Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales | 20 Ugain Mlynedd Twenty Years

Cyfathrebu am gŵyn yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad a wnaed amdanoch chi

Defnyddio Deallusrwydd Artiffisial

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

Er mwyn cynnal uniondeb a dibynadwyedd cyfathrebu â ni, rydym yn cynghori bod unrhyw ddeunydd a gynhyrchir gan ddeallusrwydd artiffisial yn cael ei ddilysu 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'n effeithiol â chi. Byddwn yn:

- Eich trin â chwrteisi, parch, ac urddas.
- Cyfathrebu â chi drwy'r opsiwn a ffefrir gennych (e-bost neu drwy'r post) lle bo hynny'n bosibl.
- Egluro beth yw ein rôl ni.
- Dweud wrthych beth allwn ei wneud a beth na allwn ei wneud.
- Egluro ein proses ar gyfer trin cwynion.
- Rhoi gwybod i chi'n rheolaidd beth sy'n digwydd gyda'r gŵyn.
- Sicrhau eich bod yn cael manylion cyswllt yr aelod o staff sy'n delio â'r gŵyn.
- Rhoi gwybodaeth gywir i chi, mewn iaith syml a chlir.
- Edrych ar sut gallwn eich cefnogi i ddefnyddio ein gwasanaeth, cyn belled â bod yr hyn sydd ei angen arnoch yn rhesymol ac yn gymesur. Mae rhagor o wybodaeth am hyn ar gael yma: Sut y gallwn ni eich helpu chi i ddefnyddio ein gwasanaeth I Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Byddwn yn asesu'r gŵyn ar sail yr wybodaeth sydd wedi'i rhoi i ni pan gafodd y gŵyn ei gwneud.

Mae croeso i chi roi unrhyw wybodaeth i ni sy'n berthnasol yn eich barn chi i'n hasesiad o'r gŵyn a wnaed amdanoch chi.

Byddwn yn archwilio'r gŵyn ac unrhyw wybodaeth ategol, ac unrhyw wybodaeth a dderbyniwn gennych, yn erbyn prawf dau gam.

Yn y cam cyntaf, byddwn yn ystyried a yw'r dystiolaeth yn awgrymu fod y Cod Ymddygiad wedi'i dorri o gwbl.

Yn yr ail gam, rydym yn ystyried, os caiff ei brofi, a yw'r achos honedig o dorri'r Cod yn ddigon difrifol ac er budd y cyhoedd i ni ymchwilio iddo.

Er enghraifft, byddwn yn ystyried:

- a yw cynghorydd wedi ceisio cael budd personol iddo'i hun neu i eraill ar draul y cyhoedd yn fwriadol
- a yw cynghorydd wedi camddefnyddio sefyllfa o ymddiriedaeth
- a gafodd yr ymddygiad y cwynir amdano ei gymell gan unrhyw fath o wahaniaethu
- a oes angen ein hymchwiliad i gynnal hyder y cyhoedd mewn cynghorwyr lleol
- a fyddai'n gymesur i ni ymchwilio.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi os byddwn yn penderfynu ymchwilio i'r gŵyn.

Os byddwn yn ymchwilio i'r gŵyn:

- byddwn yn rhoi cyfle i chi drafod y gŵyn 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 y cwynir amdanynt.
- 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 rydych chi'n debygol o glywed gennym ni.

Ein nod yw darparu gwasanaeth o safon uchel ar gyfer ymdrin â chwynion, sy'n edrych ar gwynion mewn modd trylwyr ond cymesur ac yn dod i benderfyniad, a byddwn yn dweud wrthych chi am ein penderfyniad ynglŷn â'r gŵyn yn glir. Bryd hynny, caeir ein ffeil.

Byddwn yn ymateb i unrhyw ymholiadau dilynol cychwynnol sydd gennych am ein penderfyniad. Fodd bynnag, ni fyddwn yn ateb galwadau ffôn, negeseuon e-bost, na chyswllt rheolaidd gennych chi.

Yr hyn rydym yn gofyn i chi ei wneud

Cofiwch drin ein staff yn gwrtais a gyda pharch ac urddas. Mae pob un o'n gweithwyr achos yn delio â llawer o achosion ar y tro ac ni fyddant yn gallu eich ateb ar unwaith. Gan fod ein staff yn gweithio'n hyblyg, gallant gysylltu â chi y tu allan i oriau gwaith arferol rhwng 9am a 5pm. Gan fod ein hadnoddau'n gyfyngedig ac er mwyn i ni ddarparu gwasanaeth teg a chyfartal i bob achwynydd:

- Pan fyddwch yn cysylltu â ni, nodwch eich sylwadau yn glir ac yn gryno. Os yw eich sylwadau yn hir, yn fanwl, ac yn nodi llawer o faterion neu ddigwyddiadau, efallai y byddwn yn gofyn i chi grynhoi er mwyn i ni fod yn siŵr eu bod yn berthnasol i'r materion sy'n cael eu hymchwilio.
- Yn benodol, os ydych chi'n defnyddio deallusrwydd artiffisial i helpu gyda'ch sylwadau, gwnewch yn siŵr bod yr hyn mae'n ei ysgrifennu i chi yn gywir cyn ei anfon atom.
- Pan fyddwch yn ein ffonio neu'n anfon e-bost atom, byddwn yn cydnabod yn rheolaidd ein bod wedi cael cyswllt gennych chi. Os bydd angen i ni ymateb, byddwn yn gwneud hynny o fewn 10 diwrnod gwaith.
- Ni fyddwn yn ateb nac yn cydnabod negeseuon e-bost nad ydynt wedi'u cyfeirio'n uniongyrchol atom ni ac rydym wedi cael copi ohonynt.
- Byddwn yn egluro'r rhesymau dros unrhyw benderfyniad rydym wedi'i wneud ar y gŵyn. Fodd bynnag, ni fyddwn yn gallu cael

trafodaethau rheolaidd dros y ffôn gyda chi, dychwelyd galwadau rheolaidd gennych chi, nac ymateb i negeseuon e-bost rheolaidd neu gyswllt ysgrifenedig gennych chi am hyn.

Ni fydd cam-drin personol neu aflonyddu a gyfeirir at ein staff dros y ffôn, wyneb yn wyneb, yn ysgrifenedig neu drwy'r cyfryngau cymdeithasol yn cael ei oddef.