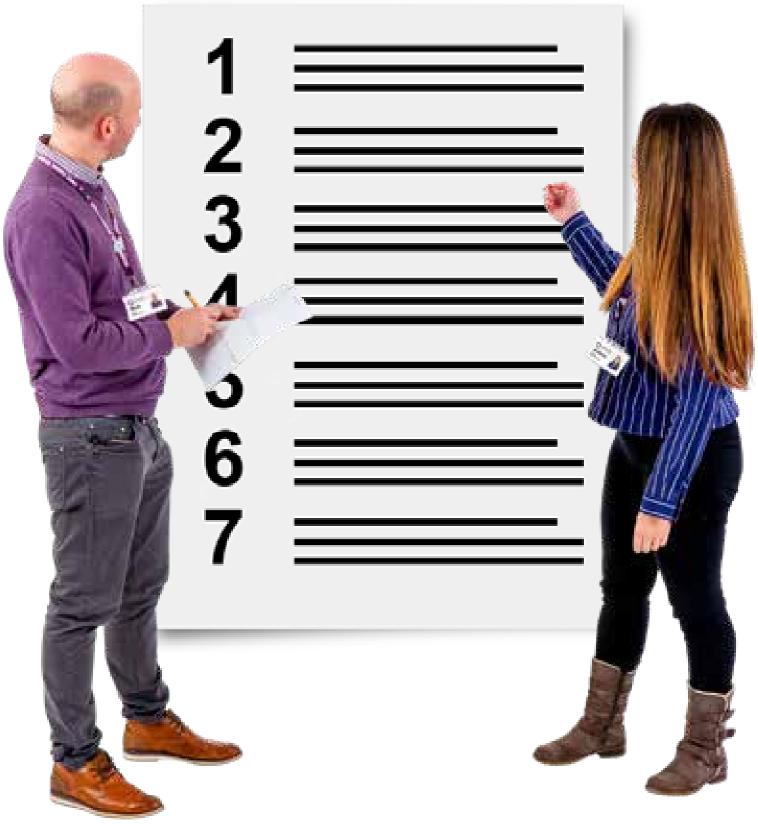
Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

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

Ffôn: 0300 790 0203

Ebost: 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

Cyflwyniad..4

Beth rydym yn ei wneud pan rydym yn cael eich cwyn 6

Os ydym yn penderfynu edrych i'ch cwyn....................................... 7

Os oes angen i ni ymchwilio..9

Pan fydd gweithredoedd wedi'u cwblhau..11

Beth fydd yn digwydd os nad yw'r sefydliad yn dilyn yr argymhellion...13

Geiriau anodd..16

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.

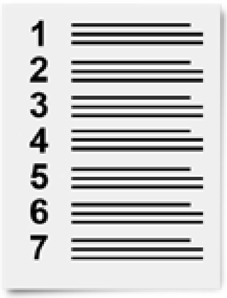
- Cynghorwyr lleol yn torri'r **cod ymddygiad**. Cynghorwyr lleol yw pobl sydd wedi'u dewis i redeg cyngor.

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** rhwymedïau yma: www.ombwdsmon.cymru/fact-sheets/rhwymediau/

Nid oes rhaid i gyrff cyhoeddus ddilyn ein gweithredoedd yn [1] l 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 wediu cymryd i ddatrys eich problem.

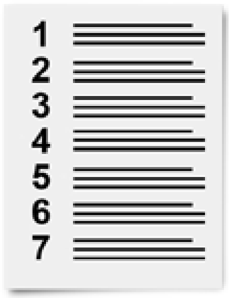
Os nad yw eich problem wedi'i datrys o hyd, gallwch ddod atom ni. Efallai y byddwn yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn eto.

Os oes angen i ni ymchwilio

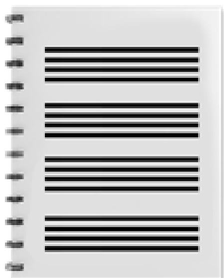
Mae ymchwiliad yn golygu edrych i mewn i rywbeth. Byddwn fel arfer yn gwneud ymchwiliad os ydym yn meddwl efallai bod problem ddifrifol.

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.

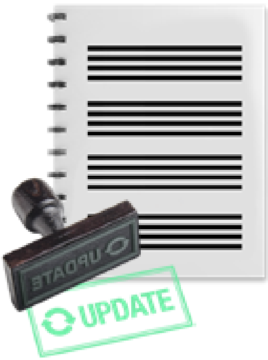


Byddwn yn rhannu dogfen ddrafft o argymhellion gyda **chi** a'r **sefydliad**.

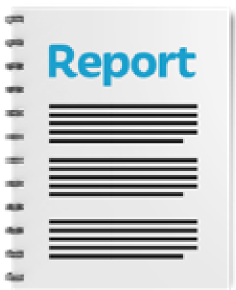
Gallwch ddysgu mwy am beth rydym yn ei wneud pan rydym yn cael eich cwyn yma: taflen ffeithiau yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am gorff cyhoeddus yng Nghymru.

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.



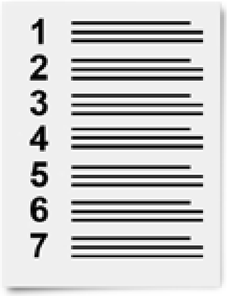
Os byddwn yn penderfynu newid yr **argymhellion** ar ôl trafodaethau, byddwn yn rhannu drafft newydd wedi'i ddiweddaru gyda **chi** a'r **sefydliad**.



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.

Gallai'r prawf fod yn bethau fel:

- copi o lythyr ymddiheuriad wedi'i anfon at y person a wnaeth y gŵyn.
- neu gopi o bolisi.

Byddwn yn penderfynu a yw'r prawf yn ddigon da.

Byddwn angen prawf ar gyfer pob argymhelliad.

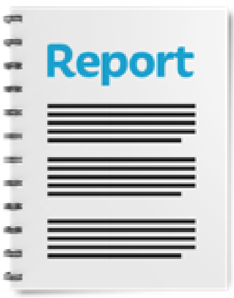
Os yw'r sefydliad wedi cwblhau'r holl weithredoedd, byddwn yn anfon llythyr neu e-bost atoch **chi** a'r **sefydliad**.

Bydd y llythyr yn cadarnhau bod y sefydliad wedi dilyn yr holl argymhellion. Ac mae'r achos wedi'i gau.

Beth fydd yn digwydd os nad yw’r sefydliad yn dilyn yr argymhellion

Os yw’r dyddiad cau ar gyfer rhoi prawf wedi mynd heibio, byddwn yn cysylltu â’r sefydliad i ofyn pam eu bod yn cymryd mwy o amser.

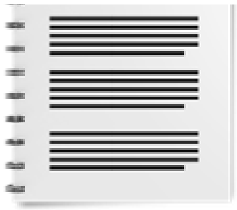
Pan fyddwn yn cael ymateb, byddwn yn darganfod a yw’r sefydliad wedi dilyn yr argymhelliad.



Os nad ydym yn cael ateb, efallai y byddwn yn cyhoeddi **adroddiad arbennig**.

Os ydym yn anhapus gyda’r prawf:

- Byddwn yn cysylltu gyda’r sefydliad ac yn gofyn am brawf gwell.



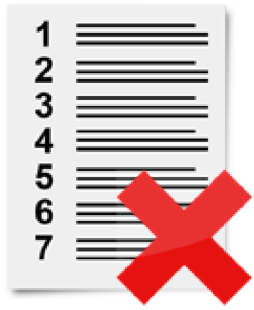
Os ydym yn dal i fod yn anhapus gyda'r prawf, efallai y byddwn yn cyhoeddi **adroddiad arbennig**.

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.

Efallai y byddwn yn cyhoeddi adroddiad arbennig:



os nad yw'r sefydliad yn cyflawni'r **argymhellion** heb unrhyw resymau da

os yw sefydliad wedi cymryd gweithredoedd sy'n wahanol i'r rhai sydd wedi cael eu cytuno ac os ydynt heb fodloni'r **argymhellion** o hyd

Os oes gennych unrhyw gwestiynau, gallwch gysylltu â ni dros y ffôn neu drwy e-bost. Neu llenwch ein ffurflen ymholiad yma: www.ombwdsmon.cymru/cysylltu-a-ni.

Geiriau anodd

Cod Ymddygiad

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

Ymchwiliad

Mae ymchwiliad yn golygu edrych i mewn i rywbeth.

Gwasanaethau cyhoeddus

Y Llywodraeth sy'n talu am wasanaethau cyhoeddus. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Corff cyhoeddus

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

Argymhelliad

Mae argymhelliad yn golygu dweud beth sydd angen ei wneud i ddatrys problem.