



Yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am gorff cyhoeddus yng Nghymru

Taflenni Ffeithiau

Cyflwyniad

Mae'r daflen ffeithiau hon yn egluro beth sy'n digwydd ar ôl i chi gwyno i ni am gorff cyhoeddus yng Nghymru. Mae hefyd yn esbonio pa ddulliau gwahanol y gallwn eu cymryd i helpu i ddatrys eich cwyn.

Cwynion Newydd

Caiff pob cwyn newydd ei hystyried yn gyntaf gan ein Tîm Asesu Cwynion. Pan fydd gan y tîm ddigon o wybodaeth i asesu eich cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi o fewn chwe wythnos a oes modd i ni eich cynorthwyo ai peidio. Weithiau byddwn yn cysylltu â chi a/neu'r sefydliad am fwy o fanylion.

Rydym yn archwilio pob cwyn, ac unrhyw wybodaeth ategol a anfonir gyda hi, i weld a yw'n ymwneud â phwnc neu sefydliad y mae modd i ni edrych arnynt. Byddwn hefyd yn edrych pa bryd y digwyddodd y digwyddiadau y cwynir amdanynt a beth sydd wedi digwydd ers hynny – nid ydym fel arfer yn derbyn cwynion

- oni fo'r digwyddiadau wedi digwydd neu ddod i'r golwg y flwyddyn flaenorol
- bod y sefydliad y cwynir amdano eisoes wedi cael cyfle rhesymol i roi sylw i'r materion.

Os credwn, o'r dystiolaeth a anfonwch atom, y gallai'r sefydliad fod wedi gweithredu'n afresymol ac o ganlyniad eich bod chi, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran, wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder, gallem benderfynu ymchwilio i ganfod holl ffeithiau'r achos. Byddwn hefyd yn edrych i weld a oes unrhyw gamau eraill y gallai'r sefydliad eu cymryd a allai ddatrys eich cwyn yn gyflym.

Diwallu eich anghenion

Sut gallwn ni helpu? Os oes angen i ni addasu sut rydym yn cyfathrebu â chi, a fyddech cystal â rhoi gwybod i ni. Os oes unrhyw beth yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft, os oes gennych chi anabledd, esboniwch hyn yn yr adran isod.

Byddwn yn ystyried a yw eich cais yn rhesymol ac yn briodol o dan yr amgylchiadau. Mae hyn am fod angen i ni ddefnyddio arian cyhoeddus yn ofalus.

Os na allwn dderbyn eich cwyn

Os na allwn dderbyn eich cwyn neu nad ydym yn ystyried bod ymchwilio'n briodol, byddwn yn ysgrifennu atoch i egluro pam. Byddwn hefyd yn anfon copi dienw o'n penderfyniad at y sefydliad. Os yw'n bosibl, byddwn yn nodi unrhyw gamau pellach y gallwch eu cymryd a/neu'n awgrymu pa sefydliadau eraill all eich helpu.

Mewn rhai achosion, gallwn gyfeirio manylion eich cwyn yn uniongyrchol at y sefydliad y cwynoch amdano a gofyn iddo ystyried y materion ac ymateb i chi. Gwnawn hyn fel arfer pan fydd yn ymddangos nad yw'r sefydliad wedi cael cyfle rhesymol i ystyried y gŵyn yn flaenorol.

Datrysiaid cynnar

Mewn rhai achosion gallwn benderfynu bod camau y gallai'r sefydliad y cwynoch amdano eu cymryd i ddatrys eich cwyn yn gyflym. Yn yr achosion hyn byddwn yn cysylltu â'r sefydliad dan sylw i esbonio beth y gellid ei wneud yn ein barn ni ac yn ceisio cytundeb i symud ymlaen â hynny. Unwaith y byddwn yn fodlon y cymerwyd y camau hyn neu y byddir yn eu cymryd, byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio beth fydd yn digwydd.

Os penderfynwn ymchwilio i'ch cwyn

Os penderfynwn ymchwilio i'ch cwyn, efallai y bydd yr ymchwilydd yn cysylltu â chi i drafod eich pryderon ac egluro beth fydd yn digwydd nesaf. Byddwn bob amser yn ysgrifennu atoch chi ac at y sefydliad i gadarnhau ein penderfyniad i ymchwilio. Byddwn yn anfon copi o'ch cwyn i'r sefydliad ac yn gofyn iddo wneud sylwadau ffurfiol ynghyg ag anfon yr holl ddogfennau perthnasol.

Mae pob ymchwiliad a gynhaliwn yn amrywio, ac er y gallai fod angen cyfweld y rhai sy'n gysylltiedig, gellir datrys llawer o achosion drwy archwilio dogfennau'n unig. Mae gennym gynghorwyr proffesiynol i'n cynorthwyo â rhai o'n hymchwiliadau ac efallai y bydd angen i'r ymchwilydd ofyn iddynt am gyngor ar eich cwyn. Anelwn at gwblhau pob ymchwiliad o fewn 12 mis ond cwblheir y rhan fwyaf ynghynt na hynny. Byddwn yn rhoi gwybod i chi am hynt yr ymchwiliad. Os penderfynwn ei bod yn angenrheidiol rhoi'r gorau i'n hymchwiliad byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r penderfyniad hwn.

Pan fydd gennym yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom byddwn yn ysgrifennu atoch gan nodi pa dystiolaeth rydym wedi'i hystyried a pha gasgliadau cychwynol y daethom iddynt mewn llythyr neu adroddiad. Byddwn yn anfon hwn atoch chi a'r sefydliad ac yn rhoi cyfle i'r ddau ohonoch wneud sylwadau. Ar ôl hynny, byddwn yn cwblhau ac yn cyhoeddi ein penderfyniad terfynol.

Pan fyddwn yn gwneud argymhellion i'r sefydliad byddwn hefyd yn edrych i weld sut a pha bryd y gweithredir y rhain. Mae gennym drefniadau i roi cyhoeddusrwydd i'n gwaith ac wrth wneud hynny byddwn yn cymryd camau priodol i sicrhau na ddatgelir pwy ydych.

Os ydych yn anhapus â'n penderfyniad

Unwaith y byddwn wedi gwneud ein penderfyniad terfynol am eich cwyn, mae ein tasg wedi dod i ben i bob pwrpas a rydym yn cau ffeil y gŵyn. Ni wnawn ailagor achos dim ond am eich bod chi'n anghytuno â'n penderfyniad o bosib. Fodd bynnag, gallwch ysgrifennu atom o fewn ugain diwrnod gwaith i ofyn i ni adolygu eich achos. Gallwch ofyn am yr adolygiad hwn os:

- oes gennych chi dystiolaeth newydd berthnasol i'w dangos i ni
- gallwch ddangos nad ydym, wrth wneud ein penderfyniad, wedi rhoi ystyriaeth briodol i'r wybodaeth a gawsom yn flaenorol

Bydd ein Swyddog Adolygu yn ystyried a oes sail i adolygu eich cwyn ac a oes angen i ni wneud unrhyw beth pellach..

Ar adegau anodd neu drafferthus, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau trist neu ofidus yn arwain at y gŵyn. Ni ystyriwn ymddygiad fel un annerbyniol dim ond am fod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn y dylai pob achwynydd fod â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, mae'r un hawliau yn berthnasol i'n staff. Felly, disgwylwch i chi fod yn gwrtais a foesgar wrth ymwneud â ni. Ni fyddem yn cydymddwyn ag ymddygiad ymosodol neu amharchus, nac orchmynion neu ddyfalbarhad afresymol.

Cysylltu â ni

Os hoffech wybod mwy am y ffordd yr ydym yn ystyried cwynion newydd, cyfeiriwch at ein [Crynodeb o'r Broses Ymdrin â Chwynion](#), ar y dudalen 'Sut i Gwyno' o dan y tab 'Gwneud Cwyn'.

Os ydych yn ansicr a ydym yn gallu ymchwilio i'ch cwyn, [cysylltwch â ni](#) ar 0300 790 0203 neu holwch@ombwdsmon.cymru

Mae'r ddogfen yma ar gael yn Gymraeg a Saesneg. Gallwch ysgrifennu atom yn Gymraeg a byddwn yn ymateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi cyn ymateb.

Holwch@ombwdsmon.cymru

0300 790 0203 Mae ein llinell ffôn ar agor rhwng 10yb-12:30yp a 1:30yp-4yp Dydd Llun - Dydd Gwener