

Ein polisi cwynion

Ar gyfer cwynion a wneir ynglŷn â'r Asiantaeth Safonau Bwyd gan bartïon allanol, er enghraifft aelod o'r cyhoedd, gweithredwr busnes bwyd.

Rydym ni'n anelu at weithredu mewn modd teg a chymesur, a chael pethau'n iawn y tro cyntaf. Pan aiff pethau o'u lle, byddwn ni'n agored ynghylch hyn, byddwn ni'n atebol am ein camgymeriadau a byddwn ni'n ceisio dysgu ar eu sail.

Gall unrhyw un y tu allan i'r Asiantaeth Safonau Bwyd (ASB), ac sy'n dymuno gwneud cwyn ynglŷn â'r ASB, ddefnyddio'r polisi hwn.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Gellir defnyddio'r polisi hwn pan fyddwch chi'n anfodlon â'r canlynol:

- gwasanaeth a ddarperir gan, neu ar ran, yr ASB
- ymddygiad neu weithredoedd aelod o staff a gyflogir gan, neu ar ran, yr ASB, er enghraifft unigolyn a ddefnyddir gan drydydd parti sy'n rhoi mesurau rheoli swyddogol ar waith mewn sefydliad cig cymeradwy.

Mae cwyn yn golygu unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd. Fodd bynnag, ni fydd angen rheoli pob cwyn trwy gyfrwng y polisi hwn, ac yn aml iawn gellir ymdrin â'r mater yn ddi-oed a dod o hyd i ateb yn rhwydd heb fod angen defnyddio proses ffurfiol.

Bydd pob cwyn yn cael ei hasesu'n unigol a phenderfynir ar gamau priodol i'w cymryd.

Gellir codi cwynion mewn perthynas â'r [Cod ymarfer ar y gofyniad Iaith Saesneg ar gyfer gweithwyr sector cyhoeddus](#) dan y polisi hwn.

Gellir codi cwynion yn ymwneud â'r [Gwasanaeth Iaith Gymraeg](#) dan y polisi hwn.

Dylid codi cwynion nad ydynt ynglŷn â'r ASB, ac sy'n ymwneud â chynhyrchion bwyd, gyda'r Awdurdod Lleol perthnasol. I hwyluso hyn, mae gan yr ASB offeryn ar gyfer [rhoi gwybod am broblem gyda bwyd](#).

Ar gyfer cwynion ynglŷn â'r ffordd y mae'r ASB wedi ymateb i gais dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth, dylid eu codi trwy gyfrwng ein [proses Adolygiad Mewnol Rhyddid Gwybodaeth](#).

Os dymunwch godi cwyn yn ymwneud â'r modd yr ydym wedi trin eich data personol, gallwch gysylltu â Swyddog Diogelu Data'r ASB, a fydd yn ymchwilio i'r mater. Ceir mwy o wybodaeth am y modd y gellir gwneud hyn yn [ein hysbysiad preifatrwydd](#).

Proses apelio ffurfiol

Pan fydd ateb i'w gael, y gellir mynd ar ei drywydd trwy gyfrwng proses apelio ffurfiol (yn cynnwys trwy'r llysoedd), bydd disgwyl i chi godi'r mater yn y ffordd briodol. Ni ddylid defnyddio'r polisi hwn yn lle unrhyw broses sy'n bodoli i gynnig ateb o'r fath.

Dyma rai enghreifftiau o sefyllfaoedd y gellir cael ateb iddynt trwy gyfrwng proses apelio ffurfiol:

- Pan fydd yr ASB yn gwrthod cymeradwyo sefydliad cig, mae gan y gweithredwr busnes bwyd yr hawl i apelio i Lys Ynadon yng Nghymru a Lloegr neu i Lys Awdurdodaeth Ddiannod yng Ngogledd Iwerddon.
- Pan fydd gweithredwr busnes bwyd mewn sefydliad cig cymeradwy yn anghytuno â chanlyniad archwiliad yr ASB, a phan na fu modd datrys y mater gyda'r Archwilydd Milfeddygol a gynhaliodd yr archwiliad, mae gan yr ASB broses apelio fewnol y gall y gweithredwr busnes bwyd ei dilyn.
- Yng Nghymru a Lloegr, pan fydd gweithredwr busnes bwyd mewn sefydliad cig cymeradwy yn anghytuno â phenderfyniad yr ASB i wrthod neu ddileu ei awdurdodaeth mewn perthynas â chael gwared ar ddeunyddiau risg penodedig, ceir proses apelio y gellir ei dilyn.
- Pan fydd hysbysiadau gorfodi statudol, fel Hysbysiadau Gwella Hylendid neu Hysbysiadau Camau Adfer, yn cael eu cyflwyno i weithredwr busnes bwyd mewn sefydliad cig cymeradwy, a phan geir anghydfod yn eu cylch, mae gan y gweithredwr busnes bwyd yr hawl i apelio i Lys Ynadon yng Nghymru a Lloegr neu i Lys Awdurdodaeth Ddiannod yng Ngogledd Iwerddon.
- Pan fydd cynhyrchwr gwin yn anghytuno ynghylch hysbysiad a roddwyd gan Arolygydd Gwin yr ASB, mae ganddo'r hawl i apelio dan Erthygl 13 Rheoliadau Gwin 2011.

Sut i godi cwyn

Er mwyn gallu ymdrin â chwynion yn briodol rhaid cael deialog adeiladol, felly pan fyddwch chi'n cysylltu â'r ASB, gallwch ddisgwyl i ni fod yn gwrtais, yn broffesiynol ac yn barod i wrando ar eich pryderon. Mae'n bwysig bod yr ASB a'r achwynydd neu ei gynrychiolydd yn ymddwyn yn briodol. Ni ellir goddef camdriniaeth tuag at unrhyw unigolyn sy'n gysylltiedig â'r g?yn, naill ai dros y ffôn neu'n ysgrifenedig (yn cynnwys ar y cyfryngau cymdeithasu). Mae gan yr ASB bolisi 'dim goddefgarwch' tuag at fwlio, ac efallai y bydd ymddygiad o'r fath yn ein harwain i'ch gwahardd rhag bod yn rhan o'r broses gwynion. Os penderfynwn wneud hynny, byddwn ni'n ysgrifennu atoch i esbonio pam.

Gallwch chi godi cwyn gyda'r ASB trwy anfon e-bost at:

fct@food.gov.uk

Neu drwy anfon llythyr atom:

Cydlynnydd Cwynion yr ASB/FSA Complaints Co-ordinator
 Food Standards Agency
 Complaints and Transparency Team
 Foss House
 Kings Pool
 1-2 Peasholme Green
 York YO1 7PR

Os byddwch chi angen cymorth i wneud cwyn, gallwch chi ein ffonio ar: [020 7276 8829](tel:02072768829)

Dywedwch wrthym beth yw'r broblem yn eich tyb chi, pryd y daeth y broblem i'r amlwg, a sut y credwch y gallwn ni unioni pethau.

Os dewiswch godi mater trwy unrhyw un o'r sianeli cyfryngau cymdeithasu a ddefnyddir gan yr ASB, byddwn ni'n bwrw golwg dros y mater ac yn penderfynu ar y ffordd orau o ymateb. Gan

ddibynnu ar yr amgylchiadau, efallai y byddwn ni'n ymdrin â rhai materion yn ddi-oed a thrwy ymateb ar y cyfryngau cymdeithasu, tra gellir ymdrin â materion eraill trwy gyfrwng proses gwynion yr ASB. Ni fyddwn yn trafod gwybodaeth bersonol ar unrhyw un o'r sianeli cyfryngau cymdeithasu.

Os dymunwch i fanylion eich cwyn fod yn ddienw ac yn gyfrinachol, dylech roi gwybod i ni ar ddechrau'r broses.

Efallai y byddwch chi'n dewis cyfarwyddo rhywun i weithredu ar eich rhan wrth gyflwyno cwyn, yn cynnwys cael gohebiaeth gan yr ASB yn ystod y broses gwynion.

Amserlenni ar gyfer codi cwyn

Dylid codi cwyn cyn gynted ag y bo modd, ac o fewn un mis calendr o leiaf i'r adeg y daethoch yn ymwybodol o'r mater.

Pe baech yn dymuno gwneud hynny, mae gennych ddau fis calendr o'r adeg y byddwch chi'n cael ymateb i'ch cwyn i uwchgyfeirio'r mater

Sut yr ymdrinnir â'ch cwyn

Ymdrinnir â'r rhan fwyaf o gwynion yn lleol yn gyntaf, a hynny gan y tîm perthnasol yn yr ASB. Fodd bynnag, oherwydd natur y g?yn, ceir sefyllfaoedd pan ymatebir iddi'n ganolog o'r cychwyn cyntaf, gan swyddfa Cydgysylltydd Cwynion yr ASB.

Ymdrinnir â phob cwyn dan [Werthoedd Craidd y Gwasanaeth Sifil](#), a nodir yng Nghod y Gwasanaeth Sifil:

- Hygrededd
- Gonestrwydd
- Gwrthrychedd
- Didueddrwydd

Ymchwilir i'r g?yn yn drylwyr, a deuir i gasgliadau ar sail tystiolaeth pa bryd bynnag y bo hynny'n bosibl.

Pan ymdrinnir â'r g?yn yn lleol, byddwn ni'n anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith.

Pan ymdrinnir â'r g?yn yn ganolog (fel arfer ar ôl iddi gael ei huwchgyfeirio), byddwn ni'n anelu at ymateb o fewn 40 diwrnod gwaith.

Disgwyliwn mai eithriad i'r rheol, yn hytrach na'r drefn arferol, fydd unrhyw estyniadau amser, ond pan fyddwn angen ymestyn yr amser ymateb, byddwch chi'n cael gwybod pam a phryd i ddisgwyl ymateb i'ch cwyn.

Ni ddisgwylir i'r sawl sy'n archwilio'r g?yn lunio adroddiad ffurfiol. Yn hytrach, disgwylir iddo lunio ymateb manwl trwy ohebiaeth. Bydd hyn ar ffurf llythyr a gaiff ei bostio neu ei e-bostio atoch chi neu eich cynrychiolydd.

Mae'r ASB wedi sefydlu trefniadau ar gyfer ymdrin â chwynion blinderus, neu pan ystyrir bod yr achwynydd yn achwynydd mynych.

Gellir ystyried bod cwyn yn un flinderus pan gaiff ei chyflwyno heb sail resymol a chyda'r bwriad o aflonyddu neu bryfocio.

Gellir ystyried bod achwynydd yn un mynych pan fydd y cysylltiad â'r ASB, a/neu pan fydd y gofynion a roddir ar yr ASB, yn ailadroddus ac eithafol.

Byddwch chi'n cael cydnabyddiaeth ysgrifenedig o'ch cwyn, lle y byddwn ni'n eich hysbysu ynghylch pryd y gallwch chi ddisgwyl ymateb.

Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn ni'n cysylltu â chi wedyn ar y ffôn i drafod eich cwyn. Cytunir ar gysyllt pellach yn ystod y drafodaeth. Pan na fydd yn gyfleus i'r ASB gysylltu â chi yn ystod oriau gwaith arferol, gellir gwneud trefniadau rhesymol i gysylltu â chi y tu allan i'r oriau hyn.

Eich data

Mae ein [hysbysiad preifatrwydd](#) yn cynnwys gwybodaeth am y modd y diogelwn eich data. Ni fyddwn ni'n defnyddio eich data personol at unrhyw ddiben ac eithrio ar gyfer ymchwilio i'ch cwyn ac ymateb iddi. Dim ond cyhyd ag y bo hynny'n angenrheidiol i gyflawni'r swyddogaethau hyn y byddwn ni'n cadw gwybodaeth bersonol, ac yn unol â'n polisi cadw.

Ni fydd gan drydydd partiön fynediad at eich data personol, oni bai y bydd y gyfraith yn caniatáu iddynt gael mynediad ato neu pan gawn eich caniatâd i rannu'r data hwnnw gyda thrydydd parti. Er mwyn bwrw ymlaen ag ymchwiliad i g?yn, efallai y bydd y rhai sy'n destun y g?yn yn dod i wybod pwy ydych chi. Dim ond pan fydd yn amhosibl rhwystro hyn rhag digwydd y dylai sefyllfa o'r fath godi, neu pan fydd yn angenrheidiol er mwyn bwrw ymlaen â'r achos. Pan fo'n berthnasol, byddwn ni'n rhoi esboniad ichi ymlaen llaw. Yn unol â'r ymrwymiad hwn, efallai y bydd eich gwybodaeth yn cael ei throsglwyddo i'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd.

Canlyniadau'r g?yn

Byddwch chi'n cael ymateb i'ch cwyn yn ysgrifenedig, oni bai y bydd hyn yn amhriodol dan yr amgylchiadau. Os felly, bydd trefniadau amgen yn cael eu gwneud i'ch hysbysu ynghylch canlyniad eich cwyn.

Os bydd ein hymchwiliad yn canfod fod yr ASB wedi gwneud camgymeriad, byddwn ni'n ymddiheuro am y camgymeriad hwnnw a phan fo hynny'n briodol byddwn ni'n cynnig ateb cymesur. Ystyrir iawndal ariannol mewn rhai amgylchiadau. Caiff ei gymeradwyo fesul achos, ac ym mhob achos bron iawn bydd angen cymeradwyaeth Trysorlys Ei Mawrhydi. Ceir rheolau llym y mae'n ofynnol i'r ASB eu dilyn wrth dalu iawndal, a bydd angen cael tystiolaeth glir i ddangos pa golledion sydd wedi'u dioddef, yn enwedig wrth wneud taliadau adfer, h.y. iawndal am golled ariannol fesuradwy a gwirioneddol neu anfantais a ddaeth i'ch rhan oherwydd camweinyddu neu wasanaeth diffygiol.

Nid oes gan swyddogion lleol yr ASB awdurdod i gytuno ar swm yr iawndal, na pha un a ellir rhoi iawndal ai peidio, heb geisio cymeradwyaeth ymlaen llaw.

Pan fyddwch chi'n parhau i fod yn anfodlon ag ymateb yr ASB

Pan na fyddwch chi'n fodlon â'r ymateb a roddir gan yr ASB, mae gennych yr hawl i uwchgyfeirio'r mater. Wrth uwchgyfeirio eich cwyn, dylech nodi'n glir eich sail dros wneud hynny.

Llwybrau uwchgyfeirio:

Cwyn yr ymatebwyd iddi'n lleol

Os ymatebwyd i'ch cwyn ar lefel leol, bydd angen ei huwchgyfeirio at swyddfa Cydgysylltydd Cwynion yr ASB

Cwyn yr ymatebwyd iddi gan swyddfa Cydlynnydd Cwynion yr ASB

Os daeth y cwyn i law gan y Cydlynnydd Cwynion, bydd angen ei huwchgyfeirio at swyddfa'r Prif Weithredwr.

Mewn amgylchiadau o'r fath, yn ôl pob tebyg gofynnir i uwch-reolwr gynorthwyo'r Prif Weithredwr. Efallai y bydd/na fydd yr uwch-reolwr hwn yn gweithio i'r ASB. Bydd y Prif Weithredwr yn anfon yr ymateb dan eu llofnod hwy.

Pryd i uwchgyfeirio eich cwyn

Pan ddewiswch uwchgyfeirio eich cwyn, dylech chi gysylltu â'r ASB o fewn dau fis calendr o gael ymateb i'ch cwyn. Mae'r amserlen hon yn berthnasol i bob un o gamau uwchgyfeirio'r ASB.

Os ydych chi'n dal yn anhapus

Os ydych chi'n dal i fod yn anfodlon ar ôl cwblhau ein gweithdrefn gwyno, gallwch chi ofyn i'ch Ombwdsmon ymchwilio i'ch cwyn a'i thrin.

I wneud hyn, rhaid i chi ysgrifennu at [Aelod o Gynulliad Cenedlaethol Cymru](#), [Aelod Seneddol](#) neu [Aelod o Gynulliad Gogledd Iwerddon](#). Mae angen i chi ofyn iddynt gyfeirio'ch cwyn at yr Ombwdsmon. Fel arfer, cyn i chi wneud cwyn, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi fod wedi gwneud cwyn i ni gan ddefnyddio ein gweithdrefn gwyno.

Os ydych chi'n ansicr a yw'ch achos yn addas i'w gyfeirio at yr Ombwdsmon, cysylltwch â llinell gymorth yr [Ombwdsmon](#) ar 0345 015 4033 am arweiniad.

Adborth

Pan bennir bod angen cymryd camau i rwystro sefyllfa rhag ailddigwydd, tynnir sylw at y rhain ar ffurf camau dilynol. Gall camau o'r fath gynnwys rhoi hyfforddiant i'r staff, newid canllawiau mewnol, newid mewn darpariaeth polisi ac ati.

Er, efallai, na fydd bob amser yn bosibl cynnwys manylion penodol am y camau a gymerwyd/a gymerir, byddwch chi'n cael eich hysbysu ynghylch hyn yn yr ymateb i'r g?yn. Ni allwn roi manylion am unrhyw gamau a gymerwn yn erbyn aelod unigol o staff neu gontractwr oherwydd ein rhwymedigaethau dan y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (2018).

Ar ôl ymateb i g?yn, byddwn ni'n gofyn am adborth gennych yngl?n â'ch profiad o ddefnyddio'r polisi hwn. Bydd yr wybodaeth yn ein helpu i asesu effeithiolrwydd ein trefniadau rheoli cwynion, fel y gellir cyflwyno gwelliannau'n ôl yr angen.

Tryloywder

Mae'r ASB wedi ymrwmo i fod yn sefydliad agored a thryloyw.

Caiff data'n ymwneud â chwynion, y tynnwyd manylion adnabod ohono, ei gyhoeddi bob blwyddyn fel [data agored ar wefan yr ASB](#) ac ar data.gov.uk. Ymhellach, caiff adroddiad, y tynnwyd manylion adnabod ohono, ei gyflwyno'n flynyddol gerbron Bwrdd yr ASB, a gallwch fynychu'r cyflwyniadau hyn neu eu gwyllo trwy gyfrwng ffrwd fyw.

Ymholiadau ynglŷn â'r polisi hwn

Os bydd gennych ymholiadau'n ymwneud â'r polisi hwn, er enghraifft ynglŷn â'r modd y caiff ei weithredu neu ei ddehongli, cysylltwch â Chydlynnydd Cwynion yr ASB trwy un o'r dulliau a ganlyn:

fct@food.gov.uk

Food Standards Agency
Complaints and Transparency Team
Foss House
Kings Pool
1-2 Peasholme Green
York YO1 7PR

Ffôn: [020 7276 8829](tel:02072768829)

I gael copi o'n polisi Cwynion, cysylltwch â ni yn unol â'r manylion uchod.