Polisi Cwynion

Bwrdd Diogelu Canolbarth a Gorllewin Cymru

Gwneud Cwyn

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd (neu rywun sy'n gweithredu ar ei ran) wneud cwyn am unrhyw un o swyddogaethau amlasiantaethol Bwrdd Diogelu Rhanbarthol Canolbarth a Gorllewin Cymru.

Beth yw Cwyn?

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder ynghylch unrhyw un o swyddogaethau, safonau neu gamau gweithredu'r Bwrdd Diogelu
- Gall fod naill ai'n ysgrifenedig neu ar lafar neu gellir ei gwneud gan ddefnyddio dull cyfathrebu arall
- Caiff ei gwneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd

Sut i wneud Cwyn

Yn gyntaf, gall yr achwynydd godi neu drafod ei bryderon â Rheolwr y Bwrdd Rhanbarthol mewn nifer o ffyrdd.

- Yn bersonol
- Dros y ffôn
- Yn ysgrifenedig
- Drwy e-bost

Caiff y gŵyn ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith.

Cwynion Anffurfiol

Mae'n bosibl y gellir datrys y mater neu'r pryder dan sylw yn anffurfiol drwy drafod. Os felly, bydd Rheolwr y Bwrdd yn cydnabod y materion a godwyd a'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i gydnabod y gŵyn.

Os na ellir datrys y gŵyn yn y ffordd hon, caiff ei throsglwyddo i'r broses gwyno ffurfiol.

Cam Un:

- Bydd Rheolwr y Bwrdd Rhanbarthol yn cynnal ymchwiliad i'r pryderon a nodwyd ac yn hysbysu'r achwynydd o'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith.

- Gwneir pob ymdrech i gwblhau'r ymchwiliad mewn modd amserol heb unrhyw oedi di-angen. Fodd bynnag, yn dibynnu ar natur neu gymhlethdod y mater a nodwyd, efallai y bydd angen mwy amser er mwyn ymchwilio'n llawn i'r pryderon a nodwyd. Gellir nodi bod angen amser ychwanegol ar unrhyw gam o'r broses. Bydd Rheolwr y Bwrdd yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig ac yn cytuno ar amserlen newydd ar gyfer cwblhau'r ymchwiliad.
- Ar ôl cwblhau Cam Un, bydd Rheolwr y Bwrdd yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig o ganlyniad ei ymchwiliad ac unrhyw gamau gweithredu i'w cymryd yn sgil hynny, lle y bo'n briodol.

Os na fydd yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad hwn, gall ofyn i gyfeirio'r gŵyn i Gam Dau.

Cam Dau:

Caiff y gŵyn ei chyfeirio at Gadeirydd y Bwrdd a fydd yn ei chydnabod yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith.

- Caiff unigolyn annibynnol ei benodi i ymchwilio i'r gŵyn, fel arfer o fewn 20 diwrnod gwaith.

- Gwneir pob ymdrech i gwblhau'r ymchwiliad mewn modd amserol heb unrhyw oedi di-angen. Fodd bynnag, yn dibynnu ar natur a chymhlethdod y materion a nodwyd, efallai y bydd angen mwy amser er mwyn ymchwilio'n llawn i'r pryderon a nodwyd. Gellir nodi hyn ar unrhyw gam o'r broses. Caiff yr achwynydd ei hysbysu'n ysgrifenedig a chytunir amserlen newydd.

- Ni fydd yr ymchwiliad yn dechrau nes bod yr achwynydd a Chadeirydd y Bwrdd wedi cytuno ar yr hyn y dylid ymchwilio iddo.

- Bydd yr unigolyn annibynnol penodedig yn paratoi adroddiad i Gadeirydd y Bwrdd ar ei ganfyddiadau.

- Ar ôl cwblhau Cam Dau, bydd yr achwynydd yn cael ymateb ysgrifenedig i'w gŵyn gan Gadeirydd y Bwrdd. Bydd hwn yn esbonio canlyniad yr ymchwiliad a'r camau gweithredu i'w cymryd o ganlyniad i'r gŵyn, lle y bo'n briodol.

- Caiff yr holl gwynion a gyfeirir i Gam Dau a'u canlyniadau eu cyflwyno i'r Bwrdd Gweithredol i'w hystyried.

Yr hyn na ellir ei ystyried yn Gŵyn gan y Bwrdd Diogelu

Ni all unrhyw ymchwiliad a gynhelir gan y Bwrdd Diogelu beryglu unrhyw ymchwiliad sy'n mynd rhagddo neu sydd wedi'i gwblhau gan unrhyw asiantaeth a gynrychiolir ar y Bwrdd Diogelu fel rhan o'i phroses gwyno ei hun. Mae hyn yn cynnwys materion neu bryderon a godwyd ynghylch camau gweithredu neu safonau mewn perthynas â gwasanaeth a ddarperir gan sefydliad unigol neu asiantaeth, gan gynnwys:

- Unrhyw ymchwiliad sy'n mynd rhagddo. Er enghraifft, cwyn sy'n cael ei hystyried ar hyn o bryd fel rhan o'r broses gwyno statudol ym maes gofal cymdeithasol.

- Unrhyw ymchwiliad sydd wedi'i gwblhau. Er enghraifft, cwyn a wnaed fel rhan o'r broses gwyno statudol ym maes gofal cymdeithasol.

- Unrhyw ymchwiliad arall sy'n mynd rhagddo neu sydd wedi'i gwblhau fel rhan o broses gwyno neu ymddygiad proffesiynol mewnol aelodau'r Bwrdd a'u hasiantaethau.

- Unrhyw gŵyn sy'n mynd rhagddi a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon neu sy'n destun ymchwiliad gan yr Ombwdsmon.

Ni all y Bwrdd Diogelu ailymchwilio i unrhyw gwynion sydd wedi'u prosesu a'u datrys fel rhan o unrhyw un o'r prosesau uchod.

Ymdrinnir ag unrhyw gwynion neu bryderon a godir am ymddygiad proffesiynol unrhyw aelod o'r Bwrdd Diogelu gan ddilyn gweithdrefnau mewnol y cyflogwr ei hun ynghylch ymddygiad a pherfformiad.

Rheoli Cwynion Blinderus

Mewn nifer fach o achosion, efallai y bydd angen cyfyngu ar neu, mewn amgylchiadau eithriadol, roi'r gorau i gysylltu ag unigolyn neu unigolion yr ystyrir eu bod yn ymddwyn mewn modd afresymol a bod yr ymddygiad hwn yn defnyddio amser ac adnoddau anghymesur sy'n effeithio'n andwyol ar allu'r Bwrdd Diogelu i gyflawni ei swyddogaethau a'i ddyletswyddau.

Mae ymddygiad o'r fath yn cynnwys:

- Ymddygiad ymosodol a bygythiol
- Gofynion afresymol
- Ymddygiad afresymol parhaus.

Caiff unrhyw benderfyniad i roi cyfyngiadau o'r fath ar waith ei wneud gan Gadeirydd y Bwrdd. Mae enghreifftiau o gyfyngiadau o'r fath yn cynnwys nodi un dull i gyfathrebu gyda'r Bwrdd ar ddiwrnodau ac amseroedd penodol y cytunwyd arnynt. Mewn

achosion eithriadol, gellir rhoi'r gorau i gysylltu os ystyrir bod pob agwedd ar gŵyn wedi bod yn destun ymchwiliad trylwyr ac na nodwyd unrhyw gamau gweithredu pellach ond bod yr achwynydd yn parhau i wrthod derbyn canlyniad y gŵyn.

Mae enghreifftiau o ymddygiad ymosodol neu fygythiol yn cynnwys:

- Bygwth trais corfforol
- Cam-drin geiriol
- Sylwadau difrïol
- Anghwrteisi

Mae enghreifftiau o ofynion afresymol yn cynnwys:

- Gwneud galwadau ffôn, anfon e-byst neu wneud ymholiadau'n ddi-baid
- Mynnu ymatebion o fewn terfynau amser afresymol

Mae enghreifftiau o ymddygiad afresymol parhaus yn cynnwys:

- Gwrthod derbyn y rheswm dros wneud penderfyniad mewn perthynas â chwyn
- Newid cynnwys y gŵyn yn gyson
- Codi materion newydd yn gyson tra bod cwyn wrthi'n cael ei hymchwilio.

Caiff yr achwynydd ei hysbysu'n ysgrifenedig pam y gwnaed penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn y dyfodol, y trefniadau cysylltu cyfyngedig ac, os yw'n berthnasol, hyd yr amser y bydd y cyfyngiadau hyn yn weithredol.