

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Sut i wneud sylw neu gwyno am ein gwasanaeth neu

Ofyn am adolygiad o benderfyniad a wnaethom

Mae'r Ombwdsmon a'i staff yn ymdrechu i ddarparu gwasanaeth Ombwdsmon o'r radd flaenaf ar gyfer Cymru. Fel rhan o'r ymrwymiad hwnnw rydym yn ceisio:

- darparu proses hygyrch, syml, effeithiol a thryloyw ar gyfer ymchwilio i gwynion am y gwasanaeth a roddwn;
- ymateb yn gyflym i gwynion am y gwasanaeth a ddarparwyd gennym; ac,
- os ydym ar fai neu wedi rhoi gwasanaeth gwael, ymddiheuro a dysgu oddi wrth ein camgymeriadau.

Rydym yn awyddus i glywed eich sylwadau am y gwasanaeth a ddarparwyd gennym.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r ffurflen hon i ofyn am adolygiad o benderfyniad a wnaethom i beidio ag ymchwilio, i derfynu ymchwiliad neu os ydych yn ystyried bod y penderfyniadau a wnaethom yn dilyn ymchwiliad yn ddiffygiol. **Rhaid ichi fod â thystiolaeth newydd, neu ddangos nad ydym wedi ystyried tystiolaeth benodol a oedd ar gael, neu ni fyddwn yn gallu delio â'ch cais am adolygiad. Ni allwn adolygu penderfyniad dim ond oherwydd eich bod yn anghytuno ag ef.**

A ydych wedi cyflwyno eich cwyn inni eto?

Os byddwch yn cysylltu â ni am wasanaeth am y tro cyntaf, yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol. Dylech yn gyntaf ganiatáu inni ymateb i'ch cais. Os byddwch yn gwneud cais am wasanaeth ac yna eich bod yn anhapus â'n hymateb, byddwch yn gallu dweud wrthym am eich pryder fel y disgrifiwn isod.

Datrys yn anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio delio â nhw'n ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch hwn gyda'r swyddog rydych yn delio ag ef neu hi. Bydd yn ceisio delio â'ch pryder ar eich rhan, yn y fan a'r lle. Os na all yr aelod staff helpu, byddant yn egluro pam a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Beth os oes angen help arnaf?

Bydd ein staff yn ceisio'ch helpu i dynnu ein sylw at eich pryderon. Os oes arnoch angen cymorth ychwanegol, fe wnawn geisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun sy'n gallu helpu.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu benderfyniad ynglŷn â Diogelu Data. Yn yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â Swyddog Gwybodaeth Reoli yr Ombwdsmon yn swyddfa'r Ombwdsmon. e-bostiwch Information.Request@ombudsman.wales neu ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed. CF35 5LJ

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg, a gellir eu darparu mewn fformat sain neu brint bras.

Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn a'r ffurflen atodedig		
	I wneud sylw, neu i gwyno am ein gwasanaeth	I ofyn am adolygiad o benderfyniad a wnaethom
Er enghraifft	Os teimlwch ein bod: • wedi eich trin yn annheg neu'n anghwrtais; neu • heb esbonio pethau'n glir; neu • wedi achosi oedi afresymol; neu • heb wneud beth ddywedom y byddem yn ei wneud; neu • heb ddilyn ein gweithdrefnau'n gywir. Os hoffech wneud sylw am y gwasanaeth a ddarparom.	Os nad ydych yn cytuno gydag: • ein penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn am ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus • ein penderfyniad i ddirwyn i ben ymchwiliad yr ydym wedi'i ddechrau i ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus • ein canfyddiadau yn dilyn ymchwilio i'ch cwyn am ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus
A phan	• rydych wedi ceisio delio â'r mater yn anffurfiol gydag aelod staff yr Ombwdsmon y buoch yn delio ag ef neu hi; ac • mae'r gŵyn yn ymwneud â rhywbeth sydd wedi digwydd cyn pen mis; ac, • os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, rydych wedi dangos inni eu bod wedi cytuno ichi weithredu ar eu rhan. Neu os oes gennych sylw yr hoffech ei wneud am ein gwasanaeth.	• Gwnaed y penderfyniad yr ydych yn dymuno iddo gael ei adolygu o fewn y mis ac • Mae gennych dystiolaeth neu wybodaeth newydd ac ychwanegol neu • Gallwch ddangos nad ydym wedi rhoi ystyriaeth briodol i wybodaeth benodol a ddarparwyd gennych yn flaenorol. (Os ydych yn cyflwyno eich cais yn hwyrach na mis ar ôl y penderfyniad, bydd angen ichi ddweud pam, er mwyn inni allu penderfynu a allwn ddal i ystyried eich cais.)
Sut i wneud sylw neu gwyno	• Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan yn www.ombwdsmon.cymru • Gallwch ein e-bostio neu ysgrifennu llythyr atom:	

	e-bost: adborth@ombwdsmon.cymru Rheolwr Adborth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed CF35 5LJ - Gallwch gysylltu â'n Tîm Adborth dros y ffôn ar 01656 641161 os hoffech wneud eich cwyn dros y ffôn, neu os yw'n anodd ichi ysgrifennu atom neu lenwi'r ffurflen. - Gofyn i'r swyddog yr ydych mewn cysylltiad ag ef neu hi eisoes ddelio â'ch pryder, sylw neu eich cais am adolygiad yn ffurfiol. Rhowch wybod inni sut hoffech inni ohebu gyda chi ac a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, a oes gennych anabledd.	
	Os ydych wedi cwyno am ein gwasanaeth	Os ydych wedi gofyn inni adolygu penderfyniad a wnaethom
Pan ddaw'r ffurflen i law byddwn	- yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod ichi sut rydym yn bwriadu delio â'r mater. - yn deal â'ch pryder mewn ffordd agored ac onest. - Yn sicrhau nad yw eich cysylltiad gyda ni i'r dyfodol yn dioddef dim ond oherwydd ichi fynegi pryder neu gwyno. - Yn ystyried eich cwyn yn ofalus ac yn penderfynu a ydym am ymchwilio iddi ac, os felly, sut. Os ydym yn bwriadu ymchwilio i'ch pryderon am ein gwasanaeth - Fe wnawn ddatgan wrthy ch chi ein dealltwriaeth o'ch pryderon gan ddweud wrthy ch pwy fydd yn ymchwilio - Ymchwilio gan ddefnyddio ffeiliau, recordiadau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost ac ati sydd gennym. Byddwn yn siarad â'r staff dan sylw ac yn edrych ar	- Cydnabod eich cais am adolygiad yn ffurfiol cyn pen 5 diwrnod gwaith; - Trefnu i'r Rheolwr Adolygu ystyried eich cais neu drefnu i aelod arall o'r uwch staff, na fu'n gysylltiedig â'r mater yn flaenorol, ymchwilio; - Ysgrifennu atoch gyda'r canlyniad cyn pen 20 diwrnod gwaith.

	ddeddfwriaeth berthnasol ac ar ein polisïau. • Yn ceisio delio â'ch cwyn os yw hynny'n bosibl • Yn ysgrifennu atoch gyda'r canlyniad cyn pen 20 diwrnod gwaith, neu i egluro'r rhesymau pam nad yw hyn yn bosibl.	
Gallai'r canlyniad fod fel a ganlyn	Os ydych wedi cwyno am ein gwasanaeth	Os ydych wedi gofyn inni adolygu penderfyniad a wnaethom
	• Os ymchwiliwn yn ffurfiol i'ch cwyn, fe wnawn roi gwybod ichi beth ydym wedi'i ganfod, fel arfer yn ysgrifenedig a chyn pen 20 diwrnod gwaith. • Fe wnawn esbonio sut a pham y deuthom i'n casgliadau. • Os gwelwn ein bod ni ar fai, fe ddywedwn wrthy'ch beth aeth o'i le a pham ei fod wedi digwydd. • Fe wnawn ystyried sut wnaeth y camgymeriad effeithio arnoch chi. • Os gwelwn fod rhywbeth o'i le ar ein system neu ar y ffordd y gwnawn bethau, fe ddywedwn wrthy'ch beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau rhag i hynny ddigwydd eto. • Os byddwn ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro. Os penderfynwn beidio ag ymchwilio i'ch cwyn am ein gwasanaeth fe wnawn esbonio pam, mewn llythyr.	• Ein bod yn cytuno i ail-agor yr achos a'i basio i dîm ymchwilio i ymchwilio neu ymchwilio ymhellach; neu • Ein bod yn cytuno i ail-agor yr achos fel y gellir ystyried neu gael gafael ar wybodaeth bellach; neu • Ein bod yn cynnig bod y darparwr gwasanaethau'n cymryd cam(au) ychwanegol i ddelio â'ch cwyn; neu • Ein bod yn cadarnhau ein penderfyniad blaenorol.
Os ydych yn dal yn	Os ydych wedi cwyno am ein gwasanaeth	Os ydych wedi gofyn inni adolygu penderfyniad a wnaethom
	Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y llywodraeth ac nid yw'n cael ei oruchwylio gan gorff rheoleiddio. Fodd bynnag, er mwyn sicrhau ein	Mae'r penderfyniad ynghylch unrhyw adolygiad yn derfynol ac nid oes proses apelio nac adolygu pellach. Oni bai eich bod wedyn yn codi materion

anfodlon	bod yn agored i graffu ac adolygu'r ffordd rydym yn delio â chwynion amdanom ni, rydym wedi penodi Adolygydd Cwynion Allanol Annibynnol ar gyfer ein gwasanaeth. Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gyfeirio'ch cwyn at y Gwasanaeth Adolygu Annibynnol ar gyfer Cwynion Cwsmeriaid. Byddwn yn rhoi'r manylion ichi. Bydd yr Adolygydd Annibynnol yn ystyried a all eich cwyn am ein gwasanaeth gael ei hadolygu. Bydd ef / hi wedyn yn ysgrifennu atoch. Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried unrhyw argymhellion neu awgrymiadau a wna'r Adolygydd ac yn rhoi gwybod i chi am unrhyw benderfyniadau.	newydd yr ystyriwn eu bod yn arwyddocaol, ni fyddwn yn gallu trafod materion nac ymateb ichi ymhellach. Ni allwch ddefnyddio'r drefn hon i gwyno am benderfyniad am adolygiad. Efallai y bydd dewisiadau cyfreithiol eraill ar gael ichi ac mae'n bosibl felly y byddwch yn dymuno cymryd cyngor cyfreithiol.
Os oes gwersi y dylem eu dysgu...	Rydym yn ceisio dysgu oddi wrth unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Bydd ein tîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion a manylion unrhyw gwynion difrifol yn rheolaidd. Caiff cwynion am ein gwasanaeth hefyd eu cyflwyno mewn adroddiad yn flynyddol i Banel Ymgynghorol yr Ombwdsmon, sy'n cynnwys nifer o aelodau annibynnol (nad ydynt yn cael eu cyflogi gan yr Ombwdsmon). Os oes angen newid rhywbeth, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud.	

For publication to	State YES or NO to each
PSOW website	YES
PSOW intranet	YES

PSOW publication scheme	YES
-------------------------	-----

Gwneud sylw neu gwyno am ein gwasanaeth neu

Gofyn am adolygiad o benderfyniad a wnaethom

A Eich manylion

Eich enw llawn

Cyfeiriad a chod post

e-bost

Os rhoddwch gyfeiriad e-bost byddwn fel arfer yn defnyddio hwn ar gyfer gohebu.

Rhif cyswllt yn ystod y dydd

Rhif ffôn symudol

Rhif(au) Achos yr Ombwdsmon os gwyddoch

Y sawl a gafodd y broblem gyda'n gwasanaethau, neu a gyflwynodd y gŵyn am gorff cyhoeddus, ddylai lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych yn llenwi hon ar ran rhywun arall llenwch Adran B.

B Os ydych yn gwneud cwyn / sylw neu'n gofyn am adolygiad ar ran rhywun arall, rhwng eu manylion **nhw**

Eu henw llawn

Cyfeiriad a chod post

Beth yw eich perthynas gyda nhw?

Pam eich bod yn gwneud cwyn ar eu rhan?

Os gallant, dylent lofnodi yma i gadarnhau eu bod yn cefnogi eich bwriad i wneud cwyn.

Eu llofnod

C Ai sylw, cwyn ynteu cais am adolygu penderfyniad yr Ombwdsmon ydy hwn?

Ticiwch yma

Ai cwyn neu sylw am safon y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon ydy hwn?

Llenwch Adran D ac F

Ynteu

A ydych yn gofyn am adolygiad o benderfyniad a wnaeth yr Ombwdsmon am gŵyn yn ymwneud â chorff cyhoeddus arall?

Llenwch Adran E ac F

Ticiwch yma

Cysylltwch â ni os oes arnoch angen help i lenwi'r ffurflen hon.

D Eich cwyn neu'ch sylw am safon y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon

Beth yw manylion eich cwyn
neu'ch sylw am wasanaeth yr
Ombwdsmon?

A ydych wedi dioddef yn bersonol
o hyn? Sut?

Pryd ddigwyddodd hyn?

A ydych wedi ceisio delio
â'r mater yn anffurfiol?

Gyda phwy wnaethoch
ddelio?

Sut allwn ni unioni pethau neu
wella ein gwasanaeth?

Os oes gennych ddogfennau i gefnogi eich cwyn, anfonwch nhw gyda'r ffurflen hon.

E Eich cais am adolygiad o benderfyniad a wnaeth yr Ombwdsmon

Beth yw'r penderfyniad yr hoffech
iddo gael ei adolygu?

Pa dystiolaeth newydd sydd
gennych?

Pa dystiolaeth, yn eich barn chi, sydd heb gael ei hystyried gan yr Ombwdsmon?
**Bydd angen ichi esbonio'n glir beth na ystyriwyd ar gyfer pob agwedd ar eich cais am
adolygiad.**

Os oes gennych ddogfennau i gefnogi eich cais, anfonwch nhw gyda'r ffurflen hon.

**Sylwer: Ni chaiff cais am adolygiad ei dderbyn dim ond oherwydd eich bod
yn anghytuno â phenderfyniad yr Ombwdsmon.**

F Rhestrwch unrhyw ddogfennau sydd ynghlwm neu roi unrhyw wybodaeth ychwanegol

[illegible]

Ar ôl llenwi'r ffurflen, e-bostiwch hi i:
Neu argraffwch hi a'i hanfon at:

adborth@Ombwdsmon.cymru

Rheolwr Adborth

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Neu ffacsio:

01656 641199

Neu ffonio:

01656 641161