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

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. Rhowch 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.

Rhag ofn y bydd angen i ni siarad â chi am eich cwyn, a fyddech 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 ddyletswydd gyfreithiol i ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus Cymru. Pan fyddwch yn cwyno i ni, rydym yn casglu ac yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol fel y gallwn asesu a, lle bo'n briodol, ymchwilio i'ch pryderon. Lle bo angen, gallwn hefyd gasglu gwybodaeth berthnasol amdanoch gan ffynonellau eraill, gan gynnwys y sefydliad rydych wedi cwyno amdano.

Dim ond lle bo'n gyfreithlon ac yn angenrheidiol y byddwn yn rhannu eich gwybodaeth bersonol. Mae'r gyfraith yn ei gwneud yn ofynnol i ni rannu copi o'n penderfyniad terfynol gyda'r sefydliad y cwynwyd amdano. Lle bo'n briodol, byddwn yn cymryd camau i ddiogelu eich

hunaniaeth. Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, gallwn gyhoeddi crynodeb o'n hadroddiad ar ein gwefan. Ni fydd y crynodeb hwn yn eich adnabod.

Rydym yn storio eich gwybodaeth yn ddiogel yn ein system rheoli achosion cwynion.

- Cedwir cwynion a gaewyd cyn Ebrill 2026 am 10 mlynedd o'r dyddiad cau.
- Cedwir cwynion a wneir o fis Ebrill 2026 ymlaen am 5 mlynedd o'r dyddiad cau, yn dilyn adolygiad o'n hamserlen gadw.

Unwaith y bydd cwyn wedi'i chau, mae gwybodaeth sy'n eich adnabod yn cael ei dileu o'r cofnod. Dim ond gwybodaeth sylfaenol nad yw'n adnabod rhywun a gedwir gennym er mwyn i ni allu monitro tueddiadau cwynion a gwella ein gwasanaethau.

Mae rhagor o fanylion am sut rydym yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol, a'ch hawliau o dan gyfraith diogelu data, wedi'u nodi yn ein Hysbysiad Preifatrwydd:
https://www.ombwdsmon.cymru/hysbysiad-preifatrwydd/

Os byddai'n well gennych dderbyn copi papur o'r Hysbysiad Preifatrwydd, 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 ddiarwybod. 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.