



Comisiwn Ffiniau  
i Gymru

Boundary Commission  
for Wales

Comisiwn Ffiniau i Gymru

# Polisi Cwynion

# Cynnwys

<b>Pennod 1</b>	<b>Polisi Cwynion</b>	<b>04</b>
	Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn?	04
	Sut i gwyno	05
<b>Pennod 2</b>	<b>Sut byddwn yn ceisio datrys materion?</b>	
	Cam 1: Datrys yn anffurfiol	06
	Cam 2: Cwyn ffurfiol	06
<b>Pennod 3</b>	<b>Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?</b>	<b>07</b>
	Ymchwilio	07
<b>Pennod 4</b>	<b>Canlyniad</b>	<b>08</b>
	Camau pellach	08
	Dysgu gwersi	08
	Beth os oes angen help arnoch i gwyno?	08
	Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi	09
	Pryd i BEIDIO â defnyddio'r polisi hwn	09
<b>Atodiad A</b>	<b>Ffurflen Gwyno</b>	<b>10</b>

This document is available in English.  
Mae'r Comisiwn yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg neu Saesneg.

© Hawlfraint y Goron 2021

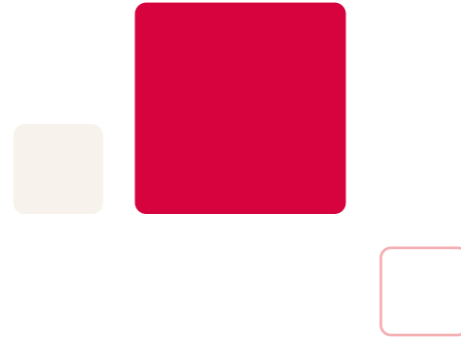
Gallwch aildefnyddio'r wybodaeth hon (ac eithrio'r logos) yn rhad ac am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored. I weld y drwydded hon, ewch i <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence> neu anfonwch neges e-bost at: [psi@nationalarchives.gov.uk](mailto:psi@nationalarchives.gov.uk)

Os ydym wedi nodi unrhyw wybodaeth hawlfraint trydydd parti, bydd angen i chi gael caniatâd y deiliaid hawlfraint dan sylw.

Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â'r cyhoeddiad hwn atom yn [ymholiadau@ffiniau.cymru](mailto:ymholiadau@ffiniau.cymru)

Mae'r ddogfen hon ar gael o'n gwefan hefyd yn [www.comffin-cymru.gov.uk](http://www.comffin-cymru.gov.uk)

# Polisi Cwynion y Comisiwn Ffiniau i Gymru



Mae'r Comisiwn Ffiniau i Gymru yn ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gŵynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriad a wnaed gennym. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl i'w gael ac rydym wedi methu ei ddarparu. Os byddwn yn gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni pethau, lle bo hynny'n bosibl. Ein nod hefyd yw dysgu oddi wrth ein camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

## Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn?

Gallwch ddefnyddio'r ffurflen gwyno yn Atodiad A i'r ddogfen hon, anfon neges e-bost, ffonio neu ysgrifennu atom os hoffech gwyno. Mae'r canllaw hwn yn esbonio sut i gwyno.

Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os ydych yn anfodlon â gwasanaeth a ddarparwyd gennym, os ydych yn credu ein bod wedi ymddwyn yn annheg, wedi gwrthod ateb cwestiynau rhesymol, wedi methu rhoi gwybod i chi am eich hawliau neu wedi rhoi gwybodaeth ffug neu gamarweiniol i chi'n fwriadol. Hefyd, gallwch ei ddefnyddio os na fyddwn yn rhoi gwybod i chi am eich hawl i apelio yn erbyn penderfyniad sy'n annheg, yn eich barn chi, neu'n methu cynnig ateb priodol i chi, os oes un ar gael. Mae hyn yn cynnwys gwasanaeth lle'r ydym wedi dirprwyo'r gwaith o ddarparu'r gwasanaeth hwnnw i barti arall. Fodd bynnag, yn yr achosion hyn, byddem yn disgwyl i chi gysylltu â nhw'n gyntaf i ddatrys eich pryderon.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth neu achos o dorri'r Ddeddf Diogelu Data. Yn yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â'r:

Pennaeth Busnes  
Comisiwn Ffiniau i Gymru  
Tŷ Hastings  
Caerdydd  
CF24 0BL  
Ffôn: 029 20464819

e-bost: [corporate@boundaries.wales](mailto:corporate@boundaries.wales)

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r Comisiwn yn camddefnyddio arian cyhoeddus, neu'n ei ddefnyddio'n anghyfreithlon, gallwch ei chodi â Swyddfa'r Cabinet hefyd. Gallwch gysylltu â Swyddfa'r Cabinet drwy:

ysgrifennu at: Cabinet Office  
70 Whitehall  
London  
SW1A 2AS

e-bost: [publiccorrespondence@cabinetoffice.gov.uk](mailto:publiccorrespondence@cabinetoffice.gov.uk)

## Sut i gwyno

Gallwch gwyno'n ysgrifenedig, drwy'r e-bost neu drwy ddefnyddio ffurflen gwyno. Os yw'r gŵyn yn gymhleth ac yn fanwl, mae'n arbennig o bwysig y caiff ei derbyn yn ysgrifenedig. Fodd bynnag, gallwn dderbyn cwynion llafar os ydym o'r farn ei bod yn rhesymol gwneud hynny.

Gallwch fynegi eich cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen gwyno i gwsmeriaid yn Atodiad A, sydd ar ddiwedd y ddogfen hon.
- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gwyno gan yr unigolyn yr ydych mewn cysylltiad ag ef/hi eisoes, neu ddweud wrtho/wrthi yr hoffech i'r Comisiwn ymdrin â'ch cwyn yn ffurfiol.
- Gallwch ysgrifennu atom yn y cyfeiriad canlynol:

Yr Ysgrifennydd  
Comisiwn Ffiniau i Gymru  
Tŷ Hastings  
Llys Fitzalan  
Caerdydd  
CF24 0BL

- Gallwch ein ffonio ar 029 20464819  
(Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg)
- Gallwch anfon neges e-bost atom yn [enquiries@gov.wales](mailto:enquiries@gov.wales)

Byddwn bob amser yn derbyn cwynion drwy gyfrwng y Gymraeg.

# Sut byddwn yn ceisio datrys materion?

## Cam 1: Datrys yn anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well ymdrin â phethau ar unwaith, yn hytrach na cheisio datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych gŵyn, cysylltwch â ni drwy un o'r dulliau isod. Fel arall, os ydych eisoes yn ymdrin â'r Comisiwn, codwch y gŵyn â'r unigolyn rydych yn delio ag ef/â hi. Bydd yn ceisio ei datrys i chi yn y fan a'r lle. Fel arfer, caiff cwynion sy'n cael eu hystyried dan Gam 1 eu hystyried a'u datrys yn gyflym ac, os yw'n bosibl, cyn pen 10 diwrnod gwaith o godi'r gŵyn.

Os nad yw'r unigolyn rydych yn delio ag ef/â hi yn gallu helpu, bydd yn esbonio pam a gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

## Cam 2: Cwyn ffurfiol

- Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu ymdrin â hi. Os gwnaethoch eich cwyn yn y Gymraeg, ni fydd hyn yn arwain at unrhyw oedi.
- Byddwn yn gofyn i chi roi gwybod i ni sut hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn darganfod a oes gennych unrhyw ofynion penodol.
- Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn ffordd agored a gonest.
- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fydd y ffaith eich bod wedi mynegi pryder neu wedi cwyno yn effeithio ar eich cyfathrebiad â ni yn y dyfodol.

Wedi i ni benderfynu pwy fydd yn ystyried eich cwyn, ein nod fydd i'r unigolyn hwnnw ymdrin â'ch cwyn nes iddi gael ei datrys.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar ein cwynion os byddwch yn rhoi gwybod i ni amdanynt cyn pen 6 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch cwynion tra mae'r materion yn fyw yng nghof pawb o hyd.

Fel eithriad, gallwn edrych ar gŵynion sy'n dod i'n sylw'n hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu tynnu ein sylw ati'n gynharach, a bydd angen digon o wybodaeth arnom am y mater i'n galluogi i roi ystyriaeth briodol iddo. (Beth bynnag fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵynion am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd cyn i chi godi'r mater).

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael ei ganiatâd ef/chaniatâd hi i chi weithredu ar ei r(h)an.

# Beth os oes mwy nag un corff dan sylw?

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un corff (er enghraifft, adran y llywodraeth), fel arfer, byddwn yn cydweithio â nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau o ran ymdrin â'ch cwyn. Yna, byddwch yn cael enw'r unigolyn sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra'r ydym yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft contractwyr allanol, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol â nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech gwyno'n ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ateb atoch.

## Ymchwilio

Byddwn yn dweud wrthych pwy rydym wedi gofyn iddo/iddi ymchwilio i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn un syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun ymchwilio iddi a chysylltu â chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio ymchwilydd allanol.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau a ydym wedi deall y ffeithiau'n gywir ai peidio. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad rydych yn gobeithio amdano.

Fel arfer, bydd angen i'r unigolyn sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn ac, o bryd i'w gilydd, bydd angen i ni gael eich caniatâd i weld yr holl wybodaeth berthynol.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn fodlon derbyn hyn yn hytrach nag ymchwilio i'r gŵyn a llunio adroddiad.

Ein nod fydd datrys cwynion cyn gynted ag y bo modd, ac rydym yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonynt cyn pen 10 diwrnod gwaith o dderbyn cwyn anffurfiol, a chyn pen 20 diwrnod gwaith o dderbyn cwyn ffurfiol. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn:

- yn rhoi gwybod i chi cyn pen yr amser hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'r gŵyn;
- yn rhoi gwybod i chi faint o amser rydym yn disgwyl iddo gymryd i ddatrys y gŵyn;
- yn rhoi gwybod i chi ble rydym ni arni â'r ymchwiliad; ac
- yn rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthych a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

I ddechrau, bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio darganfod y ffeithiau. Bydd graddau'r ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol y mae'r materion a godwyd gennych.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich cwyn. O bryd i'w gilydd, gallwn awgrymu cyflafareddu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar y dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o drafodaethau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill dan sylw, yn edrych ar ein polisiau ac yn ystyried cyngor ac arweiniad cyfreithiol.

# Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad drwy eich dull cyfathrebu dewisol. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad ac yn esbonio sut y pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham, ac yn esbonio sut gwnaeth y camgymeriad effeithio arnoch.

Os byddwn yn darganfod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth ydyw a sut rydym yn bwriadu gwneud newidiadau er mwyn helpu i atal yr un gwallau rhag digwydd eto. Os byddwn wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro bob tro.

## Camau pellach

Os ydych o'r farn nad ydym wedi llwyddo i ddatrys eich cwyn, byddwn yn cyfeirio eich cwyn at Swyddfa'r Cabinet i ymchwilio iddi'n annibynnol.

Mae gennych hawl i gwyno i'r Comisiynydd Seneddol dros Weinyddu hefyd, sy'n aml yn cael ei alw'n Ombwdsmon Seneddol. Gall yr Ombwdsmon Seneddol ond ystyried cwynion sy'n cael eu cyfeirio gan Aelod Seneddol, felly bydd angen i chi gysylltu â'ch AS. Dylech gofio y bydd yr Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi fod wedi dilyn pob cam o'n gweithdrefn gwyno yn gyntaf.

Parliamentary Commissioner for Administration  
Millbank Tower  
Millbank  
London SW1P 4QP  
Ffôn: 0345 015 4033  
Gwefan: [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)

## Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu oddi wrth unrhyw gamgymeriad a wnaed gennym. Os oes angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn amlinellu'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau rydym wedi'u haddo wedi'u rhoi ar waith.

## Beth os oes angen help arnoch i gwyno?

Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu. Efallai yr hoffech gysylltu â Chyngor Ar Bopeth yn eich ardal chi; fel arall, gallwch ofyn i asiantaethau arbenigol, fel Cyngorau Cydraddoldeb Hiliol, Age Concern, Canolfan y Gyfraith neu asiantaeth gynghori arall eich helpu.

## Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Yn ystod cyfnodau o ofid neu drallod, efallai y bydd rhai pobl yn ymddwyn yn annhebyg i'w hunain. Efallai bod amgylchiadau annifyr neu drallodus wedi arwain at gŵyn. Nid ydym yn o'r farn bod ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn benderfynol neu'n bendant yn unig.

Rydym o'r farn bod gan bob achwynydd hawl i gael ei glywed/chlywed, ei d(d)eall a'i barchu/pharchu. Fodd bynnag, rydym hefyd o'r farn bod gan ein staff yr un hawliau. Felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn fonheddig wrth i chi ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu ddifriol, gorchmynion afresymol neu gyndynrwydd afresymol.

## Pryd i BEIDIO â defnyddio'r polisi hwn

Ni allwn ystyried:

- cwynion am adrannau eraill y llywodraeth, prif awdurdodau, swyddogion etholedig neu wasanaeth a ddarparwyd gan brif awdurdod;
- apêl yn erbyn penderfyniad 'a wnaed yn briodol' gan y Comisiwn Ffiniau i Gymru;
- gwasanaeth sydd â'i broses gwyno ei hun ar waith.

## Comisiwn Ffiniau i Gymru Ffurflen Gwyno i Gwsmeriaid

### A: Eich manylion

Eich enw llawn:

Cyfeiriad a chod post:

cyfeiriad e-bost:

Rhif ffôn cyswllt:

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ymdrin â chwynion yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf, neu os oes angen i chi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, rhowch wybod i ni er mwyn i ni allu trafod sut gallwn eich helpu.

Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Sylwch, cyn i ni ymdrin â'r gŵyn, bydd angen i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

### B: Cwyno ar ran rhywun arall:

Ei (h)enw llawn:

Cyfeiriad a chod post:

Beth yw eich perthynas ag ef/â hi?

Pam ydych chi'n cwyno ar ei r(h)an?

C: Am eich cwyn (Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(ni) ar wahân, yn ôl yr angen)

C.1 Beth ydych chi'n credu y gwnaethom o'i le neu y gwnaethom fetthu ei wneud?

C.2 Beth ydych chi'n credu y dylid ei wneud i unioni pethau?

C.3 Pryd ddaethoch yn ymwybodol o'r broblem yn gyntaf?

C.4 A ydych chi eisoes wedi codi eich cwyn â'r staff rheng flaen a oedd yn gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os ydych, rhowch fanylion bras am sut a phryd y gwnaethoch hynny. Beth oedd y canlyniad?

**C.5 Os oes mwy na 6 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem yn gyntaf, rhowch y rhesymau pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.**

**Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich cwyn, atodwch nhw i'r ffurflen hon a'u rhestru yma.**

**Llofnod:**

**Dyddiad:**

Wedi i chi lenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Yr Ysgrifennydd  
Comisiwn Ffiniau i Gymru  
Llawr Gwaelod  
Tŷ Hastings  
Llys Fitzalan  
Caerdydd  
CF24 0BL

E-bost : [ymholiadau@ffiniau.cymru](mailto:ymholiadau@ffiniau.cymru)



**Comisiwn Ffiniau  
i Gymru**

---

**Boundary Commission  
for Wales**

Mae'r Comisiwn yn croesawu gohebiaeth, e-byst a galwadau ffôn yn Gymraeg neu Saesneg.

Er mwyn cysylltu gyda'r Comisiwn, ysgrifennwch i:

Comisiwn Ffiniau i Gymru  
Llawr Gwaelod, Ty Hastings, Llys Fitzalan  
Caerdydd, CF24 0BL

Rhif Ffon: +44 (0)29 20464819  
Rhif Ffon: +44 (0)29 21055521  
E-bost: [bcw@ffiniau.cymru](mailto:bcw@ffiniau.cymru)

© Hawlfraint y Goron