Polisi Cwynion PPC

Cyflwyniad

1. Mae'r polisi hwn yn berthnasol i Awdurdodau Cyfansoddol (AC) Partneriaeth Pensiynau Cymru (PPC), sef cleientiaid y Bartneriaeth i bob pwrpas. Mae'r diffiniad hwn yn cynnwys pwyllgorau pensiynau a byrddau pensiynau sy'n cynrychiolo'r AC o ran unrhyw wasanaeth a ddarperir gan PPC.

2. Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw barti nad ydyw'n derbyn gwasanaeth yn uniongyrchol gan PPC. Er enghraifft, nid oes gan aelodau o'r Cynllun na chyflogwyr y cynllun berthynas uniongyrchol gyda PPC, a dylent godi unrhyw faterion yn uniongyrchol gyda'u CPLlL eu hunain.

3. Mae'r polisi hwn yn ymwneud yn unig â materion gweithredol a materion ansawdd gwasanaeth PPC. Mae gan PPC ei strwythur, fframwaith a pholisïau llywodraethu ei hun sydd wedi'u llunio i sicrhau tryloywder a thegwch. Dylai AC godi unrhyw bryderon ynghylch materion polisi neu strategaeth trwy'r corff llywodraethu priodol yn unol â'r Cytundeb Rhwng Awdurdodau ac nid dan y polisi hwn.

4. Y Cytundeb Rhwng Awdurdodau (IAA) yw'r fframwaith cyfreithiol sy'n amlinellu'r berthynas rhwng yr AC, yn cynnwys materion megis gweithredu'r prif gyrff llywodraethu. Mae'r IAA yn cynnwys adran ar Ddatrys Anghydfod mewn Ffordd Amgen sy'n amlinellu'r broses a ddilynir i ddatrys unrhyw anghydfod rhwng yr AC o ran y materion sydd wedi'u cynnwys yn yr IAA. Yn y pendraw, mae'r IAA yn gweithredu fel sylfaen gyfreithiol i PPC a dylid datrys unrhyw gwynion neu anghydfod yn ymwneud â'r materion sydd wedi'u cynnwys yn yr IAA gan gyfeirio at yr adran Datrys Anghydfod mewn Ffordd Amgen. Nid oes dim yn y Polisi Cwynion sy'n disodli darpariaethau'r IAA.

5. Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw gŵyn a wneir am ddarparwr gwasanaeth i PPC. Mae unrhyw gŵyn o'r fath yn fater cytundebol a bydd yr Awdurdod Lletyol yn ymdrin â'r gŵyn ar ran PPC.

Cam 1: datrysiad anffurfiol

6. Fel arfer, mae'n well datrys pryderon ar y cyfle cyntaf bosib heb droi at brosesau ffurfiol. Yn y lle cyntaf, dylid cyfeirio unrhyw gwynion at yr ALl i gael eu hymchwilio'n anffurfiol. Bydd yr ALl yn ymchwilio i'r mater, yn ceisio ei ddatrys ac yn ystyried sut ellir osgoi'r mater yn y dyfodol. Wrth ymgymryd â’r cam hwn, gall yr ALl ofyn am unrhyw gefnogaeth yn ôl yr angen. Gall hyn gynnwys, ond nid yw’n gyfyngedig i, gweithwyr yr ALl neu gefnogaeth o'r tu allan. Fel arfer, bydd yn ymateb o fewn 10 diwrnod, fodd bynnag, os nad yw hynny'n bosib, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu pryd y bydd yn derbyn ymateb.

7. Mewn rhai achosion, ni fydd modd datrys cwyn yn anffurfiol un ai am nad oes gan yr ALl yr awdurdod i ddatrys y mater neu am fod yr achwynydd heb gael ei fodloni. Bydd achosion o'r fath yn cael eu hystyried dan Cam 2 datrysiad ffurfiol.

Cam 2: Datrysiad Ffurfiol

8. Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â phwnc sydd o fewn grym y Gweithgor Swyddogion (GS) fel yr amlinellir yn yr IAA, bydd is-grŵp o'r GS yn ystyried Cam 2. Bydd y GS yn penderfynu ar gyfansoddiad yr is-grŵp ond ni ddylai gynnwys unrhyw aelod, na chynnwys mewnbwn gan swyddog sy'n cynrychioli'r AC sy'n gwneud y gŵyn. Wrth benderfynu ar aelodau'r is-grŵp, ystyrir p'un a oes gan unrhyw AC neu'r swyddogion sy'n eu cynrychioli fuddiant sy'n gwrthdaro o ran y mater sy'n cael ei drafod.

9. Mewn sefyllfaoedd pan fo'r gŵyn yn ymwneud â mater nad oes gan y GS y grym i'w benderfynu, bydd yn cael ei hystyried gan is-grŵp o'r Cydbwyllgor Llywodraethu (CLl). Bydd y CLl yn penderfynu ar gyfansoddiad yr is-grŵp ond ni ddylai gynnwys unrhyw aelod, na swyddog sy'n cynrychioli'r AC sy'n gwneud y gŵyn. Wrth benderfynu ar aelodau'r is-grŵp, ystyrir p'un a oes gan unrhyw AC neu'r aelodau etholedig sy'n eu cynrychioli fuddiant sy'n gwrthdaro o ran y mater sy'n cael ei drafod.

10. Fel arfer, bydd ymateb i Gam 2 yn cael ei gyflwyno o fewn 21 diwrnod, fodd bynnag, os nad yw hynny'n bosib, bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu am yr amserlen newydd i dderbyn ymateb.

Gwybodaeth Bellach

11. Os hoffech ragor o fanylion am Bolisi Cwynion y Bartneriaeth, cysylltwch â walespensionpartnership@carmarthenshire.gov.uk

    Fersiwn 1.1
    Medi 2022