

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Sut i gwyno i ni

Ffyrdd o gwyno



Trwy ffurflen gwyno ar ein gwefan: **www.ombwdsmon.cymru**



Trwy'r post at: **1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ**

Gallwch ddod o hyd i ffurflenni cwyno i'w hargraffu ar ein gwefan. Os nad ydych am ddefnyddio'r ffurflenni hyn, anfonwch lythyr atom gyda manylion eich cwyn. Gwelwch isod pa wybodaeth fydd ei hangen arnom.



Trwy e-bost at **holwch@ombwdsmon.cymru**

Gallwch anfon atom gopi electronig o'n ffurflen gwyno, neu esbonio eich cwyn yn yr e-bost. Gwelwch isod pa wybodaeth fydd ei hangen arnom



Trwy ffonio **0300 790 0203**

Yna byddwn yn trefnu apwyntiad i gymryd eich cwyn dros y ffôn.



Os oes angen help arnoch i ddod o hyd i'n ffurflenni cwyno neu os hoffech gwyno i ni mewn unrhyw fformat arall (er enghraifft gan ddefnyddio Iaith Arwyddion Prydain), rhowch wybod i ni a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

I ystyried eich cwyn, mae angen i ni wybod:

- beth y mae'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano wedi'i wneud yn anghywir?
- pryd y digwyddodd hyn?
- pa effaith y mae'r digwyddiadau wedi'i chael arnoch, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran?
- a ydych wedi cwyno am y digwyddiadau i'r sefydliad, a phryd oedd hynny? (Os nad ydych wedi cwyno yn uniongyrchol i'r sefydliad, bydd angen dweud pam)
- beth rydych yn gobeithio ei gyflawn drwy gwyno i ni?
- a ydych wedi ystyried cymryd camau cyfreithlon yn hytrach na chwyno i ni?

Byddwn yn gofyn i chi am gopïau o unrhyw ddogfennau a allai ein helpu i ddeall eich cwyn.

Pan rydych yn cwyno ar ran rhywun arall

Bydd arnom angen gennych dystiolaeth fod y person hwnnw'n hapus i gael ei gynrychioli gennych.

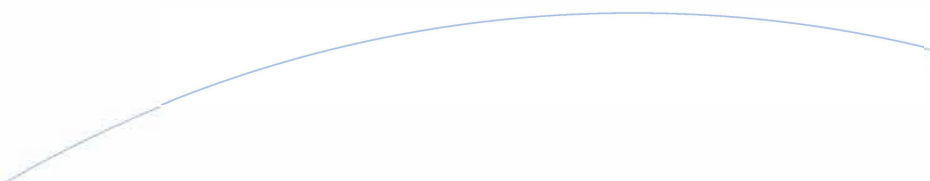
Os na all y person hwnnw gadarnhau ei fod yn hapus i gael ei gynrychioli, neu os bu farw, byddwn yn gofyn i chi esbonio pam mai chi yw'r person cywir i wneud y gŵyn.

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen i chi lenwi ffurflen ychwanegol, sef y 'ffurflen awdurdodi'. Gallwch ddod o hyd i'r ffurflen hon ar ein gwefan: **www.ombwdsmon.cymru/sut-i-gwyno/**

Gallwn ond ystyried eich cwyn os

- rydych yn rhoi eich enw a'ch manylion cyswllt i ni
- rydych yn rhoi gwybod i ni pa sefydliad yr ydych yn cwyno amdano
- mae'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano o fewn ein hawdurdod
- rydych wedi cwyno yn barod i'r sefydliad, ond rydych yn anhapus â'r ffordd y gwnaethant ymateb
- gallwn ddeall eich cwyn ar sail y wybodaeth a ddarparoch i ni
- mae llai na blwyddyn yn ôl wedi bod ers y digwyddiadau yr ydych yn cwyno amdanynt, neu y daethoch yn ymwybodol ohonynt lai na blwyddyn yn ôl (oni bai bod gennych reswm da pam na wnaethoch gwyno i ni ynghynt)
- pan fyddwch yn cwyno ar ran rhywun arall, fe wnaethoch ddangos i ni fod y person hwnnw yn hapus i gael ei gynrychioli gennych - neu mai chi yw'r person cywir i wneud y gŵyn.

Os oes angen help neu gyngor arnoch cyn i chi wneud eich cwyn, cysylltwch â ni a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.



Sut i gysylltu â ni

Ffôn 0300 790 0203

E-bost holwch@ombwdsmon.cymru

Ewchi'r wefan www.ombwdsmon.cymru

Ysgrifennwch at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter: @OmbudsmanWales