

Polisi a Gweithdrefn Cwynion



DATBLYGU SEFYDLIADOL

Cyhoeddwyd: Chwefror 2024

Rheoli Fersiwn

Bwriedir y ddogfen hon ar gyfer:

- ☒ Staff y Cyngor yn unig ☐ Staff seiliedig mewn ysgolion yn unig ☐ Staff y Cyngor a seiliedig mewn ysgolion

Fersiwn	Newidiadau Allweddol	Cymeradwywyd gan
Chwefror 2020	Cafodd y Broses Apêl ei diwygio ac ychwanegwyd y broses gwynion ar y cyd.	Tîm Rheoli Adrannol
Chwefror 2024	Bu rhai newidiadau i alinio polisiâu'r Cyngor ac Ysgolion, yn cynwys ychwanegu gwybodaeth yn ymwneud â dyletswydd gofal yn ystod ymchwiliadau.	Tîm Rheoli Adrannol

Gall y ddogfen hon gael ei hadolygu a'i diwygio ar unrhyw amser a heb unrhyw ymgynghoriad mewn ymateb i ofynion cyfreithiol neu mewn ymateb i ofyniad sefydliadol a lle nad yw'r newidiadau yn adlewyrchu newid sylfaenol neu'n effeithio ar ysbryd neu fwriad y ddogfen.

Cynnwys

1. Datganiad Polisi	3
2. Diffiniad	3
3. Cwmpas	4
4. Egwyddorion Cyffredinol	4
5. Disgwyliadau a Chyfrifoldebau	5
6. Codi Cwyn – Gweithdrefn Anffurfiol.....	6
7. Codi Cwyn – Gweithdrefn Ffurfiol.....	6
8. Cyn Gyflogeion.....	9
9. Cwynion ar y Cyd	10
10. Tynnu Cwyn yn Ôl.....	12
11. Cadw Cofnodion.....	12
Atodiad 1: Cam 1 – Hysbysiad Ysgrifenedig – Ffurflen Adrodd Cwyn.....	13
Atodiad 2: Adroddiad Ymchwilio Cwyn.....	15
Atodiad 3 - Cam 3 - Apêl - Ffurflen Apêl Cwyn	16
Atodiad 4 - Cam 1 - Hysbysiad Ysgrifenedig - Ffurflen Adrodd Cwyn ar y Cyd	17
Atodiad 5 - Adroddiad Ymchwilio Cwyn ar y Cyd	19
Atodiad 6: Cam 3 - Apêl - Ffurflen Apêl Cwyn ar y Cyd	20
Atodiad 7: Canllawiau Cyfryngu	22
Atodiad 8: Rôl Cydymaith yn y Broses Gwyno	25
Atodiad 9: Paratoi ar gyfer Cyfarfod Cwyn Ffurfiol - Canllawiau i Reolwyr	28
Atodiad 10: Canllawiau ar Gynnal Ymchwiliadau	30

1. Datganiad Polisi

- 1.1 Datblygwyd y Polisi a'r Weithdrefn yma i sicrhau fod cyflogeion, rheolwyr a chymdeithion yn glir am eu rolau a chyfrifoldebau unigol am godi a datrys cwynion unigol a chwynion ar y cyd yn y gweithle.
- 1.2 Gall unrhyw un sy'n gweithio i'r Cyngor, ar ryw adeg, fod â phroblemau neu bryderon am eu gwaith, amodau gwaith neu berthynas gyda chydweithwyr y dymunant eu trafod. Mae hefyd yn glir ei bod er budd y Cyngor i ddatrys problemau cyn y gallant ddatblygu i fod yn anawsterau mawr ar gyfer pob un sy'n gysylltiedig.
- 1.3 Datblygwyd y Polisi a'r Weithdrefn yn unol â Chod Ymarfer 1 ACAS – Gweithdrefnau Disgyblaeth a Chwynion.
- 1.4 Gall y Polisi a'r Weithdrefn gael eu hadolygu a'u diwygio ar unrhyw amser a heb ymgynghoriad mewn ymateb i ofynion cyfreithiol, newidiadau i God Ymarfer 1 ACAS – Gweithdrefnau Disgyblaeth a Chwynion a lle nad yw'r newidiadau yn effeithio ar ysbryd na bwriad y Polisi.

2. Diffiniad

- 2.1 Mae cwyn yn broblem neu gonsyrn sydd gan gyflogai am eu gwaith, amodau gwaith neu berthynas gyda chydweithwyr neu reolwyr.

Gall materion a all achosi cwyn gynnwys:

- telerau ac amodau cyflogaeth
- iechyd a diogelwch
- perthnasoedd gwaith
- arferion gwaith newydd
- amgylchedd gwaith
- newid sefydliadol
- gwahaniaethu

Caiff unrhyw faterion a godir yn ymwneud â bwlio ac aflonyddu eu trin yn unol â'r [Polisi Urddas yn y Gwaith](#).

- 2.1.1 Gellir defnyddio'r weithdrefn hon i godi cwynion unigol neu gwynion ar y cyd yn ymwneud ag unrhyw fater cyflogaeth, gyda'r eithriadau dilynol:
 - Materion sy'n destun trefniadau bargeinio ar y cyd;
 - Penderfyniadau polisi corfforaethol;
 - Canlyniadau [Apelau Gwerthuso/Graddio Swyddi](#);
 - Materion a ddaw o fewn y [Cod Disgyblaeth](#) a/neu'r [Polisi Urddas yn y Gwaith](#);
 - Terfynu cyflogaeth ar gyfer cyflogeion yn ystod eu cyfnod prawf;
 - Materion o gamymarfer/camymddygiad sy'n cyfrif fel chwythu'r chwiban a gaiff eu trin dan y [Polisi Chwythu'r Chwiban](#);

- Materion a ddaw o fewn polisïau a gweithdrefnau eraill – ni fedrir defnyddio'r weithdrefn hon i herio penderfyniadau ffurfiol a chanlyniadau mewn gweithdrefnau eraill sydd â phroses apêl, sef:
 - Galluedd
 - Rheoli Presenoldeb
 - Disgyblaeth
 - Diswyddo am unrhyw reswm arall (e.e. dileu swydd, neu ryw reswm sylweddol arall)
- Cwynion yn erbyn Aelodau gan gyflogeion – mae protocol ar wahân yn ei lle
- Cyn gyflogeion (gweler adran 8)
- Cwynion a gafodd eu trin yn flaenorol

3. Cwmpas

- 3.1 Mae'r Polisi hwn yn weithredol i holl gyflogeion y Cyngor ac eithrio'r Prif Weithredwr a chyflogeion seiliedig mewn ysgolion dan bwerau dirprwyedig y Corff Llywodraethu sy'n destun gweithdrefnau ar wahân.

4. Egwyddorion Cyffredinol

- 4.1 Dylai cwynion gael eu codi ar y cyfle cyntaf ar ôl y digwyddiad neu i broblem godi a gwneir pob ymdrech gan y cyflogai a'u rheolwr i weithio i ddatrys y pryderon yn brydlon ac yn anffurfiol lle'n bosibl ac yn briodol. Gall y gwneuthurydd penderfyniadau ddewis peidio ymchwilio cwyn a godir gryn dipyn o amser ar ôl y digwyddiad neu ar ôl i broblem godi. Bydd hyn yn gyffredinol weithredol i gwynion a gaiff eu codi fwy na 6 mis ar ôl y digwyddiad neu broblem, er y bydd hyn yn dibynnu ar ffeithiau pob achos. Mae gan y dull gweithredu yma lawer o fanteision gan ei fod yn galluogi datrysiad cyflym ac effeithlon ac yn lleihau tarfu ar waith. Y nod yw datrys pryderon a gwella cysylltiadau gwaith ar y cyfle cynharaf, fodd bynnag rhaid i gyflogeion gofio efallai na fydd yn bosibl gweithredu i ddatrys y gŵyn nes cafodd pob cam o'r gweithdrefn eu cwblhau.
- 4.2 Disgwylir i bob parti gymryd pryderon o ddifrif, cydnabod eu cyfraniad eu hunain at y sefyllfa a gweithio tuag at ddatrysiad cadarnhaol ac adeiladol. Caiff pryderon eu hystyried yn ddiduedd ac yn deg, a'u datrys drwy weithredu camau unioni priodol yn brydlon.
- 4.3 Lle mae cwyn cyflogai yn erbyn rheolwr uniongyrchol, gall y cyflogai fynd at reolwr yr unigolyn hynny neu godi'r mater yn uniongyrchol gyda Datblygu Sefydliadol.
- 4.4 Lle na fedrir codi cwyn ar y cam anffurfiol, gall cyflogai symud eu pryderon ymlaen i gam ffurfiol yr Weithdrefn Gwynion. Ar bob cam ffurfiol o'r weithdrefn bydd gan y cyflogai yr hawl i gydymaith fod gyda nhw. Gall cydymaith fod yn gynrychiolydd undeb llafur neu'n gydweithiwr.

- 4.5 Dylid hysbysu'r swyddogion/undebau llafur priodol Os yw'n argymhellid canlyniad y broses gwynion y dylid diwygio unrhyw un neu rai o bolisiau neu weithdrefnau'r Cyngor.
- 4.6 Gall codi cwyn y bernir ei bod heb sylfaen, neu fel arall yn annidwyll, arwain at weithredu disgyblaeth.
- 4.7 Pa bynnag ymarfer neu gytundeb oedd yn bodoli cyn cychwyn y weithdrefn gwynion, bydd yn parhau i weithredu nes caiff y gŵyn ei phenderfynu neu nes cafodd y weithdrefn gwynion ei dihysbyddu. Mewn amgylchiadau eithriadol, gall rheolwyr gymryd camau ar unwaith am resymau cyfreithiol, iechyd a diogelwch neu weithredol brys. Ni fydd hyn yn weithredol mewn sefyllfaoedd lle gwneir newidiadau i drefniadau gwaith a bod y newid yn cyd-fynd â chontractau cyflogaeth, er enghraifft newid prif weithle.
- 4.8 Os, yn achos unrhyw broses ddisgyblaeth, fod cyflogai yn codi cwyn, mae'n rhaid ystyried os yw'n briodol atal y broses ddisgyblaeth dros dro er mwyn delio gyda'r gŵyn. Lle mae cysylltiad rhwng yr achos disgyblaeth a'r achos cwyn, gall fod yn briodol delio gyda'r ddau ar yr un pryd. Ni ddylai unrhyw atal ar y broses fod yn ddiangen o faith a dylai ganiatáu i'r gŵyn gael ei thrin cyn gynted ag sydd modd. Dylid gofyn am gyngor gan Datblygu Sefydliadol.
- 4.9 Mewn amgylchiadau eithriadol, gellir ymestyn yr amserlenni y cyfeirir atynt yn y gweithdrefnau os yw'r ddwy ochr yn cytuno.
- 4.10 Mae'n rhaid rhoi ystyriaeth ar bob cam o'r Polisi ar gyfer addasiadau rhesymol fel sydd angen. Gallai enghreifftiau o hyn gynnwys sicrhau fod gan leoliadau fynediad priodol, y rhoddir gwybodaeth ysgrifenedig mewn ffurf addas, ac yn y blaen.
- 4.11 Mae cyfryngu yn ddull hyblyg o ddatrys gwrthdaro ac yn gyfle i drafod materion gyda 'thrydydd parti diduedd'. Mae hon yn broses wirfoddol, gyfrinachol ac annibynnol y gellir ei defnyddio ar unrhyw gam o'r broses Gwynion. Mae mwy o ganllawiau ar gyfryngu ar gael yn [Atodiad 7](#).

5. Disgwyliadau a Chyfrifoldebau

- 5.1 Rhoddir y dilynol fel canllawiau yn unig. Gall fod amgylchiadau sydd angen gwahanol rolau a chyfrifoldebau.

Dylai **cyflogeion** godi eu cwyn yn brydlon fel arfer gyda'u rheolwr, gan esbonio'r broblem neu gonsyrn yn glir ac awgrymu sut y gellid ei datrys ar y cam anffurfiol, lle'n briodol. Wrth esbonio'r gŵyn caiff cyflogeion eu hatgoffa i gadw at y ffeithiau ac osgoi sylwadau goddrychol neu ymfflamychol. Caiff cyflogeion eu hannog i weithio gyda'u rheolwr i geisio datrys eu cwyn yn anffurfiol er mwyn cadw perthynas waith gadarnhaol.

- Fel arfer mae **Rheolwyr** yn gyfrifol am ddelio gyda chwyn a godir gan gyflogai. Mae'r rheolwr yn gyfrifol am weithredu'n brydlon, egluro'r gŵyn a godwyd, sefydlu'r ffeithiau a chadarnhau penderfyniadau i'r cyflogai (gyda chynghor gan Datblygu Sefydliadol). Dylai'r rheolwr fod yn ofalus i wrando ar y gŵyn mewn ffordd bwyllog, teg a gwrthrychol ac ymchwilio pob opsiwn rhesymol am ddatrasiad anffurfiol, lle'n briodol. Os ystyrir ei bod yn amhriodol i'r rheolwr archwilio'r gŵyn, gall rheolwr arall arwain (dylid gofyn am gynghor gan Datblygu Sefydliadol). Dylai unrhyw gofnodion ysgrifenedig a gedwir gan y rheolwr ddilyn egwyddorion deddfwriaeth Diogelu Data.
- **Datblygu Sefydliadol** – i sicrhau cysondeb, bydd Datblygu Sefydliadol yn rhoi cynghor ar bob cam o'r weithdrefn a bydd yn monitro ac adrodd ar ddefnyddio'r Polisi. Bydd Datblygu Sefydliadol hefyd yn sicrhau y caiff cofnodion ysgrifenedig eu cadw ar ffeiliau personol am y cyfnod priodol a dilyn egwyddorion deddfwriaeth Diogelu Data.
- **Cydymaith** – gall cydymaith fod gyda chyflogai ar bob cam ffurfiol o'r weithdrefn hon, a gall fod yn gynrychiolydd undeb llafur neu'n gydweithiwr. Gweler Rôl Cydymaith yn [Atodiad 8](#).

6. Codi Chwyn – Gweithdrefn Anffurfiol

- 6.1 Dylai cwynion gael eu datrys yn anffurfiol, yn gyflym ac mewn modd sensitif lle bynnag sy'n bosibl. Dylai'r cyflogai a'r rheolwr wneud pob ymdrech i geisio datrys y gŵyn yn anffurfiol. **Felly dylai'r cyflogai drafod y mater gyda'u rheolwr yn y lle cyntaf.**
- 6.2 Os yw cyflogai yn cael anhawster yn esbonio eu chwyn oherwydd iaith neu anawsterau eraill, yna cânt eu hannog i geisio cymorth gan gynrychiolydd undeb llafur, cyflogai arall neu Datblygu Sefydliadol.
- 6.3 Ni fyddai cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr yn mynd gyda chyflogai i drafodaeth anffurfiol fel arfer. Fodd bynnag, os yw'r ddau barti yn cytuno, gellir gofyn iddynt fynychu.

7. Codi Chwyn – Gweithdrefn Ffurfiol

- 7.1 Mae tri cham yn y weithdrefn:
 - Hysbysiad ysgrifenedig
 - Cyfarfod y gŵyn ac ymchwiliad
 - Yr apêl

7.2 Cam 1 – Rhoi'r gŵyn mewn ysgrifen

- 7.2.1 Gwneir pob ymdrech a bwriad i ddatrys cwynion a phryderon ar y cam anffurfiol gan yn anochel mae hyn yn rhoi canlyniadau gwell a mwy cynaliadwy i bawb sy'n gysylltiedig. Fodd bynnag gall fod achlysuron lle na fedrid datrys y digwyddiad neu broblem yn anffurfiol, yna'n dibynnu ar yr amgylchiadau gall y cyflogai godi'r gŵyn yn ffurfiol.
- 7.2.2 Rhaid i'r gŵyn gael ei chyflwyno mewn ysgrifen, mae'n rhaid dweud ei bod yn gŵyn ffurfiol ac mae'n rhaid cynnwys gwybodaeth yn gosod natur y gŵyn ac esboniad sut yr hoffech weld y mater yn cael ei ddatrys. Dylai'r cyflogai hefyd esbonio sut maent wedi ceisio datrys y mater cyn gwneud cwyn ffurfiol. Dylid hefyd anfon unrhyw ddogfennau cefnogi ar yr amser hwnnw. Gall y cyflogai ganfod y ffurflen Adrodd Cwyn ([Atodiad 1](#)) yn ddefnyddiol i sicrhau fod gwybodaeth ddigonol ar gael. Pe byddai cyflogai yn methu cyflwyno'r wybodaeth ofynnol yn eu tystiolaeth ysgrifenedig, caiff ffurflen Adrodd Cwyn ei hanfon at y cyflogai i'w llenwi.
- 7.2.3 Fel arfer dylid rhoi'r gŵyn ysgrifenedig i'ch rheolwr. Gall eich cynrychiolydd undeb llafur a/neu Datblygu Sefydliadol roi cyngor os ydych yn ansicr i bwy y dylid rhoi eich cwyn ysgrifenedig.
- 7.2.4 Mae'n rhaid i'r rheolwr gydnabod derbyn y gŵyn ffurfiol mewn ysgrifen o fewn **5 diwrnod gwaith**.
- 7.2.5 Mae'n rhaid i'r rheolwr gydlynu gyda Datblygu Sefydliadol ar ôl derbyn cwyn i sicrhau y rhoddir cyngor chymorth i alluogi cynnal cam 2 y broses.

7.3 Cam 2 – Cyfarfod ac Ymchwiliad Cwyn

- 7.3.1 Gwahoddir y cyflogai i gyfarfod ffurfiol gyda'r Rheolwr er mwyn esbonio'r gŵyn ac i drafod sut y credant y gall y mater gael ei ddatrys. Caiff hyn ei gynnal o fewn amserlen resymol ac fel arfer o fewn **20 diwrnod gwaith** o dderbyn y gŵyn. Caiff y cyflogai ei hysbysu mewn ysgrifen am ddyddiad, amser a lleoliad y cyfarfod, ynghyd â chadarnhau fod ganddynt hawl i gael rhywun gyda nhw. Os oes rhywun gyda nhw, bydd gan gynrychiolydd y cyflogai hawl i gyflwyno achos y cyflogai, ei grynhoi ac ymateb i unrhyw farn a fynegir yn y cyfarfod er y disgwylir i'r cyflogai ateb cwestiynau yn uniongyrchol.
- 7.3.2 Bydd cynrychiolydd o Datblygu Sefydliadol ar gael i roi cyngor drwy gydol y camau ffurfiol a bydd yn bresennol yn yr holl gyfarfodydd perthnasol.
- 7.3.3 Os oes gan y cyflogai reswm dilys dros fethu mynychu cyfarfod, gellir trefnu dyddiad arall o fewn **5 diwrnod gwaith** o'r dyddiad gwreiddiol; fodd bynnag, mae'n rhaid i'r cyflogai dderbyn y gall hyn oedi datrys y gŵyn. Pe byddai'r cyflogai yn methu mynychu'r ail gyfarfod heb reswm dilys, rhoddir ystyriaeth i symud ymlaen yn seiliedig ar yr wybodaeth ysgrifenedig a gafwyd yn unig. Dylid gofyn am gyngor gan Datblygu Sefydliadol os yw'r dull gweithredu hwn yn cael ei ystyried.

- 7.3.4 Gall y rheolwr ohirio'r cyfarfod i'w galluogi i ymchwilio ymhellach, cyfweld â thystion os yn briodol a chasglu dogfennau perthnasol. Bydd yr amser a gymerir i ymchwilio yn amrywio yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.3.5 Unwaith mae'r rheolwr wedi cwblhau'r ymchwiliad, bydd yn paratoi Adroddiad Ymchwilio Cwyn ([Atodiad 2](#)) yn cynnwys eu canfyddiadau cyn gynted ag sydd modd.
- 7.3.6 Os yw canlyniad yr ymchwiliad yn dangos unrhyw argymhellion yn ymwneud ag ymddygiad swyddog arall, neu yng nghyswllt polisïau neu weithdrefnau, dylai'r rhain gael eu trin cyn gynted ag sydd modd yn unol â'r protocolau priodol ac yn unol â pholisïau a gweithdrefnau perthnasol.
- 7.3.7 Yn dilyn casgliad yr ymchwiliad, gwahoddir y cyflogai mewn ysgrifen i gyfarfod canlyniad cwyn i drafod cynnwys adroddiad ymchwilio'r gŵyn. Yn y cyfarfod, bydd y rheolwr yn amlinellu'r ymchwiliad a'u casgliadau a thrafod unrhyw argymhellion y gellir eu cymryd i ddatrys y gŵyn, gan ystyried unrhyw sylwadau gan y cyflogai.
- 7.3.8 Caiff y penderfyniad ei gyfleu mewn ysgrifen heb oedi gormodol ac fel arfer o fewn **5 diwrnod gwaith** o gyfarfod canlyniad y gŵyn. Os nad yw'n bosibl ymateb o fewn **5 diwrnod gwaith**, dywedir pam wrth y cyflogai a phryd y gellir disgwyl ymateb. Bydd y llythyr hefyd yn cynnwys hawl cyflogai i apelio, ynghyd â chopi o'r adroddiad ymchwilio cwyn os na chafodd hyn ei ddarparu eisoes.
- 7.3.9 Cyfrifoldeb y rheolwr sy'n clywed y gŵyn fydd sicrhau y caiff yr argymhellion a wneir eu rhoi ar waith, gan gydlyn gyda rheolwyr eraill fel sydd angen os ydynt yn dod tu allan i'w maes cyfrifoldeb rheoli.

7.4 Cam 3 – Yr Apêl

- 7.4.1 Os nad yw cyflogai yn cytuno y cafodd y gŵyn ei datrys yn foddhaol ar gam 2, gallant apelio yn erbyn y penderfyniad.
- 7.4.2 Mae'n rhaid i'r cyflogai apelio i Datblygu Sefydliadol o fewn **5 diwrnod gwaith** o dderbyn penderfyniad ysgrifenedig cam 2.
- 7.4.3 Dylid cyflwyno'r apêl mewn ysgrifen, yn rhoi manylion seiliau penodol yr apêl. Gallai hyn gynnwys:
- Rhoi gwybodaeth neu dystiolaeth newydd na fedrid ei chyflwyno yn flaenorol oedd yn ymwneud â'r gŵyn wreiddiol;
 - Dynodi afreoleidd-dra gweithdrefnol;
 - Herio'r canfyddiadau a wnaed wrth bwysu a mesur y dystiolaeth.
- 7.4.4 Gall y cyflogai gael y ffurflen Apêl Cwyn ([Atodiad 3](#)), yn ddefnyddiol i sicrhau y rhoddir gwybodaeth ddigonol. Pe byddai'r cyflogai yn methu cyflwyno'r wybodaeth ofynnol yn eu cyflwyniad ysgrifenedig, anfonir ffurflen Apêl Cwyn i'r cyflogai ei llenwi.
- 7.4.5 Yn dilyn derbyn yr apêl ysgrifenedig, gwahoddir y cyflogai mewn ysgrifen i fynychu cyfarfod apêl. Caiff y cyfarfod apêl ei glywed gan reolwr priodol heb unrhyw

ymwneud blaenorol â'r achos neu'r penderfyniad dechreuol a bydd yn dilyn yr un fformat â chyfarfod cwyn Cam 2. Gofynnir i'r cyflogai esbonio pam y mae'n teimlo na chafodd y mater ei ddatrys yn foddhaol. Bydd gan y cyflogai hawl i gynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gwaith fod yn gydymaith yn y cyfarfod.

- 7.4.6 Dim ond ystyried y gŵyn wreiddiol y gall y cyfarfod apêl ei wneud ac ni all ystyried unrhyw gwynion newydd neu heb fod yn gysylltiedig.
- 7.4.7 Gall y rheolwr ohirio'r cyfarfod i'w galluogi i ymchwilio ymhellach, cyfweld â thystion os yn briodol a chasglu dogfennau perthnasol.
- 7.4.8 Yn dilyn cwblhau'r ymchwiliad, gwahoddir y cyflogai mewn ysgrifen i gyfarfod canlyniad apêl cwyn. Yn y cyfarfod, bydd y rheolwr yn amlinellu ymchwiliad yr apêl a'u casgliadau ac yn trafod unrhyw argymhellion y gellir ei cymryd i ddatrys yr apêl cwyn, gan ystyried unrhyw sylwadau gan y cyflogai.
- 7.4.9 Caiff y penderfyniad ei gyfleu mewn ysgrifen heb oedi diangen ac fel arfer o fewn **5 diwrnod gwaith** o gyfarfod canlyniad apêl y gŵyn. Os nad yw'n bosibl ymateb mewn **5 diwrnod gwaith**, dywedir pam wrth y cyflogai a phryd y gellir disgwyl ymateb.
- 7.4.10 Mae penderfyniad y cyfarfod apêl yn derfynol ac mae'n cynrychioli diwedd y weithdrefn cwynion mewnol.

7.5 Dyletswydd Gofal yn ystod Ymchwiliad

Mae gan y Cyngor/Ysgol ddyletswydd gofal i'r holl gyflogeion, felly yn dibynnu ar natur yr honiadau ac i sicrhau na chaiff uniondeb yr ymchwiliad ei leihau, gall fod yn anodd i'r ddau barti barhau i weithio yn yr un amgylchedd. Mewn amgylchiadau penodol, gall fod yn briodol ystyried adleoli dros dro (os ar gael) neu atal o'r gwaith, fodd bynnag mewn sefyllfaoedd fel hyn byddai'n well cysylltu â'r tîm Datblygu Sefydliadol i drafod opsiynau eraill yn y lle cyntaf. Mewn achosion lle caiff atal dros dro ei ystyried, mae'n rhaid gwneud hyn yn unol â gweithdrefn disgyblaeth y Cyngor/Ysgol. Dylid hysbysu'r holl staff cysylltiedig am Raglen Cymorth i Gyflogeion y Cyngor/Ysgol a lle gellir cael mynediad i gymorth ychwanegol.

8. Cyn Gyflogeion

- 8.1 Lle bynnag sy'n bosibl dylai cwyn gael ei chodi a dylai gael ei thrin cyn bod cyflogai yn gadael cyflogaeth. Fodd bynnag, os yw cyflogai yn cyflwyno cwyn ar ôl gadael cyflogaeth y Cyngor, yna fel arfer ni fydd y Cyngor yn clywed y gŵyn.
- 8.2 Efallai na fydd yn bosibl ymchwilio cwyn lle mae cyflogeion yn gadael cyflogaeth y Cyngor. Yn yr amgylchiadau hyn cynghorir rheolwyr i ofyn am gyngor gan Datblygu Sefydliadol.

9. Cwynion ar y Cyd

- 9.1 Lle mae mwy nag un cyflogai yn dymuno gwneud yr un gŵyn/mynegi cwyn gyffredin, caiff hyn ei ystyried fel Cwyn ar y Cyd. Ni fedrir defnyddio'r weithdrefn cwynion unigol wedyn i godi'r un mater.
- 9.2 Lle caiff cwyn ar y cyd ei gwneud, gall cyflogeion naill ai gael eu cynrychioli gan eu cynrychiolydd undeb llafur neu enwebu un person i godi'r gŵyn ar y cyd i weithredu ar eu rhan drwy gydol y trafodion, 'cynrychiolydd enwebedig'. Caiff yr holl gyfathrebu a'r ohebiaeth ei chyhoeddi i'r cynrychiolydd enwebedig yn unig, heblaw am gadarnhad y canlyniad.
- 9.3 Gellir cyflwyno Cwyn ar y Cyd gan gynrychiolydd undeb llafur neu gyflogai unigol o'r grŵp. Ym mhob achos, fodd bynnag, mae'n rhaid i'r holl gyflogeion gael eu henwi a chael eu cymeradwyaeth ysgrifenedig, i alluogi'r cynrychiolydd enwebedig i symud ymlaen ar ran y grŵp.
- 9.4 Mae Cwynion ar y Cyd yn dilyn gweithdrefn debyg i Gwynion Unigol, sef:
Cam 1: Ceisio datrysiad anffurfiol
Cam 2: Cyflwyno, ymchwilio a phenderfynu ar gŵyn ffurfiol
Cam 3: Apêl yn cael ei gwneud, ei hystyried a gwneud penderfyniad terfynol
- 9.5 Fodd bynnag, lle mae'r mater(ion) yn cynnwys cyflogeion o fwy nag un gwasanaeth, o natur gorfforaethol neu heb fod yn dod o fewn awdurdod a ddirprwywyd i uwch swyddog unigol i'w benderfynu, yna bydd yr weithdrefn ddilynol yn weithredol.
- 9.6 Bydd pa bynnag ymarfer neu gytundeb oedd yn gweithredu cyn cychwyn y weithdrefn yn parhau i weithredu yn disgwyl setliad, nes y cafodd y weithdrefn a gytunwyd ei dihysbyddu. Heblaw mewn amgylchiadau eithriadol, yn dilyn trafodaeth rhwng yr uwch reolwyr a'r 'cynrychiolydd priodol', gall rheolwyr weithredu ar unwaith am resymau cyfreithiol, iechyd a diogelwch neu resymau gweithredol brys. Ni fydd hyn yn weithredol mewn sefyllfaoedd lle caiff newidiadau eu gwneud i drefniadau gwaith ac mae'r newid yn unol â chontractau cyflogaeth tebyg i newid gweithle er enghraifft.
- 9.7 Argymhellir cysylltiad anffurfiol gyda'r Pennaeth Datblygu Sefydliadol yn y lle cyntaf i sefydlu os yw datrysiad cyflym neu gytuno ar lwybr gweithredu priodol yn ymarferol.
- 9.8 Mae gan gyflogeion gyfrifoldeb ar y cyd gyda'r rheolwyr am geisio datrys unrhyw fater. Disgwylir i bob parti ddangos pa gamau y maent wedi eu cymryd i gyflawni datrysiad rhesymol cyn symud ymlaen i'r cam ffurfiol. Mae'n rhaid i'r holl gyflogeion sy'n dilyn cwynion ar y cyd dan y weithdrefn gytuno na chaiff unrhyw gamau neu unrhyw fath o weithredu diwydiannol eu cymryd nes y cwblhawyd pob cam o'r weithdrefn.
- 9.9 Lle nad yw'r dull uchod yn llwyddiannus, mae'n rhaid i fanylion llawn y gŵyn gael eu gosod yn ffurfiol, mewn ysgrifen, a'u llofnodi gan yr holl gyfranogwyr a'i chyflwyno i'r

Pennaeth Datblygu Sefydliadol. Gall cyflogeion ganfod y Ffurflen Adrodd Cwyn ar y Cyd ([Atodiad 4](#)) yn ddefnyddiol i sicrhau y rhoddir gwybodaeth ddigonol.

- 9.10 Pan dderbynnir cwyn ffurfiol ar y cyd, bydd y Pennaeth Datblygu Sefydliadol yn cydnabod derbyn hynny ac yn dynodi uwch swyddog priodol i'w chlywed. Cyn gynted ag sy'n rhesymol ymarferol bydd y swyddog dynodedig yn cymryd camau i drefnu cyfarfod gyda chynrychiolydd enwebedig (ac, os yn briodol, nifer o'r grŵp a enwir) ac ymchwilio fel sy'n briodol.
- 9.11 Hysbysir yr holl gyflogeion a enwir am ganlyniad y cyfarfod, mewn ysgrifen, fel arfer o fewn **5 diwrnod gwaith** o gyfarfod canlyniad y gŵyn. Os nad yw'n bosibl ymateb o fewn **5 diwrnod gwaith**, dywedir pam wrth gyflogeion a phryd y gellir disgwyl ymateb. Bydd y llythyr hefyd yn cynnwys hawl y cyflogeion i apelio.
- 9.12 Os yw'r cyflogeion a enwir yn anfodlon gyda'r canlyniad, bydd hawl apêl cyn belled â bod y cynrychiolydd a enwebwyd yn hysbysu'r Pennaeth Datblygu Sefydliadol mewn ysgrifen, o'r dymuniad i wneud hynny o fewn **5 diwrnod gwaith** o ddyddiad yr hysbysiad. Gall cyflogeion gael y Ffurflen Apêl Cwynion ar y Cyd yn ddefnyddiol i sicrhau y rhoddir gwybodaeth ddigonol.
- 9.13 Os, yn dilyn canlyniad y gŵyn ar y cyd, mae rhai cyflogeion yn fodlon gyda'r canlyniad a heb fod yn dymuno symud i ymlaen i apêl, dylai'r cais am apêl ddynodi'n glir y rhai sy'n tynnu'n ôl o'r broses a'r rhai sy'n dymuno parhau â'r apêl. Os mai dim ond un cyflogai sy'n dymuno parhau â'r apêl, bydd y weithdrefn ar gyfer cwynion unigol ac nid cwynion ar y cyd yn weithredol i'r apêl.
- 9.14 Pan dderbynnir hysbysiad ysgrifenedig o'r fath, bydd y Pennaeth Datblygu Sefydliadol yn cydnabod derbyn yr apêl, ei dynodi i uwch swyddog priodol heb unrhyw ymwneud blaenorol yn yr achos neu benderfyniad dechreuol, ac yn rhoi copi o'r ffurflen Apêl Cwyn ynghyd â chopïau o ohebiaeth berthnasol. Bydd y swyddog dynodedig yn gwneud trefniadau i glywed yr apêl yn brydlon mewn cyfarfod gyda chynrychiolydd/cynrychiolwyr a enwebwyd gan y grŵp a gynullwyd ar gyfer y diben hwnnw.
- 9.15 Caiff yr holl gyflogeion y mae eu henwau'n ymddangos ar y ffurflen Adrodd Cwyn yn cael eu hysbysu mewn ysgrifen am ganlyniad y cyfarfod apêl, heb oedi gormodol ac fel arfer o fewn **5 diwrnod gwaith** o gyfarfod canlyniad apêl y gŵyn. Os nad yw'n bosibl ymateb o fewn **5 diwrnod gwaith**, dywedir pam wrth y cyflogeion a phryd y gellir disgwyl ymateb.
- 9.16 Mae penderfyniad y cyfarfod apêl yn derfynol ac mae'n cynrychioli diwedd y weithdrefn fewnol cwynion ar y cyd.

NODYN: Nid yw'r Weithdrefn Cwynion ar y Cyd yn disodli na lleihau'r ymgynghoriad rheolaidd rhwng y Cyngor a'i gyflogeion yn y Cyd-bwyllgor Ymgynghorol. Un o amcanion hynny yw atal gwahaniaethau rhag codi. Nid yw ychwaith yn disodli'r ymgynghoriad arferol rhwng rheolwyr a chynrychiolwyr Undebau Llafur sy'n ffurfio rhan o'r broses cysylltiadau cyflogaeth yng nghyswllt, er enghraifft, drin sefyllfaoedd dileu swyddi, cynigion am drosglwyddiadau TUPE neu adolygu trefniadau gwaith ac yn y blaen, lle mae gofyniad i ymgynghori gyda golwg ar ddod i gytundeb.

10. Tynnu Cwyn yn Ôl

- 10.1 Os yw cyflogai yn penderfynu tynnu cwyn yn ôl ar unrhyw gam yn ystod y weithdrefn, dylai'r person sy'n gwneud y gŵyn hysbysu'r rheolwr am y rheswm am y penderfyniad.
- 10.2 Er y bydd y rheolwr yn parchu hawliau'r cyflogai i dynnu'r gŵyn yn ôl ym mwyafrif yr achosion, gall fod achosion lle mae'r consyrn yn effeithio ar ein dyletswydd gofal tuag at eraill ac mewn rhai amgylchiadau, gall y rheolwr, yn annibynnol o'r person sy'n gwneud y gŵyn, benderfynu ymchwilio a gweithredu.

11. Cadw Cofnodion

- 11.1 Rhaid cadw cofnodion ysgrifenedig ar hyd y broses gwynion, yn cynnwys:
- Natur y gŵyn
 - Yr hyn a benderfynwyd a'r camau gweithredu a gymerwyd
 - Y rhesymau dros y camau gweithredu
 - Os y cyflwynwyd apêl
 - Canlyniad yr apêl
 - Unrhyw ddatblygiadau dilynol
- 11.2 Dylid cadw cofnodion ar ffeil bersonol y cyflogai a dylent gael eu trin fel bod yn gyfrinachol a'u cadw yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data.
- 11.3 Os caiff cyflogai ei gynrychioli gan gynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr, ceir anfon copïau o hysbysiad cyfarfod y gŵyn, nodiadau cyfarfod, llythyr ymateb ac yn y blaen at yr unigolyn hynny, os nad yw'r cyflogai yn rhoi gwybod mewn ysgrifen fel arall.

Atodiad 1

Cam 1: Hysbysiad Ysgrifenedig

Ffurflen Adrodd Cwyn



I gael ei llenwi gan y cyflogai.

At:

Gan:

Teitl swydd:

Gwasanaeth/Cyfarwyddiaeth:

Rhif ffôn cyswllt:

Rheolwr:

Ydych chi wedi codi'r gŵyn hon yn anffurfiol?

☐ Do

☐ Na

Os 'Do', nodwch gyda phwy a phryd:

Enw:

Dyddiad:

Ydych chi wedi codi hyn gyda'ch cynrychiolydd?

☐ Do

☐ Na

Os 'Do', nodwch gyda phwy a phryd

Ydych chi'n dymuno i'r cynrychiolydd yma ddod gyda chi i gyfarfodydd? ☐ Ydw ☐ Na

Dymunaf wneud cwyn ffurfiol yn unol gyda Gweithdrefn Cwynion y Cyngor. Rhowch fanylion llawn y gŵyn yn cynnwys dyddiadau/tystion lle bynnag sy'n bosibl (parhewch ar ddalennau ychwanegol o bapur os bydd angen). Dylid hefyd atodi copiâu o unrhyw ddogfennau perthnasol sy'n ymwneud â'r gŵyn

Pa ganlyniad ydych chi'n ei geisio i ddatrys eich cwyn? (Rhowch fanylion os gwelwch yn dda):

Llofnod:

Dyddiad:

Drwy lenwi'r ffurflen hon, rwy'n cadarnhau fod y datganiadau uchod yn wir hyd eithaf fy ngwybodaeth a chred. Deallaf y gall gwneud unrhyw honiadau ffals, maleisus neu heb fod yn wir arwain at gymryd camau disgyblu yn fy erbyn gan y sefydliad. Rwyf hefyd yn cytuno i'r wybodaeth gael ei rhannu gyda'r cynrychiolydd a gafodd ei (h)enwi gennyf.

Ar ôl ei llenwi, anfonwch y ffurflen at y rheolwr perthnasol os gwelwch yn dda

Atodiad 2

Adroddiad Ymchwilio Cwyn



Derbyniwyd cwyn gan:

Swyddog Ymchwilio:

Cynrychiolydd Datblygu Sefydliadol:

Dyddiad cofrestru'r gŵyn:

1. **MANYLION Y GŴYN**

Crynodeb o'r prif bwyntiau:

2. **BYRFODDAU NEU DERMAU A DDEFNYDDIR YN YR ADRODDIAD HWN**

3. **CEFNDIR Y GŴYN A CHRONOLEG O'R PRIF DDIGWYDDIADAU**

4. **AMLINELLIAD O'R YMCHWILIAD**

Cynhaliwyd y cyfweiliadau ymchwiliadol canlynol:

Deunydd ysgrifenedig arall a archwiliwyd:

Camau gweithredu interim a gymerwyd (os yn berthnasol):

5. **CANFYDDIADAU A CHASGLIADAU'R YMCHWILIAD**

Cwyn

Canfyddiadau

Casgliad

6. **CRYNODEB CYFFREDINOL O GASGLIADAU AC ARGYMHELLION**

Atodiad 3

Cam 3: Ffurflen Apêl Cwyn

I gael ei llenwi gan y cyflogai.

At:

Enw:

Teitl swydd:

Gwasanaeth/Cyfarwyddiaeth:

Nid wyf yn fodlon gyda'r penderfyniad a wnaed ar Gam 2 y Weithdrefn Gwyno Ffurfiol a dymunaf apelio yn erbyn y penderfyniad.

Rwy'n apelio ar y seiliau dilynol (parhewch ar ddalen ar wahân os gwelwch yn dda):

Y canlyniad rwy'n ceisio ei gyflawni yw:

Llofnod:

Date:

Amgaewch gopi o ffurflen wreiddiol Cam 2 – Adroddiad Cwyn ac anfon y ffurflen hon wedi'i llenwi at HRpayroll@blaenau-gwent.gov.uk

Atodiad 4

Cam 1: Hysbysiad Ysgrifenedig Cwyn ar y Cyd

I gael ei llenwi gan grŵp staff/cynrychiolydd undeb llafur/cynrychiolydd a enwebwyd

At:

Gan:

Enw	Teitl Swydd	Gwasanaeth/Cyfarwyddiaeth

A gafodd y gŵyn ar y cyd hon ei chodi yn anffurfiol?

☐ Do

☐ Na

Os 'Do', nodwch gyda phwy a phryd:

Enw:

Dyddiad:

A gafodd y gŵyn hon ei chodi gyda chynrychiolydd undeb llafur?

☐ Do

☐ Na

Os 'Do', rhowch enw y cynrychiolydd fydd yn gweithredu ar ran y grŵp:

Neu fel arall enwebwch un aelod o'r staff (gweithiwr) i weithredu ar ran y grŵp, rhwch enw a rhif cyswllt isod:

Dymunwn gofrestru Cwyn Ffurfiol ar y Cyd yn unol â Pholisi a Gweithdrefn Cwynion y Cyngor. Rhowch fanylion llawn y gŵyn ar y cyd yn cynnwys dyddiadau/tystion lle bynnag sy'n bosibl a chynnwys manylion y canlyniad a ddymunir. (Parhewch ar ddalenni ychwanegol o bapur os oes angen).

Dylid hefyd atodi copïau o unrhyw ddogfennau perthnasol sy'n cyfeirio at y gwyn ar y cyd.

(Defnyddiwch ddalen arall i barhau os oes angen)

Drwy lofnodi'r ffurflen hon, rwy'n cadarnhau fod y datganiadau uchod yn wir hyd eithaf fy ngwybodaeth a chred. Deallaf y gall gwneud unrhyw honiadau ffals, maleisus neu heb fod yn wir arwain at i'r sefydliad gymryd camau disgyblaeth yn fy erbyn. Rwyf hefyd yn cytuno i'r wybodaeth gael ei rhannu gyda'r cynrychiolydd a enwyd gennyf.

Llofnodion yr holl staff:

Dyddiad:

Anfonwch y ffurflen wedi'i llenwi at y rheolwr perthnasol os gwelwch yn dda.

Atodiad 5

Adroddiad Ymchwilio Cwyn ar y Cyd



Derbyniwyd cwyn ar y cyd gan:

Swyddog Ymchwilio:

Cynrychiolydd Datblygu Sefydliadol:

Dyddiad cofrestru'r gŵyn ar y cyd:

1. **MANYLION Y GŴYN AR Y CYD**

Crynodeb o'r prif bwyntiau:

2. **BYRFODDAU NEU DERMAU A DDEFNYDDIR YN YR ADRODDIAD HWN**

3. **CEFNDIR Y GŴYN AR Y CYD A CHRONOLEG O'R PRIF DDIGWYDDIADAU**

4. **AMLINELLIAD O'R YMCHWILIAD**

Cynhaliwyd y cyfweiliadau ymchwiliadol dilynol:

Deunydd ysgrifenedig arall a archwilwyd:

Camau gweithredu interim a gymerwyd (os yn berthnasol)

5. **CANFYDDIADAU A CHASGLIADAU YMCHWILIAD**

Canfyddiadau

Casgliad

6. **CRYNODEB CYFFREDINOL O GASGLIADAU AC ARGYMHELLION**

Atodiad 6

Cam 3 – Ffurflen Apêl Cwyn ar y Cyd



I gael ei llenwi gan y grŵp staff/cynrychiolydd undeb llafur/cynrychiolydd a enwebwyd.

At: Pennaeth Datblygu Sefydliadol

Gan:

Enw	Teitl Swydd	Gwasanaeth/Cyfarwyddiaeth

Nid ydym yn fodlon gyda'r penderfyniad a wnaed yng Ngham 2 Gweithdrefn Ffurfiol Cwyn ar y Cyd a dymunwn apelio yn erbyn y penderfyniad ar y seiliau dilynol:

(Defnyddiwch ddalen arall i barhau os oes angen)

Y canlyniad y ceisiwn ei gyflawni yw:

Llofnodion yr holl staff:

Dyddiad:

Amgaewch gopi o Ffurflen Adroddiad wreiddiol Cam 2 – Cwyn ar y Cyd ac anfon y ffurflen wedi ei llenwi at

HRpayroll@blaenau-gwent.gov.uk

neu Pennaeth Datblygu Sefydliadol, Swyddfeydd Cyffredinol, Heol Gwaith Dur, Glynebwy, NP23 6AA

Dyddiad derbyn gan y Pennaeth Datblygu Sefydliadol:

Atodiad 7

Canllawiau Cyfryngu



Gwybodaeth Gefndir

Mae Cod Ymarfer 1 ACAS ar Weithdrefnau Disgyblaeth a Chwynion yn cydnabod y gall cyfryngu fod yn arf addas ar gyfer datrys ystod o wrthdaro gweithle. Mae cyfryngu yn canolbwyntio ar fuddiannau'r partion mewn anghydfod, gan helpu i ddod â'u safleoedd yn nes at ei gilydd. Lle'n briodol, gall cyfryngu cynnig amgen i weithdrefnau ffurfiol eraill neu gall ffurfio rhan o argymhellion o'r broses gwynion ffurfiol.

Mae cyfryngu yn broses wirfoddol ac mae'n rhaid i bob parti perthnasol gytuno i'r cyfryngu. Ni ellir ei ddefnyddio i ddatrys y materion os oes unrhyw un o'r partion ddim yn cytuno i gyfryngu.

Beth yw Cyfryngu?

Caiiff cyfryngu ei ddiffinio fel "negodiad i ddatrys gwahaniaethau, a gynhelir gan barti diduedd a gellir ei ddefnyddio ar gyfer cyflogaion sy'n teimlo na fedrant ddatrys eu hanghydfod heb gymorth. Bydd cyfryngu yn cynnwys cyfarfod(ydd) rhwng cyflogaion perthnasol, lle gwneir ymgais i ddatrys gwrthdaro. Fel arfer bydd y cyfarfod yn cynnwys 2 gyflogai (partion) a phresenoldeb cyfryngydd niwtral fydd yn goruchwyllo'r broses gyfryngu. Bydd y sesiwn/sesiynau cyfryngu yn dilyn proses glir gyda strwythur. Bydd y cyfryngydd yn annibynnol ac ni fydd wedi ymwneud â digwyddiadau yn arwain at yr angen am gyfryngu neu weithdrefnau cwyno ffurfiol.

Mae cyfryngu yn canolbwyntio ar gytuno beth fydd yn digwydd yn y dyfodol ac mae'r pwyslais ar wneud cytundeb sy'n edrych i'r dyfodol, gan amlinellu ymddygiad yn y dyfodol fydd yn dderbyniol rhwng y partion.

Ni fydd y cyfryngydd yn gwneud penderfyniad am y mater/anghytundeb ond bydd yn sicrhau y caiff y broses ei dilyn ac annog dialog a chytundeb rhwng y partion, gan wneud awgrymiadau lle mae angen.

Dylid ystyried cyfryngu fel proses amgen mewn datrys gwrthdaro. Fodd bynnag, nid yw defnyddio cyfryngu yn atal defnyddio gweithdrefnau eraill.

Sut i gael mynediad i gyfryngu

Gall Datblygu Sefydliadol ganfod cyfryngydd diduedd annibynnol (a all mewn rhai achosion fod tu allan i'r Cyngor), felly gofynnir i chi drafod hyn gydag aelod o Datblygu Sefydliadol, gan y bydd angen rhoi ystyriaeth i addasrwydd pob achos ar gyfer cyfryngu.

Y Broses Gyfryngu

Dylid nodi mai canllawiau yn unig yw hyn a bydd y dull gweithredu a ddilynnir yn dibynnu ar bob cyfryngydd

Bydd y cyfryngydd a benodir yn esbonio'r broses gyfryngu a gaiff ei dilyn. Gall cydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur fynychu unrhyw gyfarfod unigol gyda'r cyfryngydd yng nghwmni'r ddau barti. Mewn unrhyw sesiwn cyfryngu ar y cyd, dim ond y cyflogeion a'r cyfryngydd fydd yn bresennol.

Rhagwelir y bydd mwyafrif yr achosion cyfryngu yn cynnwys cyfarfod rhwng y ddau barti a gaiff eu hannog gan y cyfryngydd fel trafodaeth agored a diflewyn ar dafod o'r materion, a gaiff ei reoli gan y cyfryngydd i sicrhau tegwch ac ymddygiad priodol. Os nad yw'n bosibl i'r ddau barti gymryd rhan mewn sesiwn cyfryngu wyneb i wyneb, yna gallai'r cyfryngydd weithredu fel 'canolwr' ar gyfer y partïon. Byddai hyn yn golygu gwahodd y ddau barti i sesiwn cyfryngu, aros mewn ystafelloedd aros yn yr un adeilad a chael trafodaethau ar wahân gyda'r cyfryngydd am y mater. Byddai'r cyfryngydd wedyn yn helpu pob parti i glywed barn y llall a byddai yn dynodi, lle'n bosibl, feysydd o dir cyffredin fel y gellid dod i gytundeb.

Gall y cyfryngydd ddod ag unrhyw sesiwn neu'r broses gyfryngu i ben:

- Os yw'n teimlo naill ai nad yw'n ddiogel parthau iddynt o'u rhan eu hunain neu un neu'r ddau gyflogai;
- Os y teimlant fod yr anghytundeb rhwng y cyflogeion mor ddwfn fel ei fod tu hwnt i gyfryngu;
- Os y teimlant nad yw un neu'r ddau gyflogai yn dymuno datrys yr anghydfod a dod i gytundeb;
- Os yw'r cyfryngydd yn dod i wybod am weithredoedd honedig o gamymddygiad dybryd neu weithgaredd troseddol gan un o'r partïon.

Gall y cyflogeion ddod â chyfryngu i ben ar unrhyw amser yn ystod y broses os teimlant ei bod yn briodol gwneud hynny. Fodd bynnag, os yw cyfryngu yn parhau, ei fod yn llwyddiannus ac y deuir i gytundeb fel arfer caiff ei roi ar bapur a'i lofnodi gan y cyflogeion a'r cyfryngydd ar ddiwedd y sesiwn. Os na chydymffurfir gyda'r cytundeb, gellir rhoi ystyriaeth i hyn os oes cwyn ffurfiol yn codi yn ymwneud â'r mater hwn h.y. caiff ei nodi yn unig fod y cyfryngu wedi methu tra'n cadw cyfrinachedd cynnwys y cytundeb.

Fel arfer bydd y cyfryngydd yn hysbysu Datblygu Sefydliadol am ganlyniad yr achos a dim ond gyda chaniatâd penodol y ddau barti y bydd yn rhoi copi o'r cytundeb wedi ei lofnodi iddynt. Yr unig ddogfen i gael ei chadw o'r sesiwn/sesiynau fydd y cytundeb ysgrifenedig, os gwneir un.

Bydd cynnwys y sesiynau cyfryngu yn parhau'n gyfrinachol a dim ond adborth cyffredinol a gaiff ei roi, gyda'r eithriad dilynol:

- Os yw'r naill barti neu'r llall yn datgelu gwybodaeth i'r cyfryngydd sy'n ymwneud â chamymddygiad dybryd gan y cyflogai, gweithgaredd troseddol neu fygythiad difrifol i les neu ddiogelwch unigolyn, yna daw'r datgeliad hwnnw tu allan i ffiniau cyfrinachedd a gellir cymryd camau yn unol â gweithdrefn disgyblaeth y Cyngor.

Gall unrhyw doriad bwriadol ar gyfrinachedd gan unrhyw barti sy'n ymwneud â chyfryngu fod yn destun gweithredu disgyblaeth.

Atodiad 8

Rôl Cydymaith yn y Broses Gwynion



Cyflwyniad

1. Mae gan gyflogeion sy'n gwneud cwyn hawl i gael cydymaith ar gamau priodol o'r weithdrefn (gweler y weithdrefn i gael manylion).
2. Rhaid i gyflogeion gael eu hysbysu am yr hawl yma a chael amser priodol i leoli a rhoi gwybodaeth i gydymaith.
3. Bydd y cydymaith yn derbyn copïau o'r holl ohebiaeth, adroddiadau ac yn y blaen yn ymwneud â'r broses gwynion, cyn belled ag y ceir caniatâd gan y cyflogai.

Pryd mae'r hawl yn weithredol?

4. Mae gan gyflogeion hawl statudol i gael cydymaith gyda nhw mewn cyfarfod cwynion ffurfiol sy'n delio gyda'r gwyn am ddyletswydd sydd gan y cyflogwr i'r cyflogai, er enghraifft, os oes deddfwriaeth neu delerau contract yn cael eu torri.
5. Nid oes hawl statudol i gael cydymaith mewn trafodaethau anffurfiol, sesiynau cwnsela neu gyfarfodydd ymchwilio.

Pwy all fod yn gydymaith?

6. Gall cydymaith fod yn:
 - gydweithiwr
 - swyddog a gyflogir gan undeb llafur;
 - cynrychiolydd undeb llafur gweithle, cyhyd ag y cawsant eu hardystio'n rhesymol mewn ysgrifen gan eu hundeb fel bod â phrofiad o, neu fod wedi derbyn hyfforddiant yn, gweithredu fel cydymaith gweithiwr mewn cyfarfodydd cwynion. Gall ardystiad fod ar ffurf cerdyn neu lythyr.
7. Dim ond un cydymaith a ganiateir mewn cyfarfod os nad oes amgylchiadau eithriadol.

8. Gall cyflogeion ofyn i gynrychiolydd undeb llafur fod yn gydymaith iddynt mewn cyfarfod cwynion, p'un ai os caiff yr undeb ei chydabod neu beidio. Fodd bynnag, lle caiff undeb ei chydabod mewn gweithle, mae'n arfer da i gyflogeion ofyn i gynrychiolydd o'r undeb hwnnw fod yn gydymaith iddynt..
9. Nid yw'n rhaid i gydweithwyr neu gynrychiolwyr undeb llafur dderbyn cais i fod yn gydymaith i gydweithiwr, ac ni ddylent rhoi pwysau arnynt i wneud hynny.

Beth yw cais rhesymol?

10. Wrth ddewis cydymaith, dylai cyflogai gofio na fyddai'n rhesymol mynnu cael cydweithiwr yn gydymaith iddo/iddi y byddai eu presenoldeb yn rhagfarnu'r cyfarfod neu a allai fod â gwrthdaro buddiant. Ni fyddai'n rhesymol chwaith gofyn am gydymaith o leoliad daearyddol pell pan fo rhywun gyda chymwysterau addas ar gael ar y safle. Nid yw'n rhaid i'r cais i gael cydymaith fod mewn ysgrifen.

Hyfforddiant ac amser bant ar gyfer gweithredu fel cydymaith

11. Dylai undebau llafur sicrhau bod eu cynrychiolwyr wedi eu hyfforddi yn rôl gweithredu fel cydymaith cyflogai. Hyd yn oed pan fod gan gynrychiolydd undeb llafur brofiad o weithredu yn y rôl, gall angen ddal i fod am hyfforddiant gloywi yn gyfnodol.
12. Mae gan cyflogai a gytunodd i fod yn gydymaith i gydweithiwr a gyflogir gan yr un cyflogwr hawl i gymryd cyfnod rhesymol amser ar dâl i ffwrdd i gyflawni'r cyfrifoldeb hwnnw. Dylai hyn gynnwys y cyfarfod ac mae hefyd yn arfer da rhoi amser i'r cydymaith ddod yn gyfarwydd gyda'r achos a thrafod gyda'r gweithiwr cyn ac ar ôl y cyfarfod.

Gweithredu'r Hawl

13. Dylai'r Cyflogwr ganiatáu i gydymaith fod â llais am ddyddiad ac amser cyfarfod. Os na all y cydymaith fynychu ar ddyddiad a gynigir, gall y cyflogai awgrymu amser a dyddiad arall cyhyd â bod hynny'n rhesymol ac nad yw fwy na **6 diwrnod gwaith** ar ôl y dyddiad gwreiddiol.
14. Cyn cynnal y cyfarfod, dylai'r cyflogai ddweud wrth y Cyngor pwy maent wedi ei ddewis fel cydymaith. Mewn rhai amgylchiadau (er enghraifft lle mae'r cydymaith yn gynrychiolydd undeb llafur heb ei gydnabod) gall fod yn ddefnyddiol i'r cydymaith a chynrychiolydd o'r Cyngor gysylltu â'i gilydd cyn y cyfarfod.

15. Dylid caniatáu i'r cydymaith annerch y cyfarfod er mwyn:
 - cyflwyno achos y cyflogai;
 - crynhoi achos y cyflogai;
 - ymateb ar ran y cyflogai i unrhyw farn a fynegir yn y cyfarfod.
16. Gall y cydymaith hefyd drafod gyda'r cyflogai yn ystod y cyfarfod. Mae'n arfer da galluogi'r cydymaith i gymryd rhan mor llawn ag sydd modd yn y cyfarfod, yn cynnwys gofyn cwestiynau i dystion. Fodd bynnag, nid yw'n ofyniad cyfreithiol i'r Cyngor ganiatáu i'r cydymaith ateb cwestiynau ar ran y cyflogai, neu i annerch y cyfarfod os nad yw'r cyflogai yn dymuno hynny, neu i atal y Cyngor rhag esbonio eu hachos.
17. Ni ddylai cyflogeion fod dan anfantais am ddefnyddio eu hawl i fod â chydymaith neu am fod yn gymdeithion.

Atodiad 9

Paratoi ar gyfer Cyfarfod Cwynion Ffurfiol – Canllawiau i Reolwyr



(Cyfieithiad o ddetholiad o Ganllawiau ACAS – Disgyblaeth a Chwynion yn y Gwaith)

Beth yw cyfarfod cwynion?

Yn gyffredinol mae cyfarfod cwynion yn delio gydag unrhyw gŵyn a godir gan gyflogai.

Paratoi ar gyfer y cyfarfod

Dylai rheolwyr:

- drefnu cyfarfod yn brydlon, yn breifat lle na fydd ymyriadau e.e. dylai teleffonau gael eu dargyfeirio a throï ffonau symudol i ffwrdd;
- ystyried trefnu i rywun nad yw'n ymwneud â'r achos i gadw'r nodiadau yn y cyfarfod;
- os cafodd cwynion tebyg eu codi o'r blaen, sut y cawsant eu datrys ac unrhyw weithredu canlynol a fu angen. Mae hyn yn rhoi cysondeb triniaeth;
- ystyried os oes angen unrhyw addasiadau rhesymol ar gyfer person anabl a/neu eu cydymaith;
- ystyried p'un ai i gynnig cyfryngu annibynnol ([Atodiad 7](#)).

Trefn y cyfarfod

Dylai rheolwyr:

- gofio nad yw cyfarfod cwynion yr un peth â gwrandawriad disgyblu, ac mae'n achlysur lle gallai trafodaeth a dialog arwain at ddatrysiaid cyfeillgar;
- gwneud cyflwyniadau fel sydd angen
- gwahodd y cyflogai i ailddatgan eu cwyn a sut yr hoffent iddi gael ei datrys;
- rhoi gofal ac ystyriaeth i ddatrys cwynion. Nid ydynt fel arfer yn faterion sy'n galw am benderfyniadau yn y fan a'r lle, a gall y cyflogai fod wedi dal y gŵyn ers cyfnod maith. Caniatewch i'r cyflogai 'ferwi ei degell' os yw dan straen.
- ystyried gohirio'r cyfarfod os oes angen ymchwilio unrhyw ffeithiau newydd a all godi;
- crynhoi'r prif bwyntiau;
- dweud wrth y cyflogai pryd y gallai fod yn rhesymol iddynt ddisgwyl ymateb os na fedrir rhoi un ar y pryd, gan gofio'r terfynau amser a nodir yn y weithdrefn cwynion.

Bod yn bwyllog, teg a dilyn yr weithdrefn

Weithiau gall cwynion gael eu hystyried fel beirniadaeth bersonol – dylai rheolwyr fod yn ofalus i glywed unrhyw gŵyn mewn modd tawel a gwrthrychol, gan fod mor deg ag sydd modd i'r cyflogai wrth ddatrys y broblem. Gall dilyn y weithdrefn gwynion wneud hyn yn haws.

Cwynion am gydweithwyr

Gall cyflogai fod yn achos cwynion ymysg cydweithwyr – efallai ar sail glanweithdra personol, agwedd neu allu ar gyfer y swydd. Mae'n rhaid i gyflogwyr ddelio gyda'r achosion hyn yn ofalus a dylent ddechrau yn gyffredinol drwy siarad yn breifat am yr unigolyn am bryderon cydweithwyr. Gallai hyn ddatrys y gŵyn.

Atodiad 10

Canllawiau ar gyfer Cynnal Ymchwiliadau



Cyfrinachedd

- Mae'n rhaid rhoi ystyriaeth ddyledus ar bob cam i'r angen am gyfrinachedd yng nghyswllt yr ymchwiliad. Gall y broses godi llawer o bryderon i gyflogaion ac mae'n debygol y dewch i wybod am faterion o natur sensitif a chyfrinachol.
- Dim ond gyda'r rhai sydd ag angen gwirioneddol i wybod y dylid rhannu gwybodaeth. Dylech atgoffa pobl a gaiff eu cyfweld am hyn pan gaiff gwybodaeth sensitif ei thrafod.

Paratoi

- Byddwch yn barod i ofyn i Datblygu Sefydliadol am gyngor pan fo angen. Dylid sicrhau y caiff materion cyfrinachedd eu cydnabod a sicrhau nad yw'r person sy'n rhoi'r cyngor wedi bod yn ymwneud â'r mater yr ydych yn ei ymchwilio.
- Bod yn ymwybodol o'r amserlen a phwysigrwydd gweithredu'n brydlon.
- Cael, ac os oes angen, sicrhau unrhyw ddogfennau perthnasol a mynnu ar weld y dogfennau gwreiddiol, nid copïau, a chopïo'r prif ddogfennau y teimlwch fydd eu hangen yn ystod yr ymchwiliad.
- Bydd cael cynllun yn eich helpu i drefnu eich hamser a thrin yr ymchwiliad mewn ffordd ddisgybledig ac wedi ei strwythuro.

Cyfweld â chyflogaion

- Gwirio os y gellir rhoi cymorth o unrhyw fath a gwirio lle byddai orau ganddynt eich cwrdd.
- Prif nodau'r cyfweiliad yw:
 - Cyflwyno eich hun
 - Esbonio'r broses a'r amserlen
 - Rhoi ystyriaeth i farn a theimladau cyflogai
 - Gan y cyflogai a gododd y pryderon, egluro'n union natur y gŵyn
 - Gosod ffiniau'r ymchwiliad
 - Casglu unrhyw dystiolaeth berthnasol
 - Sicrhau eich bod yn egluro natur y gŵyn, dadansoddi elfennau'r gŵyn, gwirio'n ôl gyda'r wybodaeth a gafwyd ac a gofnodwyd. Dweud y gall fod angen mwy o gyfweiliadau neu drafodaethau.

Paratoi

- Deall natur y gŵyn a gweithio mas pwy rydych angen ei weld a gwybod beth yw ffiniau'r hyn y gofynnir i chi wneud.
- Unwaith y byddwch wedi gweithio mas pwy sydd angen i chi weld, gwneud hynny cyn gynted ag sy'n ymarferol.
- Paratoi a theipio eich cwestiynau ymlaen llaw gan fod hyn yn arbed amser ac yn sicrhau nad ydych yn anghofio cynnwys pwyntiau allweddol. Mae'n debyg y gall fod gennych gwestiynau ychwanegol i'w gofyn unwaith y bydd y tyst wedi ymateb eich cwestiynau dechreuol. Bydd angen cofnodi'r rhain yn ystod y cyfweiliad.
- Mae gan gyflogeion yr hawl i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr yn gydymaith iddynt yng nghyfweliadau'r ymchwiliad – felly dylid eu hysbysu am hyn pan gânt eu gwahodd i gyfarfod gyda chi. Os yw'r tyst yn dymuno gael cydymaith gallant wneud hynny ond mae'n rhaid iddi fod yn glir mai eu datganiad tyst eu hunain y maent yn ei ddarparu ac nid datganiad ar y cyd.
- Wrth drefnu cyfweiliadau, dylid ystyried os ydych angen person i gynorthwyo gyda chadw nodiadau gan nad rôl Datblygu Sefydliadol yw hyn. Mae'n hanfodol fod y person yma'n deall cyfrinachedd y rôl y byddant yn ei chyflawni. Bydd angen i chi sicrhau fod y cyflogai sy'n cael ei gyfweld yn gwybod am y bwriad i gael unigolyn yn bresennol yn y cyfweiliad, esbonio rôl yr unigolyn fel cymryd nodiadau a chadarnhau gyda'r cyflogai eu bod yn hapus i'r person a enwyd i fod yn bresennol. Os yw cyflogai yn gwrthwynebu i berson a enwir, dylid ceisio cael rhywun arall i gymryd nodiadau.
- Dylai cyfweiliadau gael eu cynnal mewn ffordd mor anffurfiol a hamddenol ag sydd modd.
- Agor y cyfweiliad gyda chyflwyniadau ac egluro eich rôl. Dechreuwch drwy esbonio eich rôl e.e. rydych yno i sefydlu ffeithiau, i wrando a pheidio ffurfio barn ar yr hyn gaiff ei ddweud yn y datganiad ac amlinellu cyd-destun pam eich bod yn gweld y person yma.
- Cadarnhau diben y cyfweiliad, gan gofio am gyfrinachedd. Dim ond yr hyn sy'n hollol hanfodol y dylech ei rannu.
- Cyfeirio at gyfrinachedd a'ch bod yn cadw cofnod o'r drafodaeth.
- Wrth gymryd datganiad tyst dylid bob amser eu hysbysu y gall fod posibilrwydd os ar ddiwedd yr ymchwiliad y deuir i'r casgliad fod materion sydd angen mynd â nhw ymlaen dan bolisi arall er enghraifft, gallai fod angen datgelu cynnwys y datganiad tyst mewn cyfarfod neu wrandawriad yn y dyfodol a gellir galw ar y tyst i drafod cynnwys y datganiad hwn.

- Peidio defnyddio technegau holi, ond ceisio canfod beth ddigwyddodd, a pham.
- Cymryd y meysydd ymholiad yn eu tro – aralleirio yr hyn yr ydych wedi'i glywed a gwirio cywirdeb eich dealltwriaeth ar ddiwedd bob adran.
- Cytuno beth nad oes anghydfod amdano a beth mae anghydfod amdano.
- Gofyn cwestiynau sy'n annog canfod ateb.
- Dyfalbarhau gyda chwestiynau os oes angen; peidiwch ofni gofyn yr un cwestiwn ddwywaith.
- Gofyn cwestiynau agored, nid rhai sy'n arwain.
- Peidio â mynegi barn mewn geiriau neu agwedd na ffurfio barn.
- Gwneud nodiadau o bob ateb a roddir.
- Ceisio gwahanu tystiolaeth achlust o ffeithiau drwy ofyn i gyfweleion sut maent yn gwybod am fater neilltuol.
- Delio gyda gwrthdaro tystiolaeth drwy geisio manylion i gadarnhau. Os nad yw hyn ar gael, ystyried ffyrdd eraill o egluro'r mater. Weithiau bydd angen dod i gasgliad a chofnodi fod fersiynau neu ddealltwriaeth wahanol o ddigwyddiadau.
- Gwerthuso atebion o gymharu â chofnodion, polisi, ymarfer, safonau a ddeddfwriaeth.
- Cadarnhau'r dystiolaeth.
- Ar ddiwedd pob cyfweiliad, crynhoi'r prif bwyntiau y soniodd y cyfwelai amdanynt a gofyn os oes unrhyw beth i'w ychwanegu. Hysbysu'r cyfwelai y gall fod angen i chi drafod materion ymhellach maes o law os oes angen egluro unrhyw faterion eraill.
- Trefnu i ddatganiadau gael eu cwblhau cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl y cyfweiliad tra bod y cof yn ffres a threfnu iddynt gael eu cytuno a'u llofnodi gan y tyst(ion). Gallech fod am anfon copi o'r datganiad wedi ei deipio at y tyst gan ofyn iddynt wirio a llofnodi eu datganiad a'i ddychwelyd i chi yn ddiymdroi.
- Ar ôl gweld y grŵp cyntaf o dystion, gwirio i weld os yw'r ymchwiliad ar y trywydd cywir a dynodi unrhyw dystion pellach y dylid eu gweld.

Ysgrifennu'r Adroddiad

- Ar ôl cyfweld yr holl unigolion perthnasol a gwirio dogfennau, gweithdrefnau ac yn y blaen, bydd angen i chi ysgrifennu cofnod a chyfathrebu eich canfyddiadau.
- Byddwch yn nodi y bydd angen i chi roi cronoleg o'r prif ddigwyddiadau yng nghyswllt yr honiad/cwyn – nid yw hyn yn cyfeirio at grynodedb o'ch amser a dreuliwyd ar yr ymchwiliad.
- Dylech ystyried yn ofalus beth gaiff ei gynnwys fel atodiadau i'ch adroddiad. Dylid cynnwys unrhyw beth sy'n berthnasol i'ch casgliadau, ond mae angen bod yn ofalus i beidio cynnwys unrhyw beth cyfrinachol. Os mewn amheuaeth, gofynnwch i aelod o Datblygu Sefydliadol am gyngor. Dylech hefyd ystyried os yw tystiolaeth anhysbys yn briodol mewn amgylchiadau eithriadol.
- Caiff eich adroddiad ei roi yn llawn i'r unigolyn a gododd y gŵyn; dylech felly ystyried eich arddull, naws a chynnwys, gan sicrhau bob amser ei fod yn briodol.
- Os yw eich ymchwiliad a'ch canfyddiadau'n dangos camymddygiad posibl gan unrhyw barti, dylai hyn gael ei atgyfeirio at y rheolwr priodol dan y Cod Disgyblaeth a chael ei ystyried ganddynt.