ERW
Ein Rhanbarth ar Waith
Education through Regional Working

POLISI CWYNION

Cynghrair o 6 awdurdod lleol yw ERW a reolir gan gyd-bwyllgor cyfansoddiadol cyfreithiol.
Y nod yw gweithredu strategaeth a chynllun busnes rhanbarthol cytunedig a chefnogi gwelliant ysgolion.

ERW is an alliance of 6 local authorities governed by a legally constituted joint committee.
Its aim is to implement the agreed regional strategy and business plan to support school improvement.

Mae ERW wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion a allai fod gennych o ran ein gwasanaeth. Os oes gennych gŵyn am y gwasanaeth yr ydych wedi'i gael neu am y gwasanaeth yr ydych yn credu y dylech fod wedi'i gael yna dilynwch y camau a amlinellir isod:

Yn y lle cyntaf dylech gysylltu â Swyddog Cwynion ERW, Ruth Lee, Rheolwr Gweithredol a Phrosiectau. Gallwch wneud hyn:

- Yn ysgrifenedig - Y Llwyfan, Heol y Coleg, Caerfyrddin, Sir Gaerfyrddin, SA31 3EQ.
- Dros y ffôn - 01267 676840
- Ar e-bost - ruth.lee@erw.org.uk
- Trwy wefan ERW - www.erw.org.uk

Bydd y Swyddog Cwynion yn mynd i'r afael â'ch cwyn a lle bo'n ymarferol bosibl bydd yn datrys y mater mewn ffordd sy'n eich bodloni cyn pen deg diwrnod gwaith.

Fodd bynnag os ydych yn anhapus â'r ymateb yr ydych yn ei gael yna dylech gyflwyno eich cwyn i'r Cyfarwyddwr Arweiniol ar ran y Bwrdd Gweithredol a hynny fel Cwyn Cam 1.

Cwyn Cam 1: Ymchwiliad Anffurfiol

I ddechrau bydd y Swyddog Cwynion yn penderfynu a ddylid anfon eich cwyn ymlaen at un o Awdurdodau Lleol cyfansoddol ERW.

Os nad yw'r Swyddog Cwynion yn gallu datrys y mater ar ôl i chi gysylltu, dylid cyfeirio'r mater at y Cyfarwyddwr Arweiniol a fydd yn adolygu eich cwyn ar ran y Bwrdd Gweithredol ac yn rhoi ymateb i chi.

Yn dibynnu ar natur y gŵyn, gallai'r mater gael ei ddatrys dros y ffôn neu'n ysgrifenedig. Pan fydd mater yn cael ei ddatrys trwy alwad ffôn byddwch yn cael llythyr fel cadarnhad o ganlyniad y sgwrs.

Yn y mwyafrif o achosion, bydd ERW yn darparu ymateb trylwyr i'ch cwyn cyn pen 10 diwrnod gwaith. Pan nad yw hyn yn bosibl, byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig y rheswm dros yr oedi cyn y dyddiad cau, ynghyd â'r dyddiad y gallwch ddisgwyl cael ymateb trylwyr.

Yn dilyn yr ymateb hwn, os byddwch yn parhau'n anfodlon, yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Cwyn Cam 2: Ymchwiliad Ffurfiol

Gallwch symud eich cwyn i Gam 2 y broses gwyno er mwyn i'r Cydbwyllgor Rhanbarthol ymchwilio iddi o dan yr amgylchiadau canlynol:

- nid ydych wedi cael ymateb yn unol â gofynion Cam 1 fel yr amlinellir uchod
- rydych o'r farn na roddwyd ystyriaeth ddigonol na phriodol i'ch cwyn
- rydych wedi cael ymateb ac rydych yn parhau i fod yn anhapus neu'n anfodlon â phenderfyniad y Bwrdd Gweithredol.

Os ydych yn dymuno symud eich cwyn i Gam 2, mae'n ofynnol i chi ddarparu esboniad manwl o'r holl faterion yr ydych yn parhau'n anhapus yn eu cylch gan roi rhesymau pam y credwch nad aethpwyd i'r afael â'r materion hyn yn briodol yn ystod Cam 1. Bydd hefyd yn ofynnol i chi roi manylion y canlyniad yr hoffech ei weld i'r gŵyn.

Ar ôl cael cwyn Cam 2, bydd y manylion yn cael eu cofnodi a bydd Swyddog Dynodedig ar ran Cadeirydd y Cydbwyllgor yn anfon cydnabyddiaeth atoch ei fod wedi derbyn y gŵyn cyn pen 5 diwrnod gwaith.

Yn y mwyafrif o achosion, bydd y Swyddog Dynodedig yn darparu ymateb trylwyr i'ch cwyn ar ran Cadeirydd y Cydbwyllgor cyn pen 20 diwrnod gwaith. Pan nad yw hyn yn bosibl, byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig y rheswm dros yr oedi cyn y dyddiad cau, ynghyd â'r dyddiad y gallwch ddisgwyl cael ymateb trylwyr.

Weithiau, bydd angen eglurhad o'r materion penodol y mae'r achwynydd yn dymuno cael ymchwiliad iddynt. Gall hyn ddigwydd pan fydd cwynion ysgrifenedig yn hir neu'n amhenodol, neu pan fydd Swyddog Cwynion wedi cymryd nodiadau yn ystod trafodaeth ag achwynydd (dros y ffôn neu'n bersonol).

Yn yr amgylchiadau hyn, bydd y Swyddog Cwynion yn ysgrifennu at yr achwynydd gan gynnwys crynodeb o'r materion y mae angen ymchwilio iddynt yn ôl ei ddealltwriaeth, ac yn gofyn i'r achwynydd gytuno bod y materion a nodwyd yn gynhwysfawr ac yn gywir, neu ddarparu eglurhad pellach.

Pan fydd yn ofynnol dilyn y llwybr hwn, bydd yr amserlen 20 diwrnod gwaith ar gyfer yr ymchwiliad yn dechrau pan fydd y materion penodol y mae angen ymchwilio iddynt yn cael eu cytuno gan y ddau barti. Os na fydd ymateb wedi dod i law gan yr achwynydd cyn pen 28 diwrnod ar ôl gwneud cais am eglurhad, bydd y gŵyn yn dod i ben.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch anfon cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn sefydliad annibynnol a benodwyd gan Lywodraeth Cymru i ymchwilio i gwynion am gamweinyddu yn erbyn gwasanaethau cyhoeddus. Fel arfer bydd am wybod yn y lle cyntaf a yw eich cwyn wedi'i hystyried o dan Bolisi Cwynion y Consortiwm, cyn dechrau ymchwiliad.

Y cyfeiriad ar gyfer Ombwdsmon Cymru yw:

Ombwdsmon Gwasanaethu Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ

0845 6010987 (codir tâl lleol am alwadau)

ask@ombudsman-wales.org.uk

www.ombudsman-wales.org.uk