

Ymdrin â chwyn - y drefn ar gyfer delio ag achos o dorri'r Cod Ymddygiad Proffesiynol

1. Pa fath o gwyn?

Pwrpas y ddogfen hon yw amlinellu'r drefn a gaiff ei dilyn os bydd rhywun am wneud cwyn yn erbyn ymddygiad aelod o Gymdeithas Cyfieithwyr Cymru (CCC Cyf.) oherwydd ei fod wedi torri'r Cod Ymddygiad Proffesiynol, a sut y bydd CCC Cyf. yn delio â'r gwyn honno.

Nid yw'r drefn hon yn berthnasol i'r achosion hyn:

- cwyn am gyfieithiad. Mae gan CCC Cyf. wasanaeth ymgynghorol ffurfiol - y Gwasanaeth Asesu Ansawdd Cyfieithiad - i asesu ansawdd cyfieithiad unigol pe ceid cwyn am gyfieithiad yn hytrach nag ymddygiad aelod. Codir ffi am y gwasanaeth hwn. I gael gwybod rhagor, cysylltwch â'r Prif Swyddog.
- nid yw CCC Cyf. yn ymyrryd mewn unrhyw anghydfod sy'n ymwneud â ffioedd neu lle mae aelod wedi darparu gwasanaeth y mae'r cleient yn barnu ei fod yn ddiffygiol a bod y canlyniadau yn golled ariannol a/neu fasnachol. Dylai'r achwynydd geisio datrys anghydfod o'r fath trwy drafod gyda'r aelod yn y lle cyntaf; neu o fethu hynny trwy gyflafareddu, trwy yswiriwr Indemnïad Proffesiynol neu trwy'r llysoedd. Ond os na ellir datrys yr anghydfod neu y caiff ei brofi fod yr aelod wedi darparu gwasanaethau diffygiol yn rheolaidd, gallai hyn fod yn sail i gwyn.
- ni fydd CCC Cyf. yn ymwneud ag anghydfod y mae'n ystyried ei fod o natur bersonol oni bai ei bod yn ymddangos ei fod yn torri'r Cod Ymddygiad Proffesiynol.

2. Cyflwyniad

Mae CCC Cyf. yn ymrwymedig i'r safonau uchaf posib o ymddygiad proffesiynol ac yn cymryd cwynion o ddifrif. Caiff holl aelodau CCC Cyf. eu clymu gan God Ymddygiad Proffesiynol, y gallwch ei ddarllen trwy ddilyn y ddolen hon:

<https://www.cyfieithwyr.cymru/cy/ymaelodi/ymddygiad-proffesiynol>

Gall unrhyw un gyflwyno cwyn yn erbyn aelod o CCC Cyf, boed yn aelod arall o CCC Cyf., yn gwsmer neu gleient i aelod, yn unigolyn, yn gwmni, yn sefydliad neu'n gorff. Rhaid i unrhyw gwyn fod yn erbyn aelod o CCC Cyf. Ni fydd CCC Cyf. yn ystyried cwyn yn erbyn cyfieithydd nad oedd yn aelod o CCC Cyf. pan ddigwyddodd yr achos honedig.

Gall CCC Cyf. ei hun ymchwilio i ymddygiad aelod os yw'n credu fod yr aelod wedi torri'r Cod Ymddygiad Proffesiynol a'i bod yn briodol i CCC Cyf. wneud hynny er mwyn amddiffyn ei henw da.

Rhaid defnyddio'r Ffurflen Gwyno wrth gyflwyno pob cwyn. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â mwy nag un aelod, rhaid cyflwyno Ffurflen Gwyno ar wahân ynglŷn â phob aelod. Rhaid i'r achwynydd gynnwys yr holl wybodaeth berthnasol wrth gyflwyno'i gŵyn. Rhaid iddo hefyd nodi unrhyw berthynas a/neu ymwneud rhyngddo ef a'r aelod.

Mae CCC Cyf. wedi ymrwymo i egwyddorion hunan-reoleiddio ac yn ceisio defnyddio ei adnoddau yn effeithlon ac yn effeithiol er mwyn sicrhau bod y broses o ddelio â chwynion yn gymesur, yn gyson, yn dryloyw ac yn atebol.

3. A oes angen gwneud cwyn?

3.1 Cyn cyflwyno cwyn i CCC Cyf., fe ddylai'r ddwy ochr wneud eu gorau glas i ddatrys yr anghydfod rhyngddynt cyn gynted ag y gallant, naill ai trwy drafodaeth resymol neu, o fethu gwneud hynny, trwy gyflafareddu neu gyfryngu annibynnol. Mae'n bosib y gwnaiff CCC Cyf. benderfynu peidio ag ymchwilio i'r gŵyn os nad yw'r ddwy ochr wedi gwneud ymgais wirioneddol i ddatrys yr anghydfod.

Dim ond os yw'r ddwy ochr wedi methu cytuno wedi iddynt geisio datrys yr anghydfod rhyngddynt y dylai'r achwynydd gyflwyno cwyn ffurfiol gan ddefnyddio'r Ffurflen Gwyno.

3.2 Cyn cyflwyno cwyn yn erbyn aelod, dylai'r achwynydd wneud yn siŵr fod ei ffeithiau'n gywir. Dylai gyfeirio at y dogfennau canlynol:

- unrhyw gytundeb ysgrifenedig a/neu llafar rhwng yr achwynydd a'r aelod;
- y telerau busnes y cytunwyd arnynt rhwng yr achwynydd a'r aelod;
- unrhyw gyfathrebu atodol rhwng yr achwynydd a'r aelod;
- Cod Ymddygiad Proffesiynol CCC Cyf.

4. Gwneud cwyn

Dylai'r achwynydd gyflwyno'i gŵyn cyn gynted â phosibl ar ôl yr achos honedig o dorri'r Cod Ymddygiad Proffesiynol ac wedyn dim ond os na fydd modd i'r ddwy ochr ddatrys yr anghydfod rhyngddynt. Rhaid i gŵyn a wneir 6 mis neu ragor ar ôl yr achos honedig gynnwys y rhesymau am yr oedi, gan gynnwys tystiolaeth fod y ddwy ochr wedi gwneud eu gorau glas i ddatrys yr anghydfod (gw. 3.1 uchod). Ni chaiff y gŵyn ei hystyried os nad yw CCC Cyf. o'r farn fod y rhesymau hynny'n dderbyniol.

Rhaid i'r gŵyn fod yn erbyn aelod o CCC Cyf., yn un benodol, a rhaid i'r honiadau fod yn wiriadwy ac yn ffeithiol gywir.

Dylid defnyddio'r Ffurflen Gwyno swyddogol i wneud cwyn ac mae'n rhaid i'r gŵyn fod yn un ysgrifenedig. Dylid ei hanfon i sylw Prif Swyddog CCC Cyf., a fydd yn gweithredu fel clerck y broses o ddelio â'r gŵyn, gan ddilyn y cyfarwyddyd sydd yn y Ffurflen Gwyno.

Ni chaiff cwynion dienw na rhai a wneir ar lafar eu hystyried.

5. Cyfrinachedd

Bydd ymchwiliadau i gwynion yn breifat ac yn gyfrinachol. Ni chaiff unrhyw ohebiaeth na gwybodaeth y bydd yr achwynydd, yr aelod na'u cynrychiolwyr yn eu hanfon at CCC Cyf. eu datgelu na'u trafod gyda neb nad yw'n gysylltiedig â'r achos. Yn yr un modd, ni ddylai'r achwynydd drafod y mater yn gyhoeddus yn ystod y cyfnod y bydd CCC Cyf. yn ymdrin â'i gŵyn.

6. Ymdrin â'r gŵyn

6.1 Bwriad CCC Cyf. yw delio â chŵyn o fewn 3 mis ar ôl i'r gŵyn ddod i law, fel arfer.

6.2 Dilynnir y camau hyn wrth ymdrin â'r gŵyn:

Cam 1: Bydd y Prif Swyddog yn cydnabod fod y gŵyn wedi dod i law o fewn 3 diwrnod gwaith, fel arfer, o gael y copi papur wedi'i lofnodi o'r Ffurflen Gwyno.

Cam 2: Ar yr un pryd ag y bydd yn anfon y gydnabyddiaeth, bydd y Prif Swyddog yn anfon copi o'r Ffurflen Gwyno, heb newid na golygu dim ynddi, ynghyd â'r ohebiaeth a'r dogfennau atodol a gyflwynwyd gan yr achwynydd, at yr aelod am ei sylwadau. Bydd gofyn i'r aelod ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.

Cam 3: Wedi cael sylwadau'r aelod, bydd y Prif Swyddog a Chadeirydd CCC Cyf. yn ystyried yr holl dystiolaeth a gyflwynwyd gan y ddwy ochr ac yn penderfynu sut yr ymdrinir â'r gŵyn. Gallant ofyn am farn gyfreithiol. Wrth benderfynu, gallant:

- gwrthod y gŵyn ar y sail ei bod yn ddi-sail neu'n cynnwys gwybodaeth ffeithiol annibynadwy;
- peidio gwneud dim â'r gŵyn oherwydd ei bod yn destun achos sifil neu droseddol yn y llysoedd. Yn yr achos hwn gellid ailystyried y gŵyn wedi i'r achos ddod i ben;
- argymhell y dylid ymdrin â'r gŵyn trwy gyflafareddiad annibynnol os yw'r Cadeirydd a'r Prif Swyddog o'r farn nad yw proses y Gymdeithas, am ba reswm bynnag, yn un a all sicrhau ymchwiliad teg;
- ymdrin â'r gŵyn mewn modd anffurfiol trwy geisio cael yr holl bartïon i gymodi;
- cyfeirio'r gŵyn at y Panel Disgyblu;

Fe gymer Cam 3 hyd at 15 diwrnod gwaith, fel arfer, ond os cymer yn hirach, bydd y Prif Swyddog yn rhoi gwybod i'r ddwy ochr y rheswm am yr oedi.

Ymhen 15 diwrnod gwaith, fel arfer, bydd y Prif Swyddog yn hysbysu'r ddwy ochr o benderfyniad y Cadeirydd a'r Prif Swyddog.

Os cyfeirir y gŵyn i sylw'r Panel Disgyblu, bydd yr hysbysiad gan y Prif Swyddog yn amlinellu'r drefn a gaiff ei dilyn ac amserlen dybiedig y Panel Disgyblu wrth ddelio â'r gŵyn.

6.3 Y Panel Disgyblu

Caiff y Panel Disgyblu ei benodi gan Gadeirydd CCC Cyf. a'r Prif Swyddog.

Cadeirydd y Panel Disgyblu fydd Cadeirydd Pwyllgor Aelodaeth a Safonau Proffesiynol CCC Cyf. Dewisir y ddau aelod arall o blith aelodau CCC Cyf., ar sail eu profiad, difrifoldeb y gŵyn, a'r sgiliau y bydd eu hangen wrth wrando'r gŵyn. Bydd unrhyw wrthdaro buddiannau posib yn achos i beidio dewis aelod. Ni all unrhyw aelod neu aelod cyfetholedig o Fwrdd Cyfarwyddwyr CCC Cyf., heblaw Cadeirydd y Pwyllgor Aelodaeth a Safonau Proffesiynol, fod yn aelod o'r Panel Disgyblu. Gellir penodi arbenigwr (boed yn un cyfreithiol neu'n lleyg) sydd â phrofiad o wrando achosion disgyblu i gynghori'r Panel Disgyblu.

Bydd y Panel Disgyblu yn ystyried yr holl dystiolaeth a gyflwynwyd gan y ddwy ochr, yn ogystal ag unrhyw sylwadau gan Gadeirydd CCC Cyf. a'r Prif Swyddog, wrth iddynt ystyried sut i ymdrin â'r gŵyn (gw. Cam 3 uchod).

Gall y Panel Disgyblu benderfynu gwneud hyn trwy gyfarfod wyneb-yn-wyneb neu trwy gysylltu trwy e-bost a/neu'r ffôn, fel sy'n briodol.

Gall y Panel Disgyblu benderfynu cynnal gwrandawriad. Bydd gan yr holl bartïon yr hawl i fod yn bresennol yn y gwrandawriad i gyflwyno'u hachos ar lafar ac ateb cwestiynau aelodau'r Panel Disgyblu. Gall yr aelod y dygir y gŵyn yn ei erbyn a'r achwynydd ddod ag un person arall gyda hwy i'r gwrandawriad a bydd gan y person hwnnw'r hawl i siarad.

Bydd yr hysbysiad swyddogol o benderfyniad y Panel Disgyblu yn un ysgrifenedig a chaiff hwnnw ei anfon at yr holl bartïon gan y Prif Swyddog o fewn 5 diwrnod gwaith i'r cyfarfod o'r Panel Disgyblu lle gwneir y penderfyniad.

Os yw'r Panel Disgyblu yn penderfynu fod yr aelod wedi ymddwyn yn groes i'r Cod Ymddygiad Proffesiynol, caiff un neu ragor o'r camau canlynol eu dilyn:

- rhybudd llafar;
- rhybudd ysgrifenedig;
- cais i'r aelod ymddiheuro i'r achwynydd;
- ymrwymiad gan yr aelod ynghylch ei ymddygiad yn y dyfodol;
- unrhyw gamau y tybia'r Panel Disgyblu eu bod yn briodol i'r aelod eu cymryd o ganlyniad i'w ymddygiad yn yr achos dan sylw, gan gynnwys ymgymryd â hyfforddiant priodol;
- atal ei aelodaeth dros dro am gyfnod o amser a fydd yn gyfwerth â natur y gŵyn;
- diarddel yr aelod;
- hysbysiad cyhoeddus o'r achos ar wefan CCC Cyf.

Wrth ystyried y gosb briodol, bydd y Panel Disgyblu yn cymryd i ystyriaeth:

- difrifoldeb yr achos;
- unrhyw edifeirwch a ddangosir gan yr aelod ac a yw wedi ymddiheuro;
- unrhyw achos arall o dorri'r Cod Ymddygiad Proffesiynol gan yr aelod sydd wedi arwain at gosb yn y gorffennol;
- yr angen i roi neges glir i aelodau eraill o CCC Cyf. o'r hyn a allai ddigwydd wrth ymddwyn fel yn yr achos dan sylw.

Bydd y Prif Swyddog yn ysgrifennu at yr holl bartïon i roi gwybod iddynt am y penderfyniad, pa gosb a osodwyd, a'r rheswm dros y penderfyniad.

Bydd y llythyr hefyd yn hysbysu'r holl bartïon fod ganddynt yr hawl i apelio yn erbyn penderfyniad y Panel Disgyblu; y gosb a ddyfarnwyd gan y Panel Disgyblu; neu'r ddau.

7. Apêl

Rhaid cyflwyno apêl ysgrifenedig i'r Prif Swyddog o fewn 21 diwrnod gwaith o ddyddiad yr hysbysiad yn rhoi gwybod am benderfyniad y Panel Disgyblu, gan nodi ar ba sail y cyflwynir yr apêl a beth yw'r rhesymau dros apelio.

Ar ôl i'r apêl ddod i law, bydd Cadeirydd CCC Cyf. a'r Prif Swyddog yn penodi Panel Apêl a fydd yn cynnwys tri aelod o Fwrdd y Cyfarwyddwyr. Ni chaiff unrhyw aelod o Fwrdd y Cyfarwyddwyr y mae ganddo unrhyw wybodaeth neu ymwneud blaenorol uniongyrchol neu anuniongyrchol â'r mater eistedd ar y Panel Apêl. Bydd aelodau'r Panel Apêl yn penderfynu ymysg ei gilydd pa un ohonynt fydd y Cadeirydd.

Fe gymer y broses o ystyried apêl hyd at fis.

Wrth ymgymryd â'i waith, dim ond y ffeithiau a gyflwynwyd i'r Panel Disgyblu pan gyfarfu i ystyried yr achos y gall y Panel Apêl eu hystyried. Bydd hyn yn cynnwys yr holl ddogfennau a gwybodaeth a ddarparwyd i'r Panel Disgyblu a'r cofnod o'r cyfarfod. Ni chaiff ystyried unrhyw wybodaeth na thystiolaeth newydd.

Gall y Panel Apêl benderfynu:

- cadarnhau'r penderfyniad gwreiddiol;
- cadarnhau'r gosb wreiddiol;
- newid y penderfyniad gwreiddiol a oedd o blaid yr achwynydd a diddymu'r gŵyn yn erbyn yr aelod;
- newid y penderfyniad gwreiddiol a oedd o blaid yr aelod a gosod cosb briodol;
- newid y gosb wreiddiol a gosod cosb lai neu fwy.

Bydd penderfyniad y Panel Apêl yn cael ei gyhoeddi yn ysgrifenedig gan y Prif Swyddog i'r holl bartïon o fewn 5 diwrnod gwaith i'r dyddiad y gwnaed y penderfyniad. Bydd yr ohebiaeth yn rhoi gwybod beth yw'r penderfyniad a'r rhesymau dros y penderfyniad.

Bydd penderfyniad y Panel Apêl yn derfynol, ac ni fydd hawl pellach i apelio.