Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

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 gamddehongliadau 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, post ayyb) 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, er enghraifft os ydych yn anabl.

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:

- 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 wrthych pan fyddwn yn edrych ar eich achos. 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 copïo iddynt.
- 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 tuag at ein staff, boed hynny dros y ffôn, yn bersonol, yn ysgrifenedig neu drwy gyfryngau cymdeithasol.