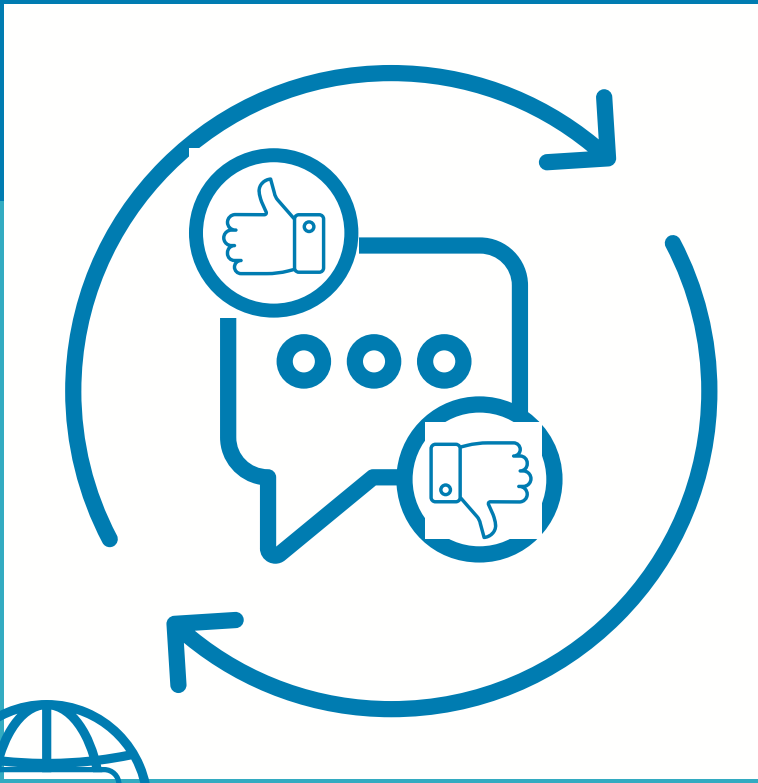
Cyngor Castell-nedd Port Talbot
Neath Port Talbot Council

Polisi Cwynion a Chanmoliaeth



Mawrth 2026

www.npt.gov.uk

Cynnwys

	Tudalen
Cyflwyniad	3
Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn	4
Cwynion	
Diffiniad o gŵyn	4
Y broses gwynion	5
Enghreifftiau o gŵyn	5
Sut i wneud cwyn	6
Ymdrin â'ch cwyn	7
Ein proses gwynion: Beth i'w ddisgwyl	8 - 10
Rhannu canlyniad eich cwyn	11
Dysgu gwersi	11
Cwynion drwy gyfryngau cymdeithaso	12
Cwynion am drydydd parti	12
Preifatrwydd a diogelu data mewn cwynion	12
Cwynion Iaith Gymraeg	13
Cwynion drwy ddefnyddio deallusrwydd artiffisial	13
Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni a'r hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi	14
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	15
Yr adegau lle na fydd y polisi hwn yn berthnasol	16
Gofyn wrthym i ddarparu gwasanaeth	17
Enghreifftiau o gais am wasanaeth	18
Beth i'w wneud os bydd angen cymorth arnoch	19
Rhannu'ch canmoliaeth a'ch sylwadau	20
Ffurflen Gwynion	21 - 23
Ffurflen Sylwadau a Chanmoliaeth	24
Ffurflen Awdurdodi Cynrychiolydd	25
Tabl Rheoli Fersiynau	26

Cyflwyniad

Mae Cyngor Castell-nedd Port Talbot wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw gwynion y gall fod gennych am ein gwasanaethau. Rydym yn bwriadu egluro unrhyw faterion y gallwch fod yn ansicr amdanynt. Os yn bosib, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac rydym wedi methu ei gyflwyno. Os gwnaethom rywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo'n bosib, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn amdano ar eich cyfer. Rydym yn bwriadu dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth rydym yn ei derbyn o gwynion, canmoliaeth a sylwadau i wella ein gwasanaethau.

Mae Cyngor Castell-nedd Port Talbot yn ystyried pob cwyn, canmoliaeth a sylwad a dderbynnir fel ffynhonnell wybodaeth werthfawr am y gwasanaethau rydym yn eu darparu.

Ein nodau yw:

- ei wneud yn hawdd cwyno pan nad yw gwasanaeth wedi bod yn ddigon da
- datrys cwynion yn deg ac yn brydlon lle bynnag y bo modd, a rhoi esboniad clir pan na ellir gwneud hynny
- dysgu o gwynion, canmoliaeth a sylwadau i helpu i adnabod gwelliannau a darparu arfer gwell wrth ddarparu gwasanaethau; a
- defnyddio gwybodaeth o gwynion, canmoliaeth a sylwadau i fonitro effeithiolrwydd polisïau'r Cyngor.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Mae Cyngor Castell-nedd Port Talbot wedi ymrwymo i ymdrin ag unrhyw gwynion am ein gwasanaethau'n effeithiol.

Mae'r adran hon yn nodi'r gwahaniaeth rhwng cwynion a cheisiadau am wasanaethau.

Mae **cwyn** yn:

- ✔ Mynegi **anfodlonrwydd**
- ✔ Ysgrifenedig neu ar lafar neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall
  - *Sylwer na all fod gan rai aelodau staff y Cyngor fodd o gofnodi cwyn neu ymdrin ag ef yn bersonol. Os mai dyma'r achos, fe'ch cefnogir i wneud y gŵyn drwy ddulliau eraill a nodir ar* ***dudalen 6****.*
- ✔ Sylwad a wneir gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd (person neu grŵp sy'n derbyn gwasanaeth neu heb dderbyn gwasanaethau y mae ganddynt hawl iddynt gan ddarparwr y gwasanaeth).
- ✔ Ymwneud â gweithrediad neu ddiffyg gweithredu darparwr gwasanaeth cyhoeddus, h.y. y Cyngor, neu safon y gwasanaeth a ddarperir.
- ✔ Rhywbeth y mae angen ymateb iddo.

Sylwer: Dylai cwyn fodloni'r 5 pwynt uchod a gellir ei chyflwyno drwy unrhyw ddull cyfathrebu

Nid yw **cwyn** yn un o'r canlynol:

- ✘ cais cychwynnol am wasanaeth.
  Gweler enghreifftiau o geisiadau am wasanaeth, ***tudalen 18****.*
- ✘ adolygiad ffurfiol neu apêl yn erbyn penderfyniad y mae'r weithdrefn ar ei gyfer wedi'i nodi mewn deddfwriaeth neu reoliadau
- ✘ ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi a wneir 'yn y modd cywir'
- ✘ ffordd o geisio hyrwyddo achos ar gyfer grwpiau/sefydliadau lobïo. Am ragor o wybodaeth, gweler Strategaeth Cyfranogiad Cyhoeddus Castell-nedd Port Talbot

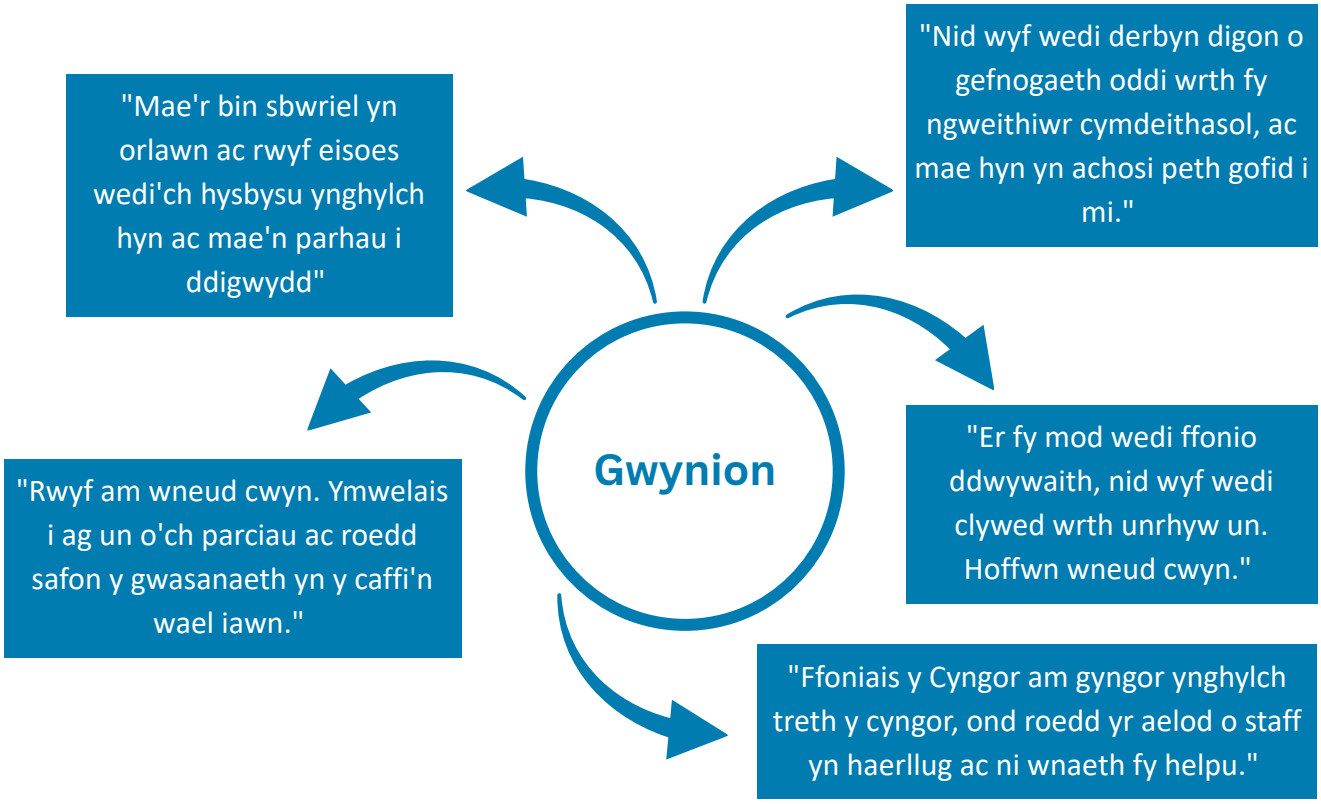
Y Broses Gwynion

Wrth brosesu cwyn, bydd y swyddogion yn ystyried y canlynol:

- Os yw'n glir bod y mater a godwyd yn gais am wasanaeth (e.e. adrodd am finiau heb eu casglu neu wneud cais am atgyweiriad), fe'i cyfeirir i dîm y gwasanaeth priodol i'w ddatrys yn hytrach na'i brosesu fel cwyn.
- Os yw'r gŵyn yn berthnasol i weithrediadau y mae angen i'r Cyngor eu gwneud o dan ddeddfwriaeth, dyletswyddau statudol neu benderfyniad polisi sefydledig - fel rheoliadau adeiladu, penderfyniadau cynllunio neu safonau amgylcheddol (e.e., lefelau sain) - byddwn yn cydnabod eich cwyn o hyd. Fodd bynnag, gosodir y rheolau hyn drwy gyfraith neu bolisi, sy'n golygu na allwn newid y canlyniad o bosib. Yn yr achosion hyn, byddwn yn esbonio'r polisi neu'r fframwaith cyfreithiol perthnasol yn glir ac yn sicrhau eich bod yn deall y rhesymau pam gwnaed y penderfyniad neu a oes gennych hawl i apelio yn erbyn penderfyniad. Rydym yn gwerthfawrogi'r adborth hwn oherwydd ei fod yn helpu i fonitro a yw polisïau neu ddyletswyddau statudol penodol yn creu lefelau uchel o gwynion.

Mae'r siart llif cwynion a ddangosir ar **dudalen 8** yn amlinellu proses glir â chamau ar gyfer ymdrin â chwynion.

Gall enghreifftiau o gwynion gynnwys:



Sut i wneud cwyn

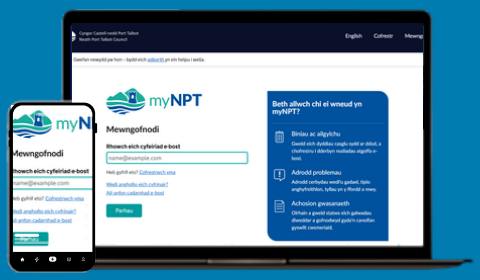
Gwefan: Canmoliaeth a chwynion - Cyngor CnPT

Ffurflen ar-lein

Ffôn: 01639 686868 / Llinell Gymraeg: 01639 686869

Ysgrifennwch lythyr/llenwch y ffurflen gwynion a'i hanfon drwy'r post i:

Cyngor Castell-nedd Port Talbot,
Canolfan Ddinesig,
Port Talbot
SA13 1PJ



Drwy fyCNPT:

- Mewngofnodwch i'ch cyfrif
- Sut i greu eich cyfrif fyCNPT i breswylwyr drwy YouTube

Ffurflen Gwynion:

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gwynion oddi wrth y person rydych yn ymdrin ag ef ar hyn o bryd (lle bo'n bosib). Fel arall, mae'r ffurflen ar gael ar ddiwedd y ddogfen bolisi Cwynion a Chanmoliaeth hon.
- Mae ffurflenni cwynion ar gael ym mhob swyddfa gyhoeddus yng Nghyngor Castell-nedd Port Talbot.
- Mae copïau o'r Polisi Cwynion a Chanmoliaeth a'r ffurflenni ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg a gallwn hefyd eu darparu mewn ieithoedd eraill.
- Mae fformatau megis sain, Braille neu brint bras ar gael hefyd os bydd angen
- Croesewir gohebiaeth yn y Gymraeg a byddwn yn ymdrin â gohebiaeth Gymraeg a Saesneg i’r un safonau ac amserlenni.

Ymdrin â'ch Cwyn

Cydnabyddiaeth: Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ffurfiol o fewn 5 niwrnod gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu ymdrin â hi.

Didwylledd a Gonestrwydd: Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn mewn ffordd ddidwyll ac onest.

Gosod Disgwyliadau: Byddwn yn esbonio'r amserlenni disgwyliedig ar gyfer datrys eich cwyn. Os yw'r ymchwiliad yn cymryd mwy o amser na'r disgwyl, byddwn yn eich hysbysu.

Dim Anfantais: Ni fydd gwneud cwyn yn effeithio ar sut byddwch yn cael eich trin yn y dyfodol.

Cyfyngiadau Amser: Fel arfer, gallwn ond ystyried cwynion a wnaed o fewn 6 mis i'r broblem a gododd, gan ei fod yn haws ymchwilio os yw'r manylion yn ddiweddar o hyd.
Dan amgylchiadau eithriadol, gallwn ystyried cwynion a wnaed ar ôl 6 mis os byddwch yn esbonio'r oedi a bod gennym ddigon o wybodaeth i ymchwilio iddynt. Fodd bynnag, ni allwn ystyried cwynion am faterion a ddigwyddodd mwy na thair blynedd yn ôl.

Dulliau cyflwyno cwyn.

A yw hwn yn gais am wasanaeth?

Os ydych yn cysylltu â ni i gyflwyno cais am y tro cyntaf, [e.e. casgliad gwastraff a gollwyd, adrodd am olau stryd ddiffygiol neu ofyn am apwyntiad] nid yw'r polisi cwynion yn berthnasol. Os nad ydych eisoes wedi'n hysbysu am y mater hwn, rhowch gyfle i ni wneud yn iawn amdano.

Na → **Cyflwynwyd eich cwyn.**

Ie → **Mater wedi'i ddatrys?**

Na → **Cyflwynwyd eich cwyn.**

Ie → **Mater wedi'i gau.**

Sylwer: Gan ddibynnu ar yr amgylchiadau, ni all pob aelod staff gofnodi cwynion uniongyrchol neu ymdrin â nhw. Fe'ch arweinir i gyflwyno'ch cwyn ar-lein, dros y ffôn neu'n ysgrifenedig.

I'n helpu i ymdrin â'ch cais yn gyflym, cofiwch gynnwys yr holl fanylion pwysig. Gweld *i'r ffurflen gwynion*.

→ **Os yw'n bosib, ystyrir eich cwyn yn syth ac os na wneir hynny, fe'i cyflwynir i'r gwasanaeth perthnasol i'w hadolygu a'i hymchwilio.**

→ **Lle y bo'n briodol, byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o fewn 5 niwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn.**

→ **Pan fyddwn wedi ymchwilio i'ch cais, byddwn yn cysylltu â chi gyda'r canlyniad.**

Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn o fewn 10 niwrnod gwaith. Lle nad yw hyn yn bosib, rhoddir diweddariad i chi ynghyd ag amserlen disgwyliedig.

→ **Os ydych yn anfodlon ar y canlyniad, gallwch ein hysbysu. Bydd Swyddog Cwynion annibynnol yn ei adolygu.**

→ **Bydd y Swyddog Cwynion annibynnol yn adolygu eich cwyn a byddwn yn cysylltu â chi o bosib os bydd angen rhagor o wybodaeth.**

I'n helpu, rhowch wybod i ni pam rydych yn anfodlon. Beth oedd y canlyniad roeddech chi'n ei ddisgwyl?

→ **Byddwch yn derbyn llythyr cydnabod o fewn 5 niwrnod gwaith o gyfeirio'ch cwyn. Os oes angen ymchwilio ymhellach i'ch cwyn, nodir hynny yma.**

→ **Byddwch yn derbyn y canlyniad a'ch ymateb terfynol o fewn 20 niwrnod gwaith o'i gyfeirio. Os bydd angen mwy o amser, byddwn yn eich hysbysu.**

→ **Os ydych yn anfodlon o hyd, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Darperir manylion i chi.**

Ein proses gwynion: beth i'w ddisgwyl

Datrysiad Cynnar (Cam 1):

Lle bo'n bosib, rydym yn credu mai'r peth gorau yw ymdrin â phethau'n syth yn hytrach na cheisio eu datrys yn hwyrach. Os oes gennych gŵyn, gallwch ei chodi â'r swyddog neu'r gwasanaeth rydych yn ymdrin ag ef neu rydych wedi bod yn ymdrin ag ef.

Bydd yr aelod staff yn gwneud ei orau i ddatrys pethau'n syth.

Os na all yr aelod staff ddatrys eich cwyn yn bersonol, bydd yn eich cyfeirio i'r sianeli priodol **(gweler tudalen 6)**, a fydd yn galluogi'r swyddog priodol i ystyried eich cwyn.

Ar gyfer cwynion a gyflwynwyd drwy ein sianeli cwynion, byddwn yn anfon llythyr o gydnabyddiaeth o fewn 5 niwrnod gwaith a rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu ymdrin â nhw. Byddwn yn ceisio datrys unrhyw gwynion cyn gynted â phosib ac yn disgwyl ymdrin â'r mwyafrif helaeth ohonynt o fewn 10 niwrnod gwaith.

Os bydd angen mwy o amser ar gyfer eich cwyn, byddwn yn gwneud y canlynol:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio iddi
- Rhoi gwybod i chi faint o amser rydym yn disgwyl y bydd yn ei gymryd
- ·Rhoi gwybod i chi faint o gynnydd a wnaed gyda'r ymchwiliad
- Rhoi diweddariadau i chi, gan gynnwys dweud wrthoch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Os bydd angen, bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn ceisio cadarnhau'r ffeithiau'n gyntaf. I ba raddau bydd yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol y mae'r materion a godwyd gennych.

Mewn rhai achosion, byddwn yn cysylltu â chi i drafod eich cwyn. Yn achlysurol, efallai y byddwn yn ystyried cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Cyfeirio (Cam 2):

Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn yn unol â'r polisi hwn, os gwnaethoch godi pwyntiau i ddechrau nad ydynt wedi'u hateb neu nas ymdriniwyd â hwy neu os ydych yn anfodlon ar y canlyniad, gallwch ofyn i'r swyddog a ymchwiliodd iddi i gyfeirio eich cwyn.

Byddwn yn gofyn am ragor o wybodaeth i ddeall yr hyn sydd wedi digwydd, yr hyn rydych chi'n ei ddisgwyl a'r hyn nas ymdriniwyd ag ef yn y cam datrys cynnar (cam 1). Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym y rheswm pam rydych yn anfodlon ar yr ymateb a dderbynioch neu ba elfen ar y polisi rydych yn teimlo nad yw'r cyngor wedi cydymffurfio ag ef a pha ganlyniad rydych yn gobeithio amdano.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achosion, nodiadau o sgyrsiau, llythyrau, e-byst neu unrhyw beth arall a allai fod yn berthnasol i'ch cwyn benodol. Os oes angen, byddwn yn siarad ag aelodau staff neu bobl eraill sy'n ymwneud â'r gŵyn ac yn edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl ac arweiniad cyfreithiol.

Byddwn yn dweud wrthoch pwy rydym wedi gofyn wrtho am ymchwilio i'ch cwyn a byddwn yn ceisio ymateb o fewn 20 niwrnod gwaith. Os bydd angen mwy o amser ar gyfer eich cwyn, byddwn yn gwneud y canlynol:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio iddi.
- Rhoi gwybod i chi faint o amser rydym yn disgwyl y bydd yn ei gymryd.
- Rhoi gwybod i chi ynghylch y cynnydd a wnaed yn yr ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau i chi, gan gynnwys dweud wrthoch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Mewn rhai achosion sy'n cynnwys y Gwasanaethau Cymdeithasol, byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Os ydym yn cyfeirio eich cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi am yr hyn rydym yn ei ddarganfod ac a yw eich cwyn yn cael ei chadarnhau (mae'r gŵyn wedi'i derbyn) neu wedi'i gwrthod (darganfuwyd nad yw'r cyngor ar fai). Ar ôl ymchwiliad cyfeirio'r gŵyn, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Rhannu canlyniad eich cwyn

• Os ymchwiliwyd i'ch cwyn drwy ein sianeli cwynion, byddwn yn rhannu ein canfyddiadau â chi. Nid yw'n bosib i'r cwynion hynny gael eu datrys yn bersonol

• Os ymchwiliwyd i'ch cwyn drwy ein sianeli cwynion, byddwn yn rhannu ein canfyddiadau â chi. Nid yw'n bosib i'r cwynion hynny gael eu datrys yn bersonol

- Os ydym yn darganfod y gwnaed camgymeriad, byddwn yn esbonio'r hyn a ddigwyddodd a'r rheswm drosto
- Os ydym yn canfod diffyg yn ein systemau neu ein prosesau, byddwn yn dweud wrthoch beth yw'r diffyg a sut rydym yn bwriadu ei atal rhag digwydd eto
- Pryd bynnag byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Ystyrir crynodeb o bob cwyn yn chwarterol ac mae adroddiad manwl yn cael ei lunio bob blwyddyn. Mae Cabinet y Cyngor hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Rydym yn rhannu crynodeb (dienw) o wybodaeth ynghylch cwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion â'r Ombwdsmon fel rhan o'n hymrwymiad i atebolrwydd a dysgu o gwynion.

Lle bynnag y bo angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn gwneud hynny a phryd byddwn yn ei weithredu. Byddwn yn eich hysbysu pan fyddwn yn gwneud newidiadau.

Cwynion drwy gyfryngau cymdeithasol

Mae'r cyngor wedi ymrwymo i ddefnyddio technoleg ac arloesi i wella sut rydym yn cyflwyno gwasanaethau ac yn cyfathrebu â'n cymunedau. Mae cyfryngau cymdeithasol yn offeryn defnyddiol sy'n ein helpu i ymgysylltu â phreswylwyr.

Rydym yn cymryd pob cwyn o ddifrif, gan gynnwys y rheini a godir drwy gyfrifon cyfryngau cymdeithasol a reolir gan y cyngor.

I'n helpu i ymateb yn effeithiol, rydym yn annog unigolion i ddefnyddio ein proses gwynion i sicrhau bod eich cwyn yn cael ei chofnodi a'i datrys yn iawn. Gallwch ddod o hyd i ddolen yn ein tudalen gwynion ar barth 'Amdanom Ni' ein llwyfannau cyfryngau cymdeithasol.

Cwynion am drydydd parti - Beth sy'n digwydd os bydd mwy nag un corff yn rhan ohonynt?

Os yw'ch cwyn yn cynnwys mwy nag un corff, er enghraifft, sefydliad tai a'r cyngor, mewn perthynas ag ymdrin â phroblem niwsans sŵn, byddwn fel arfer yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain y gwaith o ymdrin â'ch pryderon. Yna byddwch yn derbyn enw'r person sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn am gorff sy'n gweithio ar ein rhan, er enghraifft, contractwyr adeiladu neu gyfleuster cyhoeddus yng nghanol y dref, efallai yr hoffech godi'r mater yn anffurfiol â nhw'n gyntaf. Fodd bynnag, os ydych am fynegi'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio iddi ein hunain ac yn ymateb i chi.

Preifatrwydd a diogelu data mewn cwynion

Pan fyddwch yn cyflwyno cwyn, efallai y bydd angen i ni gasglu a defnyddio gwybodaeth bersonol i ymchwilio ac ymateb yn briodol. I ddeall sut rydym yn trin eich data, gan gynnwys am ba gyfnod rydym yn ei gadw, ewch i'n gwefan i weld Hysbysiad Preifatrwydd a Pholisi Cadw Data'r cyngor - Hysbysiad Preifatrwydd - Cwynion

Cwynion Iaith Gymraeg

Ymdrinnir â chwynion mewn perthynas â'r Gymraeg neu chydymffurfiaeth â chyflwyno gwasanaeth iaith Gymraeg a safonau polisi yn y Cyngor yn yr un ffordd ag unrhyw gwynion eraill a dderbynnir a byddwn yn ymateb iddynt yn unol â safonau'r Gymraeg.

Cwynion drwy ddefnyddio deallusrwydd artiffisial

Rydym yn ymwybodol bod llawer o achwynwyr yn cyflwyno gwybodaeth a gefnogir gan ddeallusrwydd artiffisial cynhyrchiol. Er bod gan achwynwyr hawl i ddewis sut maent yn cyflwyno, yn adolygu ac yn ymateb i'n cyfathrebiad, hoffem gynghori y gall cynnwys a gynhyrchir gan ddeallusrwydd artiffisial gynnwys honiadau ffug neu ddi-sail.

I gynnal uniondeb a dibynadwyedd cyfathrebiadau â ni, rydym yn cynghori gwirio unrhyw ddeunydd a gynhyrchir gan ddeallusrwydd artiffisial cyn ei gynnwys yn eich ymatebion. Bydd hyn yn helpu i osgoi unrhyw gamddealltwriaeth posib neu gynnwys gwybodaeth anghywir.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni a'r hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni
Rydym yn bwriadu egluro unrhyw faterion y gallwch fod yn ansicr amdanynt.
Os gwnaethom rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo'n bosib, byddwn yn ceisio gwneud yn iawn amdanynt ar eich cyfer.
Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo ac rydym wedi methu ei gyflwyno.
Rydym yn bwriadu dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth rydym yn ei derbyn o gwynion, canmoliaeth a sylwadau i wella ein gwasanaethau.
Os ydych wedi bod ar eich colled o ganlyniad i gamsyniad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi chi yn ôl yn y sefyllfa a fyddai wedi bod yn berthnasol pe bawn wedi gweithredu'n gywir.
Os ydych wedi gorfod talu am wasanaeth y dylwn ni fod wedi'i ddarparu neu os ydych wedi colli allan ar gyllid y mae gennych hawl iddo, byddwn yn gwneud ein gorau i ad-dalu'r gost lle bo hynny'n briodol.
Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych
Gweithredu ar ran rhywun: Os ydych yn cyflwyno cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen ei ganiatâd i chi weithredu ar ei ran arnom (Cwblhewch **ffurflen Awdurdodi Cynrychiolydd**. Gellir dod o hyd iddi ar **dudalen 25** ar ddiwedd y ddogfen hon).
Anghenion o ran cyfathrebu: Byddwn yn gofyn sut hoffech i ni gyfathrebu â chi ac a oes gennych ofynion penodol - er enghraifft, os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
Ar adegau o drafferth neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Mae'n bosib y cafwyd amgylchiadau gofidus neu annifyr yn y cyfnod cyn mynegi pryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried rhywun sy'n bod yn gryf neu'n benderfynol fel ymddygiad annerbyniol. Rydym yn credu bod hawl gan bob achwynydd i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein haelodau staff yr un hawliau. Rydym felly'n disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais yn eich cyfathrebiadau â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu gamdriniol, gofynion afresymol neu ddyfalbarhau'n afresymol. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn ystyried bod gweithrediadau rhywun yn annerbyniol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os ydych wedi mynd drwy broses gwynion y Cyngor ac rydym yn methu ag ymdrin â'ch cais, gallwch gyflwyno cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o bob corff cyhoeddus a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran:

- Wedi cael triniaeth annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ddarparwr y gwasanaeth.
- Wedi eich rhoi dan anfantais yn bersonol gan fethiant gwasanaeth neu eich bod wedi cael triniaeth annheg.

Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi dynnu ein sylw at eich cwynion yn gyntaf a rhoi cyfle i ni wneud yn iawn amdanynt.

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

Ffurflen gwynion ar-lein

Ffôn: 0300 790 0203

Drwy'r post: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed
CF35 5LJ

Mae sefydliadau eraill hefyd yn ystyried cwynion. Gallwn eich cynghori ynghylch sefydliadau o'r fath.

Yr adegau lle na fydd y polisi hwn yn berthnasol

Os ydych yn cysylltu â ni i wneud cais am wasanaeth/darparu gwasanaeth [e.e. adrodd am olau stryd diffygiol neu wneud cais am apwyntiad], nid yw'r polisi hwn yn berthnasol a rhoddir esboniad pellach ar **dudalen 17**.

Os ydych yn derbyn gwasanaeth neu'n cyflwyno cais am wasanaeth ac rydych yn anfodlon ar y canlyniad, gallwch gyflwyno cwyn drwy ddefnyddio'r broses a amlinellir yn y polisi hwn.

Ni ellir defnyddio ein polisi cwynion a chanmoliaeth lle mae gennych hawl statudol i apelio. Er enghraifft, os caiff eich cais cynllunio ei wrthod neu os nad yw'ch plentyn yn cael cynnig lle mewn ysgol benodol, mae gan y penderfyniadau hyn eu prosesau apelio eu hunain. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio sut gallwch apelio yn hytrach nag ymchwilio dan yr weithdrefn gwynion.

Yn ogystal, gallwch fod yn bryderus am faterion nad ydynt wedi'u trafod yn y polisi hwn, a byddwn yn eich cynghori ynghylch sut i godi'ch pryderon. Mae enghreifftiau'n cynnwys:

Materion yr ymdrinnir â hwy yn y cyngor:

- Cyflwyno Cais Rhyddid Gwybodaeth - Cyngor Castell-nedd Port Talbot
- Gwneud hawliad yswiriant - Cyngor CnPT
- Hysbysiadau o Dâl Cosb Parcio
- Cwynion am ysgolion
- Cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol - Cyngor CnPT
- Pryderon ynghylch diogelu

Materion yr ymdrinnir â hwy y tu allan i'r cyngor:

- Cwynion am Gynghorwyr sydd wedi torri'r côd ymddygiad

Gwneud cais/gofyn wrthym i ddarparu gwasanaeth

Os ydych yn cysylltu â Chyngor Castell-nedd Port Talbot i wneud cais am wasanaeth neu ofyn am wasanaeth am y tro cyntaf, **nid yw'r** polisi hwn yn berthnasol.

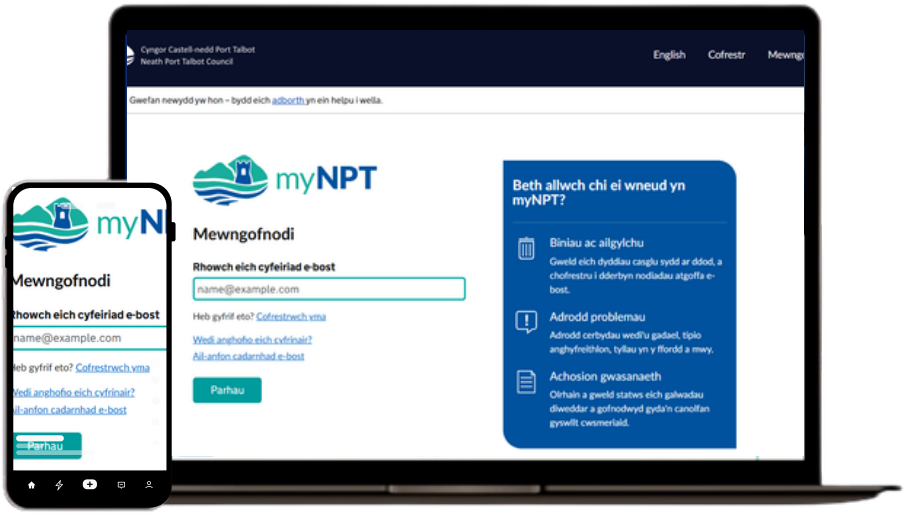
Os nad ydych eisoes wedi rhoi gwybod i ni am y broblem, rhowch gyfle i ni wneud yn iawn drwy ddefnyddio'r 'ffurflen cyflwyno cais am wasanaeth' ar **lwyfan fyCNPT**

Gwefan: Cyngor Castell-nedd Port Talbot

Ffurflen ar-lein

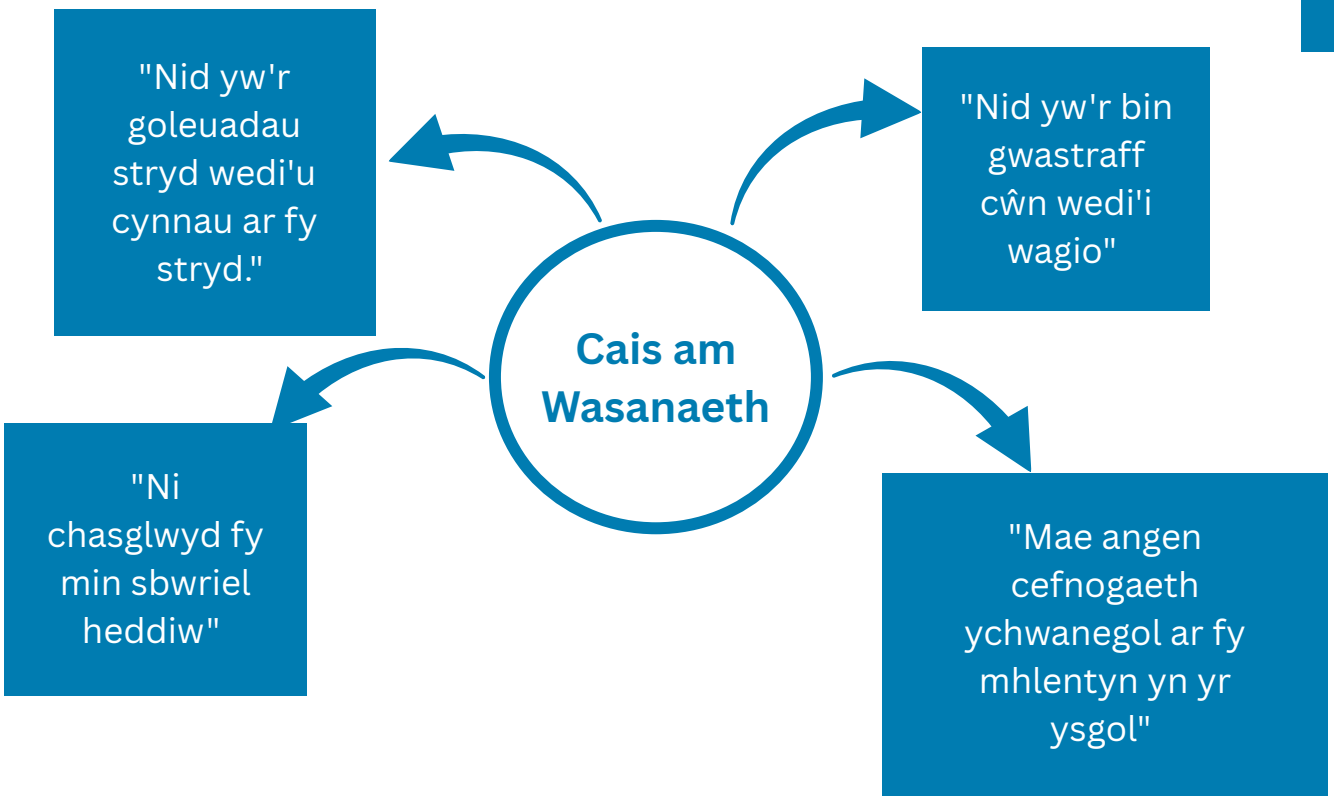
Ffôn: 01639 686868
Llinell Gymraeg: 01639 686869

Mewngofnodi



Sut i greu eich cyfrif fyCNPT i breswylwyr drwy YouTube

Gall enghreifftiau o geisiadau am wasanaeth gynnwys:



Peidiwch â defnyddio'r ffurflen gwynion yn yr achosion canlynol:

Mae angen i chi adrodd am ddiffyg wrthym neu rydych yn gofyn i ni wneud rhywbeth.

Er enghraifft:

- Adrodd am broblem ar ffordd neu balmant
- Problem gyda gwastraff ac ailgylchu
- Mae angen i chi ofyn wrthym am wybodaeth neu am esboniad o bolisïau neu benderfyniadau'r cyngor
- Rydych am gyflwyno sylwad am benderfyniadau polisi'r cyngor
- Rydych am lobïo am newid deddfwriaethol neu geisio hynny
- Gweler Strategaeth Cyfranogiad Cyhoeddus Castell-nedd Port Talbot i ddarganfod y ffyrdd y gallwch gymryd rhan mewn prosesau gwneud penderfyniadau lleol

Fodd bynnag, os ydych wedi cyflwyno cais am wasanaeth - neu nifer o geisiadau am yr un broblem - ac nid ydych yn fodlon ar ein hymateb, gallwch gyflwyno cwyn ffurfiol. Darperir manylion ynghylch sut i wneud hyn yn yr adran am gwynion ar **dudalen 6**.

Beth i'w wneud os bydd angen cymorth arnoch?

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i'n hysbysu am eich cwyn.

Os bydd angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio sicrhau y gall rhywun a all eich helpu gysylltu â chi. Gall y sefydliadau a restrir isod eich helpu o bosib.

Gwasanaethau eiriolaeth:

Llais:
Cysylltwch â Ni | Llais

MIND:
Contact us | Mind

Age Cymru:
Age Cymru ¦ Cysylltu gydag Age Cymru

Shelter Cymru
Cartref - Shelter Cymru

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi cwynion a chanmoliaeth hwn os ydych dan 18 oed. Os bydd angen cymorth arnoch, gallwch siarad â rhywun drwy Llinell Gymorth Meic:

Ffôn: 0808 802 3456

Gwefan: https://meic.cymru/

Neu gallwch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru.

Ffôn: 0808 801 1000

E-bost: post@complantcymru.org.uk

Gwefan: www.complantcymru.org.uk

Rhannu'ch canmoliaeth a'ch sylwadau

Rydym yn **croesawu ac yn gwerthfawrogi** eich canmoliaeth a'ch sylwadau - maent yn ein helpu i ddeall sut rydym yn gwneud a lle rydym yn cael effaith gadarnhaol.

Mae canmoliaeth yn ein hysbysu pan fyddwn wedi gwneud rhywbeth yn dda - gall fod yn aelod o staff neu'n wasanaeth, neu gall ddathlu arfer da a helpu i wella morâl staff. Mae eich sylwadau'n bwysig ar gyfer gwella gofal cwsmeriaid, ansawdd gwasanaethau, sut rydym yn gweithio a sut rydym yn gwneud gwelliannau ystyrlon.

Os hoffech rannu canmoliaeth a/neu sylwad, gallwch wneud y canlynol:

- Rhannwch hynny â'r aelod staff rydych yn ymdrin ag ef
- Neu gallwch gwblhau copi o'r ffurflen ar-lein ar ein gwefan, a anfonir at y tîm perthnasol.
- Cwblhewch y ffurflen canmoliaeth a sylwadau sydd wedi'i chynnwys ar **dudalen 24** y ddogfen bolisi hon a'i chyflwyno yn nerbynfa Canolfan Ddinesig Port Talbot neu Gastell-nedd neu dderbynfa'r Ceiau
- Gallwch ei hanfon drwy'r post (at sylw'r gwasanaeth/maes gwasanaeth perthnasol):
  Cyngor Castell-nedd Port Talbot,
  Canolfan Ddinesig,
  Port Talbot.
  SA13 1PJ

Ffurflen Gwynion

Sylwer: Dylai'r person sy'n cyflwyno'r gŵyn lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi'r ffurflen hon ar ran rhywun arall, cwblhewch **adran B.**

Ffurflen Gwynion	
Adran A - Eich Manylion	
Teitl: Mr/Mrs/Miss/Ms (os arall, nodwch ef)	
Enw(au) blaen:	
Cyfenw:	
Cyfeiriad:	
Côd post:	
Eich cyfeiriad e-bost:	
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:	
Nodwch sut hoffech i ni gysylltu â chi, e.e. ffôn, e-bost, post:	
Oes angen cymorth arnoch i wneud cwyn? Os nad yw ein proses arferol yn gweithio i chi—er enghraifft, nid Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf, neu mae angen i chi gyfathrebu mewn ffordd wahanol—rhowch wybod i ni. Byddwn yn gwneud ein gorau i helpu; darparwch fanylion isod.	

Adran B - Cwyno ar ran rhywun arall Sicrhewch fod y ddau barti wedi cwblhau **ffurflen Awdurdodi Cynrychiolydd**. Gallwch ddod o hyd i gopi o'r ffurflen hon ar **dudalen 25**.	
Ei enw/henw llawn:	
Cyfeiriad:	
Côd post:	
Beth yw eich perthynas ag ef/hi?	
Pam ydych chi'n cyflwyno cwyn ar ei ran/rhan?	
Adran C - Manylion y Gŵyn (Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar daflen(/ni) ar wahân os bydd angen)	
Enw'r adran/is-adran/gwasanaeth rydych yn cyflwyno cwyn amdano:	
Yn eich barn chi, beth gwnaethant o'i le, neu beth gwnaethant fethu ei wneud?	
Disgrifiwch sut rydych wedi dioddef yn bersonol neu sut mae hyn wedi effeithio arnoch:	

Yn eich barn, beth dylid ei wneud i wneud yn iawn am hyn?	
Pryd daethoch yn ymwybodol o'r broblem? Os yw'n bosib, darparwch ddyddiad	
Ydych chi eisoes wedi cyflwyno'ch cwyn i'r staff rheng flaen a oedd yn gyfrifol am gyflwyno'r gwasanaeth? Os ydych, rhowch fanylion byr o sut a phryd y gwnaethoch hyn:	
Os yw mwy na chwe mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, esboniwch y rheswm pam na wnaethoch gwyno cyn hyn:	
Llofnod:	**Dyddiad:**
Os oes gennych ddogfennau i gefnogi'ch cwyn, atodwch y rhain i'r ffurflen hon.	

Ffurflen Canmoliaeth a Sylwadau

Diolch am gymryd yr amser i rannu'ch adborth cadarnhaol. Mae'r ffurflen hon ar gyfer aelodau'r cyhoedd er mwyn iddynt gyflwyno canmoliaeth am wasanaethau, timau neu aelodau Cyngor Castell-nedd Port Talbot. Mae eich adborth yn ein helpu i gydnabod gwasanaeth rhagorol a'i ddathlu.

Ffurflen Canmoliaeth a Sylwadau	
Enw'r person sy'n rhoi'r ganmoliaeth/sylwad:	
Manylion cyswllt (dewisol):	
Dyddiad:	
Gwasanaeth/tîm/aelod o staff:	
Ydych chi'n rhoi caniatâd i ni ddefnyddio'ch canmoliaeth/sylwad yn ddienw? *Ticiwch lle bo'n briodol*	**Ydw** ☐ **Nac ydw** ☐
Manylion y ganmoliaeth:	

Ffurflen Awdurdodi Cynrychiolydd

Pwnc: Awdurdodiad Ffurfiol i Weithredu ar fy Rhan

Annwyl _____ *[Enw'r Derbynnydd]*

Ysgrifennaf i ddarparu awdurdodiad ffurfiol er mwyn i *[enw llawn y person ag awdurdod]*

weithredu ar fy rhan mewn perthynas â/ag *[nodwch wybodaeth gryno am y gŵyn]*

Mae'r awdurdodiad hwn yn rhoi caniatâd iddo wneud y canlynol:

- Cyfathrebu â chi'n uniongyrchol ynghylch fy achos neu fy adroddiad.
- Derbyn a darparu gwybodaeth sy'n berthnasol i'r mater.
- Llofnodi a chyflwyno unrhyw ddogfennau angenrheidiol ar fy rhan, lle bo hynny'n briodol.

Ar gyfer eich cofnodion, nodwch y manylion canlynol:

Fy enw llawn ***[Eich Manylion]***: _____

Cyfeiriad: _____

Côd post: _____

Dyddiad geni: _____

Enw'r person ag awdurdod ***[Ei fanylion/manylion]:***_____

Cyfeiriad y person ag awdurdod: _____

Perthynas â fi ***[e.e., ffrind, cyfreithiwr, aelod o'r teulu]:***_____

Bydd yr awdurdod hwn mewn grym hyd at [ddyddiad terfyn neu nes clywir yn wahanol] _____ nes fy mod yn eich hysbysu'n ysgrifenedig i'w dynnu'n ôl.

Os bydd angen unrhyw wybodaeth ychwanegol, dogfennau cefnogi neu dystiolaeth o hunaniaeth i brosesu'r cais hwn, rhowch wybod i mi cyn gynted ag y gallwch.

Cofion gorau,

Tabl Rheoli Fersiynau

Fersiwn	Adolygwr/Awdurdodydd	Dyddiad	Diweddariadau/ Newidiadau
Fersiwn 1	Swyddog Perfformiad Corfforaethol	Rhagfyr 2025	Polisi Diwygiedig