This document is also available in English.

Sut y bydd y Cyngor yn delio â'ch Pryderon a Chwynion

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy Mai 2026

www.conwy.gov.uk

CONWY
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL
COUNTY BOROUGH COUNCIL

Mae'r polisi hwn yn nodi sut y mae'r Cyngor yn delio gyda chwynion gan aelodau'r cyhoedd. Mae dweud wrthym pan yr ydych yn anfodlon gyda'n gwasanaeth yn bwysig gan ei fod yn golygu bod gennym y cyfle i gywiro pethau. Fodd bynnag, mae rhai materion o fewn yr Awdurdod lle y byddwch o bosib yn anghytuno gyda'r penderfyniad y mae'r Cyngor wedi'i wneud lle nad yw'r polisi hwn yn berthnasol, er enghraifft lle mae proses apelio neu weithdrefnau cyfreithiol eraill y dylid eu dilyn, er enghraifft:

cyflwyno Rhybuddion Cosb Benodedig neu Rybudd Talu Cosb. Gwybodaeth ar sut i symud ymlaen gyda'r apêl i'w gael ar gefn y Rhybudd Cosb Benodedig neu ar ein gwefan; Apelio Dirwy Parcio

canlyniad y cais cynllunio. Unwaith y mae cais cynllunio wedi'i benderfynu dim ond drwy apêl neu adolygiad barnwrol y gellir ei dynnu'n ôl fel arfer; Apelio Penderfyniad Cynllunio

newid yn narpariaeth cludiant i'r ysgol, lle mae proses apelio, datrys apeliadau/ anghydfod yn adran 16 y polisi; Apêl/ anghydfod

penderfyniadau wedi'u gwneud ynglŷn â Budd-Dal Tai neu Ostyngiad Treth y Cyngor. Gwybodaeth ar sut i apelio i'w gael ar wefan Conwy Apeliadau - Budd-dâl Tai , Apêl Ad-daliad Y Dreth Gyngor

penderfyniadau a wnaed am gais digartrefedd neu lety yn cael ei gynnig trwy Datrysiadau Tai Conwy. Gwybodaeth ar sut i wneud cais am adolygiad o benderfyniad i'w gael ar wefan y Cyngor. Apelio Penderfyniad

Nodwch. Nid yw'r rhestr yn gynhwysfawr ac mae gwybodaeth bellach i'w gael ym Mharagraff 2.12 isod.

Mae aelodau'r Cyngor sydd yn dymuno gwneud cwyn yn erbyn aelod o staff wedi'u cyflogi gan yr Awdurdod yn gorfod mynd ymlaen trwy'r Protocol i Gysylltiadau Aelodau/Swyddogion.

Cwynion am yr Iaith Gymraeg

1. Yn unol â rhwymedigaethau statudol y Cyngor dan Fesur yr Iaith Gymraeg 2011, mae modd i rywun wneud cwyn yn Gymraeg neu yn Saesneg. Dilynir y broses gwyno yn unol â'r dewis hwn a ffafriwyd (h.y. rhoddir llythyr cydnabod, llythyr ymateb ac ati yn Gymraeg).

2. Os bydd unrhyw gŵyn yn cael ei gwneud am ddarpariaeth gwasanaethau'r Cyngor yn Gymraeg, dylid rhoi gwybod i'r Adran Cwynion Corfforaethol, gweler eitem 6. Yn y canllaw hwn, **Sut i Gwyno**, mae pob cwyn yn cael ei chofnodi yn y gronfa ddata ganolog ac anfonir neges yn cadarnhau ei derbyn bob amser.

3. Bydd staff y Cyngor yn ymwybodol o'r polisi hwn naill ai trwy sesiynau briffio neu'r broses gyflwyno ar gyfer staff newydd. Pan fo'n berthnasol, bydd staff allweddol hefyd yn cael sesiynau briffio manwl mewn perthynas â'r polisi hwn ac wrth ddelio â chwynion am yr iaith Gymraeg.

4. Yn ogystal â hyn, bydd angen tynnu sylw Rheolwr y Gwasanaeth Iaith Gymraeg a Chyfieithu a Swyddog Hyrwyddo a Datblygu'r Gymraeg at unrhyw gwynion a wneir ynghylch y Gymraeg a byddant yn eich cynorthwyo a'ch cynghori am sut i ymateb i'r gŵyn.

5. Os yw achwynwyr yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn ymateb yng Ngham 2 ar gyfer cwyn a wneir mewn perthynas â'r Gymraeg, dylid eu hysbysu am fanylion cyswllt Comisiynydd y Gymraeg: Comisiynydd y Gymraeg Siambrau'r Farchnad 5 – 7 Heol Eglwys Fair Caerdydd CF10 1AT Ffôn: 0845 6033 221 E-bost: post@cyg-wlc.cymru.

1. Ein hymrwymiad

1.1. Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gynion sydd gennych am ein gwasanaethau.

1.2. Croesawn adborth ynglŷn â'n gwasanaethau ac rydym eisiau clywed oddi wrthych. Ein nod yw rhoi eglurder ar unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt.

1.3. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi eu gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl ei gael pan fyddwn wedi methu â'i ddarparu.

1.4. Os ydym yn gwneud rhywbeth yn anghywir, mi wnawn ymddiheuro.

1.5. Rydym yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

1.6. Byddwn yn sicrhau nad yw eich cyswllt â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

2. Sut y byddwn yn ymdrin â'ch pryderon neu gwynion

2.1. Fel arfer byddwn yn ymateb yn yr un dull a ddefnyddioch chi i gysylltu â ni, ond os ydych eisiau i ni ymateb mewn dull gwahanol, rhowch wybod i ni.

2.2. Weithiau ni ellir ymdrin â'ch cwyn o dan y polisi hwn. Mae paragraffau 2.3 - 2.10 isod yn nodi'r amgylchiadau pan ddylid cyfeirio'r mater at rywun arall ac mae'r rhestr wirio yn 2.11 yn rhoi cyfeiriadau perthnasol a gwybodaeth arall

2.3. Os ydych yn cysylltu â ni er mwyn derbyn gwasanaeth am y tro cyntaf, er enghraifft, os ydych yn adrodd am olau stryd diffygiol neu fin heb ei wagio, yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech roi cyfle i ni ymateb i'ch cais yn gyntaf. Os ydych wedi gwneud cais am wasanaeth ac yn anhapus â'n hymateb, bydd modd i chi roi gwybod am eich pryder trwy ddilyn y weithdrefn a ddisgrifir isod.

2.4. Efallai bydd gennych hawl apelio statudol e.e. yn erbyn gwrthod rhoi caniatâd cynllunio, neu'r penderfyniad i beidio rhoi lle i'ch plentyn mewn ysgol benodol. Yn yr amgylchiadau hynny, yn hytrach na chyfeirio'r pethau hynny atom fel cwyn, dylech apelio yn unol â'r broses neilltuol honno a gallwn esbonio wrthych sut mae gwneud hyn os oes angen help arnoch

2.5. Yn yr un modd, efallai byddwch yn bryderus ynghylch materion nad ydym ni'n penderfynu arnynt e.e. gan y GIG neu'r Heddlu. Yn yr achosion hynny, byddwn yn eich cynghori, cyhyd ag y bo modd, sut i gyfeirio eich pryderon at y corff cywir.

2.6. Os ydych yn dymuno gwneud cwyn ynghylch ymddygiad Aelod Etholedig/ Cynghorydd yna dylech wneud cwyn yn uniongyrchol i'r Ombwdsmon.

2.7. Dylid cyfeirio cwynion yn ymwneud â Gofal Cymdeithasol at yr Adran honno er mwyn gallu ymdrin â nhw yn unol â'r weithdrefn statudol sy'n ymwneud â'r materion hynny.

2.8. Dylid cyfeirio materion yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data at ein Huned Llywodraethu Gwybodaeth.

2.9. Dylid cyfeirio unrhyw bryderon neu gwynion sy'n ymwneud ag ysgol benodol at yr ysgol ei hun i'w datrys.

2.10. Weithiau bydd Swyddogion neu Aelodau'n gweithredu fel cynrychiolwyr ar ran y Cyngor ar gyrff allanol. Yn y sefyllfaoedd hynny, dylid cyfeirio'r gŵyn at y sefydliad hwnnw. Os nad ydych yn siŵr sut mae gwneud hynny byddwn yn eich helpu.

2.11. Yn olaf, os oes camau cyfreithiol cyfredol neu hawl i apelio ni fyddwn yn delio gyda chŵyn ar y mater hwnnw nes bo'r trafodion yn wedi dod i ben.

2.12. Cyn i chi gysylltu â ni, cyfeiriwch at y rhestr wirio isod i sicrhau bod eich Cwyn yn cael ei chyfeirio'n uniongyrchol i'r lle cywir lle bynnag y bo modd.

Mater sydd gennych	Beth ddylech chi ei wneud?
Cais am wasanaeth	Cyfeirio at yr Adran berthnasol er mwyn iddynt gael gweithredu yn ei gylch
Rhywbeth lle mae gennych hawl i apelio	Dilyn y broses apelio
Cwynion am sefydliadau eraill e.e. y GIG, yr Heddlu, Cyngor Tref neu Gymuned	Cyfeirio at y corff cywir
1) Cwyn ynghylch ymddygiad Cynghorydd neu 2) Anfodlonrwydd gyda chanlyniad ein proses gwyno fewnol ar ddiwedd cam 2	Cyfeirio at yr Ombwdsmon yn: - Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ www.ombudsman-wales.org.uk Ffôn: 0300 790 0203
Cwynion am Ofal Cymdeithasol	Cyfeiriwch gwynion Gofal Cymdeithasol at:- Swyddog Cwynion Statudol Gofal Cymdeithasol ac Addysg PO Box 1, Colwyn Bay, LL29 0GG Ffôn: 01492 574078 cssc@conwy.gov.uk
Materion yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth a Diogelu Data	Cyfeirio at yr Uned Llywodraethu Gwybodaeth Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy Blwch Post 1 Bae Colwyn LL29 0GG Ffôn: 01492 574016 uned.llyw-gwyb@conwy.gov.uk
Cwynion am ysgolion	Cyfeirio at yr Ysgol ei hun
Cwynion yn ymwneud â sefydliad allanol lle mae Swyddog neu Aelod o'r Cyngor yn cynrychioli'r Cyngor ar y sefydliad hwnnw	Cyfeirio at y sefydliad ei hun
Cwynion yn ymwneud â mater pan fo camau cyfreithiol ar hyn o bryd	Aros nes bo'r trafodion cyfreithiol wedi dod i ben

2.13. Os na ellir ymdrin â'ch cwyn yn unol â'r rhestr wirio uchod a'i bod yn berthnasol i'r polisi hwn, byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest gan ddechrau yng Ngham 1

3. Cam 1

3.1. Os oes modd, credwn mai'r peth gorau yw ymdrin â'r mater ar unwaith, yn hytrach na cheisio ei ddatrys yn hwyrach ymlaen. Os oes rhywbeth yn eich pryderu, rhowch wybod amdano i'r person yr ydych yn delio â nhw. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys yr hyn sydd yn eich pryderu ar unwaith.

3.2. Os byddwch yn lleisio eich cwyn wrth aelod o staff, ond nad oes modd ymateb ar unwaith neu o fewn cyfnod byr o amser (fel arfer o fewn 10 diwrnod gwaith) fe'ch hysbyswn o hynny a rhoi gwybod i chi faint o amser yr ydym yn rhagweld y bydd yn ei gymryd i ni fedru ymateb.

3.3. Bydd Rheolwr yn y gwasanaeth yn ymateb i gwynion ffurfiol.

3.4. Wrth dderbyn ein hymateb i'ch cwyn, os teimlwch nad yw ein hymateb wedi ymdrin â'ch cwyn fel yr oeddech wedi disgwyl, gallwch ofyn i ni ei harchwilio yng Ngham 2

3.5. Fodd bynnag, os teimlwn nad oes mwy y gallwn ei wneud neu ei ychwanegu at yr ymateb yng Ngham 1, rydym yn cadw'r hawl i wrthod ymchwiliad Cam 2, a'ch cyfeirio ar Swyddfa'r Ombwdsmon.

3.6 Bydd y Cyngor yn penderfynu ar ba lefel yr eir i'r afael â'ch cwyn (Cam 1 neu Gam 2) yn dibynnu ar y testun a'r amser a gymerwyd eisoes gan y Swyddogion i ddatrys eich pryderon.

4. Cam 2

4.1. Yng Ngham 2 byddwn yn gofyn i'r Pennaeth Gwasanaeth ymchwilio i'r mater.

4.2. Gall y cam hwn gymryd mwy o amser gan fod angen archwiliad manylach, gall gymryd hyd at 20 diwrnod gwaith.

4.3. Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n rhoi sylw i'ch cwyn weld y ffeiliau a'r holl dystiolaeth berthnasol sydd yn ein meddiant sy'n berthnasol i'r mater dan sylw. Os nad ydych eisiau i hynny ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

4.4. Bydd y person a fydd yn rhoi sylw i'ch cwyn yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Bydd faint o ymchwilio y bydd yn rhaid iddo ei wneud yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r mater. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gwrdd â chi i drafod a cheisio eglurder ynglŷn â'ch pryderon.

4.5. Os yw'r gŵyn yn gymhleth gallai gymryd yn hirach na 20 diwrnod. Byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi fel mae'r ymchwiliad yn mynd yn ei flaen.

4.6. Pan fyddwn wedi gorffen ein hymchwiliad byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yw ein canfyddiadau.

Dyma gam olaf y weithdrefn gwynion

5. Canlyniad

5.1. Ni waeth ym mha gam y byddwn yn dod i ben ag ymchwilio i'ch cwyn, boed hynny yng Ngham 1 neu Gam 2, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi ei ganfod. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

5.2. Os gwnaethom ni rywbeth yn anghywir, byddwn yn dweud wrthych beth ddigwyddodd a pham hynny.

5.3. Os canfyddwn fod nam yn ein systemau neu yn sut yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth ydyw a sut y bwriadwn newid pethau i atal hynny rhag digwydd eto.

5.4. Os oeddem yn anghywir, byddwn wastad yn ymddiheuro.

5.5. Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu i'w ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl.

5.6. Os bu i ni beidio â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny.

5.7. Os ydych ar eich colled o ganlyniad i gamgymeriad a wnaethom ni, byddwn yn ceisio eich adfer i'r sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gwneud pethau'n iawn.

6. Sut i fynegi eich cwyn

Gallwch fynegi eich cwyn trwy ddefnyddio un o'r dulliau isod.

- Gallwch ysgrifennu llythyr atom a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol:

Gwasanaeth Cwynion Corfforaethol
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Blwch Post 1
BAE COLWYN
LL29 0GG

cwynion@conwy.gov.uk

01492 576070

Gall cwsmeriaid Gwasanaeth BT Relay sydd â nam ar y clyw neu ar y lleferydd gysylltu ag unrhyw wasanaeth y Cyngor trwy ddeialu **18001** cyn y rhif y maent ei angen.

Gall defnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain gysylltu â Chyngor Bwrdeistref Sirol Conwy drwy ddefnyddio dehonglydd Iaith Arwyddion, drwy Wasanaeth InterpretersLive!, a ddarperir gan Sign Solutions - ewch i www.conwy.gov.uk/Contact-Us/sign <http://www.conwy.gov.uk/en/Council/Contact-Us/sign.aspx>

6.1. Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwynion ar gael hefyd yn Saesneg, ac mewn ieithoedd a fformatau eraill ar gais.

6.2. Gall y Swyddog Cwynion Corfforaethol eich helpu os nad ydych yn siŵr sut i wneud cwyn.

7. Cefnogaeth bellach o ran dweud wrthym am eich cwyn

7.1. Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich cwyn os dywedwch wrthym amdanynt o fewn 6 mis. Y rheswm dros hynny yw ei bod yn well edrych ar faterion tra bônt yn fyw yng nghof pobl

7.2. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb arnom eich bod yn gweithredu ar eu rhan.

7.3. Byddwn yn cadw'r wybodaeth y byddwch yn ei darparu'n ddiogel ac yn gyfrinachol ac yn ei defnyddio yn unol â Deddf Diogelu Data.

8. Ombwdsmon

8.1. Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn yng Ngham 2, gallwch anfon eich cwyn at yr Ombwdsmon. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o'r Cyngor ac yn gallu ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn anfodlon â chanlyniad ein proses fewnol ni. Mae manylion cyswllt yr Ombwdsmon ar dudalen 6 y ddogfen hon.

8.2. Disgwylia'r Ombwdsmon i chi gyflwyno eich cwyn i ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni ddatrys y mater.

8.3. Mae sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion mewn rhai amgylchiadau. Gall y **Swyddog Cwynion Corfforaethol** eich cynghori ynglŷn â sefydliadau o'r fath.

9. Beth yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

9.1. Ar adegau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai bod amgylchiadau a oedd yn peri gofid neu ofidus yn arwain at gŵyn. Ni fyddwn yn ystyried fod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn ddiwyro neu'n benderfynol.

9.2. Credwn fod gan bawb sy'n cwyno'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym, felly, yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus na gofynion neu ddyfalbarhad afresymol. Mae gennym bolisïau ar wahân ar gyfer rheoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol (Polisi Cwynion Parhaus a Blinderus a'r Polisi Risg Anffafriol). Ni allwn ddelio â chwynion mewn perthynas â'r polisïau hynny o dan y gweithdrefnau hyn.