



Ein Gweithdrefnau Gwyno

Cwynion

Rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau bod pawb sy'n gysylltiedig â'r broses hawliau tramwy'n fodlon ar y gwasanaeth maent yn ei dderbyn gennym. Gall gorchmynion hawliau tramwy sy'n cael eu gwrthwynebu arwain at deimladau cryf ac mae'n anochel y bydd rhywun yn siomedig gyda'r penderfyniad. Mae hyn yn aml yn arwain at gwyno, naill ai am y penderfyniad ei hun neu am sut yr ymdriniwyd â'r achos.

Weithiau mae cwynion yn codi oherwydd camddealltwriaeth am sut mae'r system ar gyfer penderfynu ar orchmynion yn gweithio. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn ceisio esbonio pethau mor glir â phosibl.

Weithiau gallai'r sawl sy'n gwrthwynebu, yr awdurdod sy'n gwneud y gorchymyn neu barti arall â buddiant, ei chael yn anodd derbyn penderfyniad dim ond oherwydd eu bod yn anghytuno ag ef. Er na allwn ailagor achos i ailystyried ei rinweddau nac i ychwanegu at yr hyn y mae'r Arolygydd wedi'i ddweud, byddwn yn ateb unrhyw ymholiadau am y penderfyniad mor llawn ag y gallwn.

Weithiau, ni fyddwn yn gallu ymdrin â chwyn (er enghraifft, cwynion am y modd yr ymdriniodd y cyngor â chais tebyg arall), ac yn yr achos hwnnw byddwn yn esbonio pam, ac yn awgrymu pwy allai ymdrin â'r cwyn yn lle.

Sut rydym yn ymchwilio i gwynion

Nid oes gan Arolygwyr unrhyw gysylltiad uniongyrchol pellach yn yr achos unwaith y bydd eu penderfyniad wedi'i wneud a gwaith ein Swyddog Cwynion yw ymchwilio i gwynion ynghylch penderfyniadau neu ymddygiad Arolygydd. Deallwn na fydd llawer o'n cwsmeriaid yn arbenigwyr ar y system ar gyfer penderfynu ar orchmynion hawliau tramwy ac, i rai, hwn fydd eu hunig brofiad ohoni. Sylweddolwn hefyd fod eich barn yn bwysig ac y gallai fod yn gryf.

Felly rydym yn sicrhau yr ymchwilir i bob cŵyn yn drwyadl ac yn amhleidiol, a'n bod yn ymateb mewn iaith glir, syml, sy'n osgoi jargon a geiriau cyfreithiol, cymhleth. Ein nod yw rhoi ymateb i chi o fewn tair wythnos lle bynnag y bo modd.

Wrth ymchwilio i gŵyn, mae'n bosibl y bydd angen i ni ofyn i'r Arolygydd neu staff eraill am eu sylwadau. Mae hyn yn ein helpu i gael darlun mor llawn â phosibl fel y gallwn benderfynu a yw camgymeriad wedi'i wneud. Os bydd hyn yn debygol o beri oedi i'n hymateb llawn, byddwn yn rhoi gwybod i chi cyn gynted â phosibl.

Yr hyn y byddwn yn ei wneud os ydym wedi gwneud camgymeriad

Er mai rhoi'r gwasanaeth gorau posibl yw ein nod, gwyddom y bydd adegau, yn anffodus, pan fydd pethau'n mynd o chwith. Os yw camgymeriad wedi'i wneud, byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r hyn sydd wedi mynd o'i le ac i ymddiheuro. Byddwn yn dweud wrth yr Arolygydd perthnasol bod cŵyn wedi'i gwneud.

Edrychwn hefyd i weld p'un a ellir dysgu o'r camgymeriad, megis a ellir gwella ar ein gweithdrefnau. Mae'n bosibl y gellir rhoi hyfforddiant hefyd er mwyn gallu osgoi gwallau tebyg yn y dyfodol. [Fodd bynnag, nid yw'r gyfraith yn caniatáu i ni ddiwygio neu newid y penderfyniad.](#)

Mynd â'r mater ymhellach

Os nad ydych yn fodlon ar y ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a all ymchwilio i gwynion am gamweinyddu yn erbyn cyrff cyhoeddus yng Nghymru. Fodd bynnag, ni all Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru newid y penderfyniad.

Os yw eich cwyn yn erbyn un o adrannau'r llywodraeth neu gorff cyhoeddus cenedlaethol efallai y gall y Comisiynydd Seneddol dros Weinyddiaeth eich helpu (cyfeirir ato'n aml fel yr 'Ombwdsmon'.) Os penderfynwch fynd at yr Ombwdsmon yma rhaid i chi wneud hynny drwy AS. Unwaith eto, ni all yr Ombwdsmon newid y penderfyniad.

Cwestiynau a ofynnir yn aml

"Chaif penderfyniad gael ei adolygu os oes camgymeriad wedi digwydd?" – Er ein bod yn gallu cywiro gwallau bach, ni ellir ailystyried y tystiolaeth defnyddiodd yr arolygwr i wneud ei benderfyniad. Gall hyn gael ei wneud ar ôl her uchel lys llwyddiannus yn unig. Mae'r daflen uchel lys amgaeedig yn egluro mwy am y testun.

"Os na allwch newid penderfyniad, pa ddiben sydd mewn cwyno?" – Rydym yn awyddus i ddysgu o'n camgymeriadau a cheisiwn sicrhau na ddigwyddant eto. Mae cwynion felly yn un ffordd i wella'r system apelïadau.

"Sut y gall Arolygwyr wybod am deimladau neu faterion lleol os nad ydynt yn byw yn yr ardal?" – Drwy ddefnyddio Arolygwyr nad ydynt yn byw'n lleol rydym yn sicrhau nad oes ganddynt fuddiant personol mewn unrhyw faterion lleol nac unrhyw gysylltiadau â'r cyngor na'i bolisiau. Fodd bynnag, bydd Arolygwyr yn ymwybodol o'r farn leol o'r cynrychioliadau y mae pobl wedi'u cyflwyno.

"Ysgrifennais atoch gyda'm sylwadau, pam na chrybwyllodd yr Arolygydd hyn?" – Rhaid i arolygwyr roi rhesymau am eu penderfyniad ac ystyried pob barn a gyflwynwyd, ond nid yw'n angenrheidiol rhestru pob darn o dystiolaeth.

Gwybodaeth Bellach

Bob blwyddyn, cyhoeddwn Gynllun Busnes a Chorfforaethol, sy'n nodi ein cynlluniau ar gyfer y blynyddoedd nesaf, faint o waith y disgwyliwn ymdrin ag ef, a sut y bwriadwn gyflawni'r targedau a osodir i ni gan Weinidogion. Ar ddiwedd pob blwyddyn ariannol, cyhoeddwn ein Hadroddiad Blynyddol a'n Cyfrifon sy'n rhoi adroddiad ar ein perfformiad yn erbyn y targedau hynny a sut y gwnaethom wario'r arian a roddwyd i ni gan y Llywodraeth ar gyfer ein gwaith. Gallwch weld y rhain a chael gwybodaeth bellach drwy ymweld â'n gwefan (gweler 'Cysylltu â ni'). Gallwch hefyd gael llyfrynnau sy'n rhoi manylion am y broses apelio drwy ffonio ein rhif ymholiadau.

Cysylltu â ni

Yr Arolygiaeth Gynllunio

Ystafell 1 –004

Parc Cathays

Caerdydd CF10 3NQ

Ffôn: 0303 444 5940

e-bost: Wales@planninginspectorate.gov.uk

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn 0300 790 0203

Y We: www.ombudsman-wales.org.uk

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
(Ymholiadau cyffredinol yn unig)