

national  
museum  
wales  
amgueddfa  
cymru

ysbrydoli pobl  
newid bywydau  
inspiring people  
changing lives

**AMGUEDDFA CYMRU**

**GWEITHDREFNAU  
RHEOLI ADBORTH YMWELWYR**

# Gwybodaeth i Ymwelwyr: Canmoliaeth, Sylwadau ac Awgrymiadau

## Canmoliaeth, Sylwadau ac Awgrymiadau

Rydym yn croesawu unrhyw ganmoliaeth, sylwadau ac awgrymiadau, oherwydd maent yn cynnig cyfle i ni ddiolch i'n staff neu wella ein gwasanaethau. Os hoffech roi adborth i ni, mae croeso i chi lenwi a chyflwyno Ffurflen Adborth Ymwelwyr. Bydd hynny'n sicrhau bod eich adborth yn cael ei roi i'r unigolyn neu'r tîm perthnasol yn y sefydliad. Mae ein Ffurflenni Adborth Ymwelwyr ar gael wrth y desgiau gwybodaeth ym mhob un o'n hamgueddfeydd. Gallwch hefyd ddefnyddio'r dudalen Cysylltwch â Ni ar ein gwefan [amgueddfa.cymru/ymholiadau/](http://amgueddfa.cymru/ymholiadau/).

At hynny gallwch anfon eich canmoliaeth, eich sylwadau neu'ch awgrymiadau atom drwy:  
e-bost: [sylwadau@amgueddfacymru.ac.uk](mailto:sylwadau@amgueddfacymru.ac.uk)

neu'r

post: Pennaeth Polisi a Materion Cyhoeddus  
Amgueddfa Cymru  
Parc Cathays  
Caerdydd  
CF10 3NP

## Canmoliaeth

Os yw ein staff wedi rhoi gwasanaeth ardderchog i chi, hoffem glywed am hynny. Bydd unrhyw ganmoliaeth yn cael ei hanfon i'r tîm perthnasol. Os byddwch yn rhoi adborth cadarnhaol am aelodau unigol o staff, mae'n bosibl y bydd yr adborth hwnnw'n cael ei gynnwys yn eu hadolygiadau datblygiad staff unigol.

## Sylwadau ac Awgrymiadau

Bydd unrhyw sylwadau, awgrymiadau neu ymholiadau ynghylch ein gwasanaethau'n cael eu hanfon i'r tîm perthnasol er mwyn iddynt gael eu hystyried. Os byddwch yn gofyn i ni gydnabod ein bod wedi cael eich sylwadau, byddwn yn gwneud hynny cyn pen 3 diwrnod gwaith, ac os byddwch yn gofyn am ymateb byddwn yn anfon ymateb atoch cyn pen 10 diwrnod gwaith.

## Cwynion

### Beth yw cwyn?

Os bydd rhywbeth yn mynd o chwith neu os byddwch yn anfodlon â'n gwasanaethau, dywedwch wrthym. Mae'r ddogfen hon yn disgrifio ein gweithdrefn gwyno a sut y gallwch gwyno. Rydym o'r farn mai cwyn yw unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd ynghylch rhywbeth yr ydym wedi'i wneud neu wedi methu â'i wneud, neu anfodlonrwydd ynghylch safon gwasanaeth a ddarparwyd gennym ni neu gan rywun ar ein rhan.

### Beth y gallaf gwyno amdano?

Gallwch gwyno am faterion megis y canlynol:

- unrhyw oedi wrth ymateb i'ch ymholiadau a'ch ceisiadau
- y profiad a gawsoch o'n gwasanaethau
- safon ein gwasanaethau
- ein polisïau
- rhywbeth a wnaeth aelod(au) o staff

- methiant ar ein rhan i ddilyn gweithdrefnau priodol.

Gallai eich cwyn fod yn ymwneud â mwy nag un gwasanaeth neu fod yn ymwneud â rhywun sy'n gweithio ar ein rhan, e.e. deiliaid masnachfrait, contractwyr neu wirfoddolwyr.

### **Beth na allaf gwyno amdano?**

Dyma rai pethau na allwn ymdrin â nhw drwy ein gweithdrefn gwyno. Maent yn cynnwys:

- cais cyntaf fel mater o drefn am wasanaeth newydd
- ceisiadau am iawndal
- unrhyw ymgais i ailagor cwyn y daethpwyd â hi i ben yn flaenorol, neu unrhyw ymgais i'n cael i ailystyried cwyn os ydym eisoes wedi rhoi ein hymateb terfynol iddi
- cwynion yr ydym o'r farn eu bod yn ailadroddus, h.y. cwynion ailadroddus, tebyg i'w gilydd gan yr un unigolyn neu'r un grŵp o unigolion, yr ydym o'r farn eu bod wedi cael eu hateb yn llawn yn y gorffennol
- cwynion yr ydym o'r farn eu bod yn flinderus neu'n wacsaw, h.y. cwynion nad ydynt yn ymdrech ddidwyll i geisio iawn ond sydd, yn hytrach, yn ceisio tarfu ar fusnes y sefydliad neu aflonyddu ar ein staff.

Os gall gweithdrefnau eraill neu hawliau apelio eich helpu i ddatrys eich pryder, byddwn yn rhoi gwybodaeth a chynghor i chi lle bo'n bosibl er mwyn eich helpu.

### **Pwy all gwyno?**

Gall unrhyw un gwyno wrthym, gan gynnwys cynrychiolydd rhywun sy'n anfodlon â'n gwasanaeth.

Darllenwch **Cael help i roi adborth** (isod) os oes angen cymorth arnoch.

### **Sut gallaf gwyno?**

Gallwch gwyno'n bersonol yn unrhyw un o'n hamgueddfeydd, wrth unrhyw aelod o staff. Byddwch yn cael eich cyfeirio at y Canllaw hwn, a gofynnir i chi lenwi a chyflwyno Ffurflen Adborth Ymwelwyr er mwyn i ni gael yr wybodaeth angenrheidiol i ddechrau ystyried y gŵyn. Mae'r Canllaw hwn a'n Ffurflen Adborth Ymwelwyr ar gael wrth y desgiau gwybodaeth ym mhob un o'n hamgueddfeydd.

Mae'n haws i ni ddatrys cwynion os byddwch yn eu cyflwyno'n sydyn ac yn uniongyrchol yn yr amgueddfa. Felly, siaradwch ag aelod o'n tîm Gwasanaethau Ymwelwyr yn gyntaf, a fydd yn gallu ceisio datrys unrhyw broblemau yn y fan a'r lle.

Fel arall, gallwch ddefnyddio'r dudalen Cysylltu â Ni ar ein gwefan yn [amgueddfa.cymru/ymholiadau/](http://amgueddfa.cymru/ymholiadau/)

Gallwch gwyno wrthym hefyd dros y ffôn neu drwy:

e-bost: [cwynion@amgueddfacymru.ac.uk](mailto:cwynion@amgueddfacymru.ac.uk)

neu'r

post: Pennaeth Polisi a Materion Cyhoeddus  
Amgueddfa Cymru  
Parc Cathays  
Caerdydd  
CF10 3NP

I gwyno'n ffurfiol, dylech roi'r wybodaeth ganlynol i ni:

- eich enw llawn a'ch manylion cyswllt (cyfeiriad post, rhif ffôn neu gyfeiriad e-bost)
- cymaint o fanylion ag sy'n bosibl am y gŵyn
- beth sydd wedi mynd o chwith yn eich barn chi.

### **Faint o amser sydd gennyf i gwyno?**

Dylech roi gwybod i ni am eich cwyn cyn gynted ag sy'n bosibl, a chyn pen tri mis:

- ar ôl y digwyddiad yr ydych am gwyno amdano, neu
- ar ôl darganfod bod gennych reswm i gwyno.

Mewn amgylchiadau eithriadol, mae'n bosibl y bydd modd i ni dderbyn cwyn ar ôl y terfyn amser hwn. Dywedwch wrthym os ydych yn teimlo na ddylai'r terfyn amser hwn fod yn berthnasol i'ch cwyn chi.

### **Beth fydd yn digwydd pan fyddaf wedi cwyno?**

Byddwn yn dweud wrthyfch pwy sy'n ymdrin â'ch cwyn. Mae dau gam yn perthyn i'n gweithdrefn gwyno:

#### **Cam 1: Datrys y gŵyn yn y rheng flaen**

Rydym yn ceisio datrys cwynion yn sydyn ac yn agos i'r man lle gwnaethom ddarparu'r gwasanaeth y mae'r gŵyn yn ymwneud ag ef. Gallai hynny olygu, er enghraifft: esbonio'r broblem dan sylw neu gynnig ymddiheuriad ac esboniad yn y fan a'r lle os yw'n amlwg bod rhywbeth wedi mynd o chwith, a chymryd camau ar unwaith i ddatrys y broblem. Byddwn yn rhoi gwybod i chi am ein penderfyniad yn ystod Cam 1 cyn pen 10 neu lai o ddiwrnodau gwaith (h.y. dydd Llun i ddydd Gwener) ar ôl y dyddiad y daeth eich cwyn i law, oni bai bod yna amgylchiadau eithriadol.

Os na allwn ddatrys eich cwyn yn ystod y cam hwn, byddwn yn esbonio pam ac yn dweud wrthyfch beth y gallwch ei wneud nesaf. Efallai y byddwn yn awgrymu y dylech fynd â'ch cwyn ymlaen i Gam 2. Efallai y byddwch yn dewis gwneud hynny'n syth neu rywbryd ar ôl i chi gael ein penderfyniad cychwynnol.

Unwaith eto gallwch ysgrifennu atom, gan nodi eich bod am fynd â'ch cwyn ymhellach, drwy:

e-bost:            cwynion@amgueddfacymru.ac.uk  
neu'r  
post:             Pennaeth Polisi a Materion Cyhoeddus  
                      Amgueddfa Cymru  
                      Parc Cathays  
                      Caerdydd  
                      CF10 3NP

#### **Cam 2: Adolygu**

Mae Cam 2 yn ymdrin â dau fath o gŵyn: y cwynion nad ydynt wedi'u datrys yn ystod Cam 1 a'r cwynion sy'n gymhleth ac y mae angen eu hadolygu ymhellach yn fanwl.

Wrth ddefnyddio Cam 2, byddwn:

- yn cydnabod bod eich cwyn wedi dod i law, cyn pen tri diwrnod gwaith ar ôl iddi ddod i law
- lle bo'n briodol, yn trafod eich cwyn â chi er mwyn deall pam yr ydych yn dal yn anfodlon a pha ganlyniad yr ydych am ei gael

- yn ymateb yn llawn i'r gŵyn cyn gynted ag sy'n bosibl a chyn pen 20 diwrnod gwaith (h.y. dydd Llun i ddydd Gwener)
- yn rhoi gwybod i chi os bydd ein hymchwiliad yn cymryd mwy nag 20 diwrnod gwaith; byddwn yn esbonio'r terfynau amser newydd ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi'n gyson am gynnydd.

### **Beth os wyf yn dal yn anfodlon?**

Ar ôl i ni ymchwilio'n llawn i'ch cwyn ac os byddwch yn dal yn anfodlon â'n hymateb neu'n anfodlon â'r modd y gwnaethom ymdrin â'ch cwyn, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ([www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)) ei hystyried.

Fel rheol, **ni fydd** yr Ombwdsmon yn ystyried:

- cwyn nad yw wedi gorffen mynd drwy ein gweithdrefn gwyno ni (h.y. Cam 1 a Cham 2)
- digwyddiadau a ddigwyddodd neu y daethoch yn ymwybodol ohonynt dros flwyddyn yn ôl
- mater sydd wedi cael ei ystyried neu sydd wrthi'n cael ei ystyried mewn llys.

Gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

drwy'r post: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

Rhif Rhadffôn: 0300 790 0203

neu

e-bost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg ([www.comisiynyddygydraeg.cymru](http://www.comisiynyddygydraeg.cymru)) i gwyno am wasanaethau sy'n ymwneud â'r modd yr ydym yn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg.

Gallwch gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ([www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk)) i gwyno am wasanaethau sy'n ymwneud â'r modd yr ydym yn cydymffurfio â'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Ddeddf Diogelu Data.

### **Cael help i roi adborth**

Rydym yn deall y gallech fod yn methu â rhoi adborth neu gwyno eich hun neu y gallech fod yn gyndyn o wneud hynny. Gallwn gymryd adborth gan ffrind, perthynas neu eiriolwr os ydych wedi rhoi caniatâd i'r unigolyn hwnnw roi sylwadau ar eich rhan.

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein gwasanaeth yn hawdd i bob aelod o'r gymuned ei ddefnyddio. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, byddwn bob amser yn sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud er mwyn helpu pawb i gael mynediad i'n gwasanaethau a'u defnyddio. Os byddwch yn cael anhawster rhoi adborth yn ysgrifenedig neu os hoffech gael y wybodaeth hon mewn iaith neu mewn fformat arall, mae croeso i chi gysylltu â ni.

## Atodiad 2

### Enghraifft o Ffurflen Adborth Ymwelwyr

#### Ffurflen Adborth Ymwelwyr

##### Datganiad preifatrwydd

Dim ond er mwyn ymateb i'ch sylwadau, os hoffech gael ateb personol, y bydd Amgueddfa Cymru yn defnyddio eich data. Ni fydd eich manylion cyswllt yn cael eu cadw am fwy na 12 mis. Ni fyddwn byth yn gwerthu eich data. Mae ein Hysbysiad Preifatrwydd llawn ar gael ar-lein ar [amgueddfa.cymru/hysbysiad-preifatrwydd/](http://amgueddfa.cymru/hysbysiad-preifatrwydd/)

national  
museum  
cardiff  
amgueddfa  
genedlaethol  
caerdydd

**Beth yw eich barn am eich ymweliad â'r Amgueddfa heddiw?** (Ticiwch fel y bo'n briodol)

- Ardderchog |  Da |  Cyffredin |  Gwael |  Gwael iawn

Dywedwch fwy wrthym.

**Sut y gallech fod wedi cael profiad gwell?**

**Os hoffech gael ateb, sut y byddech yn hoffi i ni gysylltu â chi?**

Fy nghyfeiriad e-bost yw .....

Fy rhif ffôn yw .....

Fy nghyfeiriad post yw .....

.....

.....

Dyddiad yr ymweliad: .....

**Diolch am eich adborth.**