

**SAFONAU GWASANAETH
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU**

1. Byddwn ni'n sicrhau bod ein gwasanaeth **ar gael i bawb**.

Mae hyn yn golygu y byddwn ni'n gwneud y canlynol:

- 1.1 Peidio â chodi ffi am ein gwasanaeth
- 1.2 Canolbwyntio ar y cwsmer
- 1.3 Deall eich anghenion
- 1.4 Eich arwain chi drwy'r broses gwyno
- 1.5 Eich cyfeirio at sefydliad arall a all eich helpu, os yw'n briodol

2. Byddwn ni'n **cyfathrebu'n** effeithiol â chi.

Mae hyn yn golygu y byddwn ni'n gwneud y canlynol:

- 2.1 Eich trin â chwarteisi, parch ac urddas
- 2.2 Cyfathrebu â chi yn y ffordd a fyddai orau gennych os yw'n bosibl
- 2.3 Egluro beth yw ein rôl ni
- 2.4 Dweud wrthy ch beth allwn ei wneud a beth na allwn ei wneud
- 2.5 Egluro ein proses ar gyfer trin cwynion
- 2.6 Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am sefyllfa eich cwyn ac amserlenni
- 2.7 Sicrhau eich bod yn cael manylion cyswllt yr aelod o staff sy'n delio â'ch cwyn
- 2.8 Darparu gwybodaeth gywir mewn iaith syml a chlir

3. Byddwn ni'n sicrhau y byddwch yn cael gwasanaeth **proffesiynol** gennym.

Mae hyn yn golygu y byddwn ni'n gwneud y canlynol:

- 3.1 Sicrhau fod staff yn meddu ar yr wybodaeth, yr hyfforddiant a'r sgiliau perthnasol i benderfynu ar gwynion, neu'n gallu troi at gyngor proffesiynol addas.
- 3.2 Delio â chwynion yn brydlon
- 3.3 Darparu ffyrdd o gywiro unrhyw nam a welwn
- 3.4 Hyrwyddo dysgu a gwelliannau ar lefel ehangach
- 3.5 Cadw cofnodion cywir a chadw data'n ddiogel
- 3.6 Rhannu gwybodaeth yn briodol pan fo angen

- 3.7 Dilyn ein prosesau ar gyfer ystyried cwynion sy'n cael eu gwneud amdanom ni, yn ogystal â chydabod ac ymddiheuro am unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym
- 3.8 Ceisio defnyddio adborth i wella ein gwasanaeth

4. Byddwn ni'n **deg** wrth ddelio â chi.

Mae hyn yn golygu y byddwn ni'n gwneud y canlynol:

- 4.1 Cydweithio â chi heb unrhyw wahaniaethu na rhagfarn
- 4.2 Gwneud penderfyniadau ar sail y dystiolaeth berthnasol
- 4.3 Egluro'r rhesymau dros ein penderfyniadau
- 4.4 Egluro sut i herio ein penderfyniadau
- 4.5 Egluro sut byddwn ni'n delio ag ymddygiad annerbyniol

5. Byddwn ni'n gweithredu mewn modd **tryloyw**.

Mae hyn yn golygu y byddwn ni'n gwneud y canlynol:

- 5.1 Cyhoeddi manylion ein huwch aelodau staff a'r rheolau rydym yn eu dilyn
- 5.2 Sefydlu gweithdrefnau i ddelio ag unrhyw wrthdaro buddiannau o ran trin cwynion
- 5.3 Bod yn agored gyda chi am yr ymchwiliad
- 5.4 Cyhoeddi'r gwersi a ddysgwyd o ganlyniad cwynion
- 5.5 Darparu gwybodaeth am y ffordd rydym yn trin cwynion sy'n cael eu gwneud amdanom ni
- 5.6 Egluro i chi beth allwn ei wneud os na fydd y corff yn gweithredu ein hargymhellion