Cwyno i ni dros y ffôn

Yr alwad

Mae un o'n swyddogion wedi trefnu i gymryd cwyn gennych chi dros y ffôn.

Yn ystod yr apwyntiad ffôn, byddwn ni yn cymryd gwybodaeth berthnasol oddi wrthych chi.

Bydd y swyddog yn llenwi'r ffurflen gwyno yn seiliedig ar y wybodaeth a roddwch chi yn ystod yr apwyntiad: **Ffurflen gwyno Defnyddwyr Gwasanaeth**

Os yw'n well gennych chi lenwi'r ffurflen eich hun yn lle, mae croeso i chi wneud hynny a'i hanfon atom ni naill ai drwy e-bost

holwch@ombwdsmon.cymru

neu trwy'r post at:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd Yr Hen Gae Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr CF35 SLJ

Ni fydd y swyddog sy'n eich ffonio yn gallu rhoi penderfyniad i chi am eich cwyn bryd hynny, er y gallai eich cynghori os yw'n annhebygol y gallwn ni ymchwilio i'ch cwyn. Bydd angen i ni **asesu** eich cwyn yn gyntaf.

Efallai y bydd swyddog arall yn gwneud hyn (nid yr un a gymerodd eich cwyn).

Gallwch chi ddisgwyl i'r apwyntiad ffôn gymryd tua **30 munud.** Fel arfer, mae hyn yn ddigon o amser i ni gael yr holl fanylion perthnasol.

Bydd y swyddog yn cofnodi crynodeb o'r wybodaeth a roddwch chi iddo.

Byddwn ni yn recordio'r alwad. Efallai y byddwn ni yn anfon copi o'r ffurflen y mae ein swyddog yn ei llenwi ar eich cyfer chi yn ystod yr alwad.

Beth fyddwn ni ei angen gennych chi

Yn ystod yr apwyntiad ffôn, bydd angen i chi ddweud wrthym ni:

- beth rydych chi'n ei feddwl y mae'r sefydliad wedi'i wneud o'i le
- pryd y digwyddodd hyn
- pa effaith y mae hyn wedi'i chael arnoch chi neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran
- sut y dylai'r sefydliad unioni pethau i chi (gallwch chi ddod o hyd i ragor o wybodaeth am yr hyn y gallwn ni ei argymell yn ein Taflen Ffeithiau Rhwymedïau)
- a ydych chi wedi ystyried camau cyfreithiol ac a allai hyn fod yn ddewis i chi
- sut a phryd y gwnaethoch chi godi eich cwyn gyda'r sefydliad, neu, mewn sefyllfaoedd eithriadol, pam na allech chi wneud hynny.

Efallai y byddwn ni'n gofyn i chi anfon unrhyw ddogfennau perthnasol atom ni.

Os ydych chi'n cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen i ni drafod a ydyn nhw wedi rhoi 'awdurdod' i chi (caniatáu i chi) wneud hynny.

Os na all y person hwnnw roi'r awdurdod i chi neu os ydyn nhw wedi marw, byddwn ni'n gwirio ai chi yw'r person priodol i wneud y gŵyn.

Ar ôl yr alwad

Unwaith y byddwn ni wedi cymryd eich cwyn, byddwn ni'n ei phrosesu yn yr un ffordd â chwyn ysgrifenedig.

Rydym ni yn cynnal y rhan fwyaf o'n busnes yn ysgrifenedig. Ar ôl i ni gymryd eich cwyn dros y ffôn, byddwn ni fel arfer yn cyfathrebu â chi yn ysgrifenedig oni bai bod rheswm da i ni wneud fel arall. Yn ôl y gyfraith, mae rhaid i'n penderfyniad ar eich cwyn fod yn ysgrifenedig.

Gall hyn fod, er enghraifft, oherwydd bod gennych chi nam sy'n golygu bod cyfathrebu yn ysgrifenedig yn anodd.

Ar ôl yr alwad, byddwn ni'n edrych yn agosach ar eich cwyn i weld a allwn ni ei datrys yn gynnar neu a oes angen i ni ymchwilio.

Byddwn yn asesu os:

- a wnaethoch chi gwyno i ni o fewn blwyddyn o wybod am y mater
- a oes gennych chi (neu a oedd gennych chi) y dewis o gymryd camau cyfreithiol yn lle hynny i unioni pethau i chi
- a yw sefydliad arall mewn gwell sefyllfa i ddelio â'ch cwyn
- a oes arwyddion bod y sefydliad o bosibl wedi gwneud pethau o'u lle a'i fod wedi cael effaith negyddol arnoch chi neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran
- a oes mwy y gallai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau i chi.

Os na allwn ni ymchwilio i'ch cwyn, byddwn ni'n dweud wrthych chi pam.

Rhannu gwybodaeth a'ch data

Yn ystod yr apwyntiad ffôn, byddwn ni'n trafod â chi a ydych chi'n fodlon i ni:

- rannu gwybodaeth a roddwch chi i ni gyda'r sefydliad yr ydych chi'n cwyno amdano
- cael rhagor o wybodaeth gan y sefydliad.

Gwelwch ein [Hysbysiad Preifatrwydd] sy'n cynnwys gwybodaeth am eich data.