

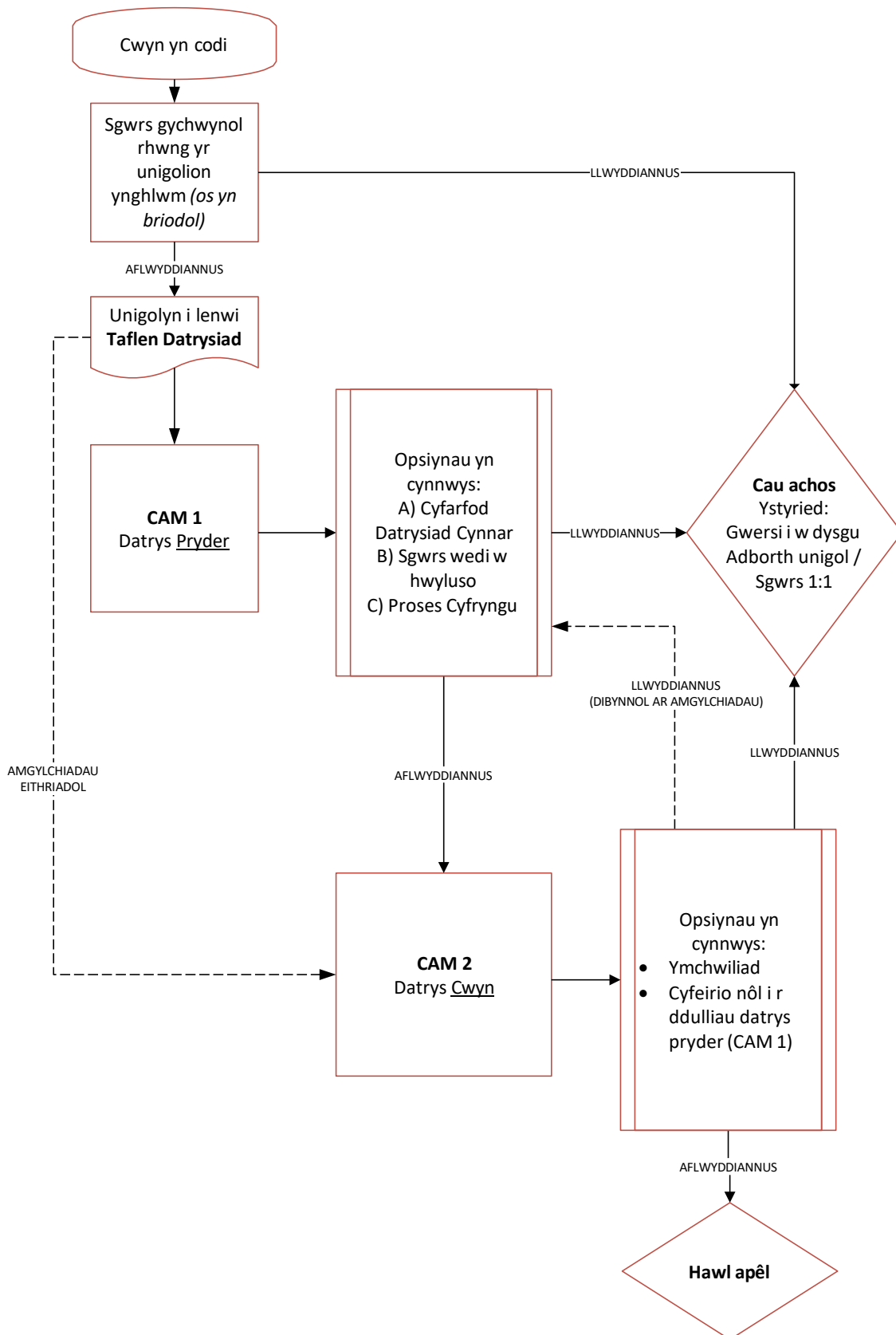
Pryderon a Chwynion (Staff)



Cynnwys – Gweithdrefn Datrys Pryderon a Chwynion (Staff)

Gweithdrefn Datrys Pryderon a Chwynion.....	4
1. Diffiniadau – Datrys Pryderon a Chwynion.....	4
2. Y Drefn - CAM 1 (Datrys Pryder).....	4
3. Dulliau Datrys Pryderon.....	5
4. Y Drefn – CAM 2 (Datrys Cwynion).....	6
5. Y Drefn Apelio.....	7
6. Hanes Adolygu.....	7
Atodiad 1 - Taflen Datrysiad Cwyn	8
Atodiad 2 - Diffiniadau Bwlio ac Aflonyddu.....	10
Atodiad 3 - Taflen Asesiad Risg Atal	12

Siartlif – Gweithdrefn Datrys Pryderon a Chwynion



Gweithdrefn Datrys Pryderon a Chwynion

1. Diffiniadau – Datrys Pryderon a Chwynion

Prif fwriad y weithdrefn fydd ceisio cynnig dull amserol, cefnogol a rhagweithiol ar gyfer datrys pryderon yn y gweithle i geisio sicrhau canlyniadau adeiladol cyn iddynt droi yn gwynion.

Cyfeirir ymhellach at bwmpas a phrif egwyddorion cysylltiedig a'r weithdrefn hon yn y **Polisi Datrys Pryderon a Chwynion**.

Gweler ddiffiniadau o ymddygiadau gellir eu dehongli fel **Bwlio ac/neu Aflonyddu yn Atodiad 2**.

Gweler ddiffiniadau o ymddygiadau gellir eu dehongli fel camymddwyn difrifol yn y **Polisi/Gweithdrefn Disgyblaeth**.

2. Y Drefn - CAM 1 (Datrys Pryder)

Y cam cyntaf a phwysicaf wrth geisio datrys pryderon yw cael sgwrs prydlon ac anffurfiol. Bydd gwneud hyn yn osgoi i bryder (hyn a gyfeirir ato o dan CAM 1 yn y Weithdrefn hon) gael ei uchafu i fod yn gwyn swyddogol (CAM 2) ac yn lleihau risg o dor-perthynas(au).

Cwyn yn ymwneud ag unigolyn/unigolion

Pan yn briodol, mae'r Cyngor yn annog i'r aelod staff geisio cael sgwrs uniongyrchol gyda'r unigolyn sy'n achosi'r pryder iddynt a chanolbwyntio ar ddod o hyd i ganlyniad sy'n dderbyniol i'r ddau barti. Pan nad yw'r unigolyn yn teimlo ddigon hyderus i wneud hynny neu pan nad yw amgylchiadau yn briodol, dylid yr aelod staff drafod gyda eu rheolwr llinell fel man cychwyn neu gyda uwch reolwr / parti annibynnol (os yw'n fwy addas).

Cwyn yn ymwneud a phrosesau a gweithdrefnau

Dylai'r aelod staff drafod unrhyw bryderon gyda'u rheolwr llinell fel man cychwyn neu gyda uwch reolwr / parti annibynnol (os yw'n fwy addas).

Taflen Ddatrysiad

Os nad yw'r materion uchod wedi ei ddatrys trwy ddilyn y dulliau uchod neu bod amgylchiadau yn gwneud y drafodaeth yn anodd (e.e. pan fo materion dan sylw yn rhai difrifol), gall aelod staff gyflwyno **Taflen Ddatrysiad (Atodiad 1)** i'w rheolwr llinell fel man cychwyn (neu uwch reolwr/parti annibynnol os nad yw'n addas i'w yrru i'r rheolwr).

Ar ôl derbyn y **Taflen Ddatrysiad**, bydd disgwyl i'r rheolwr asesu'r llwybr datrys priodol ac ymateb yn brydlon. Bydd y ffactorau canlynol yn cael eu hystyried yn y cam asesu datrysiad:

- difrifoldeb a chymhlethdod y materion sy'n cael eu codi
- ymdrechion blaenorol i ddatrys y sefyllfa

- pryderon/cwynion blaenorol.

Gall y rheolwr drafod y dull mwyaf priodol i ddatrys y pryder/gŵyn gyda'r aelod staff. Mae hefyd yn bosib cynnwys cynrychiolydd Undeb a/neu gydweithiwr neu Adnoddau Dynol yn y drafodaeth hon os nad yw'r llwybr sy'n cael ei argymhell yn glir.

Disgwyliwn i'r sawl sydd yn codi'r pryder roi ystyriaeth ddifrifol i'r prosesau hyn, a'u rôl wrth geisio canfod datrysiad, a pheidio â'u diystyru heb reswm da.

Gweler y **Siart Lif** ar dudalen 3 o'r weithdrefn am fraslun o'r camau wrth geisio datrys pryder neu gwyn.

3. Dulliau Datrys Pryderon

Gall y dulliau datrys pryderon gynnwys yr isod:

<p>a. Cyfarfod Datrysiad Cynnar</p> <p>Gellir datrys llawer o faterion yn y gweithle yn ystod y Cyfarfod Datrys Cynnar. Mae'n rhoi cyfle i reolwyr a gweithwyr drafod materion mewn modd gefnogol ac mewn fforwm adeiladol. Os nad yw'r aelod staff wedi ceisio datrys materion yn anffurfiol, gall y rheolwyr eu hannog i gael sgwrs uniongyrchol â'r person addas i geisio datrys y mater os yw'n addas i'r sefyllfa.</p>
<p>b. Sgwrs wedi'i hwyluso</p> <p>Mae sgwrs wedi'i hwyluso yn drafodaeth gyfrinachol rhwng yr holl bartïon, sydd yn rhannu yr un egwyddorion â chyfyngu. Fodd bynnag, mae'n fyrrach ac yn llai strwythuredig na sgwrs gyfyngu a bydd yn caniatáu dod â phobl at ei gilydd yn gynharach. Mae'n darparu amgylchedd diogel, cyfrinachol i drafod pryderon mewn amgylchedd gefnogol ac adeiladol. Mi all y rheolwr, uwch reolwr, cynrychiolydd undeb/cydweithiwr neu aelod(au) o'r Tîm Ymgynghorol Adnoddau Dynol fod yn bresennol i hwyluso'r sgwrs fel sy'n briodol.</p> <p>Bydd yr hwylusydd yn creu'r cyfle ar gyfer sgwrs rhwng yr unigolion priodol gyda'r nôd o gyrraedd canlyniad sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr.</p> <p>Cwblheir y mwyafrif o sgwrsiau a hwylusir mewn cyfarfod gyda hwyluswyr sy'n niwtral ac yn anfeirniadol trwy gydol y broses. Bydd y pwyslais ar y partïon sydd ynghlwm â'r broses i ddod i ddatrysiad ac i gynnig ffordd ymlaen.</p>
<p>c. Cyfyngu (Mediation)</p> <p>Mae cyfyngu yn broses ddatrys mwy strwythuredig sydd yn gallu bod yn hynod effeithiol i ddatrys pryderon yn y gweithle. Bydd y mater yn cael ei gyfeirio at gyfyngwr profiadol sydd wedi ei hyfforddi. Gall y cyfyngwr gysylltu â'r ddau barti ac esbonio'r egwyddorion a'r broses.</p> <p>Mae'r broses yn cynnwys:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dau gyfarfod preifat ar wahân rhwng y cyfyngwr a'r partïon • cyfarfod ar y cyd wedi'i hwyluso • dod i gytundeb a chau'r cyfarfod

Mae cyfryngu yn broses wirfoddol a chyfrinachol. Bydd y pwyslais ar y partïon sydd ynghlwm â'r broses i ddod i ddatrysiad ac i gynnig ffordd ymlaen.

Bydd y cyfryngwr yn annog partïon i gael sgwrs agored, gonest a pharchus gyda'r nod o ddod i ganlyniad sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr. Os yn llwyddiannus, bydd y cyfryngwr yn cefnogi'r partïon i lunio cytundeb.

Ar ôl i'r cyfryngu ddod i ben, gall y partïon gytuno i eraill dderbyn copi o'r cytundeb ysgrifenedig terfynol hwn. Ni fydd unrhyw barti yn derbyn unrhyw adborth gan y cyfryngwr am faterion a godwyd ac a drafodwyd, oni bai fod yna gytundeb i wneud hynny.

Gweler y **Weithdrefn Gyfryngu** am fanylion pellach.

4. Y Drefn – CAM 2 (Datrys Cwynion)

Lle mae pob ymdrech rhesymol wedi ei wneud i ddatrys y pryder, neu mewn amgylchiadau eithriadol lle na fydd CAM 1 yn berthnasol (e.e. pan fo natur yr honiadau yn ddifrifol), yna gellir cyflwyno'r Daflen Datrysiad i'r Cyfarwyddwr Ddinesig, y Pwyllgor Staffio neu'r Is-bwyllgor Ymchwilio fel y bo'n perthnasol.

Os yw'r honiadau'n ddifrifol ac yn seiliedig ar y wybodaeth sydd i law, efallai y bydd angen i Bwyllgor Staffio'r Cyngor neu is-bwyllgor ymchwilio enwebedig ystyried a oes sail i wahanu unigolion yn y gwethle fel cam cyntaf neu ataliad dros dro fel arall. (e.e. os oes tor mewn perthynas neu os yw'r honiad yn ymwneud â bwlio ac aflonyddu). Gweler **Aseiad Risg Atal (Atodiad 3)** gydag ystyriaethau wrth benderfynu hyn.

Bydd disgwyliad i Cyfarwyddwr Ddinesig arain ar yr ymchwiliad yn arferol ac fe all aelod o'r pwyllgor staffio fod ar gael i gefnogi gyda'r ymchwiliad os y bydd angen. Yn ddibynnol ar yr amgylchiadau, gellir ystyried os fydd angen mwy nag un o aelodau i fod yn cynnal yr ymchwiliad.

Os yw'r gwyn yn ymwneud a Chyfarwyddwr Ddinesig neu'n ymwneud a hi, bydd Pwyllgor Staffio'r Cyngor yn arwain yr ymchwiliad.

a. Proses:

- Pennaeth yr Adran (neu ddirprwy enwebedig) yn penodi ymchwilydd.
- Ymchwilydd yn cydnabod y gŵyn a threfnu cyfarfod gyda'r achwynydd cyn gynted â phosib.
- Ymchwilydd yn cynnal ymchwiliad ac yn cyf weld y sawl a honnir i fod yn gyfrifol a chyf weld unrhyw dystion perthnasol.
- Ymchwilydd yn casglu'r holl wybodaeth berthnasol.
- Dylid cwblhau ymchwiliad o fewn amser rhesymol o ddyddiad cyflwyno'r Daflen Ddatrysiad i'r Pennaeth Adran (neu ddirprwy enwebedig). Dylai'r ymchwilydd gyfathrebu gyda'r sawl perthnasol os oes oedi a'r rheswm am hynny.
- Ymchwilydd yn cwblhau adroddiad a'i gyflwyno i'r Pennaeth Adran (neu ddirprwy enwebedig) am ystyriaeth.
- Ymchwilydd yn rhannu'r canlyniad gyda'r holl bartïon perthnasol. Mae'n arfer da i fod yn adrodd yn ôl ar lafar lle'n bosib/berthnasol.

- Bydd holl bartïon perthnasol yn derbyn copi o'r adroddiad ac unrhyw atodiadau perthnasol i'r gŵyn.

Yn dilyn yr ymchwiliad gall fod angen i'r Adran ystyried unrhyw argymhellion sy'n deillio o'r ymchwiliad. Gall hyn gynnwys yr angen i ail ystyried dulliau anffurfiol a nodir yn y weithdrefn uchod fel ffordd o wella'r berthynas wrth symud ymlaen.

5. Y Drefn Apelio:

Os nad yw'r achwynydd yn hapus gyda chanlyniad yr ymchwiliad ffurfiol yna bydd ganddynt hawl i apelio'n ysgrifenedig yn erbyn y penderfyniad. Bydd angen gwneud hyn o fewn 7 diwrnod calendr o dderbyn yr ymchwiliad yn ysgrifenedig a bydd angen nodi yn glir eu sail dros yr apêl. Gwrandewir ar unrhyw apeliadau o flaen Pennaeth Adran neu Bennaeth Adran annibynnol, fel sy'n briodol.

6. Hanes Adolygu

Fersiwn	Dyddiad Cyhoeddi	Dyddiad Adolygu	Crynodeb o Addadiadau
1af	14/11/24	30/11/27	Gweithdrefn Newydd



ATODIAD 1 - TAFLEN DATRYSIAD CWYN

Enw'r gweithiwr:	
Teitl swydd:	
Uned:	
Adran:	
Manylion:	
Ynglŷn â phwy/beth mae'r gŵyn yn ymwneud ag o/hi?	
Crynodeb o'r gŵyn:	
Nodwch fanylion eich cwyn (gan fod mor fanwl â phosib', yn enwedig â dyddiadau, amser, lleoliadau a'r rhai a oedd ynghlwm).	
Unigolion a oedd ynghlwm â'r digwyddiad/gŵyn honedig:	
Nodwch enwau a manylion cyswllt unrhyw rai a oedd ynghlwm â'ch cwyn, gan gynnwys unrhyw dystion, os gwelwch yn dda.	
Camau anffurfiol a gymerwyd eisoes:	
Nodwch fanylion y camau a gymerwyd i ddatrys y mater yn anffurfiol a'r rheswm pam eich bod yn anfodlon â'r canlyniad hynny (os yw'n briodol).	

Canlyniad y dymunir ei gael:

Nodwch beth rydych yn ceisio ei gael fel canlyniad i'ch cwyn a sut rydych yn rhagweld y gellir ei ddatrys. Nodwch beth ydych chi yn fodlon ei wneud/ei gyfrannu er mwyn ceisio cyrraedd datrysiad.

Datganiad - Rwy'n cadarnhau bod y datganiadau uchod yn wir hyd y gwn ac y credwn i. Rwy'n deall y gallai gwneud datganiadau ffug, maleisus neu anwir gael ei ystyried gan yr Adran fel camymddwyn difrifol ac, os ystyrir bod y gwyn yn un faleisus, bydd ymchwiliad i'r mater o dan y Polisi Disgyblu.

Ffurflen wedi'i chwblhau gan y gweithiwr:

Llofnod:

Dyddiad:

I'w gwblhau gan yr Adran:

Dyddiad derbyn y ffurflen:

Enw'r sawl a'i derbyniodd a'u rôl:

Dyddiad cydnabod:

Llofnod:

Atodiad 2 - Diffiniadau Bwlio ac Aflonyddu

Gall fod yn anodd iawn adnabod achosion o fwlio ac aflonyddu neu hyd yn oed wahaniaethu rhyngddynt oherwydd gall diffiniadau unigolion o'r ddau amrywio.

Mae cyfraith cydraddoldeb yn gwarchod unigolion rhag gwahaniaethu ac aflonyddu ar sail eu 'nodweddion gwarchodedig'. Caiff unigolion eu gwarchod rhag gwahaniaethu uniongyrchol ac anuniongyrchol wrth ymgeisio am swydd, yn ystod eu cyflogaeth ac ar ôl i'r berthynas weithio ddod i ben.

Mae'r gyfraith yn rhoi gwarchodaeth yn seiliedig ar y nodweddion gwarchodedig a ganlyn:

- Oedran
- Anabledd
- Ail-aseiniad rhyw
- Priodas a phartneriaeth sifil
- Beichiogrwydd a mamolaeth
- Hil
- Crefydd neu gred
- Rhyw
- Cyfeiriadedd rhywiol

Gall ymddygiad fod yn aflonyddwch p'un a yw'r person sy'n ymddwyn yn y modd hynny yn bwriadu bod yn sarhaus ai peidio. Gall rhywbeth a fwriadwyd i fod yn 'jôc' sarhaus person arall. Mae gwahanol bobl yn meddwl fod gwahanol bethau yn dderbyniol. Mae gan bawb yr hawl i benderfynu pa ymddygiad sy'n dderbyniol ac i bobl eraill barchu eu teimladau.

Efallai y bydd y diffiniadau a ganlyn o gymorth wrth bennu natur y gŵyn:

- **Bwlio** – “ymddygiad ymosodol, bygythiol, maleisus neu sarhaus, camddefnydd o bŵer sy'n tanseilio, bychanu, athrodi neu anafu'r derbynnnydd.” (Canllawiau ACAS, 2010).
- **Aflonyddwch** – “ymddygiad dieisiau sy'n ymwneud â nodwedd warchodedig berthnasol, gyda'r bwriad neu'r effaith o amharu ar urddas unigolion neu greu awyrgylch brawychus, gelyniaethus, diraddiol, bychanus neu sarhaus.”(Canllawiau ACAS, 2010)

Mae'r canlynol yn enghreifftiau o'r mathau o ymddygiad y gellir eu dehongli fel bwlio neu aflonyddu; nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr ond ei bwriad yw rhoi syniad o'r mathau o ymddygiad yr ymdrinnir â hwy yn y polisi hwn:

- cario straeon maleisus, neu ddweud rhywbeth sarhaus neu ymddwyn yn sarhaus (yn enwedig ynghylch nodweddion gwarchodedig)

- rhannu gwybodaeth sy'n gritigol am rywun gyda phobl nad oes angen iddynt wybod
- gwawdio neu iselhau rhywun – pigo arnynt neu wneud yn siŵr eu bod yn methu
- eithrio neu erledigaeth
- trin rhywun yn annheg
- goruchwyliaeth ormesol neu gamddefnyddio pŵer neu swydd mewn ffordd arall
- awgrymiadau rhywiol digroeso – cyffwrdd, sefyll yn rhy agos, dangos deunydd sarhaus
- bygwth neu wneud sylwadau di-sail am ddiogelwch swydd
- tanseilio gweithiwr yn fwriadol drwy eu gorlwytho a'u beirniadu'n barhaus
- atal unigolion rhag datblygu drwy rwystro dyrchafiad neu gyfleoedd hyfforddi
- arddangos deunydd sarhaus e.e. calendrau, arbedwyr sgrin
- jôcs, ystumiau neu sylwadau amhriodol eraill sy'n ymwneud â nodweddion gwarchoddedig
- galw enwau, defnyddio llysenwau amhriodol
- eithrio unigolyn am fod ganddynt gysylltiad â rhywun sydd â nodwedd gwarchoddedig
- eithrio unigolyn oherwydd ceir ar ddeall fod ganddo nodwedd warchoddedig pan nad yw hynny'n wir.

ERLEDIGAETH

Ystyr erledigaeth yw trin person yn wael am ei fod wedi gwneud cwyn ffurfiol/anffurfiol neu wedi cefnogi neu ddarparu tystiolaeth i rywun arall sydd wedi gwneud cwyn.

Gall gwneud cwyn rydych yn gwybod sy'n anwir, neu roi tystiolaeth rydych yn gwybod sy'n anghywir arwain at gymryd camau disgyblu yn eich erbyn.

DEDDF CYDRADDOLDEB 2010

Gall bwlio sy'n ymwneud â gwaith arwain at geisiadau yn y Tribiwnlys Cyflogaeth am iawndal oherwydd gwahaniaethu ac/neu erledigaeth dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 neu pe bai gweithiwr sy'n cael ei fwlio yn ymddiswyddo oherwydd y bwlio, gall arwain at ddiswyddiad annheg adeiladol. Gall bwlio o'r fath hefyd arwain at hawliad dan gyfraith camwedd gwlad yn y llysoedd sifil (Uchel Lys neu Lys Sirol) am iawndal oherwydd straen gan achosi niwed seiciatryddol, neu hawliad dan Ddeddf Diogelwch rhag Aflonyddu 1997. Yn ogystal â bod yn groes i bolisi corfforaethol Cyngor Gwynedd, gall rhai mathau o fwlio arwain at erlyn y sawl sy'n gwneud y bwlio.



ATODIAD 3 - TAFLEN ASESIAD RISG – ATAL

Gweithiwr:	
Rhif Cyflog:	
Dyddiad asesu:	
Swyddog Ymchwilio:	

Digwyddiad/honiad:
Rhowch fanylion isod...

Risgiau	Tebygolrwydd ✓			
	Tebygol iawn	Tebygol	Anhebygol	Anhebygol iawn
A allai parhau i fod yn bresennol yn y gwaith achosi risg i'r unigolyn (h.y. lles corfforol neu emosiynol)? Nodyn atgoffa – ystyriwch gymorth Iechyd Galwedigaethol os oes ei angen				
A allai parhau i fod yn bresennol yn y gwaith achosi risg i eraill (h.y. cydweithwyr, pobl allanol)?				
Pe bai'r unigolyn yn dal i fod yn bresennol yn y gwaithle, a allai hynny ei gwneud yn anodd ymchwilio'n llawn a thrylwyr i'r digwyddiad/honiad?				
Pe bai'r unigolyn yn dal i fod yn bresennol yn y gwaithle, a allai amharu'n sylweddol ar weithgareddau'r Cyngor (h.y. darparu gwasanaeth, achosi pryder i gydweithwyr)?				
A fyddai parhau i fod yn bresennol yn yr gwaith yn achosi risg i enw da'r Cyngor?				
A fyddai gwahardd dros dro yn rhywbeth er lles y cyhoedd?				

A yw'r honiad yn un a allai gynnwys neu arwain at gamau cyfreithiol sylweddol, e.e. dirwy, carchariad, ac ati (ac a allai parhau i fod yn bresennol yn yr gwaith effeithio ar ymchwiliad troseddol)?				
A oes unrhyw risgiau eraill (e.e. ariannol)? Rhowch fanylion.				

<u>Mesurau rheoli/diogelu</u>	<u>Byddai</u>	<u>Na fyddai</u>
A fyddai cyflwyno mesurau rheoli/diogelu'n lleihau'r risg sydd wedi dod i'r amlwg (e.e. adleoli gweithiwr)?		
Rhowch fanylion isod...		

Mesurau rheoli/diogelu arfaethedig Rhowch fanylion isod...	Rheolwr Cyfrifol
<u>1.</u>	
<u>2.</u>	
<u>3.</u>	
<u>4.</u>	

Canlyniad yr Asesiad	<u>Risg isel/isel iawn</u> <u>Dim angen gwahardd</u>	<u>Risg uchel/uchel iawn</u> <u>Angen gwahardd</u>
Ar sail y dystiolaeth sydd ar gael, penderfyniad y Pennaeth/Dirprwy Enwebedig yw:		