SWYDDOGOL

Hydref 2026

SAFONAU MASNACH CENEDLAETHOL
Diogelu Defnyddwyr
Cefnogi Busnesau

POLISI CWYNION

Cyflwyniad

Mae Safonau Masnach Cenedlaethol (NTS) wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i bawb yr ydym yn delio â nhw ac rydym yn cymryd cwynion am ein gwasanaethau o ddifri.

Beth yw cwyn?

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd, boed wedi'i gyfiawnhau ai peidio, sy'n ymwneud â safon gwasanaeth ac ymddygiad Cadeirydd NTS, unrhyw aelodau Bwrdd NTS ac unrhyw aelod o staff Swyddfa Rhaglen NTS (wrth weithredu yn rhinwedd NTS).

Nid yw ein polisi cwynion yn cwmpasu

- anfodlonrwydd â pholisi neu benderfyniadau NTS y cytunwyd arnynt ynghylch achosion unigol neu grantiau neu geisiadau am gymorth;
- materion sydd eisoes wedi'u hymchwilio'n llawn trwy'r weithdrefn gwynion hon.

Os yw rhywun yn dymuno mynd ar drywydd cwyn sy'n ymwneud ag unrhyw un o'r uchod, rhaid iddynt wneud y gŵyn i Adran berthnasol y Llywodraeth sy'n darparu'r grant ar gyfer gweithgareddau perthnasol. Bydd hyn yn cael ei gyfeirio.

Cwynion dienw

Bydd gwybodaeth yn cael ei chofnodi ond ni fydd unrhyw ymateb yn cael ei rhoi i gwynion dienw.

Cwynion am y camau gweithredu ar gyfer Awdurdodau Lleol

Rhaid cyfeirio unrhyw gwynion am gamau gweithredu unrhyw awdurdod lleol wrth gyflawni gweithgareddau a ariennir gan NTS at yr awdurdod lleol perthnasol i'w trin drwy eu prosesau cwyno ffurfiol a throi yn y pendraw at yr Ombwdsmon perthnasol yng Nghymru a Lloegr, lle bo hynny'n briodol.

Ein Safonau ar gyfer Ymdrin â Chwynion

Byddwn yn trin pob cwyn o ddifri a byddwch bob amser yn cael eich trin gyda chwrteisi a thegwch. Fodd bynnag, ni fydd unrhyw ohebiaeth sarhaus i'n staff yn cael ei goddef.

Byddwn yn trin eich cwyn yn gyfrinachol o fewn NTS.

Byddwn yn delio â'ch cwyn yn brydlon a byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o dderbyn cwyn ysgrifenedig o fewn pum diwrnod gwaith.

Ni fyddwn yn eich trin yn llai ffafriol nag unrhyw un arall oherwydd eich statws o fewn unrhyw grŵp gwarchodedig o dan y Ddeddf Cydraddoldeb a deddfwriaeth gysylltiedig arall:

Gellir cyfeirio cwynion at gynghorwyr cyfreithiol allanol os ystyrir hynny'n angenrheidiol gan y Cyfarwyddwr NTS.

Adrodd Trydydd Parti

Efallai y bydd achwynwyr yn dymuno cael trydydd parti yn gweithredu ar eu rhan. Trydydd parti yw unrhyw berson neu sefydliad sy'n gweithredu ar ran yr achwynydd neu'n gwneud ymholiadau ar ei ran. Pan fo trydydd parti yn helpu achwynydd gyda chwyn penodol a bod awdurdod ysgrifenedig yn cael ei ddal i'r perwyl hwnnw, os yw'r cynrychiolydd yn gofyn am gael ei hysbysu am gynnydd ar y gŵyn, cymerir pob cam posibl i sicrhau bod hyn yn digwydd.

Cyfrinachedd

Bydd pob cwyn a dderbynnir yn cael ei thrin yn gyfrinachol ac yn unol â gofynion deddfwriaeth diogelu data berthnasol.

Sut i Gwyno

- Rhaid i bob cwyn fod yn ysgrifenedig, naill ai drwy e-bost neu lythyr.
- Mae gennym weithdrefn gwyno dau gam. Ar bob cam bydd yn ein helpu i ddatrys eich cwyn yn gyflym os gallwch roi cymaint o fanylion clir â phosibl i ni, gan gynnwys unrhyw ddogfennau a gohebiaeth a datgan eich bod yn gwneud cwyn yn unol â'n gweithdrefn.

Camau'r Weithdrefn Gwyno

Cam 1
Dyma'r cyfle cyntaf i NTS ddatrys anfodlonrwydd achwynydd, a bydd y rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys ar y cam hwn. Yn y lle cyntaf, dylid cyfeirio unrhyw gŵyn at Gyfarwyddwr NTS a fydd yn ceisio ei datrys.

Cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith
Ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith

Mae gan achwynydd uchafswm o 20 diwrnod gwaith o ddyddiad yr ymateb terfynol i ofyn i'w gŵyn symud ymlaen i'r cam nesaf.

Cam 2
Os ydych yn anfodlon â'r ymateb hwn, neu os yw'ch cwyn yn ymwneud â Chyfarwyddwr NTS, bydd y gŵyn yn cael ei hadolygu gan Gadeirydd Bwrdd NTS. Dylid anfon eich cais i'r cyfeiriad a roddir isod, a fydd yn anfon eich cais at y Cadeirydd am adolygiad.

Cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith
Ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith

Mae gan achwynydd uchafswm o 20 diwrnod gwaith o ddyddiad yr ymateb terfynol i ofyn i'w gŵyn symud ymlaen i'r cam nesaf.

Cam 3

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon ar ôl dilyn dau gam ein gweithdrefn gwyno, gallwch ofyn i'r Bwrdd NTS llawn adolygu'ch cwyn a bydd ei benderfyniad yn derfynol. Dylid anfon eich cais i'r cyfeiriad a roddir isod.

Cwynion am Gadeirydd NTS

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â Chadeirydd NTS, bydd y gŵyn yn cael ei hystyried gan Fwrdd llawn yr NTS.

Ymestyn terfynau amser

Os yw cwyn yn gymhleth iawn, neu os oes angen cyngor cyfreithiol allanol, efallai y bydd angen ymestyn y terfyn amser. Os yw hyn yn wir, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd am gynnydd gyda'r ymchwiliad, y rhesymau dros yr oedi, ac yn rhoi gwybod iddynt am y dyddiad cau newydd.

Rhwymedïau

Pan fyddwn ni'n cael pethau'n anghywir, byddwn yn gweithredu i
- esbonio beth aeth o'i le a pham, a
- rhoi pethau'n iawn trwy wneud unrhyw newidiadau angenrheidiol.

Nid yw ymddiheuriad yn derbyn atebolrwydd o dan Adran 2 Deddf Digolledi ad 2006.

Cwynion Afresymol neu Flinderus

Bydd pob cwyn yn cael ei phrosesu yn unol â'r polisi hwn. Fodd bynnag, yn ystod y broses hon, gall staff ddod i gysylltiad ag ymddygiad afresymol achwynwyr ac achwynwyr afresymol parhaus neu flinderus. Mae lleiafrif bach iawn o gwsmeriaid yn gwneud cwynion sy'n flinderus, gan barhau yn afresymol gyda'u cwynion, neu'n gwneud cwynion er mwyn gwneud bywyd yn anodd i'r Bwrdd yn hytrach na cheisio datrys cwyn go iawn. Gall hyn gynnwys gwneud cyfres o gwynion am wahanol faterion neu barhau i godi'r un materion neu faterion tebyg dro ar ôl tro. Mewn achosion o'r fath efallai y bydd angen i ni fynd i'r afael ag ymddygiad annerbyniol trwy gyfyngu ar gyswllt â'n swyddogion.

Bydd unrhyw fath o fygythiad, ymosodedd neu gyfathrebu maleisus yn arwain at NTS yn rhoi'r gorau i ohebu ac, os yw'n briodol, yn cyfeirio'r mater at yr heddlu.

Cysylltu â ni

Drwy lythyr at: **Safonau Masnach Cenedlaethol , d/o ACTSO Ltd, 1 Sylvan Court, Sylvan Way, Parc Busnes Southfields, Basildon, Essex, SS15 6TH.**

Neu drwy e-bost at**: nationaltradingstandards@actso.org.uk**

Hygyrchedd

Mae'r Bwrdd wedi ymrwymo i gyfle cyfartal a'n nod yw gwneud ein polisi cwynion corfforaethol yn hawdd i'w ddefnyddio ac yn hygyrch i bob un o'n cwsmeriaid. Os oes angen unrhyw gymorth ychwanegol arnoch i wneud cwyn, rhowch wybod i ni.