## **6. Apeliadau**

6.1. Gall achwynydd apelio yn erbyn penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt, o fewn 28 niwrnod i gael ei hysbysu'n ysgrifenedig ei fod yn ddarostyngedig i'r polisi. Bydd y

Panel Apêl yn cynnwys dau uwch aelod o staff yr Awdurdod (gorau oll os yw'n cynnwys un Cyfarwyddwr neu Bennaeth Adran sy'n wahanol i'r adran dan sylw, i osgoi hunan-graffu, ynghyd ag un aelod arall o staff), nad oeddent yn gysylltiedig â'r penderfyniad gwreiddiol a wnaed gan y grŵp rheoli, a byddant hwy'n ystyried yr apêl. Mae'n ddoeth cwblhau'r ffurflen penderfyniad yn Atodiad 3 i gofnodi'r penderfyniadau a wnaed.

6.2. Bydd canlyniad yr apêl yn cael ei gyfleu i'r achwynydd yn ysgrifenedig, ac mae enghreifftiau o benderfyniadau a wnaed gan y Panel Apêl yn cynnwys y canlynol, ond nid y canlynol yn unig:

- Gellir gofyn i'r achwynydd a yw'n fodlon addasu ei ymddygiad i ymdrin â phryderon yr Awdurdod.
- Gellir hysbysu'r achwynydd bod y trefniadau cyswllt cyfyngedig gyda'r Awdurdod yn dal yn berthnasol.
- Gellir hysbysu'r achwynydd bod y trefniadau cyswllt cyfyngedig gyda'r Awdurdod wedi cael eu codi. Rhaid i staff ac Aelodau'r Awdurdod ohebu wedyn gyda'r achwynydd fel a wnaed cyn gweithredu'r Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr.
- Gellir hysbysu'r achwynydd bod dull gweithredu gwahanol wedi cael ei gytuno gan y Panel Apêl.

## **7. Cofnodi ac adolygu penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt**

7.1. Bydd cofnod o'r penderfyniad a'r camau gweithredu arfaethedig gan y grŵp rheoli'n cael eu cadw gan Swyddog Cwynion yr Awdurdod.

7.2. Gall y penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt gan yr achwynydd gael ei ailystyried os yw'r achwynydd yn dangos dull mwy derbyniol. Rhaid i'r penderfyniad hwn gael ei wneud gan y grŵp rheoli a weithredodd y Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr. Rhaid hysbysu'r achwynydd o benderfyniad o'r fath yn ysgrifenedig.

7.3. Bydd adolygiad o statws yr holl achwynwyr â threfniadau cyswllt cyfyngedig yn cael ei gynnal bob 6 mis neu'n gynharach os yw'n ofynnol. Bydd hyn yn cael ei gydgylltu gan y grŵp rheoli a weithredodd y Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr.

## **8. Materion Cysylltiedig**

8.1. Bydd materion newydd a godir gan achwynwyr y dynodwyd eu bod wedi dangos ymddygiad afresymol yn cael eu trin yn ôl eu rhinweddau. Bydd hyn yn osgoi



methiant i ymateb i gais am wasanaeth a wnaed mewn modd priodol, neu gais am wybodaeth lle mae'n rhaid i'r Awdurdod gydymffurfio ag unrhyw ofynion statudol.

## **9. Recordio Cyfathrebiadau Llafar yn Electronig**

- 9.1. Pan fo achwynwyr yn recordio cyfarfodydd neu sgysiau ffôn yn electronig, gellir ystyried bod hynny'n fygythiol i staff neu Aelodau'r Awdurdod. Os yw achwynydd yn bwriadu recordio sgwrs yn electronig trwy unrhyw ddull (e.e. ar ffôn symudol neu ddictaffon), rhaid i'r bwriad hwnnw gael ei wneud yn glir i staff neu Aelodau'r Awdurdod ymlaen llaw. Mae hyn hefyd yn berthnasol i staff neu Aelodau'r Awdurdod, sy'n golygu y dylent hwythau ddatgelu'r bwriad i recordio sgwrs.
- 9.2. Nid oes gorfodaeth i staff neu Aelodau'r Awdurdod gytuno bod sgysiau / cyfarfodydd yn cael eu recordio'n electronig. Lle mae staff neu Aelodau'r Awdurdod yn datgan nad ydynt yn hapus i ganlyn arni â sgwrs / cyfarfod sy'n cael ei recordio'n electronig, bydd disgwyl i'r achwynydd gytuno i beidio â recordio'r sgwrs / cyfarfod yn electronig. Mewn perthynas â chyfarfodydd cyhoeddus, ni ddylid caniatáu i'r cyhoedd ffilmio na recordio cyfarfodydd, ac eithrio dan amgylchiadau arbennig, a hynny yn ôl disgrisiwn y Cadeirydd.
- 9.3. Os yw staff neu Aelodau'r Awdurdod yn hapus i barhau â sgwrs / cyfarfod sy'n cael ei recordio'n electronig, rhaid i'r recordiad gael ei gadw at ddefnydd personol yn unig gan yr achwynydd i'w helpu i gofio'r drafodaeth. Ni ddylai recordiadau electronig gael eu rhannu gydag unrhyw drydydd parti am unrhyw reswm. Er mwyn osgoi golygu'r sgwrs mewn unrhyw ffordd wedyn, gall yr Awdurdod wneud ei gopi sain ei hun o'r sgwrs / cyfarfod.
- 9.4. Bydd unrhyw weithred gudd gan achwynwyr i recordio galwadau ffôn / cyfarfodydd, neu rai a recordiwyd heb gydymffurfio â 9.2 neu 9.3 uchod, yn cael eu hystyried yn ymddygiad afresymol ac felly byddai'r achwynydd yn ddarostyngedig i gamau gweithredu priodol a nodir yn y polisi hwn.



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](mailto:complaintsandcompliments@beacons-npa.gov.uk) neu [enquiries@beacons-npa.gov.uk](mailto: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](mailto:complaintsandcompliments@beacons-mpa.gov.uk) neu [enquiries@beacons-mpa.gov.uk](mailto: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  
I Ffordd yr Hen Gae  
Pen-coed  
CF35 5LJ

- Trwy anfon neges e-bost i: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)
- Dros y ffôn: 0845 601 0987
- Trwy fynd at wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://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](http://www.meiccymru.org)
- Comisiynydd Plant Cymru  
Ffôn: 01792 765 600  
E-bost: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)  
Gwefan: [www.childcom.org.uk](http://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](mailto:complaintsandcompliments@beacons-npa.gov.uk) neu [enquiries@beacons-npa.gov.uk](mailto: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](mailto:complaintsandcompliments@beacons-npa.gov.uk) neu [enquiries@beacons-npa.gov.uk](mailto:enquiries@beacons-npa.gov.uk)**

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

**Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr**  
**Atodiad 2 –**  
**PENDERFYNIAD Y GRŴP RHEOLI**

Enw'r achwynydd:		
Enw'r swyddogion yn y grŵp rheoli:		
Dyddiad cyflwyno:		
	✓	✗
1. Mae angen rhoi rhybudd i'r cwsmer yn ei rybuddio am ei ymddygiad a'r potensial i ystyried gweithredu'r polisi mewn perthynas ag ef. A yw hyn wedi cael ei wneud?		
2. Os ydyw, a ydych wedi'ch argyhoeddi na ellir cymryd unrhyw gamau pellach i geisio datrys y mater?		
3. Os ydyw, a ydych yn cytuno bod y dystiolaeth a ddarparwyd yn gwarantu gweithredu'r polisi hwn mewn perthynas â'r cwsmer?		
4. Os ydych, yna rhestrwch y cam gweithredu sy'n briodol yn yr achos hwn yn eich tyb chi, yn unol â'r polisi.		
5. Pa swyddog ydych chi wedi'i benodi i reoli'r achos hwn dan y polisi? Enw: _____ Dynodiad: _____		
6. Pwy fydd yn cael ei hysbysu ynghylch y penderfyniad a pham? (e.e. yr holl staff / lefel cyfarwyddwr / Aelodau yn unig)		
7. Dyddiad adolygu (ddim mwy na 6 mis yn y dyfodol):		
Rwy'n fodlon bod y cam gweithredu hwn a nodwyd yn briodol ac yn gymesur i natur ac amllder cyswllt neu ymddygiad yr achwynydd.		
Llofnod: _____ (Cynrychiolydd y Grŵp Rheoli)	Dyddiad: _____	
Enw: _____	Dynodiad: _____	

**Polisi Gweithredoedd Annerbyniol gan Achwynwyr**  
**Atodiad 3 –**  
**APÊL YN ERBYN PENDERFYNIAD Y GRŴP RHEOLI**

Enw'r achwynydd:		
Enw'r swyddogion ar y panel apêl:		
Dyddiad cyflwyno:		
	✓	✗
8. Mae angen rhoi rhybudd i'r cwsmer yn ei rybuddio am ei ymddygiad a'r potensial i ystyried gweithredu'r polisi mewn perthynas ag ef. A yw hyn wedi cael ei wneud?		
9. Os ydyw, a ydych wedi'ch argyhoeddi na ellir cymryd unrhyw gamau pellach i geisio datrys y mater?		
10. Os ydyw, a ydych yn cytuno bod y dystiolaeth a ddarparwyd yn gwarantu gweithredu'r polisi hwn mewn perthynas â'r cwsmer?		
11. Os ydych, yna rhestrwch y cam gweithredu sy'n briodol yn yr achos hwn yn eich tyb chi, yn unol â'r polisi.		
12. A yw'r penderfyniadau y daethpwyd iddynt yr un fath â'r rhai y daethpwyd iddynt ym mhenderfyniadau cychwynnol y grŵp rheoli? Os nad ydynt, rhowch fanylion:		
13. Pwy fydd yn cael ei hysbysu ynghylch y penderfyniad a pham? (e.e. yr holl staff / lefel cyfarwyddwr / Aelodau yn unig)		
14. Dyddiad adolygu (ddim mwy na 6 mis yn y dyfodol):		
Rwy'n fodlon bod y cam gweithredu hwn a nodwyd yn briodol ac yn gymesur i natur ac amllder cyswllt neu ymddygiad yr achwynydd.		
Llofnod: (Cynrychiolydd y Panel Apêl)	Dyddiad:	
Enw:	Dynodiad:	