

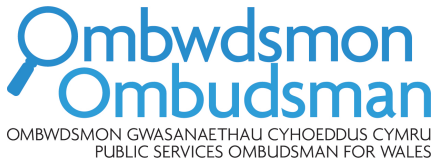
Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

Gweithdrefn ar gyfer Ymchwiliad



Hawdd ei
Ddarllen

/ЫЎРХЫΩΩ†Ѕ

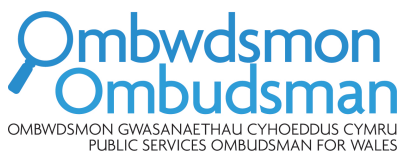


5†X o ŚŚŮ°ŮŞΩ 'ŮΩ Xou'1 **hΨöXŚσΨŮΩ**
DX†σ†Ω†ŞŮ'††Ů /Ы'ŮŞŚŚŮŮσ /ЫΨoŮŮ (OGCC)

D†Ω †ΨP†Ů obŚbΨ bΩ ŚŞŮ'†o†ŮŮ bΨŮ'†XΩPΩ†Ś Ω
X†σ†Ω†ŞŮ'† Ōb'ŮŞŚŚŮŮσ Ů'ŮoXbŚŚ ōŮŚ
o'ЫXŮŮ XŞŚΩ °XΩŞŮŮŮ ŌXЫΩ

a†Ş o ŚŚŮ°ŮŞΩ 'ŮΩ bΩ ŞσöŮŮŮŮ öŞŮ'† σЫ Ω
Ś°XbŚŚ µ†Ω ŮbŚŚXΩ bΩ µŞΩŚŞoŮbŮŮŮŮ
ŚŞŮ'†o†ŮŮŮ bΨŮ'†XΩPΩ†Ś Ω X†σ†Ω†ŞŮ'†
Ōb'ŮŞŚŚŮŮσ † ōŮŚ ΩŞö XŞŚΩ °XΩŞŮŮŮ ŌXЫΩ

a†Ş o Ψ†Ů'† bΨ† Ů bΨŮ'†XΩPΩ†Ś bΩ Ō†ŞP ŞΩ
†PX Ω °ΨŮ'†XΩPΩ†Ś †o ŞΩ [ŮXŮ ŞΩ †ŮŮ



a†Ş **hΨöXŚσΨŮΩ DX†σ†Ω†ŞŮ'††Ů**
/Ы'ŮŞŚŚŮŮσ /ЫΨoŮŮ (OGCC) bΩ σŞŮbŚPΩ†Ś
†ΩΩŮöbΩΩŮP σЫ Ω ŚŞPŮŮŮ Ů Ō'†XЫΩŮŮŮ bΩ°PŮΩ Ů
°**X†σ†Ω†ŞŮ'††Ů Ōb'ŮŞŚŚŮŮσ** † ŚŚ†oµŞoŮo
°†Ω

- Cynghorau lleol
- Y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG)
- Cymdeithasau tai
- Llywodraeth Cymru

Mae **gwasanaeth cyhoeddus** yn
wasanaeth sy'n cael ei gynnig gan
sefydliad sy'n rhan o'r Llywodraeth

Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun



Gallwn ddechrau Ymchwiliad ar ein
Liwt ein Hunain.

Mae hyn yn golygu y gallwn
ymchwilio i bethau lle nad oes cwyn
wedi'i derbyn gan aelod o'r
cyhoedd.

Mae dau fath o Ymchwiliad ar ei
Liwt ei Hun:



1. Pan rydym yn ymchwilio un peth ac
yn penderfynu ymchwilio mwy o
bethau.
 - Mae hyn yn cael ei alw'n 'Ymchwiliad
Estynedig'



2. Pan fyddwn yn penderfynu dechrau
ymchwiliad i wasanaeth cyhoeddus a
bod neb wedi cwyno.
 - Mae hyn yn cael ei alw'n 'Ymchwiliad
Ehangach'

Pam gallwn benderfynu dechrau ymchwiliad ein hunain



Efallai y byddwn yn penderfynu dechrau ein hymchwiliad ein hunain pan fyddwn wedi bod yn edrych i mewn i un gwasanaeth cyhoeddus, ac yn sylweddoli y gallai gwasanaeth cyhoeddus arall fod yn gwneud rhywbeth o'i le.



Pan fydd pobl yn dweud wrthym bod rhywbeth o'i le

Efallai y byddwn yn penderfynu dechrau ymchwiliad pan fydd:



- Rhywun wedi cwyno – ond heb adael enw



- Aelod o staff mewn gwasanaeth cyhoeddus yn dweud bod rhywbeth o'i le. Mae hyn yn cael ei alw'n 'chwythu'r chwiban'



- Mae ein staff ein hunain yn credu bod rhywbeth o'i le



- Pan fydd pobl eraill yn sôn am y broblem, o bosib:



- Papur newydd, radio neu deledu
- Aelod Seneddol (AS)
- Aelod o Gynulliad Cymru (AC)



- Grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaethau
- Elusennau, neu grwpiau cymunedol
- **Gwasanaethau eirioli**



Mae **gwasanaeth eirioli** yn eich helpu i godi eich llais, neu maen nhw'n siarad ar eich rhan mewn cyfarfod anodd.



Rydym yn annog pobl i ddweud wrthym am bethau y dylid ymchwilio iddynt.



Rydym yn gofyn i bobl gwblhau ffurflen y gallan nhw ei lawrlwytho o'n gwefan.

Ymchwilio mwy na'r gŵyn wreiddiol



Pan fyddwn yn delio â chwyn rhywun, efallai y byddwn yn penderfynu ymchwilio i fwy o bethau na'r un gŵyn yn unig.



Rydym yn gwneud hynny pan fyddwn yn credu bod mwy o bethau yn mynd o'i le.

Sut rydym yn penderfynu bwrw ymlaen gyda'n hymchwiliad ein hunain



Ymchwiliad Ehangach

Efallai y byddwn yn dechrau ymchwiliad ehangach os oes gennym wybodaeth bod rhywbeth o'i le gyda'r gwasanaeth.



Rydym yn edrych ar y wybodaeth ac yn penderfynu:



- Os yw'r broblem yn ddigon difrifol i ddechrau ymchwiliad

- Os yw'r gwasanaeth yn trin pobl mewn ffordd annheg



- Os yw'r gwasanaeth yn annheg â phobl sy'n ei chael hi'n anodd codi llais a chwyno



Gall y wybodaeth yma ddod o:

- Y person sydd wedi cwyno



- Ein cofnodion



- Pobl eraill



Ymchwiliad Estynedig

Dyma lle rydyn ni eisoed yn ymchwilio i rywbeth ac yn penderfynu ymchwilio i fwy o bethau.



Mae'n bosib y byddwn yn gwneud hynny lle:

- Mae'r hyn aeth o'i le i un person yn mynd o'i le i lawer o bobl



- Rydym yn sylweddoli bod mwy o bethau yn mynd o'i le na'r hyn a feddyliodd unrhyw un yn y lle cyntaf

Dweud wrth bobl pan fyddwn yn dechrau ymchwiliad



Os byddwn yn dechrau ymchwiliad ehangach, byddwn yn dweud wrth:

- Y person wnaeth wneud y gŵyn wreiddiol. Bydd ganddynt gyfle i ddweud eu dweud ynglŷn â'r peth



- Y gwasanaeth rydym yn ymchwilio iddo



Os byddwn yn penderfynu dechrau ymchwiliad ein hunain, byddwn yn dweud wrth:

- Y sefydliadau sy'n sefydlu gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru



- Y sefydliadau sy'n cadw llygad ar waith gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru



- Y bobl sy'n cadw golwg ar sut mae gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn edrych ar ôl eu harian

Sut mae'r ymchwiliad yn cael ei drefnu



Mae gennym uned o fewn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru o'r enw Uned Liwt ei Hun.



Byddan nhw'n ysgrifennu'r cynnig.
Bydd y cynnig yn egluro:

- Beth rydym eisiau ymchwilio
- Pam rydym am wneud hynny



Byddan nhw'n penderfynu os yw'n werth ymchwilio i'r mater.



Byddan nhw'n dweud wrth y sefydliad bod ymchwiliad yn bosibl.

Byddan nhw hefyd yn dweud wrth bawb arall sy'n gysylltiedig â'r ymchwiliad.



Os byddwn yn penderfynu bwrw ymlaen a dechrau'r ymchwiliad, bydd yn cael ei reoli yn yr un ffordd ag unrhyw ymchwiliad arall.

Ffurflen awgrymiadau am ymchwiliad



Os ydych yn credu y dylem ymchwilio i wasanaeth cyhoeddus, llenwch y ffurflen isod.



Eich enw neu enw'r sefydliad:



Dyddiad heddiw:



Pa wasanaeth rydych chi'n credu y dylem ymchwilio iddo?



Os yw hyn yn effeithio ar rywun, beth yw eu henw?

Rhowch fanylion i ni pam dylid ymchwilio i hyn:



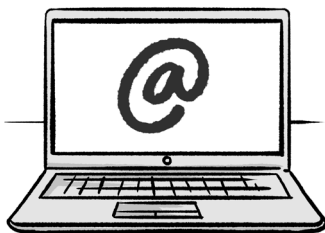
Am fwy o wybodaeth



Os oes angen mwy o wybodaeth
arnoch chi, cysylltwch â ni drwy:



Ffôn:
0300 790 0203



E-bost:
owninitiative@ombwdsmon.cymru



Gwefan:
www.ombwdsmon.cymru



Post:
**Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ**