



Cyngor Tref Dinbych



Polisi a Gweithdrefn Cwynion

Wedi'i fabwysiadu: 29.06.2026

Dyddiad Adolygu: Mehefin 2028

Swyddog Cyfrifol: Clerc y Cyngor

Cyngor Tref Dinbych

Polisi a Gweithdrefn Cwynion

Mabwysiadwyd: 29.06.2026

Dyddiad Adolygu: Mehefin 2028

Swyddog Cyfrifol: Clerc y Cyngor

1. Diben

Mae Cyngor Tref Dinbych wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel, gweithredu'n deg, a chynnal hyder y cyhoedd mewn llywodraeth leol.

Mae'r polisi hwn yn darparu proses glir ar gyfer ymdrin â chwynion gan aelodau'r cyhoedd ynghylch gweinyddiaeth, gweithdrefnau, gwasanaethau neu weithredoedd y Cyngor a'i gyflogaion.

Bydd y Cyngor yn:

- Trin pob cwyn o ddifrif.
- Ymdrin â chwynion yn deg ac yn gyson.
- Ymateb yn brydlon.
- Dysgu o gwynion a gwella gwasanaethau lle bo'n briodol.
- Cydymffurfio â deddfwriaeth a chanllawiau perthnasol.

2. Diffiniad o Gwyn

Mae cwyn yn:

Fynegiant o anafodlonrwydd ynghylch gweinyddiaeth, gweithdrefnau, gwasanaethau, penderfyniadau, gweithredoedd neu fethiant i weithredu gan y Cyngor, lle mae'n rhesymol disgwyl ymateb.

Gellir cyflwyno cwyn ar lafar, yn ysgrifenedig, drwy e-bost, neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu rhesymol.

3. Yr Hyn a Gwmpesir gan y Polisi

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion ynghylch:

- Gweithdrefnau gweinyddol.
- Darparu gwasanaethau.
- Ymddygiad staff (ac eithrio materion cyflogaeth).
- Methiant i ddilyn polisiau'r Cyngor.
- Methiannau mewn cyfathrebu.
- Oedi neu weithredoedd afresymol.
- Penderfyniadau a wnaed gan y Cyngor lle codir cwyn ynghylch y broses a ddilynwyd.

4. Yr Hyn Nad yw'r Polisi hwn yn ei Gwmpasu

Nid yw'r polisi hwn yn ymdrin â'r canlynol:

4.1 Cwynion am Gynghorwyr

Rhaid cyfeirio cwynion sy'n honni bod Cod Ymddygiad y Cynghorwyr wedi'i dorri at:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC).

Nid oes gan y Cyngor yr awdurdod i benderfynu ar gwynion ynghylch Cod Ymddygiad cynghorwyr.

4.2 Materion Cyflogaeth

Bydd cwynion gan gyflogaion sy'n ymwneud â:

- Chyflog
- Disgyblaeth
- Cwynion (Grievances)

- Bwlio neu aflonyddu
- Telerau ac amodau cyflogaeth

yn cael eu trin yn unol â gweithdrefnau cyflogaeth y Cyngor.

4.3 Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth

Ymdrinnir â cheisiadau am wybodaeth o dan:

- **Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000**
- **Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004**

4.4 Materion Diogelu Data

Bydd cwynion sy'n ymwneud â data personol yn cael eu trin yn unol â:

- **GDPR y DU**
- **Deddf Diogelu Data 2018**

Gall unigolion hefyd gyflwyno cwyn i **Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)**.

4.5 Cwynion am Benderfyniadau a Wnaed yn Briodol

Ni all y Cyngor wyrdroi penderfyniad dim ond oherwydd bod rhywun yn anghytuno ag ef pan fo:

- Y penderfyniad wedi'i wneud yn gyfreithlon.
- Y weithdrefn gywir wedi'i dilyn.
- Y Cyngor wedi gweithredu o fewn ei bwerau.

5. Egwyddorion

Bydd y Cyngor yn:

- Bod yn hygyrch ac yn dryloyw.
- Trin achwynwyr gyda chwarteisi a pharch.
- Cadw achwynwyr yn wybodus am gynnydd eu cwyn.
- Diogelu cyfrinachedd lle bo hynny'n briodol.
- Cydymffurfio â deddfwriaeth cydraddoldeb.
- Cadw cofnodion cywir.

Mae'r Cyngor yn disgwyl i achwynwyr ymddwyn yn barchus tuag at gynghorwyr, aelodau o staff a gwirfoddolwyr.

Ni fydd ymddygiad sarhaus, bygythiol, gwahaniaethol nac afresymol (blinderus) yn cael ei oddef.

6. Datrys Anffurfiol

Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym ac yn anffurfiol.

Mae'r Cyngor yn annog achwynwyr i:

- Godi eu pryderon gyda'r Clerc yn y lle cyntaf.
- Rhoi cyfle i'r Cyngor egluro'r mater neu gymryd camau i'w gywiro.

Lle bo'n briodol, gall ymddiheuriad, esboniad neu gamau cywirol ddatrys y mater.

7. Y Weithdrefn Gwynion Ffurfiol

Cam 1 – Cwyn Ffurfiol

Fel arfer, dylid cyflwyno cwynion:

Drwy e-bost:

townclerk@denbightowncouncil.gov.uk

Drwy'r post:

Clerc y Dref
Jo Davies
Cyngor Tref Dinbych
Neuadd y Dref Dinbych
Crown Lane
Dinbych
LL16 3TB

Dylai'r gŵyn gynnwys:

- Enw a manylion cyswllt.
- Manylion y gŵyn.
- Dyddiadau perthnasol.
- Unrhyw dystiolaeth ategol.
- Y canlyniad a ddymunir.

Fel arfer, ni fydd cwynion dienw yn cael eu hymchwilio oni bai bod budd cyhoeddus cryf dros wneud hynny.

Cydnabod Derbyn

Bydd y Cyngor yn cydnabod derbyn y gŵyn o fewn:

5 diwrnod gwaith.

Ymchwiliad

Bydd y Clerc (neu swyddog a enwebwyd) yn:

- Ymchwilio i'r gŵyn.
- Casglu'r dystiolaeth berthnasol.
- Siarad ag unigolion perthnasol lle bo angen.
- Ystyried a oes unrhyw unioniad neu gamau priodol i'w cymryd.

Fel arfer, darperir ymateb ysgrifenedig o fewn:

20 diwrnod gwaith.

Os bydd angen mwy o amser, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am y rheswm dros yr oedi a'r dyddiad cwblhau disgwyledig.

8. Cam 2 – Adolygiad

Os bydd yr achwynydd yn parhau'n anfodlon, gall wneud cais am adolygiad o fewn:

20 diwrnod gwaith i dderbyn ymateb Cam 1.

Rhaid i'r cais egluro:

- Pam mae'r achwynydd yn credu nad yw'r mater wedi cael sylw priodol.
- Unrhyw wybodaeth ychwanegol sydd o berthnasedd.

Panel Adolygu

Fel arfer, bydd yr adolygiad yn cael ei gynnal gan:

- Cadeirydd y Cyngor a dau gynghorydd nad oeddent wedi ymwneud â'r mater yn flaenorol; neu
- Bwyllgor y mae'r Cyngor wedi dirprwyo'r cyfrifoldeb iddo.

Bydd y panel adolygu yn ystyried:

- A gafodd y gŵyn ei hymchwilio'n briodol.
- A ddilynwyd y gweithdrefnau perthnasol.
- A oedd y canlyniad yn rhesymol.

Fel arfer, bydd penderfyniad yr adolygiad yn cael ei gyhoeddi o fewn:

20 diwrnod gwaith.

Penderfyniad yr adolygiad fydd cam mewnol terfynol y Cyngor wrth ymdrin â'r gŵyn.

9. Cyfeirio at Gyrff Allanol

Lle bo'n briodol, gall achwynwyr gyfeirio materion at gyrff allanol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion ynghylch camweinyddu neu fethiant wrth ddarparu gwasanaethau ar ôl i weithdrefn gwynion fewnol y Cyngor gael ei chwblhau.

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)

Ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â diogelu data neu hawliau gwybodaeth.

Archwilio Cymru

Ar gyfer pryderon ynghylch llywodraethu ariannol, lle bo hynny'n berthnasol.

Bydd y Cyngor yn darparu manylion cyswllt ar gais.

10. Cwynion am y Clerc

Pan fo cwyn yn ymwneud â'r Clerc:

- Dylid cyflwyno'r gŵyn i Gadeirydd y Cyngor.
- Bydd y Cadeirydd yn penderfynu ar y trefniadau ymchwilio priodol.

Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â materion cyflogaeth, bydd gweithdrefnau cyflogaeth y Cyngor yn berthnasol.

11. Cwynion am y Cadeirydd

Pan fo cwyn yn ymwneud â'r Cadeirydd:

- Dylid cyflwyno'r gŵyn i'r Is-gadeirydd neu'r Clerc.
- Cyfeirir y mater at broses adolygu annibynnol briodol o fewn y Cyngor.

12. Cyfrinachedd a Diogelu Data

Bydd y Cyngor yn prosesu gwybodaeth bersonol yn unol â:

- GDPR y DU

- **Deddf Diogelu Data 2018**

Dim ond pan fo hynny'n angenrheidiol er mwyn ymchwilio i'r gŵyn a'i datrys y bydd gwybodaeth yn cael ei rhannu.

Bydd cofnodion cwynion yn cael eu cadw yn unol ag amserlen cadw cofnodion y Cyngor.

13. Cwynion Afresymol neu Flinderus

Mae'r Cyngor yn cydnabod hawl pob unigolyn i gyflwyno cwyn.

Fodd bynnag, gall y Cyngor gyfyngu ar gyswllt ag achwynydd os yw'r unigolyn yn:

- Defnyddio iaith sarhaus.
- Gwneud bygythiadau.
- Yn codi'r un mater dro ar ôl tro ar ôl i'r holl weithdrefnau perthnasol gael eu cwblhau.
- Yn gwneud gofynion afresymol.
- Yn mynd ar drywydd cwyn mewn modd sy'n gosod baich anghymesur ar adnoddau'r Cyngor.

Bydd unrhyw benderfyniad o'r fath yn rhesymol, yn gymesur ac yn cael ei gofnodi.

14. Cydraddoldeb a Hygyrchedd

Bydd y Cyngor yn gwneud addasiadau rhesymol ar gyfer unigolion sydd:

- Ag anabledau.
- Angen gwasanaethau cyfieithu.
- Angen gwybodaeth mewn fformatau amgen.
- Yn dymuno cyfathrebu yn Gymraeg neu yn Saesneg.

Bydd y Cyngor yn trin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal, yn unol â'i ddyletswyddau a'i rwymedigaethau o ran y Gymraeg.

15. Monitro a Dysgu

Bydd y Clerc yn cynnal cofrestr gwynion yn cofnodi:

- Dyddiad derbyn y gŵyn.
- Natur y gŵyn.
- Y canlyniad.
- Y gwersi a ddysgwyd.

Bydd y Cyngor yn adolygu tueddiadau cwynion o bryd i'w gilydd er mwyn gwella gwasanaethau a threfniadau llywodraethu.

16. Adolygu'r Polisi

Adolygir y polisi hwn bob **dwy flynedd**, neu'n gynharach os:

- Bydd deddfwriaeth yn newid.
 - Bydd canllawiau gan **Un Llais Cymru, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)** neu **Llywodraeth Cymru** yn newid.
 - Bydd y Cyngor yn nodi bod angen diwygio'r polisi.
-