

1. **GWEITHDREFN GWYNO GTADC**

- 1.1 Mae Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru wedi ymrwymo i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion y gallech fod yn ansicr yn eu cylch. Os yn bosib, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth fydd hawl gennych iddo y methwyd ei ddarparu gennym. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro a, lle bo modd, yn ceisio gwneud yn iawn i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o gwynion i wella ein gwasanaethau.

2. **PRYD I DDEFNYDDIO'R WEITHDREFN HON**

- 2.2 Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'n cwyno i ni, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a eglurwn isod.
- 2.3 Nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol i faterion 'Rhyddid Gwybodaeth' na mynediad at ddata. Cysylltwch â'n Swyddog Diogelu Data yng Ngwasanaeth Tân ac Achub De Cymru, Parc Busnes Forest View, Llantrisant, CF72 8LX neu drwy law e-bost diogeludata@decymru-tan.gov.uk

3. **DATRYSIAD ANFFURFIOL:**

- 3.1 Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r person yr ydych yn delio ag ef. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn tynnu ein sylw atynt. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn esbonio pam, a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

4. **SUT I FYNEGI PRYDER NEU GŴYN FFURFIOL**

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gwyno M5 gan y person yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef. Dywedwch wrthynt eich bod yn dymuno i ni ddelio â'ch cwyn yn ffurfiol.
- Mae croeso i chi gysylltu â'n pwynt cyswllt ar gyfer cwynion ar 01443 232000 os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn.
- Mae croeso i chi gysylltu drwy law e-bost gtadc@decymru-tan.gov.uk
- Cewch ddefnyddio'r ffurflen cysylltu â ni ar ein gwefan www.decymru-tan.gov.uk/cysylltu-a-ni/
- Ysgrifennwch atom: Goruchwyliwr Cymorth Busnes, Uned Cefnogi Busnes, Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru, Parc Busnes Forest View, Llantrisant, CF72 8LX.
- I roi gwybod am Bryder Diogelwch Tân Busnes, mae croeso i chi gysylltu â'n tîm Busnes Diogelwch Tan ar 01268 909408 os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn. Neu cwblhewch y ffurflen ar y ddolen hon

<https://www.decymru-tan.gov.uk/eich-diogelwch-a-lles/mewn-busnes/adrodd-am-bryder-yng-hylch-diogelwch-tan/>

- 4.1 Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen M5 ar gael yn Gymraeg a Saesneg ac maent hefyd ar gael mewn print bras.

5. **DELIO Â'CH PRYDERON**

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn pum diwrnod gwaith a byddwn yn rhoi gwybod i chi sut byddwn yn bwriadu mynd i'r afael ag e.
 - Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi a sefydlu a oes gennych unrhyw ofynion, er enghraifft, a oes angen dogfennau print bras arnoch chi.
 - Byddwn yn delio â'ch pryder mewn modd agored a gonest.
 - Byddwn yn sicrhau na fydd eich trafodion â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.
- 5.1 Fel arfer, rhaid dweud wrthym am eich pryderon o fewn 6 mis. Fel arall nid oes modd i ni eu hystyried. Mae hyn achos ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn dal yn ffres ym meddyliau pawb.
- 5.2 O dan amgylchiadau arbennig, mae'n bosib y byddwn yn gallu edrych ar bryderon y tynnwyd ein sylw atynt yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid i chi egluro pam nad ydych wedi gallu dod ag ef i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn iawn. Ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl, dan unrhyw amgylchiadau.
- 5.3 Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, byddwn angen eu caniatâd ganddynt i chi weithredu ar eu rhan.

6. **YMCHWILIAD**

- 6.1 Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi gofyn iddynt ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol ymchwilio iddo ac ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn trosglwyddo'r gŵyn i'n Tîm Datrysiaidau i ymchwilio iddi.
- 6.2 Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym am ba ganlyniad yr ydych yn gobeithio ei gael.
- 6.3 Byddwn yn ceisio datrys pryderon cyn gynted â phosibl a disgwyliwn ymdrin â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod i chi o fewn yr adeg hon pam y credwn y bydd yn cymryd yn hirach i ymchwilio.
- Dweud wrthyh faint o amser y disgwylwn iddi gymryd.
- Gadael i chi wybod lle'r ydym wedi cyrraedd gyda'n hymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthyh a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

- 6.4 Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.
- 6.5 Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, gallem awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.
- 6.6 Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth yr ydych wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os bydd angen, byddwn yn siarad â'r staff neu bobl eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisiâu, unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

7. CANLYNIAD

- 7.1 Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym yn ei ddarganfod. Os bydd angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.
- 7.2 Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthyh beth ddigwyddodd a pham.
- 7.3 Os byddwn yn gweld bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthyh beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal hyn rhag digwydd eto.
- 7.4 Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

8. YR OMBWDSMON

- 8.1 Os byddwn yn methu â datrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os credwch eich bod chi eich hun, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:
- Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael o ganlyniad i ryw fethiant ar ran y darparwr gwasanaeth.
 - Wedi bod dan anfantais yn bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

8.2 Mae'r Ombwdsmon fel arfer yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw yn gyntaf a rhoi cyfle i ni wneud pethau'n iawn. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: gofyn@ombwdsmon.cymru
- Y Wefan: www.ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

8.3 Mae sefydliadau eraill sy'n ystyried cwynion hefyd. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn delio â chwynion am wasanaethau Cymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

9. **DYSGU GWERSI**

9.1 Rydym yn trin eich pryderon a'ch cwynion yn ddifrifol ac yn ceisio dysgu gan unrhyw gamgymeriadau a wnaethpwyd gennym. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn ac maent yn cael gwybod am yr holl gwynion difrifol. Bydd y Pwyllgor AD a Chydraddoldeb yn derbyn adroddiad ddwywaith y flwyddyn a bydd hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion ddwywaith y flwyddyn gan adrodd i'r Awdurdod Tân o leiaf unwaith y flwyddyn.

9.2 Lle mae angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn eich hysbysu pan fydd newidiadau a addawyd gennym yn dod i rym.

10. **BETH RYDYM YN EI DDISGWYL GENNYCH CHI**

10.1 Ar adegau o drafferth neu drallod, gall pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau gofidus neu ofidus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried bod ymddygiad yn annerbyniol o ganlyniad i rywun bod yn rymus neu'n benderfynol yn unig.

10.2 Credwn fod gan bob achwynnydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall, a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Disgwylwn felly i chi fod yn foneddigaidd ac yn gwrtais wrth ymwneud â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol, na dyfalwch afresymol.

M5 - Ffurflen Ymholiadau, Cwynion a Chanmoliaeth

Noder: Dylai'r person a brofodd y sefyllfa lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych chi'n llenwi hwn ar ran rhywun arall, dylech lenwi Adran C hefyd.

Os na fyddwch yn darparu eich manylion cyswllt, ni allwn roi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am y canlyniad.

A: Y Sefyllfa - eich ymholiad, cwyn neu ganmoliaeth

Rhowch gymaint o wybodaeth ag y gallwch am y sefyllfa. Megis:

- Enw'r adran/adran/gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu/y bobl sy'n gysylltiedig.
- Beth ydych chi'n meddwl y gwnaethant o'i le, neu beth maen nhw wedi methu â'i wneud?
- Beth ydych chi'n meddwl wnaethon nhw'n iawn?
- Disgrifiwch sut yr effeithiwyd arnoch chi'n bersonol.
- Beth ydych chi'n meddwl y dylid ei wneud i wneud pethau'n iawn?
- Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r sefyllfa gyntaf?
- A ydych chi eisoes wedi mynegi eich pryderon i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion cryno am sut a phryd y gwnaethoch hynny:
- Os oes mwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, dywedwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:
- Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, atodwch nhw gyda'r ffurflen hon.

Cewch barhau ar dudalennau ychwanegol yn ôl yr angen.

B: Eich Manylion

Enw:	
Teitl:	
Cyfeiriad	
Cod Post	
Eich cyfeiriad e-bost:	
Ffôn:	
Nodwch isod sut yr hoffech i ni gysylltu â chi:	

Eich gofynion: Os yw ein ffordd arferol o ymdrin ag ymholiadau, cwynion a chanmoliaeth yn ei gwneud yn anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad Cymraeg neu Saesneg yn iaith gyntaf i chi neu os oes angen ichi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol, rhowch wybod i ni fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

C: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Noder: Rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person sydd wedi profi'r sefyllfa.

Enw:	
Teitl:	
Cyfeiriad	
Cod Post	
Eich cyfeiriad e-bost:	
Ffôn:	
Nodwch isod sut y byddai'n well ganddynt i ni gysylltu â nhw:	

Llofnod:	Dyddiad:

Pan fyddwch wedi llenwi'r ffurflen hon, anfonwch hi ac unrhyw dystiolaeth gysylltiedig at:

Goruchwyliwr Cymorth Busnes
Uned Cymorth Busnes
Gwasanaeth Tân ac Achub De Cymru
Parc Busnes Forest View
Llantrisant
CF72 8LX