Cyngor Celfyddydau Cymru

Gweithdrefn Gwyno

Hydref 2019

Cyngor Celfyddydau Cymru
Arts Council of Wales

Noddir gan Lywodraeth Cymru
Sponsored by Welsh Government

hyderus o ran anabledd
CYFLOGWR

Mae Cyngor Celfyddydau Cymru yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth mewn print bras, Braille, ar dâp sain ac ar ffurf Iaith Arwyddion Prydain. Byddwn yn ceisio darparu gwybodaeth mewn ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg ar gais.

Mae Cyngor Celfyddydau Cymru yn gweithredu polisi cyfle cyfartal.

Tabl Cynnwys

Cyflwyniad 4

Beth allaf gwyno amdano? 4

Yr hyn na allwch gwyno amdano 4

Sut ydw i'n gwneud cwyn? 5

Pryd y byddaf yn clywed gennych? 6

Ffyrdd eraill o wneud cwyn 7

Eich gwybodaeth bersonol 9

Cyfle cyfartal 9

Sylwadau ac awgrymiadau 9

Cysylltu â ni 10

Comisiynydd yr Iaith Gymraeg 10

Comisiynydd Gwybodaeth 10

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 11

Cyflwyniad

Mae’r gweithdrefnau yn yr adran hon yn sicrhau bod Cyngor Celfyddydau Cymru (CCC) yn ymateb yn briodol i gwynion. Mae holl ddosbarthwyr y loteri yn y DU yn defnyddio’r weithdrefn hon. Mae’r darpariaethau hyn yn berthnasol i’n gweithwyr, aelodau ein Cyngor, ein Pwyllgorau a’r Ymgynghorwyr Cenedlaethol, ac i bob agwedd ar ein gwaith, nid arian y loteri yn unig.

Ni fydd gwneud cwyn yn effeithio ar lefel y gwasanaeth y byddwch yn ei dderbyn gennym ni mewn unrhyw ffordd. Er enghraifft, os yw eich cwyn yn ymwneud â chais am gyllid, ni fydd hyn yn effeithio ar eich siawns o gael grant gennym ni yn y dyfodol.

Beth allaf gwyno amdano?

Gallwch gwyno os ydych yn credu:

- bod‘camweinyddu’ wedi digwydd (er enghraifft, os ydym wedi oedi, gwneud camgymeriadau neu fethu â dilyn y gweithdrefnau yn ein proses ymgeisio);
- ein bod wedi methu â rhoi mynediad at wybodaeth i chi neu wedi rhoi cyngor neu wybodaeth anghywir i chi;
- nad ydym wedi eich trin yn gwrtais; neu
- ein bod wedi gwahaniaethu yn eich erbyn neu nad ydym wedi eich trin yn deg.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â chais am gyllid, ni allwn ystyried eich cais eto ond os:

- byddwn yn darganfod (drwy ddelio â chwyn) nad oeddem wedi dilyn y gweithdrefnau cyhoeddedig wrth asesu eich cais;
- gallwch ddangos ein bod wedi camddeall rhan sylweddol o’ch cais; neu
- gallwch ddangos nad oeddem wedi cymryd sylw o wybodaeth berthnasol.

Os oes arnoch angen unrhyw gymorth, gallwch gysylltu â’ch canolfan Cyngor ar Bopeth leol (gellir cael eu manylion cyswllt mewn llyfrau ffôn neu ar www.citizensadvice.org.uk).

Byddwn yn cadw pob cwyn yn gyfrinachol. Os byddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn eich trin â pharch, ac rydym yn disgwyl i chi drin ein staff yn yr un ffordd.

Yr hyn na allwch gwyno amdano

Gallwch deimlo’n siomedig os byddwn yn gwrthod eich cais am gyllid, ond ni allwch ddefnyddio’r weithdrefn gwyno i apelio yn erbyn ein penderfyniad ynglŷn â rhoi grant os ydym wedi dilyn ein proses gwneud penderfyniadau yn gywir.

Os hoffech gwyno am rywbeth neu rywun rydym ni wedi'i ariannu o bosibl, gweler ein gwefan am ragor o fanylion am sut i wneud hyn.

Ni allwch gwyno am ein polisïau cyhoeddedig neu unrhyw un o bolisïau'r llywodraeth. Os oes gennych unrhyw sylwadau ynglŷn â'n polisïau, anfonwch y rhain at ein Prif Weithredwr.

Peidiwch â defnyddio'r weithdrefn gwyno hon i wneud cwyn am unrhyw dwyll yr ydych yn credu ei fod wedi digwydd. Dylech adrodd ar hyn dan Bolisi Chwythu'r Chwiban CCC.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Cam un

Os nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth yr ydych wedi'i dderbyn, cysylltwch â'r adran neu'r aelod o staff yr oeddech wedi delio ag ef/hi gyntaf, o fewn 3 mis i'r weithred neu'r penderfyniad y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato. Byddant yn ceisio cywiro pethau. Efallai y byddwch yn ansicr ynglŷn â pha wybodaeth y dylech ei chynnwys neu'r ffordd orau o nodi eich cwyn. Dylech nodi'r ffeithiau mor glir â phosibl, mewn trefn resymegol, a chynnwys y wybodaeth ganlynol:

- Yn gryno, beth mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef
- Pryd y digwyddodd
- Pwy oedd wedi delio â'r mater yn wreiddiol
- Yr hyn y byddech yn dymuno iddo ddigwydd er mwyn cywiro'r sefyllfa

Cofiwch gynnwys manylion a dyddiadau pwysig lle bo'n bosibl. Gallwn roi gwybodaeth i chi ynglŷn â sut y byddwn yn prosesu eich cwyn. Gobeithiwn y byddwn yn gallu datrys cwynion cyn gynted â phosibl yn y modd hwn. Rhoddir ein manylion cyswllt yn yr adran 'Cysylltu' ar ddiwedd y ddogfen hon.

Cam dau

Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb y byddwch yn ei dderbyn, gallwch fynd â hyn ymhellach drwy gysylltu â'n Prif Weithredwr: corfforaethol@celf.cymru

Dywedwch wrthym:

- beth ddigwyddodd;
- pryd y digwyddodd;
- pwy oedd wedi delio â chi; a
- yr hyn y byddech yn dymuno i ni ei wneud er mwyn cywiro pethau.

Lle bo'r gŵyn yn ymwneud â chais am gyllid a'i bod yn disgyn o fewn y canllawiau a amlinellir uchod, bydd hefyd angen copïau o'r wybodaeth ganlynol:

- Y cais gwreiddiol am gyllid i CCC
- Unrhyw ddogfennau neu ddeunyddiau eraill a amgaewyd gyda'r cais
- Y llythyr penderfyniad a dderbyniwyd oddi wrth CCC
- Unrhyw lythyrau neu ddogfennau eraill a anfonwyd gan y naill ochr neu'r llall mewn perthynas â'r cais

Dywedwch wrthym hefyd os oes unrhyw beth y mae angen i ni ei wybod ynglŷn â sut i gysylltu â chi.

Mae'n rhaid i chi wneud hyn o fewn pedair wythnos i dderbyn ein hymateb i gam un.

Os na allwch wneud eich cwyn yn ysgrifenedig, ffoniwch ni ar 03301242733.

Pryd y byddaf yn clywed gennych?

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

Byddwch yn derbyn ateb i'ch cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Os na allwn roi ateb llawn yn yr amser hwn, byddwn yn dweud wrthych pam a phryd yr ydych yn debygol o'i dderbyn.

Efallai y byddwn yn gofyn i chi ddod i gyfarfod gyda ni i drafod eich cwyn yn fwy manwl. Byddai'r cyfarfod hwn fel arfer yn cael ei gynnal o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn. Byddem yn anfon cofnod ysgrifenedig o'r cyfarfod atoch ac ateb ffurfiol i'ch cwyn oddi wrth ein Prif Weithredwr. Bydd y gŵyn a'r canlyniad yn cael eu cofnodi.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r ffordd yr ydym wedi defnyddio ein grymoedd i wneud, gwrthod neu reoli cyllid, gallwch symud ymlaen i gam tri. Os yw eich cwyn yn ymwneud

â'r ffordd yr ydym yn gweithredu unrhyw agwedd arall ar ein busnes, byddwn yn rhoi gwybod i chi am opsiynau eraill a allai fod yn agored i chi. Yn ein hymateb i gam dau, byddwn yn dweud wrthych a yw cam tri yn agored i chi.

Cam tri

Os nad ydych yn fodlon ag ateb ein Prif Weithredwr, gallwch gyfeirio eich cwyn at yr Adolygwr Cwynion Annibynnol (ACA).

Mae'r ACA yn ddiduedd a bydd yn gwrando ar ddwy ochr y gŵyn.

Nid yw'r ACA yn rhan o'n sefydliad ac mae eu hymchwiliadau a'u hargymhellion yn annibynnol. Gallwch chi ofyn i'r ACA ystyried eich cwyn, neu gall ein Prif Weithredwr ofyn iddynt wneud hynny. Ni chodir tâl am ddefnyddio'r ACA. Bydd swyddfa'r ACA yn cysylltu â chi o fewn pum diwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn.

Mae grym gan yr ACA i benderfynu a ddylid ymchwilio i gŵyn neu beidio, a byddant yn esbonio eu rhesymau os byddant yn penderfynu peidio ag ymchwilio iddi.

Os bydd yr ACA yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn darganfod ei bod yn gyfiawn, bydd ef neu hi yn argymell ffyrdd o gywiro pethau, a sut i atal sefyllfa debyg yn y dyfodol. Bydd yr ACA yn adrodd o fewn tri mis, ac fel arfer yn gynt. Fel rheol, byddwn yn gwneud unrhyw newidiadau y mae'r ACA yn eu hargymell i'n gweithdrefnau presennol cyn gynted â phosibl.

Ni all yr ACA ystyried cwynion nad ydynt wedi bod drwy'r weithdrefn a nodir yn y ddogfen hon. Os ydych am i'r ACA ystyried eich cwyn, rhaid gwneud hyn o fewn pedair wythnos i dderbyn ateb ein Prif Weithredwr.

Ni all yr ACA wrthdroi penderfyniadau cyllido neu wneud sylwadau ar neu newidiadau i'n cyfrifoldebau cyfreithiol a'n polisïau ar ddyfarnu grantiau.

Os hoffech fynd at Gam 3, cysylltwch â llywodraethu@celf.cymru a gwnawn drefniadau ar eich cyfer.

Ffyrdd eraill o wneud cwyn

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymchwilio i gwynion gan aelodau o'r cyhoedd sydd wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd camweinyddu gan sefydliadau cyhoeddus.

Dan y gyfraith, mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y Llywodraeth a'r gwasanaeth sifil, ac mae ganddo rymoedd eang i ymchwilio.

Nid yw'r Ombwdsmon fel arfer yn ymchwilio i gwynion os nad ydynt wedi bod drwy ein gweithdrefnau cwyno yn gyntaf.

Mae gwasanaethau'r Ombwdsmon yn rhad ac am ddim.

Gallwch gael taflen esboniadol ynglŷn â'r Ombwdsmon – gweler 'Cysylltu' ar ddiwedd y ddogfen hon.

Adolygiad barnwrol

Mae adolygiad barnwrol yn golygu y bydd barnwr yn archwilio eich cwyn i weld a ydym wedi ymddwyn yn anghyfreithlon. Ni all y barnwr ddyfarnu bod yn rhaid i ni newid penderfyniad cyllido, ond gall ofyn i ni ailystyried ein penderfyniad.

Cwynion am yr Iaith Gymraeg

Bydd cwynion sy'n ymwneud â materion yr iaith Gymraeg yn cael eu trafod yn y lle cyntaf gan Grŵp Monitro'r Iaith Gymraeg (GMIG) Cyngor Celfyddydau Cymru.

- Dylid cyfeirio cwynion yn ysgrifenedig at Gadeirydd GMIG a nodi 'cyfrinachol' arnynt.
- Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 3 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn, i gydnabod eich cwyn a'ch hysbysu y bydd yn cael ei hystyried yng nghyfarfod nesaf GMIG. Lle bo'n bosibl, bydd y cyfarfod yn cael ei gynnal o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn. Os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn eich hysbysu o'r rheswm ac yn nodi dyddiad.
- Yn y cyfarfod, bydd GMIG yn penderfynu a fydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, ac os bydd unrhyw gamau yn cael eu cymryd. Bydd cadeirydd GMIG yn eich hysbysu o'r penderfyniad yn ysgrifenedig.
- Bydd y gŵyn a'r canlyniad yn cael eu cofnodi gan GMIG er mwyn sicrhau dilyniant os eir â'r broses ymhellach.
- Os ydych yn anfodlon â'r canlyniad, gallwch ofyn i Uwch Dîm Rheoli (UDRh) Cyngor Celfyddydau Cymru ystyried y mater.
- Os bydd yr achwynydd yn dal i fod yn anfodlon â'r canlyniad yn dilyn adolygiad yr UDRh, mae hawl ganddo/ganddi fynd at Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu'r Adolygwr Cwynion Annibynnol fel yr amlinellir uchod yng Ngham Tri y Weithdrefn Gwyno.
- Bydd canlyniad yr Adolygiad Annibynnol yn cael ei gofnodi gan GMIG er mwyn sicrhau cysondeb, os eir â'r broses ymhellach (gweler Adolygiad Barnwrol).

Rhyddid Gwybodaeth

Mae ein cynllun cyhoeddi yn rhoi manylion ynglŷn â pha wybodaeth yr ydym yn sicrhau ei bod ar gael i'r cyhoedd fel rheol.

Os ydych eisiau gwybodaeth nad ydym yn ei chynnwys yn ein cynllun cyhoeddi, mae Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 yn rhoi hawl i chi ofyn i ni amdani. Dan y Ddeddf, mae'n rhaid i ni roi'r wybodaeth yr ydych yn gofyn amdani i chi oni bai nad yw wedi'i chwmpasu gan y Ddeddf (hynny yw, ei bod wedi'i 'heithrio'). Os yw'r wybodaeth yr ydych ei heisiau wedi'i heithrio, mae'n rhaid i ni ddweud wrthych pam.

Os nad ydych yn cytuno â ni, dylech ddilyn camau un a dau o'r gweithdrefnau a nodir yn y ddogfen hon. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch ofyn i'r Comisiynydd Gwybodaeth adolygu ein penderfyniad.

Gallwch gael copi o'n cynllun cyhoeddi drwy fynd i www.cyngorcelfyddydaucymru.org.uk neu drwy ffonio 03301242733.

I gysylltu â'r Comisiynydd Gwybodaeth, gweler 'Cysylltu' ar ddiwedd y ddogfen hon.

Eich gwybodaeth bersonol

Os ydych yn defnyddio ein gweithdrefn gwyno, rydych yn cytuno ein bod yn gallu defnyddio unrhyw wybodaeth bersonol yr ydych yn ei hanfon atom at ddibenion sy'n gysylltiedig â'ch cwyn. Gallwn hefyd roi eich gwybodaeth bersonol i bobl a sefydliadau eraill os oes yn rhaid i ni wneud hynny dan y gyfraith neu os ydych wedi rhoi caniatâd i ni.

Cyfle cyfartal

Rydym wedi ymrwymo i gyfle cyfartal ac rydym yn cymryd cwynion ynglŷn â gwahaniaethu o ddifrif.

Gallwn ddefnyddio cwynion ynglŷn â gwahaniaethu i adolygu ein polisïau a'n gweithdrefnau. Mae hyn er mwyn sicrhau ein bod yn trin pawb yn gyfartal.

Gallwn gofnodi gwybodaeth ynglŷn â chefndir ethnig, rhyw ac anabledd pawb sy'n gwneud cwyn er mwyn hybu a chynnal ein hymrwymiad i gyfle cyfartal. Byddwn yn cadw'r holl wybodaeth yn gyfrinachol.

Sylwadau ac awgrymiadau

Rydym yn croesawu sylwadau ac awgrymiadau gan eu bod yn ein helpu i wella ein gwasanaethau. Anfonwch unrhyw sylwadau neu awgrymiadau at y Rheolwr Cydymffurfiaeth a Gwybodaeth. Mae'r manylion cyswllt yn yr adran 'Cysylltu â ni'.

Cysylltu â ni

Gallwch gysylltu â'n Prif Weithredwr a'n Rheolwr Cydymffurfiaeth a Gwybodaeth yn:
Cyngor Celfyddydau Cymru
Plas Bute
Caerdydd
CF10 5AL

Gwefan: celf.cymru

Ffôn: 0845 8734 900

E-bost: corfforaethol@celf.cymru

Gallwch gael cyfeiriadau ein holl swyddfeydd oddi ar ein gwefan, neu drwy ffonio 03301242733. Gallwch hefyd wneud ymholiadau cyffredinol ar y rhif hwnnw.

Ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â materion yr iaith Gymraeg, gellwch gysylltu â:

Comisiynydd yr Iaith Gymraeg

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

Ffôn: 0345 6033 221

E-bost: post@comisiynyddygymraeg.cymru

I gael gwybodaeth ynglŷn â'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, gallwch gysylltu â'r:

Comisiynydd Gwybodaeth

Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Swydd Gaer
SK9 5AF

Ffôn: 0303 123 1113

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

Gallwch gael taflen esboniadol ynglŷn â'r Ombwdsmon oddi wrth:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed,
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 7900203

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru