**Cwynion am ein gwasanaeth**

Ein nod yw darparu gwasanaeth Ombwdsmon o’r radd flaenaf i Gymru a chydnabod y bydd adegau pan na fyddwch yn hapus â’r gwasanaeth a roddom.

Os oes gennych bryderon am y gwasanaeth rydym wedi’i roi i chi, rydym eisiau clywed gennych. Mae hyn yn cynnwys unrhyw bryderon sydd gennych am ein cydymffurfiaeth â Safonau’r Gymraeg.

Fel rhan o’m hymrwymiadau gwasanaeth, rydym yn ceisio:

* darparu proses hygyrch, syml, effeithiol a thryloyw ar gyfer ymchwilio i gwynion am y gwasanaeth a roddwn;
* bodloni gofynion Safonau’r Gymraeg;
* ymateb yn gyflym i gwynion am y gwasanaeth a ddarparwyd gennym; ac,
* os ydym ar fai neu wedi rhoi gwasanaeth gwael, ymddiheuro a dysgu oddi wrth ein camgymeriadau.

Mewn perthynas â chwynion am Safonau’r Gymraeg, rydym yn sicrhau bod yr holl staff yn cael hyfforddiant ar y Safonau Cymraeg sy’n berthnasol iddynt a sut i gyfathrebu’n fewnol unrhyw gwynion sy’n ymwneud â nhw. Wrth ymchwilio, byddwn yn cynnwys staff perthnasol sydd â chyfrifoldeb a gwybodaeth am y Safonau perthnasol a byddwn yn cynnig hyfforddiant pellach iddynt ar sut i ystyried cwynion fel hyn os oes angen. Byddwn yn hysbysu'r staff perthnasol o ganlyniad unrhyw gŵyn fel y gallant gymryd camau adferol ar unwaith.

**Proses**

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio eu datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, a fyddech cystal â’i godi gyda’r swyddog yr ydych yn delio ag ef. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi, yn y fan a'r lle. Os na all y swyddog helpu, bydd yn esbonio pam.

Os ydych yn parhau i fod yn anhapus gallwch gyflwyno cwyn ffurfiol am y gwasanaeth a roddwyd i chi.

Gofynnwn i chi gyflwyno eich cwyn o fewn **1 mis** o ddod yn ymwybodol o’r pryder, fel y gallwn gymryd camau yn gyflym i unioni pethau. Os byddwch yn cysylltu â ni ar ôl 1 mis efallai na fyddwn yn gallu ystyried eich pryderon.

Pan fyddwn yn derbyn eich cwyn am y gwasanaeth a roddwyd i chi, byddwn yn aseinio eich achos i reolwr perthnasol, a fydd yn ymchwilio i'ch cwyn.

Byddwn yn anfon cydnabyddiaeth atoch o fewn **5 diwrnod gwaith** ac ymateb ffurfiol o fewn **20 diwrnod gwaith**.

Os ydych yn teimlo nad yw’r Ombwdsmon wedi llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch apelio i’r Adolygydd Allanol Annibynnol.

**Sut i gyflwyno eich cwyn**

Gallwch gyflwyno eich cwyn gan ddefnyddio ein ffurflen ar-lein

Gallwch hefyd gwblhau ac argraffu copi o’r ffurflen PDF atodedig a’i hanfon drwy’r post at:

**Tîm Adborth**

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

Pen-y-bont ar Ogwr

CF35 5LJ

Fel arall, gallwch ei anfon atom dros e-bost at:

adborth@ombwdsmon.cymru

**Beth os bydd angen help arnaf?**

Nod ein staff fydd eich helpu i fynegi eich pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu.

**Yr hyn nad yw'r polisi hwn yn ei gynnwys**

**Nid ydym** yn ystyried Adolygiadau o Benderfyniadau. Mae gwybodaeth am sut i ofyn am adolygiad o benderfyniad rydym wedi’i wneud (ar gŵyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus neu gynghorydd) ar gael **yma**.

**Nid** yw’r polisi hwn yn berthnasol os yw eich pryder yn ymwneud â phenderfyniadau Rhyddid Gwybodaeth neu ddiogelu data. Yn yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth yr Ombwdsmon drwy e-bostio cais.gwybodaeth@ombwdsmon.cymru

neu drwy ysgrifennu at:

**Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth**

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

**Gallwch ysgrifennu atom yn Gymraeg a byddwn yn ymateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi cyn ymateb.**