Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru
Life Sciences Hub Wales

Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru
Rheoli Dogfennau

POLISI	***Polisi a Threfn Gwyno – Yr Iaith Gymraeg***		
DYDDIAD CYHOEDDI	***04 Chwefror 2022***	**DYDDIAD YR ADOLYGIAD**	***Chwefror 2023***
FERSIWN	***2.00***	**YN EIDDO I**	***Cyfarwyddwr Gweithrediadau***
CWMPAS	***Mae'r Polisi a'r Gweithdrefnau yma yn berthnasol i bob gweithiwr***		
DOGFENNAU CYSYLLTIEDIG	***Polisi Iaith Gymraeg Safonau'r Gymraeg – Hysbysiad Cydymffurfio***		

CYMERADWYWYD GAN	***Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg***	**DYDDIAD**	***13 Chwefror 2017***
CYFRIFOLDEB DROS WEITHREDU A HYFFORDDIANT	***Prif Weithredwr Cyfarwyddwr Gweithrediadau Pennaeth Llywodraethu***		
DOSBARTHU	***E-bost, Office 365 (Sharepoint), Llwyfan Adnoddau Dynol***		

Diwygiadau		
Dyddiad:	**Awdur:**	**Description:**
Tachwedd 2021	Ian Bevan, DPCM	Adolygu a diweddaru yn seiliedig ar gyngor gan ymgynghorydd Iaith Gymraeg. Mân ddiwygiadau wedi'u gwneud. Bydd fersiwn Gymraeg o'r ddogfen yn cael ei llunio hefyd.
Mawrth 2020	Ian Bevan DPCM	Adolygu'r Polisi, dileu'r arweiniad i'r Canllaw Cwynion allanol
Chwefror 2017	Gemma Bafico Rheolwr Gweithrediadau	Creu dogfen gychwynnol

Polisi a Threfn Gwyno – Yr Iaith Gymraeg

1. Pwrpas

Mae Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru Cyf ("y Cwmni") wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth Cymraeg rhagorol. Mae'r Cwmni'n croesawu defnyddio'r Gymraeg ac yn annog defnyddio'r Gymraeg wrth gynnal ei fusnes a darparu gwasanaethau.

Mae *Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011* yn sefydlu fframwaith cyfreithiol i osod dyletswydd ar rai sefydliadau i gydymffurfio ag un neu ragor o safonau yng nghyswllt y Gymraeg. Mae'n ofynnol i'r Cwmni gydymffurfio â Safonau Gwasanaeth y Gymraeg a osodir ar Weinidogion Cymru.

Bwriad y polisi hwn yw sicrhau bod pob cwyn sy'n ymwneud â'r Gymraeg yn cael ei thrin yn deg, yn gyson a lle bynnag y bo modd yn cael ei datrys er boddhad yr achwynydd ac yn unol â'r gofynion ynghylch ymdrin â chwynion o dan Safonau'r Gymraeg.

Dylid cyfeirio at y Polisi Iaith Gymraeg a'r Safonau Gwasanaeth sy'n berthnasol i'r Cwmni ar y cyd â'r polisi hwn.

2. Cwmpas

Mae Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru Cyf wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth Cymraeg o safon i'w randdeiliaid ac i weithio mewn ffordd agored ac atebol sy'n meithrin ymddiriedaeth a pharch.

Mae'r Cwmni o'r farn bod cwynion yn gyfle i ddysgu a gwella ar gyfer y dyfodol, yn ogystal ag yn gyfle i gywiro pethau i'r unigolyn, y bobl neu'r sefydliad sydd wedi gwneud y gŵyn.

Disgwylir i weithwyr reoli unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd a wneir i'r Cwmni neu am y Cwmni, gan gynnwys ei wasanaethau a'i weithwyr, ond heb fod yn gyfyngedig iddynt, yn unol â'r Polisi.

Mae'r Hysbysiad Cydymffurfio a gyhoeddwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg o dan Fesur y Gymraeg yn pennu'r Safonau Gwasanaeth y mae'n rhaid i'r cwmni gydymffurfio â nhw.

Bydd cwynion a wneir am y Gymraeg sy'n dod o fewn cwmpas y Safonau Gwasanaeth yn cael sylw yn unol â'r Safonau hynny a'r Rheoliadau. Fodd bynnag, ymdrinnir â chwynion sydd y tu allan i'r Safonau hynny drwy ddilyn y polisi hwn a Pholisi Cwynion cyffredinol y cwmni.

Gall cyflogeion y cwmni wneud cwyn yng nghyswllt y Safonau Gweithredol sy'n gysylltiedig â defnydd mewnol o'r Gymraeg yn unol â'r polisi hwn (a'r weithdrefn).

3. Egwyddorion

Polisi'r Cwmni yw cydnabod ac ymchwilio i bob cwyn y mae'n ei gael am y Gymraeg.

Mae'r Cwmni'n croesawu ac yn annog defnyddio'r Gymraeg yn ei weithgareddau busnes ac i randdeiliaid ymgysylltu â'r Cwmni yn eu dewis iaith.

Mae croeso i achwynydd wneud cwyn yn Gymraeg ac ni chaiff ei drin yn llai ffafriol am wneud hynny. Bydd yr holl dargedau amser ar gyfer delio â chwynion yr un fath ar gyfer cwynion a ddaw i lawr yn Gymraeg ac yn Saesneg. Mae'r Cwmni'n derbyn cwynion yn ysgrifenedig neu ar lafar ar gyfer y cam anffurfiol ac yn ysgrifenedig, wrth ddilyn y weithdrefn ffurfiol a'r weithdrefn apelio.

4. Cyfrifoldebau

Mae gan holl aelodau'r tîm gyfrifoldeb i ddelio'n briodol ac yn gyflym ag unrhyw gŵyn a dilyn y polisi hwn a'r drefn gwyno.

Y prif gyswllt ar gyfer y Gymraeg o fewn y Cwmni yw'r Pennaeth Llywodraethu, Risg a Chydymffurfiaeth. Mae'r rôl hon hefyd yn cynnwys monitro ac adrodd yn gyffredinol ar y cwynion a wneir am y Gymraeg ac adrodd ar gwynion o dan gylch gwaith Safonau'r Gymraeg i Lywodraeth Cymru.

5. Monitro ac Adrodd

Bydd yr holl gwynion am y Gymraeg yn cael eu cofnodi a'u hadrodd yn yr adroddiad blynyddol ar y Gymraeg ac yn cael eu cyflwyno i Lywodraeth Cymru.

Bydd monitro ac ymchwilio i gwynion yn helpu'r cwmni i ddysgu a gwella ar gyfer ymarfer yn y dyfodol.

6. Y Drefn Gwyno

6.1 Cyflwyniad

Nod polisïau a gweithdrefnau'r Cwmni yw sicrhau bod cwynion yn cael eu trin yn brydlon gyda chanlyniad effeithlon, bod disgwyliadau'r gŵyn yn cael eu rheoli drwy gydol oes y gŵyn h.y. dylid nodi'n glir beth fydd yn digwydd i'r gŵyn, pwy fydd yn berchen arni, pa weithgareddau fydd yn digwydd a'r amserlen debygol y bydd y Cwmni'n ymateb yn ffurfiol neu'n anffurfiol, a sut y bydd yn ymateb.

6.2 Cam Un – Datrys Anffurfiol

Bydd y rhan fwyaf o'r materion yn cael eu datrys yn anffurfiol, a dylid eu datrys o fewn 10 diwrnod gwaith.

Dylai'r achwynydd godi ei bryderon gydag aelod o'r tîm sydd â chyfrifoldeb uniongyrchol dros y mater dan sylw, er mwyn ceisio datrys y mater yn foddhaol.

Os yw'n briodol, dylid cynnal cyfarfod rhwng yr achwynydd a'r aelod cyfrifol o'r tîm er mwyn dod i benderfyniad y cytunir arno. Gellir hwyluso cyfarfod o'r fath yn Gymraeg, neu yn unol â dewis iaith yr achwynydd.

Os oes pryder ynghylch aelod o'r tîm, dylid ei gyfeirio at y rheolwr llinell perthnasol.

Yn y cam anffurfiol hwn, gellir codi pryderon wyneb yn wyneb, dros y ffôn neu drwy e-bost.

Os nad yw'r achwynydd yn teimlo bod yr aelod o'r tîm sydd â chyfrifoldeb uniongyrchol wedi mynd i'r afael â'i bryderon, yna dylai wneud cwyn ffurfiol – **gweler Cam 2**.

Dylid cofnodi manylion yr holl gwynion anffurfiol, pan gânt eu datrys yn foddhaol, ar y Gofrestr Cwynion.

6.3 Cam 2 – Trefn Gwyno Ffurfiol

Os yw cwynion yn ddifrifol iawn neu os nad oes modd datrys y mater yn anffurfiol, dylai'r achwynydd gyflwyno cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig i'r Prif Swyddog Gweithredol.

Mae'r weithdrefn ffurfiol fel a ganlyn:

6.3.1 Cydnabod

Dylai'r Prif Swyddog Gweithredol gydnabod y gŵyn o fewn pum niwrnod gwaith i'w derbyn gan nodi enw'r Swyddog Ymchwilio (i'w benodi gan y Prif Swyddog Gweithredol) ac y bydd ymateb yn cael ei ddarparu o fewn 20 diwrnod gwaith gan ddefnyddio templed safonol (Atodiad 2).

6.3.2 Log

Bydd y Pennaeth Llywodraethu, Risg a Chydymffurfiaeth yn cadw cofnod o'r holl gwynion ac yn cofnodi cynnydd a chanlyniadau yn y Gofrestr Cwynion.

Mae hyn yn cynnwys adrodd ar y gŵyn i Lywodraeth Cymru, ar gyfer materion sy'n ymwneud â'r Gymraeg.

6.3.3 Aseinio

Bydd y Pennaeth Llywodraethu, Risg a Chydymffurfiaeth yn anfon y gŵyn ymlaen at y Swyddog Ymchwilio.

Dylai'r Swyddog Ymchwilio fod yn aelod o'r Uwch Dîm Arwain i ddweud wrth yr achwynydd pa mor bwysig yw rheoli cwynion yn effeithiol i'r cwmni, ond ni ddylai fod yr un rheolwr a asesodd y gŵyn anffurfiol.

6.3.4 Ymchwilio

Rôl y Swyddog Ymchwilio (SY) yw cynnal ymarfer canfod ffeithiau i gasglu'r holl wybodaeth berthnasol am y mater.

Gall y SY gysylltu â'r achwynydd i gael rhagor o wybodaeth neu i gael gwahoddiad i gyfarfod. Caiff yr achwynydd ddod â chynrychiolydd y mae'r ddwy ochr wedi cytuno arno gyda'r achwynydd, yn amodol ar gael gwybod hynny ymlaen llaw. Ni all person sy'n dod gydag ef gymryd rhan weithredol yn yr achos ond gall gynnig cefnogaeth i'r achwynydd.

Dylai'r SY fod yn deg ac yn wrthrychol wrth roi ystyriaeth briodol i sefydlu ac asesu ffeithiau'r mater.

Mae'r cwmni'n derbyn y gall fod angen cyfnod ymchwilio estynedig ar gyfer rhai sefyllfaoedd. Os yw'n annhebygol y ceir penderfyniad o fewn y cyfnod ymchwilio o 20 diwrnod, dylai'r SY roi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig gan roi dyddiad diwygiedig.

6.3.5 Datrys

Bydd y SY yn gwneud dyfarniad ar sail y dystiolaeth a gasglwyd ac yn penderfynu,

- gwrthod y gŵyn fel un ddi-sail, gan roi rhesymau
- cadarnhau neu gadarnhau'r gŵyn yn rhannol
- cynnig setliad cyfeillgar
- cymryd camau priodol i fynd i'r afael â'r mater er mwyn osgoi problem debyg rhag codi yn y dyfodol

Bydd y SY yn ymateb yn ysgrifenedig i'r achwynydd gan nodi,

- manylion y gŵyn
- canlyniad yr ymchwiliad
- y sail resymegol y mae'r canlyniad yn seiliedig arni
- ymddiheuriad ffurfiol os caiff y gŵyn ei chadarnhau
- y camau arfaethedig i wneud iawn am y gŵyn

6.3.6 Apelio

Os yw'r achwynydd yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad, gall apelio i'r PSG o fewn 20 diwrnod gwaith i ddyddiad y llythyr ymateb.

Os yw'n amhriodol i'r PSG wrando ar yr apêl (er enghraifft oherwydd cysylltiad uniongyrchol â'r mater dan sylw) gall aelod o Fwrdd y cwmni arwain y broses apelio.

Bydd yr IO yn cydnabod derbyn yr apêl o fewn pum niwrnod gwaith. Dylid gwneud yr apêl yn ysgrifenedig gan nodi'r seiliau dros yr apêl ac unrhyw gamau y maent yn eu ceisio.

Gellir apelio yn erbyn canlyniad cwyn ar y seiliau canlynol:

- Mae tystiolaeth nad oedd y drefn yn cael ei dilyn
- Mae tystiolaeth newydd wedi dod i'r amlwg
- Mae tystiolaeth bod y cwmni wedi dangos rhagfarn yn y broses o gynnal yr ymchwiliad, neu fod tystiolaeth o anghywirdeb yn yr ymchwiliad

Beth bynnag fo'r rhesymau dros yr apêl, dylid darparu'r dystiolaeth.

Dim ond ar y seiliau a nodir uchod y gellir apelio ac ni ellir ei gyflwyno i herio'r penderfyniad sy'n deillio o'r ymchwiliad i'r gŵyn.

Bydd y PSG neu aelod o'r Bwrdd yn adolygu gwaith papur yr ymchwiliad i'r gŵyn ac yn penderfynu,

- cadarnhau bod y penderfyniad gwreiddiol/gwrthod y gŵyn yn ddi-sail
- cadarnhau'r gŵyn, neu ei chadarnhau'n rhannol
- argymell bod camau priodol yn cael eu cymryd, lle bo angen, i fynd i'r afael â'r mater ac i osgoi problem debyg rhag codi yn y dyfodol

Bydd y PSG neu aelod o'r Bwrdd yn ysgrifennu at yr achwynydd, o fewn 20 diwrnod gwaith i dderbyn yr apêl, gan nodi'r canlyniad.

Os bydd y PSG neu aelod o'r Bwrdd yn barnu ei bod yn briodol cynnal gwrandawiad apêl, bydd hyn fel arfer yn cael ei gynnal o fewn deg diwrnod gwaith i dderbyn yr apêl. Caiff yr achwynydd ddod â chynrychiolydd y mae'r ddwy ochr wedi cytuno arno gyda'r achwynydd, yn amodol ar gael gwybod hynny ymlaen llaw. Ni all person sy'n dod gydag ef gymryd rhan weithredol yn yr achos ond gall gynnig cefnogaeth i'r achwynydd.

Fel arfer, anfonir hysbysiad ysgrifenedig o ganlyniad yr apêl cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl y gwrandawiad apêl.

Mae penderfyniad y PSG neu aelod o'r Bwrdd yn derfynol.

6.3.7 Cau Cwynion

Ystyrir bod cwyn wedi'i chau os na dderbynnir apêl o fewn 20 diwrnod gwaith i'r dyddiad y rhoddir gwybod i'r achwynydd am ganlyniad yr ymchwiliad.

6.3.8 Cadw Cofnodion

Bydd yr holl ddogfennau sy'n ymwneud â chwyn yn cael eu storio'n electronig ar safle SharePoint y cwmni yn ffolder Cwynion ac Adborth Cadarnhaol y Cwmni.

Y SY sy'n gyfrifol am sicrhau bod yr holl ddogfennau'n cael eu cadw.

Mae'r SY hefyd yn gyfrifol am ddarparu'r wybodaeth angenrheidiol i'r Pennaeth Llywodraethu, Risg a Chydymffurfiaeth er mwyn hwyluso'r broses o gwblhau'r Gofrestr Cwynion.

6.3.9 Gwella Ansawdd

Bydd y Prif Swyddog Gweithredol a'r tîm rheoli yn sicrhau bod camau perthnasol, yn ôl yr angen, yn cael eu cymryd i newid gweithdrefnau neu i roi hyfforddiant staff ar waith er mwyn atal cwynion rhag digwydd eto.

6.3.10 Monitro Cwynion

Bydd y Pennaeth Llywodraethu, Risg a Chydymffurfiaeth yn monitro'r holl gwynion a gofnodir am y Gymraeg er mwyn sicrhau bod y gweithdrefnau cywir yn cael eu dilyn, adnabod tueddiadau posibl a thrwy hynny feysydd i'w gwella.

Bydd yr ymchwiliad a'r penderfyniad yn cael eu cofnodi a'u hadrodd i Lywodraeth Cymru.

Bydd y gŵyn hefyd yn cael ei chynnwys yn yr adroddiad blynyddol i Lywodraeth Cymru.

6.4 Cwynion statudol o dan adran 93 Mesur y Gymraeg

Bydd cwynion a dderbynnir gan Gomisiynydd y Gymraeg am y Gymraeg sy’n dod o dan gwynion statudol am Safonau’r Gymraeg yn dilyn y broses allanol briodol.

6.4.1 Polisi Gorfodi

Cyfeiriwch at wefan Comisiynydd y Gymraeg. Dylid darllen y polisi hwn ar y cyd â Pholisi Gorfodi’r Comisiynydd sydd ar gael yma:

Comisiynydd y Gymraeg Cymru

Mae’r polisi hwn yn ddogfen statudol a luniwyd yn unol ag adran 108 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 [Mesur y Gymraeg].

Mae’n ddogfen sy’n nodi cyngor a gwybodaeth am ddull arfaethedig Comisiynydd y Gymraeg [y Comisiynydd] o arfer swyddogaethau’r Comisiynydd o dan Ran 5 Mesur y Gymraeg.

6.4.2 Cyflwyno cwyn i’r Comisiynydd

Gall person gwyno wrth y Comisiynydd am ymddygiad y cwmni yng nghyswllt safon y mae’n rhaid i’r sefydliad gydymffurfio â hi. Rhaid i'r achwynydd fod yn berson yr effeithiwyd yn uniongyrchol arno gan yr ymddygiad honedig, neu fod yn berson sy'n gweithredu ar ran y person hwnnw.

Bydd y Comisiynydd yn derbyn cwynion ysgrifenedig drwy’r post, dros e-bost, drwy’r wefan a thrwy’r cyfryngau cymdeithasol. Er mwyn sicrhau hygyrchedd, mae modd i’r rhai nad ydynt yn gallu cyflwyno cwyn ysgrifenedig oherwydd eu hamgylchiadau personol gysylltu â’r Comisiynydd dros y ffôn neu unrhyw gyfrwng priodol arall i egluro hynny ac i drafod eu cwyn. Bydd y Comisiynydd yn gwneud darpariaeth resymol ac yn darparu cymorth iddynt gyflwyno eu cwyn drwy ddull amgen.

6.4.3 Anogir datrys anffurfiol

Mae’r Comisiynydd yn annog achwynwyr i gwyno wrth y person perthnasol yn y lle cyntaf, er mwyn rhoi cyfle i’r person hwnnw ymateb, a chynnig datrysiad. Fodd bynnag, rhaid nodi’n glir nad oes angen i’r achwynydd gyflwyno cwyn i berson perthnasol.

6.4.4 Amserlen

Disgwylir i achwynydd, neu berson sy’n gweithredu ar ran yr achwynydd, gyflwyno cwyn i’r Comisiynydd o fewn blwyddyn i ddod yn ymwybodol o’r ymddygiad honedig.

6.4.5 Camau Allweddol

1. Cydnabod derbyn y gŵyn
2. Canfod a chadarnhau (os yw'n briodol) bod y gŵyn yn ddilys h.y. yn dod o dan y Safonau Gwasanaeth, yn berthnasol i'r cwmni *ac yn gŵyn ddilys*
3. *Bydd y Comisiynydd yn ystyried a ddylid cynnal ymchwiliad statudol / gofyn am wybodaeth gan y sefydliad / dod i benderfyniad ynghylch a yw ymchwiliad yn briodol ai peidio*

Os bydd yn cytuno gyda'r uchod, yna bydd y Comisiynydd

4. yn cynnal ymchwiliad statudol
5. yn cyflwyno dyfarniad ar ymchwiliad statudol (gan gynnwys cyfle i gyflwyno sylwadau ar gynigion sydd i'w gwneud gan y Comisiynydd).
6. yn darparu copïau terfynol o'r hysbysiad penderfynu a'r adroddiad ymchwiliad statudol i'r partïon dan sylw.

Bydd y cwmni yn cydweithio'n llawn â Chomisiynydd y Gymraeg gyda phob cais cychwynnol am wybodaeth ac unrhyw ymchwiliad statudol dilynol.

Bydd y cwmni bob amser yn gwneud ei orau glas i ddod i benderfyniad rhesymol. Byddai unrhyw gamau gweithredu a gynigir gan y Comisiynydd yn dilyn ei ymchwiliad yn cael sylw llawn a chyflym gyda golwg ar ddatrys y mater a gwella gwasanaethau Cymraeg yn y dyfodol.

6.5 Apelio yn erbyn Penderfyniad Comisiynydd y Gymraeg

Gall Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru ac aelodau'r cyhoedd apelio yn erbyn penderfyniad a wneir gan y Comisiynydd mewn amgylchiadau penodol. Mae Tribiwnlys y Gymraeg – apelio yn erbyn canlyniad ymchwiliad gan y Comisiynydd yn cynnwys cyfoeth o wybodaeth berthnasol. Fodd bynnag, at ddibenion polisi, proses Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru yw:

6.5.1 Apêl gan Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru

Gall Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru apelio yn erbyn penderfyniad a wnaethpwyd (o fewn 28 diwrnod) o dan Adran 98 o'r Mesur ar y sail:

- Roedd y Comisiynydd yn anghywir i ddyfarnu bod methiant i gydymffurfio (Adran 95(2))
- Bod camau gorfodi arfaethedig y Comisiynydd yn afresymol neu'n anghymesur (Adran 95(4))

Mewn apêl yn erbyn y camau gorfodi arfaethedig, gall y Tribiwnlys amrywio'r cam hwnnw.

Ar gyfer apêl ar y sail bod y Comisiynydd yn anghywir i ddyfarnu bod methiant i gydymffurfio. Bydd y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn yr achos hwn yn llenwi Ffurflen Gais Tribiwnlys y Gymraeg ac yn ticio blwch 3b.

Ar gyfer apêl ar y sail bod camau gorfodi arfaethedig y Comisiynydd yn afresymol neu'n anghymesur, bydd y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn llenwi Ffurflen Gais Tribiwnlys y Gymraeg ac yn ticio blwch 3c.

6.5.2 Apêl gan achwynydd

Gall achwynydd (y sawl a wnaeth gŵyn a arweiniodd at yr ymchwiliad) apelio i'r Tribiwnlys (o fewn 28 diwrnod) o dan Adran 99 y Mesur os yw'r Comisiynydd wedi dyfarnu, yn dilyn yr ymchwiliad, na fu methiant i gydymffurfio.

Ar gyfer apêl yn erbyn dyfarniad y Comisiynydd na fu methiant i gydymffurfio, dylai'r achwynydd lenwi Ffurflen Gais Tribiwnlys y Gymraeg a thicio blwch 3d.

6.5.3 Apelio yn erbyn Hysbysiad Tystiolaeth

Os bydd Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru yn cael hysbysiad tystiolaeth gan y Comisiynydd ac yn dymuno apelio yn ei erbyn, bydd y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn llenwi Ffurflen Gais Tribiwnlys y Gymraeg ac yn cynnwys datganiad o natur y cais. Dylai'r cais hwn nodi'n glir y rhesymau dros wneud y cais. Gellir cael rhagor o gefnogaeth gan y Tribiwnlys mewn achosion lle gallai fod angen rhagor o wybodaeth.

Atodiad 1

Trefn Gwyno ynghylch yr Iaith Gymraeg Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru

Datrys Anffurfiol
Dylid datrys y rhan fwyaf o faterion yn anffurfiol o fewn 10 diwrnod gwaith.
Dylai'r achwynydd godi ei bryderon gydag aelod o'r tîm sydd â chyfrifoldeb uniongyrchol dros y mater dan sylw er mwyn ceisio datrys y mater yn foddhaol.
Os yw'r gŵyn yn erbyn aelod o'r tîm, dylid codi'r gŵyn gyda'r rheolwr llinell perthnasol.
Ar gam anffurfiol, gellir codi pryderon wyneb yn wyneb, dros y ffôn neu drwy e-bost.

Os caiff y gŵyn anffurfiol ei datrys yn foddhaol, dylid ei chofnodi ar y Gofrestr Cwynion.

Os yw'r achwynydd yn teimlo nad yw'r person cyfrifol wedi mynd i'r afael â'i bryderon, neu os yw'r gŵyn yn un ddifrifol, dylai wneud cwyn ffurfiol drwy ysgrifennu at y Prif Swyddog Gweithredol.

Cydnabod – dylai Cynorthwyydd Strategol y Prif Swyddog Gweithredol gydnabod y gŵyn yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith, gan nodi enw a theitl y Swyddog Ymchwilio ac y darperir ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith.

Log – Pennaeth Llywodraethu, Risg a Chydymffurfiaeth i gadw cofnod o'r holl gwynion, cofnodi cynnydd a chanlyniadau ar y Gofrestr Cwynion.

Aseinio – Bydd y Pennaeth Llywodraethu Risg a Chydymffurfiaeth yn anfon y gŵyn ymlaen at y SY.

Ymchwilio - bydd yr IO yn cynnal ymarfer canfod ffeithiau i gasglu'r holl wybodaeth berthnasol am y mater.

Datrys – Bydd y SY yn gwneud dyfarniad ar sail yr wybodaeth a gasglwyd a bydd yn penderfynu:

- Diystyru'r achos fel un di-sail, gan roi rhesymau.
- Derbyn y gŵyn yn derfynol/yn rhannol.
- Cynnig setliad cyfeillgar.
- Cymryd camau priodol i fynd i'r afael â'r mater er mwyn osgoi problem debyg rhag codi yn codi yn y dyfodol.

Bydd y SY yn ymateb i'r hawlydd yn ysgrifenedig.

Apêl – os yw'r achwynydd yn anfodlon â'r ymchwiliad, gall apelio i'r PSG yn ysgrifenedig o fewn 20 diwrnod gwaith.

Cau – bernir bod cwyn wedi'i chau os na dderbynnir apêl o fewn 20 diwrnod gwaith i'r dyddiad y rhoddir gwybod i'r achwynydd am ganlyniad yr ymchwiliad.

ATODIAD 2

TEMPLED CYDNABYDDIAETH O GWYNION

Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru
3 Sgwâr y Cynulliad
Bae Caerdydd
CF10 4PL

Ffôn: 029 2046 7030

(Bloc Cyfeiriad)

(Dyddiad)

Annwyl (Enw),

Diolch am eich llythyr/e-bost dyddiedig (dyddiad), a dderbyniwyd yn ein swyddfa ar (dyddiad).

Mae'n ddrwg gennyf eich bod wedi bod yn anfodlon â'r gwasanaeth a ddarparwyd gennym a gallaf gadarnhau y byddwn yn ymchwilio i'ch pryderon.

Penodwyd (enw a theitl) yn Swyddog Ymchwilio a bydd yn cysylltu â chi i drafod y mater ymhellach.

Amgaeaf ein trefn gwyno, sy'n esbonio sut bydd eich cwyn yn cael ei rheoli a phryd byddwn yn cysylltu â chi eto.

Yn y cyfamser, os oes gennych chi unrhyw ymholiadau, mae croeso i chi gysylltu â mi.

Yn gywir,

Gemma Bafico
Cyfarwyddwr Gweithrediadau

Amgaeedig:

1. Trefn Gwyno ynghylch yr Iaith Gymraeg Hwb Gwyddorau Bywyd Cymru