



Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog Polisi Pryderon a Chwynion

Awst 2024

Bannau
Brycheiniog



Polisi Pryderon a Chwynion

1. Ein hymrwymiad i chi

Mae Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel - ond efallai y byddwn weithiau'n gwneud camgymeriad. Os byddwn yn gwneud hynny, rydym hefyd yn ymrwymedig i:

- Derbyn a gwrando ar eich sylwadau
- Delio â'ch pryder neu gŵyn;
- egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt;
- ymddiheuro os cawn rywbeth o'i le;
- lle bo'n bosibl, cywiro unrhyw gamgymeriad a wnaethom;
- dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

2. Beth yw cwyn?

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd neu bryder am weithred, neu ddiffyg gweithredu mewn perthynas â safon y gwasanaeth a ddarperir (boed gan aelod staff, gwirfoddolwr neu gontractwr) ac sy'n gofyn am ymateb. Gall y gŵyn gael ei hysgrifennu neu ei siarad a gall un neu fwy o aelodau'r cyhoedd ei gwneud.

Dylid gwneud cwynion yn erbyn Aelodau'r Awdurdod yn uniongyrchol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler y manylion yn adran 9 isod). Fel arall, mae Protocol Datrysiad Lleol ([BBNPA Governance](#)) yn cael ei weithredu gan yr Awdurdod lle gellir ystyried cwynion llai difrifol yn erbyn aelodau.

Pan na ellir defnyddio'r broses

Nid **apêl** yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn briodol' gan yr Awdurdod yw cwyn. Penderfyniad 'a wnaed yn briodol' yw un lle mae'r deddfau, y polisiau a'r gweithdrefnau perthnasol wedi'u dilyn yn gywir wrth ddod i benderfyniad. Nid apêl nac adolygiad o'r weithdrefn yw'r broses gwyno nac y bwriedir ei defnyddio i herio rhinweddau penderfyniad ac nid yw'n broses i ofyn am adolygiad o benderfyniad. Ni ellir defnyddio'r broses gwyno lle mae gennych ffordd arall o unioni, mae yna apêl statudol neu broses gwyno, neu lle mae achos yn y llys/gyda rhyw broses farnwrol arall.

Mewn rhai amgylchiadau, efallai y bydd gennych hawl i apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed gan yr awdurdod. Er enghraifft, os gwrthodir eich cais cynllunio mae gennych hawl i apelio i Benderfyniadau Cynllunio a'r Amgylchedd

Cymru ([Penderfyniadau Cynllunio a'r Amgylchedd Cymru | GOV. CYMRU](#)). Os yw cais neu ymchwiliad yn gyfredol ac yn fyw, ni fydd eich cwyn yn cael ei thrin fel cwyn ffurfiol ar hyn o bryd.

Yn ogystal, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i 'Rhyddid Gwybodaeth', 'Gwybodaeth Amgylcheddol', neu geisiadau mynediad data lle mae prosesau apêl yn bodoli. Yn yr achosion hyn, cysylltwch â'r Swyddog Diogelu Data ar dpo@beacons-mpa.gov.uk.

Ni ellir defnyddio'r broses hon yn ychwanegol at neu i ddyblygu prosesau sydd ar gael i weithwyr o dan ein telerau ac amodau safonol.

Ni all ein cyflenwyr neu bartneriaid ddefnyddio'r broses hon gan fod y contract yn penderfynu datrys materion neu delerau ymgysylltu eraill.

Weithiau efallai y byddwch yn poeni am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gennym ni ac yna byddwn yn eich cynghori sut i wneud eich pryderon yn hysbys i'r corff priodol.

Pan na dderbynnir unrhyw gŵyn, byddwn yn darparu esboniad ysgrifenedig ac yn cynnig cyngor ar sut i herio'r penderfyniad gyda'r Ombwdsmon.

3. Sut ydw i'n cwyno?

Gallwch fynegi eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Llenwch y ffurflen Gwynion sydd ar gael yn www.Bannau.cymru - [Ffurflen Gwynion](#)
- Anfonwch e-bost at Complaints@beacons-mpa.gov.uk
- Ysgrifennwch atom: *Cwynion, Bannau Brycheiniog, Plas-y-Ffynnon, Ffordd Cambrian, Aberhonddu LD3 7HP*

Rydym hefyd yn anelu at sicrhau bod ffurflenni cwyno ar gael ym mhob un o'n manau gwasanaeth a'n manau cyhoeddus.

Mae copiâu o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg ac mewn print bras.

Mae pob cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Os ydych am gyflwyno cwyn yn ddienw, bydd angen i chi ddweud pam. Byddwn yn cadarnhau i chi a allwn dderbyn y gŵyn.

Ni allwn dderbyn cwyn a gyflwynir ar ran trydydd person oni bai bod gennych yr awdurdod i wneud hynny (cyfrifoldeb rhiant neu atwrneiaeth er enghraifft).

Dim ond swyddogion a rheolwyr sy'n delio â chwynion, fydd yn ymwybodol bod cwyn wedi dod i law a'i bod yn destun ymchwiliad. Bydd yr holl ddata yn cael ei gadw yn unol â gofynion Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol y DU (GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018.

4. Penderfyniad anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych chi'n delio ag ef. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yno ac yna. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu eu sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam, ac yna gallwch gwyno'n ffurfiol.

5. Datrysiaid ffurfiol a sut rydym yn delio â'ch pryder

Byddwn yn cofrestru eich cwyn ac yn anfon cydnabyddiaeth ffurfiol atoch o fewn **5 diwrnod gwaith**. Pan fyddwn yn penderfynu peidio ag ymchwilio i gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi yn ffurfiol o fewn **20 diwrnod gwaith** ar ôl derbyn y gŵyn.

Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft os ydych yn gofyn i ohebiaeth gael ei hanfon neu ei dderbyn mewn fformat neu ddull penodol.

Byddwn yn delio â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.

Byddwn yn sicrhau na fydd eich ymwneud â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os byddwch yn dweud wrthym amdanynt o fewn **6 mis** i'r achwynydd ddod yn ymwybodol o'r broblem; mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'r mater tra bo'r materion yn dal yn ffres ym meddwl pawb. Mae'n bosibl y byddwn yn gallu edrych yn eithriadol ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn hwyrach na hyn, ond bydd yn rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dod â'r mater i'n sylw yn gynharach. Bydd angen i chi hefyd ddarparu digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl.

6. Ymchwiliad

Cwyn Cyfnod 1

Byddwn yn dyrannu eich cwyn i'r Cyfarwyddwr sy'n berthnasol i bwnc eich cwyn. Yna bydd y Cyfarwyddwr neu, lle bo'n berthnasol, swyddog arall a ddyrannwyd gan y Cyfarwyddwr hwnnw neu'r Prif Weithredwr, yn ymchwilio i'ch cwyn.

Mewn rhai amgylchiadau, bydd y swyddog ymchwilio yn gofyn am gyfarfod â chi neu'n cysylltu â chi i gael y wybodaeth angenrheidiol sydd ei hangen i ymchwilio i'r gŵyn yn ddigonol. Efallai y bydd hefyd angen i'r swyddog ymchwilio gyfarfod â swyddogion eraill sy'n gysylltiedig er mwyn sefydlu ffeithiau llawn a maint y mater dan sylw.

Pan fyddwn yn gofyn am ragor o wybodaeth gennych i alluogi'r ymchwiliad i gael ei ddatblygu, bydd y terfyn amser o 20 diwrnod gwaith i'r Awdurdod ymateb i'r gŵyn yn 'dod i ben' nes bod y wybodaeth bellach hon wedi'i derbyn gennych chi. Os na fyddwn yn derbyn y wybodaeth gennych o fewn 20 diwrnod gwaith i ofyn amdani, byddwn yn cau eich cwyn.

Ein nod yw cwblhau'r ymchwiliad i gwynion Cam 1 ac anfon ymateb sylweddol atoch o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn. Fodd bynnag, mewn rhai amgylchiadau, oherwydd cymhlethdod y gŵyn, efallai y bydd angen amser ychwanegol arnom i ymchwilio ac ymateb yn llawn i chi. Yn yr amgylchiadau hyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn yr 20 diwrnod gwaith bod angen amser ychwanegol. Yna byddwn yn darparu ymateb llawn a sylweddol o fewn 40 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn.

Os nad ydych yn fodlon â chanlyniad ymchwiliad ac ymateb i gŵyn Cam 1, mae gennych hawl i ofyn am adolygiad o'r gŵyn o dan Gam 2 y polisi hwn.

Cwyn Cyfnod 2

I wneud cais am gŵyn Cam 2 mae'n rhaid i chi gysylltu â ni yn ysgrifenedig o fewn 20 diwrnod gwaith o'r dyddiad y gwnaethom gyfleu canlyniad ymchwiliad cwyn Cam 1 i chi. Gallwch gysylltu â ni i godi cwyn o dan Gam 2 y polisi hwn fel y nodir yn adran 3 uchod.

Gallwch ofyn am ystyriaeth o'ch cwyn o dan Gam 2 y polisi hwn o dan yr amgylchiadau canlynol:

- Lle rydym wedi cael digon o gyfle i fynd i'r afael â'r gŵyn, ond nid ydym wedi darparu ymateb yn unol â'r weithdrefn Cam 1 uchod.
- Os ydych o'r farn nad yw'r gŵyn wedi derbyn ystyriaeth ddigonol neu briodol.

Os ydych yn gwneud cais am ymchwiliad i gŵyn Cam 2, mae'n ofynnol i chi roi esboniad manwl o'r holl faterion yr ydych yn eu hystyried i fod heb eu datrys a rhoi eich rhesymau pam y dylid symud ymlaen i gam 2. Mae'n rhaid i chi hefyd roi manylion y canlyniad rydych chi'n ei geisio o'r ymchwiliadau i gwyno.

Byddwn yn cydnabod eich cais Cam 2 o fewn 5 diwrnod gwaith i'w dderbyn, a bydd yn cael ei ddwyn i sylw'r Prif Weithredwr a fydd wedyn yn ystyried y gŵyn

Cam 1 a chanlyniad ymchwiliad cwynion Cam 1 ac yn penderfynu a yw'r gŵyn yn ddigonol i gael ei symud ymlaen i ymchwiliad cwyn Cam 2.

Os bydd y Prif Weithredwr yn penderfynu peidio â symud y gŵyn ymlaen i gŵyn Cam 2, cewch wybod am y penderfyniad hwn, a'r rhesymau dros y penderfyniad yn ysgrifenedig o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cais am ymchwiliad i gŵyn Cam 2.

Os yw'r Prif Weithredwr o'r farn y dylai eich cwyn Cyfnod 1 gael ei symud ymlaen i ymchwiliad i gŵyn Cam 2, bydd y gŵyn Cam 2 wedyn yn cael ei chofnodi gan yr Awdurdod a'i dyrannu i uwch swyddog i ymchwilio.

Bydd y modd yr ymchwilir i'ch cwyn Cam 2 yn dibynnu ar amgylchiadau a chymhlethdod y materion a godwyd. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd Cyfarwyddwr o'r Awdurdod na wnaeth ymchwilio i'r gŵyn Cam 1 cychwynol, yn ymchwilio i'r gŵyn.

Mewn rhai achosion, efallai y byddai'n briodol i'r Awdurdod benodi ymchwilydd annibynnol o'r tu allan i'r Awdurdod i ymchwilio i gŵyn Cam 2.

Lle bo angen, bydd y swyddog ymchwilio yn gofyn am gyfarfod â chi, neu gall ymrwymo i ohebiaeth bellach gyda chi i gael y wybodaeth sydd ei hangen i ymchwilio i'r gŵyn yn ddigonol. Efallai y bydd hefyd angen i'r swyddog ymchwilio gyfarfod ag unrhyw swyddogion eraill sy'n gysylltiedig i sefydlu maint llawn y gŵyn.

Pan fyddwn yn gofyn am ragor o wybodaeth gennych er mwyn gallu symud ymlaen â'r gŵyn, bydd y terfyn amser o 20 diwrnod gwaith i'r Awdurdod ymateb i'r gŵyn yn 'dod i ben' nes bod y wybodaeth bellach hon wedi'i derbyn. Os na fyddwn yn derbyn y wybodaeth hon o fewn 20 diwrnod gwaith o ofyn amdani, bydd y gŵyn ar gau.

Ein nod yw cwblhau'r ymchwiliad i gwynion Cam 2 ac anfon ymateb sylweddol atoch o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y cais am gŵyn Cam 2. Fodd bynnag, mewn rhai amgylchiadau oherwydd cymhlethdod rhai cwynion, efallai y bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio ac ymateb yn llawn i chi. Yn yr achosion hyn, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn y cyfnod o 20 diwrnod gwaith i roi gwybod i chi bod angen rhagor o amser arnom. Yna byddwn yn darparu ymateb llawn a sylweddol o fewn 40 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y cais am gŵyn Cam 2.

7. Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym yn dod o hyd iddo. Os bydd angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyhych beth ddigwyddodd a pham.

Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyhych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

8. Gwneud pethau'n iawn

Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro.

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylid fod wedi'i ddarparu, byddwn yn anelu at ddarparu gwasanaeth derbynol cyn gynted â phosibl, os yw'n bosibl gwneud hynny.

9. Yr Ombwdsmon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych yn cwyno ar ei ran:

- Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
- wedi bod dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: ask@ombudsman.cymru
- Y wefan: [Gwiriwr Cwynion - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#)
- Ysgrifennu at: Public Services Ombudsman for Wales1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Mae yna hefyd sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio â chwynion am wasanaethau yn y Gymraeg.

[Gwneud cwyn \(Comisiynydd y Gymraeg.cymru\)](#)

10. Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein uwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol. Mae ein *Pwyllgor Archwilio a Risg* hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (dienw) am gwynion a dderbynnir a chanlyniadau cwynion gyda'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gwynion.

Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi'u gwneud.

11. Beth os bydd angen help arnoch chi?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i fynegi eich pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

12. Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych

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 gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, difriol, galwadau afresymol na dyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân ([Unacceptable-Actions-by-Complainants-Policy.pdf \(beacons-
npa.gov.uk\)](#)) i reoli sefyllfaoedd pan ystyriwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.