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 gwefanwww.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-ynghylch-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 wrthych 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 Datrysiadau 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 wrthych faint o amser y disgwyliwn iddi gymryd.
- Gadael i chi wybod lle'r ydym wedi cyrraedd gyda'n hymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud wrthych 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 sgyrsiau, 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 polisïau, 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 wrthych 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 wrthych 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 achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall, a'i barchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Disgwyliwn 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.

Atodiad 1

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