



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru · Wales

# Diolch am eich cwyn

## Diolch

Diolch i chi am eich cwyn. Rydym wedi'i derbyn a byddwn yn awr yn ei hystyried. Sicrhewch eich bod wedi darparu dogfennau sydd gennych am eich cwyn os gwelwch yn dda. Os bydd angen rhagor o wybodaeth arnom, byddwn yn cysylltu â chi, ond mae'n debygol y bydd hyn yn golygu y bydd yn cymryd mwy o amser i'w ystyried. Os oes gennych ddogfennau ond buoch yn aflwyddiannus wrth eu hatodi, anfonwch nhw mewn e-bost atom yn [documents@ombudsman.wales](mailto:documents@ombudsman.wales)

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.

Oherwydd y lefelau uchel o gwynion a dderbynnir ar hyn o bryd, sylwch y gallai gymryd ychydig o amser cyn i'ch cwyn gael ei dyrannu i swyddog achos i'w hystyried.

## Diwallu eich anghenion

Rydym am ei gwneud yn hawdd i bawb ddefnyddio ein gwasanaethau. Gallwn newid y ffordd rydym yn cyfathrebu â chi yn dibynnu ar eich anghenion. Rhwch wybod i ni beth yw eich anghenion, a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

## Ein gweithdrefn

Darllenwch ein taflen ffeithiau – [‘Yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am gorff cyhoeddus yng Nghymru’](#). Mae hyn yn esbonio sut mae ein proses yn gweithio.

Mae gennym hefyd daflenni ffeithiau sy'n ymwneud â phynciau cwynion penodol. Bwriad y taflenni ffeithiau hyn yw eich helpu i ddeall yr hyn y gallwn ac na allwn ymchwilio iddo. Porwch yn ôl pwnc: [Taflenni Ffeithiau I Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus](#).

## Ffyrdd o gyfathrebu â ni

Mae'n well cysylltu â ni trwy e-bost pryd bynnag y bo modd. Os ydych yn aros am e-bost gennym ac nad ydych wedi'i dderbyn, gwiriwch eich negeseuon e-bost sothach neu sbam yn gyntaf gan y gall negeseuon e-bost fynd yno.

Os byddwn yn cysylltu â chi drwy e-bost, gallwn anfon unrhyw wybodaeth bersonol gyfrinachol neu sensitif drwy e-bost diogel, gan ddefnyddio Microsoft 365 i amgryptio'r (diogelu) neges. Efallai y bydd cod yn cael ei anfon atoch i agor y neges. Darllenwch [‘Sut i gyrchu negeseuon e-bost’](#) i ddysgu mwy, gan gynnwys sut i gyrchu ein negeseuon e-bost trwy ddyfeisiau Apple. Os oes gennych unrhyw ymholiadau am agor negeseuon e-bost sydd wedi'u hanfon gan y swyddfa hon, gallwch ffonio ni neu gysylltu â'n tîm TG ar [itc@ombwdsmon.cymru](mailto:itc@ombwdsmon.cymru).

Rhag ofn y bydd angen i ni siarad â chi am eich cwyn, a fydddech cystal â darparu eich rhif ffôn yn ystod y dydd, os nad ydych wedi gwneud hynny yn barod. Rydym yn recordio ein holl alwadau i helpu gyda hyfforddiant staff. Gall hefyd helpu i wrando eto ar y sgwrs pan fyddwn yn ystyried y gŵyn.

## Cyfathrebu am eich cwyn

Gallwch ddysgu am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym a'r hyn yr ydym yn ei ofyn gennych yn ein [taflen ffeithiau](#) Cyfathrebu. Rydym yn gofyn i chi bob amser ein trin yn gwrtais a chyda pharch ac urddas.

## Eich data personol

Mae gennym gyfrifoldeb cyfreithiol i ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch cwyn byddwn yn casglu gwybodaeth amdanoch. Efallai y bydd angen i ni hefyd gasglu gwybodaeth amdanoch gan eraill.

Rydym yn cadw gwybodaeth amdanoch mewn cofnod achos ar ein cronfa ddata cwynion, sy'n cael ei gadw am 10 mlynedd o'r dyddiad y byddwn yn cau'r gŵyn. Yna byddwn yn dileu eich gwybodaeth bersonol o'r cofnod achos gan adael gwybodaeth sylfaenol am y gŵyn ar ôl. Mae angen y wybodaeth sylfaenol hon arnom i greu adroddiadau o'r gronfa ddata fel y gallwn astudio tueddiadau cwynion.

Sut bynnag yr hoffech gyfathrebu â ni, rydym yn cymryd camau i ddiogelu eich gwybodaeth. Mae'r [Hysbysiad Preifatrwydd](#) ar ein gwefan yn esbonio mwy wrthyfych am sut rydym yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol. Os hoffech gopi papur, rhowch wybod i ni.

## Gwybodaeth Cydraddoldeb

Rydym am sicrhau bod pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn cael eu trin yn gyfartal ac nad ydym yn gwahaniaethu yn erbyn unrhyw un yn ddjarwybod. Rydym hefyd yn parchu ein dyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010. Rydym yn eich gwahodd i lenwi ein harolwg monitro cydraddoldeb sydd ar gael [yma](#). Mae hyn yn ein helpu i gasglu gwybodaeth am gydraddoldeb yr ydym yn ei ddefnyddio i chwilio am feysydd i'w gwella, gan gynnwys sut y gallwn leihau unrhyw rwystrau i fynediad. **Mae'r arolwg yn cymryd oddeutu 3 munud i'w gwblhau.** Os hoffech gopi papur rhowch wybod i ni.

Rhowch wybod i ni os hoffech dderbyn yr arolwg cydraddoldeb mewn ffordd wahanol – gallai hwn fod mewn print bras neu mewn iaith arall. Gallwn hefyd drefnu i gwblhau'r arolwg hwn gyda chi dros y ffôn. Os hoffech unrhyw un o'r dewisiadau hyn, cysylltwch â ni ar **0300 790 0203**.

Ni fydd eich cwyn yn cael ei heffeithio os ydych chi'n cwblhau'r arolwg neu beidio. Ni fydd unrhyw aelod o staff sy'n asesu neu'n ymchwilio i'ch cwyn yn gweld eich

ymateb.

Mae manylion am sut rydym yn prosesu eich gwybodaeth cydraddoldeb yn ein Hysbysiad Preifatrwydd. Caiff yr arolwg cydraddoldeb ar-lein ei redeg gan SurveyMonkey, ac mae eu Hysbysiad Preifatrwydd ar gael ar eu [gwefan](#).