



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

Taflenni Ffeithiau

Cyflwyniad

Mae'r daflen wybodaeth hon yn esbonio beth sy'n digwydd pan gyflwynwch gŵyn i'r Ombwdsmon am gorff cyhoeddus yng Nghymru. Mae hefyd yn esbonio'r gwahanol ddulliau gweithredu y gall yr Ombwdsmon a'i staff eu defnyddio i helpu i ddatrys cwyn. Nid yw'n ymdrin â holl fanylion ein gweithdrefnau, sydd ar gael ar ein [gwefan](#). oes gennych unrhyw gwestiynau am ein gweithdrefnau neu ein swyddogaeth, gallwch [gysylltu â ni](#).

Cwynion Newydd

Caiff pob cwyn newydd ei hystyried yn gyntaf gan Dîm Asesu'r Cwynion yr Ombwdsmon. 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. Lle bo angen, gallem gysylltu â chi a/neu'r sefydliad am fwy o fanylion.

Bydd pob cwyn, ac unrhyw wybodaeth gefnogol a anfonir gyda hi, yn cael ei harchwilio 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 – gan nad yw'r Ombwdsmon fel arfer yn derbyn cwynion oni fo'r digwyddiadau wedi digwydd neu ddod i'r golwg y flwyddyn flaenorol a 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, bod y sefydliad 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 camau eraill y gellid eu cymryd gan y sefydliad a allai ddatrys y gŵyn 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 darparu copi di-enw o'n penderfyniad i'r sefydliad. Os yn bosibl byddwn yn nodi unrhyw gamau pellach y gallwch eu cymryd a/neu roi gwybod i chi am unrhyw sefydliadau eraill a allai eich helpu.

Mewn rhai achosion gallem gyfeirio manylion eich cwyn yn uniongyrchol at y sefydliad y cwynwyd 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 gallem fod o'r farn bod camau y gallai'r sefydliad y cwynir amdano eu cymryd i ddatrys 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 caiff ei throsglwyddo i un o ymchwilwyr yr Ombwdsmon. Gallai ef neu hi gysylltu â chi i drafod eich pryderon ac esbonio beth fydd yn digwydd nesaf. Byddwn bob amser yn ysgrifennu atoch chi ac at y sefydliad i gadarnhau ein penderfyniad i ymchwilio. Byddwn yn darparu copi o'ch cwyn i'r sefydliad ac yn gofyn am ei sylwadau ffurfiol a'r 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 yn ein hymchwiliadau ac efallai y bydd yr ymchwilwyr angen ceisio barn ar eich cwyn ganddynt hwy. 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 ystyriwn 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 adroddiad neu lythyr yn nodi'r dystiolaeth a ystyriwyd gennym a'r casgliadau y daethom iddynt. Anfonwn hwn atoch chi ac at y

sefydliad a byddwn yn rhoi cyfle i'r ddau ohonoch wneud sylwadau cyn cwblhau a chyhoeddi fersiwn terfynol yr adroddiad neu'r llythyr.

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 byddwch yn parhau'n anfodlon â'n penderfyniadau neu ganlyniadau ymchwiliad

Pan fyddwn wedi cyhoeddi penderfyniad i beidio ag ymyrryd yn eich cwyn neu i ymchwilio iddi, neu pan fyddwn wedi dod i'n casgliadau terfynol yn dilyn ymchwiliad, mae ein tasg wedi dod i ben i bob pwrpas a chaiff y ffeil ei chau. Ni wnawn ailagor achos dim ond am eich bod chi'n anghytuno â'n penderfyniad o bosib, ond gallwch wneud cais ysgrifenedig (o fewn ugain diwrnod gwaith) i ni adolygu eich achos **os**: oes gennych chi dystiolaeth **newydd** berthnasol i'w dangos i ni; **neu** y gallwch ddangos na roddwyd sylw priodol i wybodaeth a oedd gennym wrth wneud ein penderfyniad. Bydd Swyddog Adolygu ac Ansawdd Gwasanaeth yr Ombwdsmon yn ystyried a oes sail dros adolygu eich achos ac a oes angen cymryd camau 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, disgwyliwn 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 ydych chi'n ansicr a fyddai'r Ombwdsmon yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, [cysylltwch â ni](#).