CYNGOR LLYFRAU CYMRU
BOOKS COUNCIL of WALES

Polisi Cwynion

Cyngor Llyfrau Cymru / Books Council of Wales
Castell Brychan Aberystwyth Ceredigion SY23 2JB
07909 233017 llyfrau.cymru

An English-language version of this document is also available /
Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg

Diweddarwyd a chymeradwywyd:
Gorffennaf 2022

Cyflwyniad

Mae’r polisi hwn yn amlinellu proses cwynion Cyngor Llyfrau Cymru (y Cyngor Llyfrau) ac yn ein galluogi ni i ymateb yn briodol i gwynion. Mae’r polisi hwn yn berthnasol i gwynion am ein cyflogeion, ymddiriedolwyr, aelodau o’n his-bwyllgorau a’n panelau beirniadu, ac i bob agwedd o’n gwaith.

Nid yw gwneud cwyn yn effeithio mewn unrhyw ffordd ar lefel y gwasanaeth rydych yn ei dderbyn gennym ni. Er enghraifft, os yw eich cwyn ynghylch cais am gyllid, ni fydd hyn yn effeithio ar eich siawns o dderbyn grant gennym ni yn y dyfodol.

Rydym bob amser yn ceisio sicrhau bod eich cwyn yn cael ei datrys cyn gynted ag y bo modd, a hynny gan yr aelod o’r staff sydd fel arfer â’r cyfrifoldeb am ddarparu’r gwasanaeth hwnnw. Byddwn yn gwrando’n ofalus ar eich cwyn, ac yn cynnal ymchwiliad trwyadl. Unwaith y bydd yr ymchwiliad hwnnw wedi’i gwblhau, byddwch yn derbyn esboniad yn amlinellu beth fydd y Cyngor Llyfrau’n ei wneud nesaf; mewn rhai achosion, gallai arwain at adolygiad o bolisi neu weithdrefn sy’n bodoli eisoes, neu at ddarparu rhagor o hyfforddiant i’r staff.

Ni fydd modd i ni edrych ar y pryderon yr adroddir amdanynt oni bai eich bod yn dweud wrthym o fewn chwe mis i’r digwyddiad. Y rheswm dros hyn yw ei bod yn fwy effeithiol i fynd i’r afael â’r problemau tra maent yn ffres ym meddyliau pawb, a thystiolaeth o bosibl yn dal ar gael. Mae’n bosibl y bydd modd i ni ystyried cwynion a ddaw i’n sylw yn hwyrach na hyn, ond byddai’n rhaid i chi roi rheswm pendant pam nad ydych wedi dod â hwy i’n sylw’n gynharach. Ni fyddwn yn ystyried unrhyw gŵyn ynghylch materion a ddigwyddodd fwy na blwyddyn yn ôl.

Am beth y gallaf i gwyno?

Gallwch gwyno os credwch y canlynol:

- bod ‘camweinyddu’ wedi digwydd (er enghraifft, os ydym wedi oedi, gwneud camgymeriadau, neu fethu dilyn y gweithdrefnau yn ein proses ffurfiol);
- ein bod wedi methu rhoi mynediad i chi at wybodaeth, neu wedi rhoi cyngor neu wybodaeth anghywir i chi;
- ein bod wedi eich trin yn anghwrtais;
- ein bod wedi methu eich trin yn gyfartal a theg.

Os yw eich cwyn yn gysylltiedig â chais am gyllid, ni allwn edrych eto ar eich cais oni bai:

- ein bod yn darganfod (drwy ddelio â chŵyn) na fu i ni ddilyn y gweithdrefnau cyhoeddedig wrth asesu eich cais;
- y gallwch ddangos ein bod wedi camddeall rhan sylweddol o’ch cais;
- y gallwch ddangos nad oeddem wedi cymryd sylw o wybodaeth berthnasol.

Os ydych yn dymuno cwyno am rywun neu rywbeth rydym ni o bosibl wedi ei gyllido, cysylltwch â ni drwy'r Adran Datblygu Cyhoeddi, https://llyfrau.cymru/adrannau/datblygu-cyhoeddwyr/.

Byddwn yn trin pob cwyn yn gyfrinachol. Os byddwch yn gwneud cwyn, cewch eich trin â pharch a disgwyliwn i chithau drin ein staff ni yn yr un modd.

Yr hyn na allwch gwyno amdano

Mae Cyngor Llyfrau Cymru yn gwbl ymwybodol mai'r prif faes sydd mewn perygl o ddod i Efallai y byddwch yn teimlo'n siomedig os gwrthodir eich cais am gyllid, ond ni allwch ddefnyddio'r weithdrefn gwyno hon i apelio yn erbyn ein penderfyniad i gynnig grant ai peidio os ydym wedi dilyn ein proses o wneud penderfyniad yn gywir.

Ni allwch ddefnyddio polisi cwyno'r Cyngor Llyfrau i gwyno am gynnwys rydych yn anghytuno ag ef a gyhoeddir gan sefydliadau a ariennir gennym ni, oni bai bod y cynnwys hwnnw'n torri'r gyfraith.

Ni allwch gwyno ynghylch ein polisïau cyhoeddedig, ond os oes gennych unrhyw sylwadau i'w gwneud am ein polisïau, dylech eu hanfon at castellbrychan@llyfrau.cymru

Gofynnir i chi beidio â defnyddio'r weithdrefn gwyno hon i wneud cwyn am unrhyw dwyll y credwch sydd wedi digwydd. Dylech riportio hyn yn ysgrifenedig trwy anfon llythyr at ein Prif Weithredwr ar castellbrychan@llyfrau.cymru neu at Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr ar ymddiriedolwyr@llyfrau.cymru

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Derbynnir cwynion drwy'r post, ar ebost, neu mewn unrhyw fformat arall.

Datrysiad Anffurfiol (Cam 1)

Os nad ydych yn fodlon gyda'r gwasanaeth a dderbyniwyd gennych, dylech gysylltu â'r adran neu'r aelod o'r staff y buoch mewn cysylltiad â hwy ar y dechrau, a hynny o fewn 3 mis i'r weithred neu'r penderfyniad y cyfeirir atynt yn y gŵyn. Byddant yn ceisio datrys y mater eu hunain, neu efallai'n trosglwyddo'r gŵyn i gydweithiwr mwy priodol. Os felly, byddwn yn cysylltu â chi i roi manylion cyswllt y person fydd yn ymdrin â'ch cwyn. Efallai na fyddwch yn sicr pa wybodaeth i'w chynnwys, na'r ffordd orau o lunio'ch cwyn. Dylech nodi'r ffeithiau cyn gliried ag y bo modd, a chynnwys yr wybodaeth ganlynol:

- Yn fyr, beth yw testun y gŵyn;
- Pryd y digwyddodd;
- Pwy fu'n delio â'r mater yn wreiddiol;
- Beth yr hoffech ei weld yn digwydd i ddatrys y sefyllfa.

Cofiwch gynnwys y manylion pwysig a dyddiadau lle bo modd. Gallwn roi gwybodaeth i chi ynghylch y modd y byddwn yn prosesu eich cwyn. Ein gobaith yw y gallwn ddatrys cwynion cyn gynted ag y bo modd drwy'r dull hwn.

Cwyn Ffurfiol (Cam 2)

Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb a gawsoch, gallwch fynd â'r mater ymhellach trwy gysylltu â'r Pennaeth Adran perthnasol https://llyfrau.cymru/adrannau/.

Dywedwch wrthym:

- beth ddigwyddodd;
- pryd y digwyddodd;
- pwy fu'n delio gyda chi;
- beth yr hoffech chi i ni ei wneud i unioni'r sefyllfa.

Pan fo'r gŵyn yn cyfeirio at gais am gyllid, a'i bod yn cwympo y tu allan i'r canllawiau a amlinellir uchod, bydd angen copïau o'r wybodaeth isod yn ogystal:

- Y cais gwreiddiol am gyllid a gyflwynwyd i ni.
- Unrhyw ddogfennau neu ddeunyddiau eraill a amgaewyd gyda'r cais.
- Y llythyr penderfyniad a dderbyniwyd oddi wrthym ni.
- Unrhyw lythyrau neu ddogfennaeth arall a anfonwyd gan y naill barti neu'r llall mewn perthynas â'r cais.

Gofynnir i chi hefyd ddweud wrthym os oes unrhyw beth y mae angen i ni ei wybod ynghylch sut i gysylltu â chi. Rhaid i chi wneud hyn o fewn pedair wythnos o dderbyn ein ymateb i Gam 1.

Pryd y byddaf yn clywed oddi wrthych chi?

O fewn tri diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn swyddogol, byddwn yn anfon atoch i ddweud ein bod wedi ei derbyn. Byddwn hefyd yn dweud wrthych sut i gysylltu â'r person sy'n delio â'ch cwyn, a phryd y gallwch ddisgwyl derbyn ateb.

Byddwch yn derbyn ateb i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn roi ateb llawn yn y cyfnod hwn, byddwn yn esbonio pam ac yn dweud pryd yr ydych yn debygol o'i dderbyn.

Cam 3

Os nad ydych yn fodlon ar yr ateb a dderbyniwch, gallwch fynd â'r mater ymhellach trwy gysylltu â'n Prif Weithredwr ar castellbrychan@llyfrau.cymru

Dywedwch wrthym:

- beth ddigwyddodd;
- pryd y digwyddodd;
- pwy fu'n delio gyda chi;
- beth yr hoffech chi i ni ei wneud i unioni'r sefyllfa.

Pan fo'r gŵyn yn cyfeirio at gais am gyllid, a'i bod yn cwympo y tu allan i'r canllawiau a amlinellir uchod, bydd angen copïau o'r wybodaeth isod yn ogystal:

- Y cais gwreiddiol am gyllid a gyflwynwyd i ni.
- Unrhyw ddogfennau neu ddeunyddiau eraill a amgaewyd gyda'r cais.
- Y llythyr penderfyniad a dderbyniwyd oddi wrthym ni.
- Unrhyw lythyrau neu ddogfennaeth arall a anfonwyd gan y naill barti neu'r llall mewn perthynas â'r cais.

Gofynnir i chi hefyd ddweud wrthym os oes unrhyw beth y mae angen i ni ei wybod ynghylch sut i gysylltu â chi. Rhaid i chi wneud hyn o fewn pedair wythnos i dderbyn ein ymateb i Gam 2.

Pryd y byddaf yn clywed oddi wrthych chi?

O fewn tri diwrnod gwaith o dderbyn eich cwyn, byddwn yn anfon atoch i ddweud ein bod wedi ei derbyn. Byddwn hefyd yn dweud wrthych sut i gysylltu â'r person sy'n delio â'ch cwyn, a phryd y gallwch ddisgwyl derbyn ateb.

Mae'n bosibl y bydd y Prif Weithredwr, pan yn ymchwilio i'ch cwyn, yn gofyn am gyngor gan aelodau o Fwrdd yr Ymddiriedolwyr a/neu arbenigwyr allanol.

Byddwch yn derbyn ateb i'ch cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith. Os na allwn roi ateb llawn o fewn y cyfnod hwn, byddwn yn esbonio pam ac yn nodi pryd yr ydych yn debygol o'i dderbyn.

Mae'n bosibl y byddwn yn gofyn i chi gwrdd â ni i drafod eich cwyn yn fwy manwl. Fel arfer, cynhelid y cyfarfod hwn o fewn 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad y derbyniwyd eich cwyn. Byddem yn anfon ateb ffurfiol atoch o fewn 15 diwrnod gwaith i ddiwrnod y cyfarfod.

Os dymunwch wneud cwyn am Brif Swyddog Gweithredol Cyngor Llyfrau Cymru, dylech ysgrifennu at Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr ar ymddiriedolwyr@llyfrau.cymru gan amlinellu eich pryderon ac yn gosod y ffeithiau'n glir, gan gynnwys unrhyw ohebiaeth a gawsoch gennym ni.

Cam 4

Fel elusen gofrestredig, cawn ein llywodraethu gan y Comisiwn Elusennau, ac os nad ydych yn fodlon gydag ateb ein Prif Weithredwr ni, gallwch gyfeirio eich cwyn atynt hwy. Cyn gwneud hyn, fodd bynnag, disgwylir i chi fod wedi dilyn ein gweithdrefn gwyno ni yn llawn i ddechrau. Pan fyddwch yn cysylltu â hwy, gofynnir i chi gynnwys pob gohebiaeth rhyngoch chi a ninnau.

Y Comisiwn Elusennau / The Charity Commission for England and Wales

Blwch PO 211
Bootle
L20 7YX

Ffôn: 0300 066 9197

www.gov.uk/complain-about-charity

Ebost: post@charitycommission.gov.uk

Bydd canlyniad yr ymchwiliad yn cael ei adrodd yn ôl i Dîm Gweithredol Cyngor Llyfrau Cymru i bwrpas monitro.

Dulliau eraill o wneud cwyn

Cymru Greadigol

Os yw eich cwyn yn ymwneud â dosbarthu grantiau cyhoeddi, ac nad ydych yn fodlon ar y canlyniad, gallwch gysylltu â Chymru Greadigol, sy'n rhan o bortffolio Dirprwy Weinidog y Celfyddydau a Chwaraeon, Llywodraeth Cymru.

Cymru Greadigol

Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ffôn: 0300 0615976

Ebost: cymrugreadigol@llyw.cymru

Yn achos cwynion ynghylch materion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg, cysylltwch â:

Comisiynydd y Gymraeg

Siambrau'r Farchnad
5–7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd
CF10 1AT

Ffôn: 0345 6033 221

Ebost: post@cyg-wlc.cymru

Am ragor o wybodaeth ynghylch y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, cysylltwch â:

Y Comisiynydd Gwybodaeth / The Information Commissioner

Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF

Ffôn: 0303 123 1113

https://ico.org.uk/make-a-complaint/

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymchwilio i gwynion gan aelodau o'r cyhoedd sydd wedi dioddef annhegwch yn sgil camweinyddu gan sefydliadau cyhoeddus. Yn ôl y gyfraith, mae'r Ombwdsmon yn annibynnol o'r Llywodraeth a'r gwasanaeth sifil, a chanddo bwerau eang i ymchwilio. Fel arfer, nid yw'r Ombwdsmon yn ymchwilio i gwynion os nad ydynt wedi bod drwy ein gweithdrefnau cwynion ni yn gyntaf. Mae gwasanaethau'r Ombwdsmon ar gael yn rhad ac am ddim.

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

Ebost: ask@ombudsman.wales

Rhyddid Gwybodaeth

Nid yw Cyngor Llyfrau Cymru'n awdurdod cyhoeddus. Yn hytrach, mae'n elusen a gofrestrwyd dan y rhif elusen 1192269. Oherwydd hynny, nid yw'r darpariaethau sy'n caniatáu i unrhyw drydydd parti wneud cais am wybodaeth dan y ddeddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth, yn gymwys.

Fel elusen sy'n cefnogi'r sector llyfrau yng Nghymru, nid ydym yn gwrthwynebu rhoi atebion, i drydydd partïon a chanddynt ddiddordeb, i geisiadau rhesymol a chymesur am wybodaeth, er gwaethaf y ffaith nad ydym yn awdurdod cyhoeddus ac nad oes unrhyw orfodaeth ffurfiol arnom i ymateb i geisiadau Rhyddid Gwybodaeth.

Mae ein cyfrifon blynyddol, a gaiff eu postio yma ar-lein yn rhoi trosolwg o'r sefydliadau sy'n derbyn cyllid gan y Cyngor Llyfrau. Ymhellach, mae pob teitl a ariennir yn cynnwys cydnabyddiaeth o'r cymorth a dderbyniwyd gennym ni, a gellir cael mynediad atynt yn rhad ac am ddim drwy'r llyfrgelloedd adnau cyfreithiol yn y DU.

Eich manylion personol

Os ydych yn defnyddio ein gweithdrefn cwyno, rydych yn cytuno y gallwn ddefnyddio unrhyw wybodaeth bersonol y byddwch yn ei hanfon atom ni mewn perthynas â'ch cwyn. Mae'n bosibl y byddwn hefyd yn rhoi eich gwybodaeth bersonol i bobl a sefydliadau eraill os bydd raid gwneud hynny yn ôl y gyfraith, neu os ydych wedi rhoi caniatâd i ni wneud hynny.

Cyfleoedd Cyfartal

Rydym wedi ymrwymo i gyfleoedd cyfartal ac yn cymryd unrhyw gwynion am wahaniaethu o ddifrif. Mae'n bosibl y byddwn yn gwneud defnydd o gwynion ynghylch gwahaniaethu i adolygu ein polisïau a'n gweithdrefnau. Mae hyn er mwyn sicrhau ein bod yn trin pawb yn gyfartal.

Mae'n bosib y byddwn yn cadw cofnod o wybodaeth am gefndir ethnig, rhyw ac anabledd unrhyw un sy'n gwneud cwyn, fel bod modd i ni hybu a chynnal ein hymrwymiad i gyfleoedd cyfartal. Cedwir pob gwybodaeth yn gyfrinachol.

Sylwadau ac Awgrymiadau

Rydym yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau gan eu bod yn ein helpu i wella ein gwasanaethau. Anfonwch unrhyw sylwadau at castellbrychan@llyfrau.cymru

Cysylltu

Gallwch gysylltu â'n Prif Weithredwr, neu wneud ymholiadau cyffredinol, yma:

Cyngor Llyfrau Cymru
Castell Brychan
ABERYSTWYTH
Ceredigion
SY23 2JB

www.llyfrau.cymru

Ffôn: 01970 624151

Ebost: castellbrychan@llyfrau.cymru

Gallwch gysylltu â Chadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr ar ymddiriedolwyr@llyfrau.cymru neu trwy anfon llythyr i'r cyfeiriad uchod.

An English-language version of this document is also available /
Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg