Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

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

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.

Diwallu eich anghenion

Rydym am ei gwneud hi'n hawdd i bawb ddefnyddio ein gwasanaethau. Ni allwn eirioli ar eich rhan ond gallwn eich cyfeirio at sefydliad a allai helpu. Gallwn hefyd newid y ffordd rydym yn cyfathrebu â chi yn dibynnu ar eich anghenion. Rhowch wybod i ni beth yw eich anghenion, a gwnawn ein gorau i helpu. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am sut y gallwn eich cefnogi yma.

Agwedd gymesur

Ni fydd pob cwyn rydym yn ei derbyn yn mynd trwy bob cam o'n proses isod.

Weithiau, bydd rhaid i ni ystyried a fyddai hi'n gymesur i ni edrych ar y gŵyn. Mae ein hadnoddau (arian a staff) yn gyfyngedig. Mae angen i ni ddefnyddio ein hadnoddau i ganolbwyntio ar y cwynion mwyaf difrifol, lle y gallwn wneud gwahaniaeth gwirioneddol a lle y gallwn wella gwasanaethau cyhoeddus i bawb.

Edrychwn yn ofalus ar bob cwyn a gawn. Weithiau, gallwn weld na chafodd unigolyn wasanaeth da neu na chafodd rhywbeth ei wneud yn briodol. Rydym wir yn deall fod hyn yn teimlo'n anghywir i'r person dan sylw. Ond ni allwn edrych i'r holl gwynion hyn, ac mae'n rhaid i ni wneud penderfyniadau anodd am yr hyn y gallwn ac na allwn edrych arno.

Gallwn ddweud wrthych fwy am hyn os penderfynwn beidio ag edrych i'ch cwyn.

Gwirio

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Pan fyddwch yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, byddwn yn gwirio i weld a allwn ymchwilio i'ch cwyn. Mae hyn yn cynnwys gwirio:

- y gallwn ymchwilio i'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano. Mae rhestr o'r prif sefydliadau y gallwn edrych arnynt ar gael yma.
- y gallwn edrych ar y mater yr ydych yn cwyno amdano. Ar ein gwefan, mae yna daflenni ffeithiau manwl sy'n esbonio'r hyn y gallwn ac na allwn edrych arno o ran gwasanaethau penodol, er enghraifft gofal iechyd, gofal cymdeithasol, tai, addysg ac eraill.
- bod gennym ddigon o wybodaeth am eich cwyn.

Beth allwn ni benderfynu?

Os gallwn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi (gweler 'Asesu').

Os na allwn ymchwilio ymhellach i'ch mater, byddwn yn rhoi gwybod i chi. Byddwn yn gwneud ein gorau i awgrymu beth allwch chi ei wneud nesaf. Os ydym yn gwybod am sefydliad a allai helpu, byddwn yn rhoi rhagor o wybodaeth i chi amdano.

Asesu

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Byddwn yn edrych ar eich cwyn yn fwy manwl. Er enghraifft, byddwn yn meddwl:

- a wnaethoch chi gwyno i'r sefydliad yn gyntaf a rhoi digon o amser iddo ymateb. Rydym o'r farn bod 12 wythnos yn amser rhesymol i'r sefydliad roi ymateb terfynol i chi. Fodd bynnag, gall yr amserlen hon fod yn hirach mewn achosion sy'n ymwneud ag iechyd neu ofal cymdeithasol a gwasanaethau cymdeithasol.
- a wnaethoch chi gwyno wrthym o fewn blwyddyn o wybod am y mater ai peidio;
- mae gennych (neu rydych wedi cael) yr opsiwn i gymryd camau cyfreithiol er mwyn unioni pethau;
- mae sefydliad arall mewn sefyllfa well i ddelio â'ch cwyn;
- mae arwyddion bod y sefydliad wedi gwneud pethau'n anghywir a'i fod wedi cael effaith negyddol arnoch chi neu ar y sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran;
- mae mwy y gallai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau i chi.

Beth allwn ni benderfynu?

Rydym yn gwneud penderfyniadau annibynnol. Er mwyn bod yn deg â chi a'r sefydliad rydych chi wedi cwyno amdano, byddwn yn edrych ar y dystiolaeth a'r ffeithiau cyn gwneud penderfyniad.

Wrth i ni asesu eich cwyn, gallwn:

- benderfynu ymchwilio i'ch cwyn (gweler 'Ymchwilio')
- trefnu i weithredu'n gynnar er mwyn i'r sefydliad unioni pethau i chi. Byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r hyn rydym wedi'i drefnu a byddwn yn cau eich cwyn. Byddwn yn sicrhau bod y sefydliad yn gwneud yr hyn y cytunodd i'w wneud (gweler 'Gwaith dilynol').

Os na allwn ni wneud un o'r rhain, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud pam. Rydym yn cau'r rhan fwyaf o'n cwynion yn y cam 'Asesu'. Dim ond tua 1 o bob 10 o'n cwynion y byddwn yn ymchwilio iddynt, fel arfer pan fydd y mater yn gymhleth iawn neu os gallai effeithio ar bobl eraill.

Faint o amser fydd yn ei gymryd?

Ymatebwn i'r rhan fwyaf o gwynion o fewn 6-9 wythnos. Fodd bynnag, os oes angen i'n Timau Asesu ac Ymchwilio asesu ac ystyried eich cwyn yn fanylach, oherwydd y galw mawr ar hyn o bryd am ein gwasanaeth, gall gymryd o leiaf 12 wythnos i'ch achos gael ei ddyrannu i swyddog. Byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi bryd hynny.

Ymchwilio

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Byddwn yn siarad â chi am y broses ymchwilio. Byddwn wedyn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi pan fydd yr ymchwiliad yn dechrau a chadarnhau beth rydym yn ymchwilio iddo.

Byddwn yn casglu'r holl wybodaeth sydd ei hangen arnom, gan gynnwys gennych chi a'r sefydliad rydych chi wedi cwyno amdano. Byddwn hefyd yn aml yn gofyn am gyngor gan gynghorwyr proffesiynol. Byddwn wedyn yn gwneud ein penderfyniad ynghylch eich cwyn.

Beth allwn ni benderfynu?

Wrth i ni ymchwilio i'ch cwyn, gallwn:

- gwblhau'r ymchwiliad a phenderfynu cadarnhau eich cwyn;
- cwblhau'r ymchwiliad a phenderfynu peidio â chadarnhau eich cwyn;
- penderfynu setlo'r gŵyn lle gall y sefydliad gymryd camau i unioni pethau;
- penderfynu dod â'r ymchwiliad i ben yn gynnar os gwelwn nad oes digon o dystiolaeth i ddangos bod y sefydliad wedi gwneud rhywbeth o'i le.

Os byddwn yn cadarnhau eich cwyn, byddwn yn argymell beth y dylai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad, byddwn yn egluro'r hyn y daethom o hyd iddo a pham y gwnaethom neu pham na wnaethom gadarnhau eich cwyn.

O'r cwynion rydym yn ymchwilio iddynt bob blwyddyn, rydym yn cadarnhau neu'n setlo tua 7 o bob 10.

Faint o amser fydd yn ei gymryd?

Gall ymchwiliad gymryd tua 12 mis, o gyflwyno eich cwyn i ni am y tro cyntaf. Pan fydd y gŵyn yn gymhleth iawn, gall gymryd mwy o amser i ni ymchwilio iddi. Byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi ynghylch yr ymchwiliad.

Gwaith dilynol

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Pan fyddwn yn trefnu i'r sefydliad weithredu'n gynnar i unioni pethau i chi, neu pan fyddwn yn setlo neu'n cadarnhau eich cwyn ar ôl i ni ymchwilio iddi, byddwn yn argymell beth ddylai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau i chi.

Byddwn yn dweud wrth y sefydliad faint o amser sydd ganddo i ddangos i ni ei fod wedi gwneud yr hyn yr addawodd ei wneud.

Os na fydd y sefydliad yn dangos i ni ei fod wedi gweithredu ar ein hargymhellion, byddwn yn cymryd camau pellach.

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 ofyn i ni adolygu eich achos o fewn ugain diwrnod gwaith. 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

Cyfathrebu â ni

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.