**CWYNION A DDERBYNIWYD GAN YR ASIANTAETH SAFONAU BWYD YN 2004 - 2005**

## Cyflwyniad

1. Mae gweithdrefn gwyno yr Asiantaeth yn cynnwys unrhyw achos o anfodlonrwydd yn ysgrifenedig neu ar lafar gyda'r *gwasanaeth* a ddarperir gan yr Asiantaeth. Nid oes yn rhaid iddynt fod yn gwynion 'ffurfiol'. Yn gyffredinol byddant yn cynnwys achosion lle mae'r Asiantaeth wedi methu'n weinyddol neu wedi cymryd camau sydd heb fod yn briodol. Nid yw'r broses gwyno'n cynnwys anghytuno ynghylch polisïau'r Asiantaeth.

2. Cyhoeddir gweithdrefn gwyno yr Asiantaeth ar wefan yr Asiantaeth Safonau Bwyd (FSA) (www.food.gov.uk). Yn y lle cyntaf, bydd yr Adran berthnasol o fewn yr FSA yn ceisio datrys unrhyw gwyn yn eu herbyn. Os bydd yr achwynydd yn dal yn anfodlon gyda'r ymateb, yna gall gyflwyno cwyn i Gydlynydd Cwynion yr Asiantaeth. Os na fydd y Cydlynydd Cwynion yn llwyddo i'w bodloni, yna gall yr achwynydd wneud cais i gyfeirio eu cwyn i sylw'r Prif Weithredwr. Os byddant yn dal yn anfodlon gydag ymateb y Prif Weithredwr, gall yr achwynydd wneud cais i'w Haelod Seneddol gyfeirio'r mater i sylw Comisiynydd Seneddol dros Weinyddiaeth y DU (yr Ombwdsmon).

## Cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn

3. Yn ystod 2004/05 cyfanswm nifer y cwynion a dderbyniwyd gan yr Asiantaeth Safonau Bwyd oedd **54**. O blith y rhain cafodd 40 eu datrys yn fewnol gan Adrannau, ymdriniwyd ag 11 gan Gydlynydd Cwynion yr Asiantaeth, cyfeiriwyd 2 i sylw'r Prif Weithredwr a chyfeiriwyd 1 i sylw Comisiynydd Seneddol dros Weinyddiaeth y DU (yr Ombwdsmon). Roedd y **54** o gwynion a gofnodwyd yn dod o wahanol ffynonellau. Cyflwynwyd 5 gan ddiwydiant/busnesau, 2 gan awdurdodau lleol, 1 gan y cyfryngau, 3 gan Aelodau Seneddol a 43 gan aelodau o'r cyhoedd.

4. Roedd canran sylweddol ohonynt - 32 allan o 54 o gwynion - yn ymwneud â'r digwyddiad Sudan I ym mis Chwefror 2005. Roedd pob un ohonynt gan aelodau o'r cyhoedd, a'r rheini yn y rhan fwyaf o achosion yn cwyno am naill ai'r anhawster o gael mynediad at restrau cynnyrch Sudan 1 ar wefan yr FSA neu ffurf y rhestrau a'r modd yr oeddynt wedi'u cyflwyno. Roedd y problemau'n codi'n bennaf o ganlyniad i niferoedd annisgwyl oedd yn ymweld â'r wefan yn chwilio

am wybodaeth am Sudan 1 a'r ffaith bod angen paratoi'r rhestrau'n gyflym a'u diweddaru er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r cyhoedd. Mae'n werth nodi yma bod yr FSA wedi gweithredu a chyhoeddi gwybodaeth am y cynhyrchion bwyd a effeithiwyd cyn gynted ag yr oedd cyngor ymarferol ar gael i'w gynnig i ddefnyddwyr. Darparodd y diwydiant bwyd wybodaeth am y cynhyrchion a effeithiwyd yn hwyr ar 17 Chwefror a chyhoeddodd yr FSA restr gychwynnol o dros 350 o gynhyrchion a effeithiwyd y bore canlynol ar wefan yr FSA. Ychwanegwyd rhestrau o gynhyrchion ychwanegol a effeithiwyd cyn gynted ag yr oeddynt ar gael. Yn ystod digwyddiad Sudan 1, derbyniodd wefan yr FSA y nifer uchaf erioed o drawiadau gan ymwelwyr - 67.5 miliwn rhwng 18 a 24 Chwefror. O fewn 24 awr i'r rhestr gyntaf o gynhyrchion ymddangos ar y wefan, roedd yn derbyn mwy na 50% o holl draffig sector iechyd meddygol ar-lein y DU, cynnydd o 0.2% oddi ar y diwrnod cynt. Felly, er nad oedd y wefan mor effeithiol â phosibl bob amser, mae'n werth nodi ei bod yn gymharol sefydlog ac na chwalodd o ganlyniad i'r gweithgaredd annisgwyl. Ymdriniwyd â phob cwyn yn gyflym a rhannwyd y gwersi a ddysgwyd ymhlith staff perthnasol.

5. O gategoreiddio'r **54** cwyn a gofnodwyd, ar yr un sail â llynedd, ceir y dadansoddiad canlynol:

**Categori A**: Dim bai, canfuwyd bod y gwyn yn ddi-sail.
**cyfanswm o 23 achos**; Cafodd pob un eu datrys yn llwyddiannus ar ôl gohebu gyda'r achwynydd unigol.

**Categori B**: Mân esgeulustod ac oedi mewn prosesu.
**cyfanswm o 10 achos**; cafodd pob un eu datrys a rhoddwyd eglurhad llawn ym mhob achos.

**Categori C**: Achosion cymhleth a newydd, oedd yn achosi oedi neu broblem arall. **1 achos**; roedd hon yn gwyn ynghylch anghytundeb gyda'r FSA ynghylch dosbarthiad gwelâu pysgod cregyn (manylion isod).

**Categori D**: Cwynion ynghylch materion hiliol.
**1 achos**; roedd hon yn gwyn ynghylch y defnydd o isdeitlau yn ymgyrch hysbysebu'r FSA 'Sid the Slug' fel y dangoswyd ar y teledu yng Nghymru (manylion isod).

**Categori E**: Arall, fel camau amhriodol neu anaddas a gymerwyd gan yr Asiantaeth.
**19 achos;** cafodd pob un eu datrys yn llwyddiannus ar ôl gohebu'n uniongyrchol gyda'r achwynydd dan sylw. Cafodd pob un ei ddatrys ar lefel Adrannol ac eithrio dwy gwyn, a gafodd eu datrys wedi iddynt gael eu cyfeirio i sylw'r Prif Weithredwr (manylion isod).

6. Nid yw'r categorïau uchod yn cynnwys unrhyw gais am adolygiadau mewnol o benderfyniadau a wnaed yn sgil ceisiadau am wybodaeth dan ddeddfwriaeth Rheoliadau Rhyddid Gwybodaeth a Gwybodaeth Amgylcheddol. Cofnodir ceisiadau am adolygiadau mewnol yn adroddiad blynyddol y Pwyllgor Gwaith mewn perthynas â'r Rheoliadau hyn. Bydd yr adroddiad cyntaf yn cael ei ystyried gan y Bwrdd mewn cyfarfod agored yng Ngorffennaf 2005.

7. Mae'n werth tynnu sylw ar bedwar achos unigol. Cyfeiriwyd yr achos cyntaf i sylw'r Prif Weithredwr. Roedd yn ymwneud ag achwynydd a wnaeth gais am gopi electronig o asesiad risg rhagarweiniol ar fflworid gan y Grŵp Arbenigol ar Fitaminau a Mwynau (EGVM) gan ysgrifenyddiaeth yr EGVM. Darparwyd peth gwybodaeth gan yr ysgrifenyddiaeth, ond nid yn union yr hyn y gofynnwyd amdano. Ychwanegwyd at y broblem am na ymatebwyd i e-byst unigolyn tra'r oedd yn absennol am gyfnod hir o'r gwaith. Sicrhaodd y Prif Weithredwr bod y wybodaeth y gofynnwyd amdani yn cael ei darparu'n gyflym.

8. Roedd yr ail achos a gyfeiriwyd i sylw'r Prif Weithredwr yn ymwneud â gorsaf radio a gwynodd ynghylch menter a ddyfeisiwyd yng Ngogledd Iwerddon. Roedd yn cynnwys deunydd cyfathrebu heriol yn gysylltiedig â dyddiad cychwyn yr ymgyrch halen gyda halen ar y dudalen. Ni roddwyd manylion am yr anfonydd, ond cafodd gwefan a ddefnyddid i hyrwyddo'r ymgyrch ymlaen llaw ei chynnwys. Gan nad oedd yn nodi mai halen oedd y sylwedd yn hytrach na rhywbeth peryglus posibl arall, bu'n destun rhybudd diogelwch. Ymddiheurodd y Prif Weithredwr i'r achwynydd.

9. Roedd y trydydd achos yn ymwneud â busnes pysgod cregyn, oedd yn ystyried bod yr FSA a'i ragflaenwyr wedi tan weithredu Cyfarwyddeb CE yn ymwneud â hylendid pysgod cregyn. Roedd yr achwynydd yn honni bod y tan weithredu hyn wedi cael effaith andwyol ar ei fusnes. Roedd yr achwynydd wedi cael cefnogaeth ei Aelod Seneddol i gyfeirio'r mater i sylw'r Ombwdsmon, er nad oedd

proses gwyno yr FSA wedi'i dilyn i'r pen. Roedd yr FSA wedi rhoi cymorth i'r Ombwdsmon gyda'i ymchwiliadau, sy'n parhau.

10. Roedd y pedwerydd achos yn ymwneud â chwyn a gyflwynwyd gan aelod o'r cyhoedd, ynghylch y defnydd o isdeitlau yn hysbysebion teledu 'Sid the Slug' gan yr FSA. Roedd yr achwynydd yn teimlo nad oedd y defnydd o isdeitlau'n ymdrin â'r Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal, fel sy'n ofynnol yn ôl Cynllun Iaith Gymraeg yr FSA. Hysbyswyd yr achwynydd gan yr FSA na fyddai'r animeiddiad wedi bod yn effeithiol yn y Gymraeg ac felly bod isdeitlau wedi'u defnyddio. Ond roedd yr FSA yn derbyn iddo fethu â chydymffurfio ag ymddygiad hysbysebu, fel y nodir gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg, a byddai'n ystyried y gofynion hynny mewn ymgyrchoedd hysbysebu yn y dyfodol.

11. Dangosir ffigurau cwynion am flynyddoedd blaenorol yn Atodiad A

## Atodiad A: Ffigurau Cwynion am flynyddoedd blaenorol.

| | 2000/01 | 2001/02 | 2002/03 | 2003/04 |
|---|---|---|---|---|
| **Cyfanswm** | **19** | **15** | **12** | **19** |
| **Categori** | | | | |
| **A** | **3** | **6** | **6** | **8** |
| **B** | **8** | **7** | **5** | **9** |
| **C** | **3** | **1** | **0** | **0** |
| **D** | **2** | **1** | **1** | **0** |
| **E** | **3** | **0** | **0** | **2** |

**Allwedd i Gategorïau; 2000/2003**

**A Dim bai, canfuwyd bod y gwyn yn ddi-sail.**
**B Mân esgeulustod ac oedi mewn prosesu.**
**C Achosion cymhleth a newydd, oedd yn achosi oedi neu broblem arall.**
**D Camau amhriodol neu anaddas.**
**E Arall.**

**Allwedd i Gategorïau; 2003/04 – 2004/05**

**A Dim bai, canfuwyd bod y gwyn yn ddi-sail.**
**B Mân esgeulustod ac oedi mewn prosesu.**
**C Achosion cymhleth a newydd, oedd yn achosi oedi neu broblem arall.**
**D Cwynion ynghylch materion hiliol**
**E Arall. Fel camau amhriodol neu anaddas**