

Cyngor Tref Aberystwyth Town Council

Tŷ'r Offeiriad / The Presbytery
Neuadd Gwenfrewi
Morfa Mawr / Queen's Road
Aberystwyth
SY23 2HS



Council@aberystwyth.gov.uk
www.aberystwyth.gov.uk
01970 624761

Polisi Cwynion

Cyflwyniad

Mae'r Polisi Cwynion hwn wedi'i baratoi yn unol â'r Polisi Model ar Bryderon a Chwynion ar gyfer Darparwyr Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru, a gyhoeddwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Bwriad y polisi hwn yw darparu canllaw i unrhyw un sydd am godi pryder neu wneud cwyn am weithred, diffyg gweithredu, neu lefel y gwasanaeth a ddarperir gan Gyngor Tref Aberystwyth.

Mae cwynion sy'n ymwneud â gweithredoedd, diffyg gweithredu, neu ymddygiad Cynghorwyr Tref Aberystwyth yn ddarostyngedig i weithdrefn ar wahân. Cysylltwch â ni am fanylion y weithdrefn hon.

Mae cwynion sy'n ymwneud â gweithredoedd, diffyg gweithredu, neu ymddygiad unrhyw un o'n haelodau staff hefyd yn ddarostyngedig i weithdrefn ar wahân. Cysylltwch â ni am fanylion y weithdrefn hon.

Ein Polisi Cwynion

Mae Cyngor Tref Aberystwyth wedi ymrwmo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion y gallai fod gennych ansicrwydd yn eu cylch. Os yn bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaethom. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth yr ydych yn gymwys i'w gael os nad ydym wedi'i ddarparu. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro ac, lle bo'n bosibl, yn ceisio rhoi pethau'n iawn i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o gwynion i wella ein gwasanaethau.

When to use this policy

Pan fyddwch yn mynegi pryder neu'n gwneud cwyn i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a eglurir isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio, felly yn hytrach na ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro i chi sut y gallwch apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt yn dod o dan y polisi hwn (er enghraifft, os hoffech gwyno am faterion nad ydynt o fewn cwmpas y Cyngor Tref, megis diffygion ar ffyrdd neu gasgliadau sbwriel) ac yna byddwn yn eich cynghori ar sut i wneud eich pryderon yn hysbys.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion sy'n ymwneud â 'Rhyddid Gwybodaeth' nac i faterion mynediad at ddata.

Gofyn i ni ddarparu gwasanaeth??

Os ydych yn cysylltu â ni i ofyn am wasanaeth (e.e. adrodd am ddodrefn stryd sydd wedi torri, neu ofyn am apwyntiad) nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Os gwnewch gais am wasanaeth ac wedyn nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, bydd gennych gyfle i wneud eich pryder yn hysbys fel yr eglurir isod.

Datrysiad anffurfiol

Os yn bosibl, credwn mai'r ffordd orau yw delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person rydych yn delio ag ef. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi ar y pryd. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu sylw atynt i ni. Os na all yr aelod o staff helpu, byddant yn egluro pam, ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Sut i fynegi pryder neu wneud cwyn yn ffurfiol

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

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef:
- Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y person rydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Cysylltwch â ni dros y ffôn ar 01970 624761 os hoffech wneud eich cwyn dros y ffôn.
- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan yn www.aberystwyth.gov.uk.
- Anfonwch e-bost i council@aberystwyth.gov.uk.
- Ysgrifennwch lythyr atom yn: Cyngor Tref Aberystwyth, Y Presbyteri, Neuadd Gwenfrewi, Ffordd y Frenhines, Aberystwyth SY23 2HS.

Mae ffurflenni pryder a chwyn ar gael yn swyddfa'r Cyngor Tref ac oddi wrth eich Cynghorwyr Tref.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg ac ar ffurf print bras ac ati.

Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn pum diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi sut hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich cysylltiadau â ni yn y dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os byddwch yn rhoi gwybod i ni am eich pryderon o fewn chwe mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn dal yn ffres ym meddyliau pawb.

Efallai, mewn amgylchiadau eithriadol, y gallwn edrych ar bryderon a ddygir i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i chi egluro pam na fu'n bosibl i chi ddod â'r mater i'n sylw yn gynharach, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. Beth bynnag, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu caniatâd arnom i chi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn cynnwys mwy nag un corff (e.e. Cymdeithas Dai neu Gyngor Sir) byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain ar ddelio â'ch pryderon. Yna rhoddir enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr atgyweirio neu gynnal a chadw ac ati) efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi eich pryder neu gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi gofyn i edrych i mewn i'ch pryder neu'ch cwyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol edrych arno ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn y Cyngor, neu mewn rhai achosion gallwn benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon i chi ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych yn gobeithio amdano.

Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau perthnasol sydd gennym. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym. Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth ac rydym yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach na chynnal ymchwiliad a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys pryderon cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam ein bod yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- Dweud wrthy ch faint o amser rydym yn disgwyl iddo gymryd
- Rhoi gwybod i chi ble rydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Darparu diweddariadau rheolaidd, gan gynnwys dweud wrthy ch a yw unrhyw ddatblygiadau'n debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion rydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwiliad.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gall hyn gynnwys ein ffeil achos, nodiadau sgysiaau, llythyrau, e-byst neu unrhyw beth arall sy'n berthnasol i'ch pryder penodol. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau a'r hawliau cyfreithiol a'r canllawiau perthnasol.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i ganfod. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyfch beth a pham y digwyddodd.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu yn y ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyfch beth yw'r diffyg a sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal iddo ddigwydd eto.

Os gwneir camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Rhoi Pethau'n iawn

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu at ei ddarparu nawr os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom wneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio ei gywiro. Os ydych wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe bai pethau wedi'u gwneud yn iawn.

Os bu'n rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan y dylem fod wedi'i ddarparu i chi, byddwn yn ceisio ad-dalu'r gost.

Ombwdsmon

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraethol ac yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn os credwch eich bod chi'n bersonol, neu'r person ar ran pwy rydych yn cwyno:

- Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant ar ran y corff sy'n ei ddarparu

- Wedi cael eich amddifadu'n bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon i'n sylw yn gyntaf ac i roi cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: ask@ombudsman.wales
- Gwefan: www.ombudsman.wales
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 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 Gymraeg. Gallwn eich cyngori ynghylch sefydliadau o'r fath.

Dysgu Gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae'r Cyngor Llawn yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion a'n hymatebion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Rydym yn rhannu gwybodaeth gryno (wedi'i hanonymu) am gwynion a dderbyniwyd 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 beth fyddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau rydym wedi'u addo wedi'u gwneud.

Beth os oes angen help arnoch:

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

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion hwn os ydych yn berson o dan 18 oed. Os oes angen help arnoch, gallwch siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic:

- Ffôn: 08088 023 456
- Gwefan: www.meiccymru.org

neu gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru. Manylion cyswllt:

- Ffôn: 08088 011 000
- E-bost: post@childcomwales.org.uk
- Gwefan: www.childcom.org.uk

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Mewn cyfnodau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn wahanol i'w cymeriad arferol. Gall fod amgylchiadau gofidus neu annifyr wedi arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond am fod rhywun yn benderfynol neu'n gryf eu barn.

Credwn fod gan bob cwynwr yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, credwn hefyd fod gan ein staff yr un hawliau. Felly, disgwylwn i chi fod yn gwrtais ac yn barchus yn eich cysylltiadau â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol neu benderfynoldeb afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle canfyddwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

Polisi a fabwysiadwyd gan y Cyngor Llawn: 15 Rhagfyr 2025

Adolygiad nesaf: Cyfarfod blynyddol Mai 2026

Ysgrifennwyd y polisi hwn yn wreiddiol yn Saesneg

Cyngor Tref Aberystwyth Town Council

Tŷ'r Offeiriad / The Presbytery
Neuadd Gwenfrewi
Morfa Mawr / Queen's Road
Aberystwyth
SY23 2HS



Council@aberystwyth.gov.uk
www.aberystwyth.gov.uk
01970 624761

Ffurflen Gwneud Cwyn

Sylwch: Dylai'r person a brofodd y broblem fel arfer lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

A) Eich manylion

Cyfenw:	Enw(au) cyntaf:	Teitl (Mr/Mrs/Miss/Ms ac ati) Nodwch:
Cyfeiriad a chod post:		
Cyfeiriad E-bost:		
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:		
Nodwch sut hoffech i ni gysylltu â chi:		

Eich gofynion: Os yw ein dull arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad yw Saesneg na Chymraeg yn eich prif iaith neu os oes angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, rhowch wybod i ni fel y gallwn drafod sut y gallwn eich helpu.

B) Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Eu henw llawn:	
Cyfeiriad a chod post:	
Beth yw eich perthynas â nhw?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

C) Ynglŷn â'ch cwyn

(Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(ni) ar wahân os oes angen)

Pa wasanaeth mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef?	
Beth ydych chi'n meddwl a wnaed yn anghywir, neu heb ei wneud?	
Disgrifiwch sut rydych chi wedi dioddef yn bersonol neu sut rydych wedi cael eich effeithio:	

Beth ydych chi'n meddwl y dylid ei wneud i roi pethau'n iawn?	
Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem gyntaf?	
A ydych eisoed wedi cyflwyno eich pryder i'r person sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr am sut a phryd y gwnaethoch hynny:	
Os yw'n fwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch wybod pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:	

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/gŵyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Pan fyddwch wedi cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Clerc y Dref
Cyngor Tref Aberystwyth
Ty'r Offeiriad
Neuadd Gwenfrewi
Morfa Mawr
Aberystwyth
SY23 2HS
council@aberystwyth.gov.uk

council@aberystwyth.gov.uk