



Cyfathrebu am eich cwyn

Defnydd o AI:

Rydym yn ymwybodol bod llawer o achwynwyr yn cyflwyno gwybodaeth gyda chymorth Deallusrwydd Artiffisial Cynhyrchiol (AI). Er bod gan achwynwyr hawl i ddewis sut maent yn cyflwyno, yn adolygu ac yn ymateb i'n gohebiaeth, hoffem gynghori y gall cynnwys a gynhyrchir gan AI gynnwys honiadau ffug neu heb eu cefnogi weithiau.

I gynnal uniondeb a dibynadwyedd wrth gyfathrebu â ni, rydym yn cynghori eich bod yn gwirio unrhyw ddeunydd a gynhyrchir gan AI cyn ei gynnwys yn eich ymatebion. Bydd hyn yn helpu i osgoi unrhyw gamddechongliadau posibl neu gynnwys gwybodaeth anghywir.

Ein Safonau Gwasanaeth

Yn unol â'n Safonau Gwasanaeth byddwn yn cyfathrebu yn effeithiol â chi. Byddwn yn:

- Eich trin yn gwrtais, yn barchus ac ag urddas.

- Cyfathrebu â chi yn unol â'ch dewis (e.e. e-bost neu bost) lle bo modd.
- Esbonio ein rôl i chi.
- Rhoi gwybod i chi am yr hyn y gallwn ac na allwn ei wneud.
- Esbonio ein proses ar gyfer ymdrin â chwynion.
- Rhoi gwybod i chi yn rheolaidd beth sy'n digwydd gydag eich cwyn.
- Rhoi i chi manylion cyswllt yr aelod o staff sy'n ymdrin â'ch cwyn.
- Rhoi gwybodaeth gywir, mewn iaith syml a chlir.
- Edrych ar sut y gallwn eich cefnogi i ddefnyddio ein gwasanaeth, cyn belled â bod yr hyn sydd ei angen arnoch yn rhesymol ac yn gymesur. Ceir rhagor o wybodaeth yma: [Sut y gallwn ni eich helpu chi i ddefnyddio ein gwasanaeth I Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.](#)

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym

Byddwn yn asesu eich cwyn ar sail y wybodaeth a roesoch i ni pan wnaethoch eich cwyn.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd arnom angen rhagor o wybodaeth gennych ac efallai y byddwn yn cysylltu â chi i drafod eich cwyn.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi a oes unrhyw gamau pellach y gallwn eu cymryd, gan gynnwys os penderfynwn ymchwilio i'ch cwyn neu setlo'r gŵyn gyda chorff cyhoeddus yr ydych wedi cwyno yn ei gylch.

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn:

- byddwn yn rhoi cyfle i chi drafod eich cwyn gyda ni. Byddwn yn gwneud hyn i sicrhau eich bod yn cael cyfle teg i gael eich clywed. Mae hyn yn rhoi cyfle i chi ddweud wrthym am y

digwyddiadau yr ydych wedi cwyno amdanynt ac (os byddwn yn canfod mai'r corff cyhoeddus sydd ar fai), pa gamau yr ydych chi'n meddwl y dylai'r cyrff cyhoeddus eu cymryd i unioni pethau.

- byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am gynnydd ein hymchwiliad. Byddwn yn rhoi amcangyfrif realistig i chi o'r amserlenni tebygol ar gyfer ein hymchwiliad a phryd y byddwch yn debygol o glywed oddi wrthym.

Ceisiwn ddarparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel, sy'n edrych a phenderfynu ar gwynion yn drylwyr, ond yn gymesur, a byddwn yn dweud wrthoch chi yn glir ein penderfyniadau ar eich cwyn. Ar y pwynt hwnnw mae ein ffeil ar gau.

Byddwn yn ymateb i unrhyw ymholiadau dilynol cychwynnol sydd gennych am ein penderfyniad. Fodd bynnag, ni fyddwn yn ymateb i alwadau neu negeseuon e-bost/cyswllt ailadroddus gennych.

Os ydych yn parhau i fod yn anhapus gyda'n perfformiad, mae gennym broses ar waith lle gallwch, o dan rai amgylchiadau cyfyngedig, ofyn i'n penderfyniad gael ei adolygu. Unwaith y bydd adolygiad wedi'i gwblhau, ni fyddwn yn ymateb i unrhyw gyswllt mynych pellach gennych.

Yr hyn a ofynnwn gennych

Dylech drin ein staff yn gwrtais a chyda pharch ac urddas. Mae pob un o'n gweithwyr achos yn delio bob amser â llawer o achosion ac ni fyddant yn gallu ymateb i chi ar unwaith. Gan fod ein staff yn gweithio'n hyblyg, efallai y byddant yn cysylltu â chi y tu hwnt i oriau gwaith arferol o 9yb i 5yh. Gan fod ein hadnoddau yn gyfyngedig ac fel y gallwn ddarparu gwasanaeth teg a chyfartal i bob achwynydd:

- Pan fyddwch yn gwneud cwyn i ni, gofynnwn i chi nodi eich pryderon yn glir ac yn gryno. Os yw eich cwyn yn hir, yn fanwl ac yn cynnwys sawl mater neu ddigwyddiad, efallai y byddwn yn gofyn i chi ei chrynhoi fel y gallwn fod yn sicr ein bod yn glir ynghylch yr hyn rydych yn cwyno amdano.
- Yn benodol, os ydych yn defnyddio Deallusrwydd Artiffisial i'ch helpu gyda'ch cwyn, gwiriwch fod yr hyn y mae'n ei ysgrifennu ar eich rhan yn gywir cyn ei anfon atom.
- Gofynnwn i chi anfon unrhyw sylwadau neu dystiolaeth ategol yr hoffech i ni eu hystyried ar y cychwyn. Os bydd angen unrhyw wybodaeth bellach arnom, byddwn yn cysylltu â chi. Bydd anfon sawl e-bost neu ohebiaeth arall atom dros nifer o wythnosau yn achosi oedi ac o bosibl yn peryglu ein hystyriaeth o'ch cwyn ac efallai na fydd yn angenrheidiol.
- Ar ôl i ni drafod eich achos gyda chi, ni fyddwn yn gallu cael galwadau ailadroddus gyda chi, ond byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn.
- Pan fyddwch yn ein ffonio neu anfon e-bost atom, byddwn yn cydnabod yn rheolaidd eich bod wedi cysylltu â ni. Byddwn yn cynnwys y wybodaeth oddi wrthyhych pan fyddwn yn edrych ar eich Os oes angen ymateb, byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Ni fyddwn yn ymateb nac yn cydnabod negeseuon e-bost nad ydynt wedi'u cyfeirio'n uniongyrchol atom ond y byddwn wedi'u copio iddynt.
- Os byddwch yn gofyn i siarad â rheolwr neu aelod arall o staff heblaw'r person sy'n delio â'ch cwyn, bydd hyn ond yn digwydd os ydym yn ystyried ei bod yn angenrheidiol.
- Byddwn yn esbonio'r rhesymau dros unrhyw benderfyniad a wnaethom ar eich cwyn. Fodd bynnag, ni fyddwn yn gallu cael trafodaethau ffôn ailadroddus gyda chi, dychwelyd galwadau

mynych oddi wrthych nac ymateb i negeseuon e-bost neu gyfathrebiadau ysgrifenedig ailadroddus gennych ynglŷn â hyn.

Ni fyddwn yn goddef unrhyw ffurf o gam-drin personol neu aflonyddu tuag at ein staff, boed hynny dros y ffôn, yn bersonol, yn ysgrifenedig neu drwy gyfryngau cymdeithasol.