



Comisiwn Brenhinol
Henebion Cymru
Royal Commission on the Ancient
and Historical Monuments of Wales

Polisi Cwynion 2018



© Hawlfraint y Goron: Comisiwn Brenhinol Henebion Cymru, 2018.

Mae'r wybodaeth hon wedi'i thrwyddedu o dan y Drwydded Llywodraeth Agored v3.0. I weld y drwydded hon ewch i

<http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence-cymraeg/version/3/>.



Dylid anfon unrhyw ymholiadau am y cyhoeddiad hwn at: Comisiwn Brenhinol Henebion Cymru, Ffordd Penglais, Aberystwyth, Ceredigion SY23 3BU, chc.cymru@cbhc.gov.uk.

Tabl cynnwys

1.	Cyflwyniad	3
2.	Datrys anffurfiol.....	3
3.	Sut i wneud cwyn ffurfiol	3
4.	Sut y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn	4
5.	Y canlyniad.....	5
6.	Apêl.....	5
7.	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	6
8.	Comisiynydd y Gymraeg.....	7
9.	Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi	8
10.	Hyfforddiant.....	8
11.	Adolygu.....	8

1. Cyflwyniad

- 1.1. Mae Comisiwn Brenhinol Henebion Cymru ('y Comisiwn') wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a all fod gennych am ein gwasanaeth. Rydym am i'r gwasanaethau yr ydym yn eu darparu fod cystal ag sy'n bosibl, a dyna pam y mae eich adborth yn bwysig i ni. Rydym yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.
- 1.2. Nid yw'r polisi hwn yn gymwys os yw'r mater yn ymwneud â mater Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. O dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â Swyddog Diogelu Data y Comisiwn, Gareth Edwards, yn gareth.edwards@cbhc.gov.uk.

2. Datrys anffurfiol

- 2.1. Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â materion ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os bydd gennych bryder neu gwyn am y gwasanaeth yr ydych wedi'i gael, am aelod o'r staff, cydymffurfiad y Comisiwn â'r Safonau Iaith Gymraeg, neu am unrhyw agwedd arall ar waith y Comisiwn Brenhinol, cysylltwch yn y lle cyntaf â'r aelod o'r staff sydd fwyaf uniongyrchol gyfrifol er mwyn iddo/iddi geisio datrys y broblem.

3. Sut i wneud cwyn ffurfiol

- 3.1. Os na fyddwch chi'n fodlon ar yr ymateb a gewch chi, cewch wneud cwyn mewn ysgrifen (drwy lythyr neu e-bost). Os yw'n gwyn gymhleth a manwl, mae'n bwysig ein bod yn ei chael yn ysgrifenedig. Cewch wneud eich cwyn yn y Gymraeg neu'r Saesneg, ac ym mhob cam byddwn yn ymdrin â'r gwyn yn eich dewis iaith. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn peri oedi.

3.2. Byddwch cystal â gwneud eich cwyn ffurfiol mewn ysgrifen i:

Christopher Catling, Yr Ysgrifennydd (Prif Weithredwr)
Comisiwn Brenhinol Henebion Cymru
Ffordd Penglais
Aberystwyth
SY23 3BU

E-bost: chc.cymru@cbhc.gov.uk

3.3. Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd arnom angen caniatâd y person hwnnw er mwyn i chi weithredu ar ei ran.

3.4. Os oes gennych chi unrhyw ofynion arbennig neu anghenion hygyrchedd y mae angen eu bodloni i'ch galluogi i wneud cwyn, mae croeso i chi godi'r rhain gyda ni.

3.5. Fel arfer, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni **o fewn 6 mis** y byddwn yn gallu ystyried eich cwyn. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ystyried eich cwynion tra bo pawb yn gallu cofio beth ddigwyddodd. Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ystyried cwynion sy'n dod i'n sylw yn ddiweddarach na hyn os byddwn yn ystyried, o dan yr amgylchiadau penodol, fod yna reswm da dros beidio â glynu at y terfyn amser.

4. Sut y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn

4.1. Os cyflwynwch gwyn ffurfiol, byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith**.

4.2. Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn ichi a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, os gwnaethoch ofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio i'r gwyn.

- 4.3. Fel arall, ymchwilir yn drwyadl i'ch cwyn ac anfonir ateb ysgrifenedig atoch o fewn **20 diwrnod gwaith**. Os yw'n debygol y bydd yr ymchwiliad yn cymryd mwy nag 20 diwrnod gwaith, rhoddir gwybod i chi yn ysgrifenedig cyn gynted ag y daw hyn yn glir i ni.

5. Y canlyniad

- 5.1. Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn defnyddio'r dull cyfathrebu sydd orau gennych (llythyr neu e-bost) i roi gwybod i chi am y canlyniad, a hynny yn eich dewis iaith (Cymraeg neu Saesneg).
- 5.2. Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro am hynny ac yn rhoi gwybod ichi am yr hyn a ddigwyddodd a'r rhesymau dros hyn.
- 5.3. Os gwelwn fod nam ar ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyich beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn helpu i osgoi gwneud yr un eto.
- 5.4. Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn ceisio ei ddarparu yn awr.
- 5.5. Os na wnaethom berfformio'n dda, byddwn yn ceisio unioni'r sefyllfa.
- 5.6. Caiff cwynion swyddogol a'u canlyniadau eu monitro'n ganolog i'n helpu ni i wella'n gwasanaethau. Byddwn yn cadw cofnod o nifer y cwynion, a chopi o unrhyw gwynion ysgrifenedig, a dderbyniwn sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg yn ogystal ag â'n cydymffurfriad â Safonau'r Gymraeg y mae dyletswydd arnom i gydymffurfio â hwy.

6. Apêl

- 6.1. Os byddwch chi'n dal i fod yn anfodlon ar yr ymateb a gewch chi, cewch ysgrifennu at Gadeirydd y Comisiwn Brenhinol yn yr un cyfeiriad (gweler 3.2.). Dylech nodi mor glir ag y gallwch pam yr ydych chi'n anfodlon ar yr ymateb i'ch cwyn.

- 6.2. Byddwn yn cydnabod eich apêl yn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith**.
- 6.3. Bydd y Cadeirydd yn ystyried eich apêl yn bersonol ac anfonir ateb ysgrifenedig atoch o fewn **20 diwrnod gwaith**. Os yw'n debygol y bydd yr ymchwiliad yn cymryd mwy nag 20 diwrnod gwaith, rhoddir gwybod i chi yn ysgrifenedig cyn gynted ag y daw hyn yn glir i ni.
- 6.4. Mae penderfyniad y Cadeirydd yn derfynol. Byddwn yn cydnabod gohebiaeth bellach oddi wrthy ch ond, oni bai bod hyn yn codi materion newydd sydd yn ein barn yn arwyddocaol, ni fyddwn yn anfon atebion pellach o sylwedd atoch.

7. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 7.1. Rydym yn gobeithio y bydd ein trefn gwynion yn eich helpu i ddatrys unrhyw broblemau'n gyflym a llwyddiannus. Sut bynnag, os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn yn ymwneud â gwasanaethau cyhoeddus, cewch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Maen nhw'n annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:
- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu;
 - wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.
- 7.2. Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau.
- 7.3. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
 - ffôn: 0300 790 0203
 - e-bost: Holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
 - y wefan: www.ombwdsmon.cymru

8. Comisiynydd y Gymraeg

- 8.1. Gobeithiwn y bydd ein trefn gwynion yn eich helpu i ddatrys unrhyw gwynion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg yn gyflym a llwyddiannus. Sut bynnag, os ydych chi wedi methu â derbyn gwasanaeth Gymraeg gennym, neu os ydych chi'n anfodlon â safon y gwasanaeth Gymraeg a dderbynioch, mae'n bosib y gallwch gwyno i Gomisiynydd y Gymraeg.
- 8.2. Gallwch wneud cwyn i'r Comisiynydd:
- am fethiant sefydliad i gydymffurfio â safon
 - am fethiant sefydliad i weithredu ei gynllun iaith
 - neu os ydych chi'n teimlo bod rhywun wedi ymyrryd a 'ch rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg.
- 8.3. Disgwylir i chi gyflwyno eich cwyn o fewn 12 mis ar ôl dod yn ymwybodol o'r broblem.
- 8.4. Dylai cwynion gael eu gwneud ar y ffurflen gwyno:
<http://www.comisiynyddygyymraeg.cymru/Cymraeg/Cwyno/Pages/Ffurflen-cwyno.aspx>
- 8.5. Os nad ydych yn siŵr a allwch wneud cwyn i'r Comisiynydd, ffoniwch 0845 603 3221 i'w trafod. Hyd yn oed os ydych chi'n credu bod eich cwyn yn un y gall y Comisiynydd ei hystyried, gall dal fod yn ddefnyddiol yn gyntaf i drafod eich pryderon, pwerau'r Comisiynydd i ymchwilio i gwynion, a'r ffordd y maen nhw'n gwneud hyn.
- 8.6. Byddwn yn cydweithredu â Chomisiynydd y Gymraeg er mwyn datrys cwynion ac yn ystod unrhyw ymchwiliadau a gynhelir o dan Adran 93 o Fesur y Gymraeg.

9. Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

- 9.1. Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau gofidus neu drallodus wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol yn unig.
- 9.2. Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais yn eich ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu ddyfalbarhad afresymol.

10. Hyfforddiant

- 10.1. Bydd y polisi hwn yn cael ei egluro i'r holl staff mewn sesiynau cyfarwyddo neu drwy'r broses sefydlu i staff newydd.
- 10.2. Lle bo'n berthnasol, bydd sesiynau cyfarwyddo yn cael eu trefnu ar gyfer staff allweddol i egluro'n fanwl y polisi hwn a sut i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gymraeg.

11. Adolygu

- 11.1. Byddwn yn adolygu'r polisi hwn bob dwy flynedd.
- 11.2. Mae'n bosibl y bydd angen i ni adolygu'r polisi hwn, neu gynnig newidiadau iddo, os bydd y ddeddfwriaeth, arweiniad rheoleiddiol, arfer da, neu Safonau'r Gymraeg a gynhwysir yn Hysbysiad Cydymffurfio'r Comisiwn yn newid.
- 11.3. Hefyd, oherwydd newidiadau yn ein swyddogaethau, neu newidiadau yn yr amgylchiadau yr ydym yn ymgymryd â'r swyddogaethau hynny ynddynt, neu am unrhyw reswm arall, efallai y bydd angen i ni adolygu'r polisi hwn, neu gynnig diwygiadau iddo, o dro i dro.