CWYNION A DDERBYNIWYD GAN

YR ASIANTAETH SAFONAU BWYD YN 2001 / 2002

Cyflwyniad

1. Mae'r nodyn hwn yn cofnodi gwybodaeth am gwynion a dderbyniwyd gan yr Asiantaeth Safonau Bwyd yn ystod y flwyddyn **1 Ebrill 2001 i 31 Mawrth 2002**. Mae'r Bwrdd wedi gofyn i'r math yma o wybodaeth gael ei chyhoeddi'n flynyddol ar wefan yr Asiantaeth yn ogystal ag yn Adroddiad Blynyddol yr Asiantaeth. Mae ein *Gweithdrefn Gwyno* yn cynnwys manylion am sut i gwyno am unrhyw agwedd o'n gwasanaeth.

2. Fel rheol, bydd Adran yn ceisio datrys y gŵyn. Os nad yw'r achwynydd yn fodlon bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at Gydlynydd Cwynion yr Asiantaeth. Wedi hynny, gellir cyfeirio'r gŵyn at y Prif Weithredwr. Gall achwynydd ofyn i unrhyw AS hefyd i gyfeirio'r mater at Gomisiynydd Seneddol y DU dros Weinyddu (PCA), sef yr 'Ombwdsman'.

3. Mae'r weithdrefn gwyno yn cwmpasu achosion lle mae'r Asiantaeth wedi methu'n weinyddol neu wedi cymryd camau amhriodol. Nid yw'n cwmpasu anghytundeb neu anghydfod am bolisïau'r Asiantaeth.

Cwynion a Dderbyniwyd yn ystod y Flwyddyn

4. 15 o gwynion cofnodedig a dderbyniwyd yn ystod 2001/02. O'r rhain, cafodd 10 eu datrys yn fewnol gan yr Adrannau, roedd 4 wedi derbyn sylw neu wedi mynd cyn belled â Chydlynydd Cwynion / Prif Weithredwr yr Asiantaeth ac roedd un wedi'i chyfeirio benodol at y Cadeirydd. Ni chyfeiriwyd yr un gŵyn at y PCA.

5. Roedd y 15 o gwynion cofnodedig yn perthyn i'r categorïau canlynol:

   Categori A: *Dim bai, dim sail i'r gŵyn*
   6 achos; cafodd y 6 achos eu datrys ar ôl gohebu â'r achwynyddion.

Categori B: *Mân amryfusedd ac oedi wrth brosesu*
7 achos; cafodd un ei ddatrys gan y Cydlynydd Cwynion, a'r gweddill eu datrys ar ôl darparu eglurhad.

Categori C: *Materion cymhleth a newydd, oedd yn achosi oedi neu broblem arall*
1 achos; roedd yr achwynydd wedi gwneud hawliad ariannol yn erbyn yr Asiantaeth a gymerodd gryn amser i'w ddatrys. Ar ôl ymchwiliad, anfonwyd llythyr egluro yn gwrthod yr hawliad.

Categori D: *Arall*
1 achos; yn ymwneud â mynediad damweiniol heb ganiatâd yn ystod samplu a ddatryswyd gan y Prif Weithredwr trwy ymddiheuro ar ran yr Asiantaeth.

6. Daeth y 15 o gwynion o ffynonellau amrywiol. Roedd 3 yn dod o fyd diwydiant, 4 gan awdurdodau lleol, 3 gan sefydliadau anlywodraethol (NGOs), 3 gan aelodau'r cyhoedd, a 2 gan ASau.