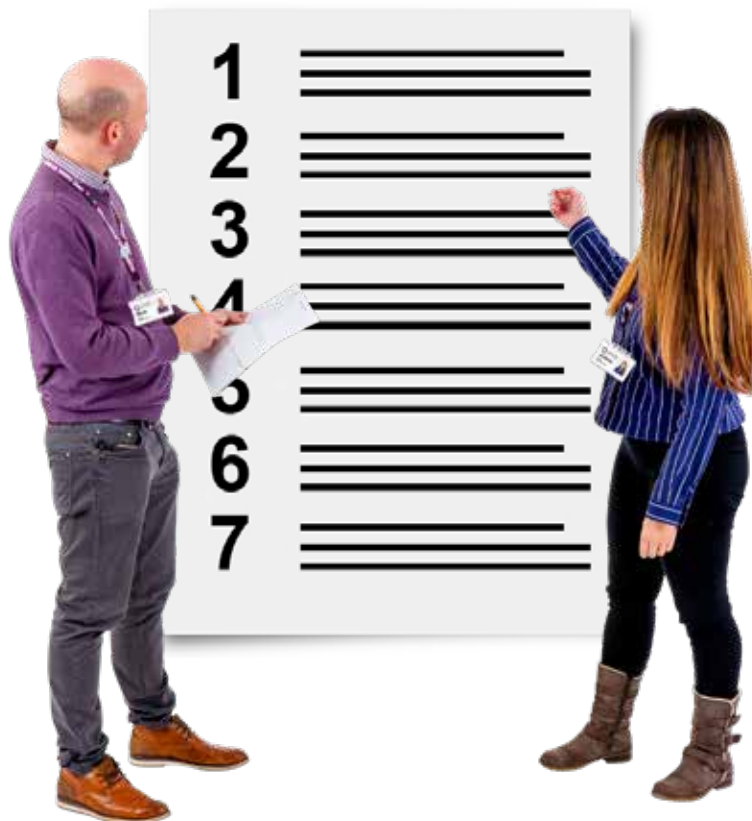


# Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

## Am ein hargymhellion

### Taflen Ffeithiau Hawdd ei Deall



Mae'r ddogfen hon wedi'i hysgrifennu gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r ddogfen hon yn fersiwn hawdd ei ddeall o'r daflen ffeithiau 'Argymhellion a Chydymffurfiaeth'.

Chwefror 2023

# Sut i ddefnyddio'r ddogfen hon



Mae hon yn ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai y byddwch dal angen cymorth i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.



Efallai y bydd geiriau mewn **lliw glas trwm** yn anodd i'w deall. Gallwch wirio ystyr y geiriau mewn glas ar dudalen 16.



Pan mae'r ddogfen yn dweud ni, mae hyn yn golygu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus. Am fwy o wybodaeth, cysylltwch gyda:

**Cyfeiriad:** 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

**Gwefan:** [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

**Ffôn:** 0300 790 0203

**Ebost:** [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

Cafodd y ddogfen hon ei wneud yn hawdd ei deall gan Hawdd ei Ddeall Cymru gan ddefnyddio Ffotosymbolau. I ddweud wrthym beth rydych chi'n ei feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall hwn, [cliciwch yma](#).



**Rhif trwydded**

**Photosymbols 403527247.**



# Cynnwys

<b>Cyflwyniad.....</b>	<b>4</b>
<b>Beth rydym yn ei wneud pan rydym yn cael eich cwyn .....</b>	<b>6</b>
<b>Os ydym yn penderfynu edrych i'ch cwyn.....</b>	<b>7</b>
<b>Os oes angen i ni ymchwilio.....</b>	<b>9</b>
<b>Pan fydd gweithredoedd wedi'u cwblhau.....</b>	<b>11</b>
<b>Beth fydd yn digwydd os nad yw'r sefydliad yn dilyn yr argymhellion.....</b>	<b>13</b>
<b>Geiriau anodd.....</b>	<b>16</b>

# Cyflwyniad



Ni yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Rydym yn delio gyda chwynion am

- **Gwasanaethau cyhoeddus**



Y Llywodraeth sy'n talu am **Wasanaethau Cyhoeddus**. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

- Cynghorwyr lleol yn torri'r **cod ymddygiad**. Cynghorwyr lleol yw pobl sydd wedi'u dewis i redeg cyngor.



Mae cod ymddygiad yn golygu'r rheolau a'r safonau y mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn ei swydd.

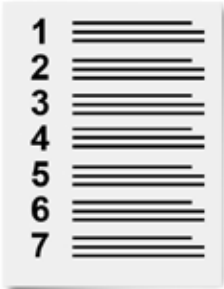


Ein nod yw gwella **gwasanaethau cyhoeddus**.

## Mae'r ddogfen hon am:



- beth rydym yn ei wneud i ddatrys cwyn am **wasanaethau cyhoeddus**



- **argymhellion** rydym yn eu cyhoeddi i'r **corff cyhoeddus**

Mae **argymhellion** yn golygu dweud pa weithredoedd sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.



Sefydliadau sy'n rhedeg gwasanaethau i'r cyhoedd yw **cyrff cyhoeddus**. Mae Llywodraeth Cymru yn rhoi arian iddyn nhw redeg.



- beth fydd yn digwydd os na fydd y **corff cyhoeddus** yn dilyn ein **hargymhellion**.

# Beth rydym yn ei wneud pan rydym yn cael eich cwyn



Rydym am i bawb allu gwneud cwyn os oes angen.



Ac rydym am i bawb gael canlyniad clir i'w cwynion.



Byddwn yn edrych i mewn i'ch cwyn ac yn gwirio a allwn helpu.



Os byddwn yn darganfod bod y sefydliad wedi bod yn annheg gyda chi, gallwn roi **argymhellion** i'r sefydliad i wneud pethau'n iawn.



Gallwch ddysgu am y math o **argymhellion** y gallwn eu gwneud yn ein taflen ffeithiau rhwymediau yma: [www.ombwdsmon.cymru/fact-sheets/rhwymediau/](http://www.ombwdsmon.cymru/fact-sheets/rhwymediau/)



Nid oes rhaid i **gyrff cyhoeddus** ddilyn ein gweithredoedd yn *fl* y gyfraith.



Fel arfer, mae **cyrff cyhoeddus** yn cytuno ac yn dilyn ein gweithredoedd oni bai bod ganddynt resymau i beidio.

## Os ydym yn penderfynu edrych i'ch cwyn

Gallwn edrych i'ch cwyn:



- Os gallai'r sefydliad fod wedi ymddwyn yn wael.



- Os yw'r hyn maen nhw wedi'i wneud wedi brifo chi neu wedi gwneud eich bywyd yn anodd.

## Os gallwn ddatrys eich problem yn gyflym:



Byddwn yn edrych i'ch cwynion. Os ydym yn meddwl bod problem, byddwn yn gyntaf yn ceisio dod o hyd i ffordd gyflym i wneud pethau yn iawn.



Byddwn yn cysylltu â'r sefydliad ac yn gofyn iddo gymryd unrhyw weithredoedd i ddatrys eich problem.



Os bydd y sefydliad yn cytuno ac yn cymryd camau i ddatrys eich problem, yna bydd yr achos yn cael ei gau.



Mae'n rhaid iddyn nhw roi prawf o'r gweithredoedd sydd wedi cymryd i ddatrys eich problem.



Os nad yw eich problem wedi'i datrys o hyd, gallwch ddod atom ni. Efallai y byddwn yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn eto.



# Os oes angen i ni ymchwilio

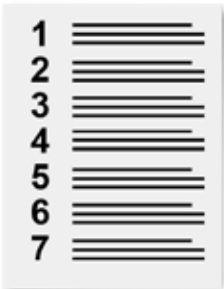


Mae **ymchwiliad** yn golygu edrych i mewn i rywbeth. Byddwn fel arfer yn gwneud ymchwiliad os ydym yn meddwl efallai bod problem ddifrifol.



Byddwn yn **ymchwilio** i weld a yw'r sefydliad ar fai os ydym yn meddwl:

- bod rhywbeth wedi mynd o'i le
- ac na allwn ddatrys eich problem yn gyflym.



Os ydym yn meddwl bod y sefydliad wedi bod yn annheg gyda chi, byddwn yn cyhoeddi **argymhellion** i ddatrys eich problem.



Byddwn yn rhannu dogfen ddrafft o **argymhellion** gyda chi a'r sefydliad.



Gallwch ddysgu mwy am beth rydym yn ei wneud pan rydym yn cael eich cwyn yma: [taflen ffeithiau yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am gorff cyhoeddus yng Nghymru.](#)



Byddwn yn sicrhau bod **chi a'r sefydliad** yn cael rhoi sylwadau ar yr **argymhellion** a wnawn.



Byddwn yn siarad gyda **chi a'r sefydliad** cyn i ni wneud unrhyw benderfyniad terfynol.



Os byddwn yn penderfynu newid yr **argymhellion** ar ôl trafodaethau, byddwn yn rhannu drafft newydd wedi'i ddiweddarau gyda **chi a'r sefydliad**.

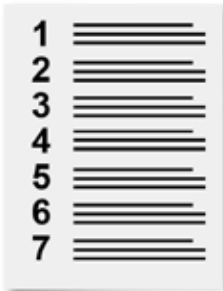


Os yw'r sefydliad yn dal i anghytuno â'r gweithredoedd, efallai y byddwn yn cyhoeddi adroddiad arbennig.



Pan fydd y sefydliad yn cytuno, byddwn yn rhoi adroddiad terfynol i **chi a'r sefydliad**

Bydd yr adroddiad terfynol yn cynnwys:



- yr **argymhellion** sydd wedi cael eu cytuno



- a dyddiadau pan fydd yn rhaid cwblhau'r gweithredoedd.

## Pan fydd gweithredoedd wedi'u cwblhau



Bydd angen i ni gael prawf gan y sefydliad bod pob gweithred wedi'i gwblhau.



Dylem gael prawf erbyn y dyddiad cau ar gyfer pob gweithred.







Os ydym yn dal i fod yn anhapus gyda'r prawf, efallai y byddwn yn cyhoeddi **adroddiad arbennig**.

Efallai y bydd y sefydliad yn penderfynu peidio â dilyn yr **argymhellion** oherwydd rhesymau fel:



- os yw pethau yn newid neu
- os yw'r person sydd wedi gwneud y gŵyn yn penderfynu nad yw eisiau i unrhyw weithredoedd gael eu cymryd



Byddwn yn gwirio gyda'r person sydd wedi gwneud y gŵyn os yw hynny'n wir.

## We may issue a special report:



if the organisation does not carry out the **recommendations** without any good reasons



if a organisation took different actions from the agreed ones and still did not meet the **recommendations**



If you have any questions, you can contact us by phone or email. Or fill our enquiry form here: [www.ombudsman.wales/contactus](http://www.ombudsman.wales/contactus).

# Hard Words

## Code of conduct

Code of conduct means the rules and standards someone must follow in their job.

## Investigation

Investigation means looking into something.

## Public services

Public services are services paid for by the Government. For example: local councils, the NHS, social landlords.

## Public bodies

Public bodies are organisations that run services for the public. They have money from Welsh Government to run.

## Recommendation

Recommendation means saying what needs to be done to solve a problem.