

## **Eisiau cwyno am gorff cyhoeddus?**

- Chi a'r Ombwdsmon



## Ynglyân â fi a'm tîm

Fy enw yw Nick Bennett. Fi yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae gennyf bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Rwy'n annibynnol oddi wrth bob corff llywodraeth. Mae gennyf dîm o bobl sy'n fy helpu i ystyried ac ymchwilio i gwynion. Mae'r gwasanaeth a ddarparwn yn ddi-dduedd ac yn rhad ac am ddim.

## Yr hyn a wnawn

Gallwn ymchwilio i gwynion eich bod wedi'ch trin yn annheg neu eich bod wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant o ryw fath ar ran y corff sy'n ei ddarparu. Gallwn ystyried cwynion ynglyân â'r rhan fwyaf o gyrrff cyhoeddus yng Nghymru yn cynnwys:

- awdurdodau lleol (yn cynnwys cyngorau cymuned)
- byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG
- Llywodraeth Cymru a chyrrff y mae'n eu noddi
- cymdeithasau tai.

Mae hyn yn golygu ein bod yn ystyried cwynion am amrywiaeth eang o wasanaethau, megis:

- gwasanaethau ysbytai a meddygon teulu
- tai cyngor a thai cymdeithasol
- cynllunio
- gofal cymdeithasol.

Gallwn hefyd ymchwilio i gwynion bod cynghorwyr (yn cynnwys cynghorwyr cymuned) wedi torri cod ymddygiad eu hawdurdod lleol. Ceir taflen wybodaeth ar wahân sy'n darparu cyngor os hoffech wneud y math hwn o gŵyn.

## Yr hyn y dylech ei wybod

O bryd i'w gilydd, rydym yn derbyn cwynion na allwn ymchwilio iddynt. Weithiau mae pobl yn anhapus pan fydd yn rhaid i ni ddweud hyn wrthynt. Er mwyn osgoi eich siomi, mae'n ddefnyddiol i chi feddwl a yw eich cwyn yn un y gallwn ei hystyried. Yn arbennig, ystyriwch y cwestiynau canlynol:

- **A ydwyf eisoes wedi cwyno i'r corff cyhoeddus ei hun?**

Fel arfer byddwn yn disgwyl i chi yn gyntaf fod wedi cwyno i'r corff cyhoeddus ac wedi rhoi cyfle iddo ymateb i'ch cwyn. Fodd bynnag, byddwn yn gwneud eithriadau os byddwn yn ystyried bod eich cwyn yn un brys, er enghraifft, os oes perygl uniongyrchol i'ch diogelwch.

Os ydych wedi gwneud cwyn ond eich bod yn credu bod y corff yn cymryd gormod o amser i ddelio â hi (credwn fod 12 wythnos yn amser rhesymol iddynt roi ymateb terfynol i chi) gallwch wneud cwyn i ni. Gallwch gwyno wrthym hefyd os ydych yn anhapus ag ymateb y corff.

Os nad ydych yn siwâr sut i wneud cwyn i'r corff cyhoeddus, gallwch ffonio ein Tîm Asesu Cwynion ar 0300 790 0203, a fydd yn eich helpu chi.



- **Ai swyddfa'r Ombwdsmon yw'r lle cywir i mi gyflwyno fy nghwyn?**

Rwyf wedi nodi yn y daflen hon y mathau o gyrrff y gallwn ystyried cwynion amdanynt, ond os oes gennych fynediad i'r rhynggrwyd, mae rhestr fwy manwl ar gael ar ein gwefan:

**[www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)**

Dylech fod yn ymwybodol hefyd na allwn ymchwilio i'ch cwyn os oes gennych hawl cyfreithiol i apelio neu hawl i fynd â'r mater i'r llys, oni fydd amgylchiadau arbennig sy'n ei gwneud yn afresymol i chi wneud hynny.

- **A yw'r mater yn un y mae'r gyfraith yn caniatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio iddo?**

Er enghraifft:

- > efallai eich bod yn anghytuno â phenderfyniad corff cyhoeddus ond, os oedd gan y corff hawl i wneud y penderfyniad a'i fod wedi llunio'r penderfyniad mewn modd priodol, yna ni allwn ymchwilio i'ch cwyn
- > er y gallwn ystyried cwynion am weithdrefnau recriwtio neu benodi, ni allwn ymchwilio i faterion staff eraill megis cyflog neu ddisgyblaeth
- > o ran addysgu, ni allwn ymchwilio i faterion yngly^n ag addysg, y cwricwlwm, ymddygiad, disgyblaeth neu reolaeth mewn ysgolion a cholegau
- > ni allwn ychwaith ymchwilio i gwynion yngly^n â lefel rhent a thaliadau gwasanaeth sy'n cael eu pennu gan gymdeithas dai.

- **A wyf yn cwyno o fewn amser rhesymol?**

Gall fod yn anodd ymchwilio i bethau sydd wedi digwydd amser maith yn ôl. Felly, fel arfer byddem yn disgwyl i chi gyflwyno eich cwyn i ni o fewn 12 mis ar ôl i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem. Fodd bynnag, os ydych eisoes wedi treulio amser yn cwyno'n uniongyrchol i'r corff dan sylw, byddwn yn cymryd hynny i mewn i ystyriaeth.

## **Sut i gwyno i'r Ombwdsmon – cysylltu â'n Tîm Asesu Cwynion**

Os nad ydych yn siwâr a allwch gwyno i'r Ombwdsmon ai peidio, ffoniwch ein Tîm Asesu Cwynion ar **0300 790 0203** i drafod y mater. Hyd yn oed os ydych yn credu bod eich cwyn yn un y gall yr Ombwdsmon ei hystyried, mae bob amser yn well ffonio ein Tîm Asesu Cwynion yn gyntaf i drafod y broblem, ein rôl ar ffordd rydym yn gweithio.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â sefydliad na allwn ymchwilio iddo, byddwn yn ceisio gweld a allwch gwyno i sefydliad arall sy'n delio â chwynion ac, os bydd yn bosibl, byddwn yn anfon manylion eich cwyn atynt.

Os bydd eich cwyn yn un y credwn y gallwn ac y dylwn ymchwilio iddi, yna efallai y bydd angen i chi lenwi ein ffurflen gwyno. Bydd y ffurflen hon yn gofyn i chi ddarparu manylion personol, disgrifio eich cwyn ar hyn yr hoffech i'r corff cyhoeddus ei wneud i unioni'r sefyllfa. Gallwch fynd i'n gwefan i gyflwyno eich cwyn ar-lein yn [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru).

Efallai y gallwn lenwi'r ffurflen gwyno ar eich rhan os ydych yn gwneud apwyntiad am y gwasanaeth.



## Yr hyn a wnawn ar ôl derbyn eich cwyn

Os byddwn o'r farn, ar ôl ystyried eich cwyn yn fanwl, na allwn fynd â'r mater ymhellach, byddwn yn esbonio'r rhesymau pam i chi.

Os gallwn ymchwilio i'ch cwyn a'n bod yn credu bod methiant wedi bod ar ran y corff cyhoeddus, byddwn yn gweld a ellir datrys y mater yn anffurfiol.

Os na allwn ddatrys eich cwyn yn anffurfiol, yn arbennig os bydd yn ymddangos bod methiant difrifol wedi digwydd ar ran y corff cyhoeddus, byddwn yn dechrau ymchwiliad ffurfiol. Wrth wneud hynny, byddwn yn gwrando ar ddwy ochr y stori - hynny yw, eich ochr chi ac ochr y corff cyhoeddus. Os yw eich cwyn yn ymwneud â materion o natur arbenigol, efallai y byddwn yn gofyn am gyngor proffesiynol annibynnol i'n helpu i ystyried y sefyllfa. Ar ôl casglu ac ystyried yr holl dystiolaeth sydd ar gael i ni, byddwn yn pwysu a mesur y ffeithiau ac yna'n cyrraedd at benderfyniad gwrthrychol.

Efallai y byddwn yn penderfynu bod y corff cyhoeddus wedi eich trin yn deg neu nad ydych wedi'ch rhoi o dan anfantais yn yr amgylchiadau arbennig. Os dyma'r sefyllfa, byddwn yn esbonio i chi pam ein bod wedi cyrraedd at y penderfyniad hwnnw.

Os byddwn yn penderfynu bod bai ar y corff cyhoeddus a'ch bod wedi dioddef o ganlyniad i hynny, byddwn yn gwneud argymhellion o ran yr hyn y dylai'r corff ei wneud i unioni'r sefyllfa.

Nid ein rôl ni yw ceisio cael iawndal i bobl. Ein nod yw ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynnddi pe byddai'r corff cyhoeddus wedi'ch trin yn briodol ac yn deg yn lle cyntaf. Gallai hyn gynnwys argymell taliad cysurol neu wneud yn iawn am unrhyw golledion rydych wedi'u dioddef neu sicrhau eich bod yn derbyn y taliadau yr oedd gennych hawl iddynt. Yn aml, er hynny, gallwn benderfynu bod ymddiheuriad yn ddigonol. Lle bydd angen, byddwn yn gofyn i'r corff gymryd camau i wella ei systemau fel na fydd unrhyw un arall yn dioddef yn yr un ffordd. Weithiau gall gymryd nifer o fisoedd i gwblhau ymchwiliad. Fodd bynnag, tra byddwn yn ystyried cwyn, byddwn yn cysylltu â chi'n rheolaidd er mwyn rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd.

## **Beth y dylech ei wneud os bydd angen help arnoch i wneud eich cwyn**

Mae'n rhaid i Ombwdsmon barhau i fod yn ddiduedd wrth ystyried cwyn. Felly, ni allwn weithredu fel eiriolwr i chi pan fyddwch yn cwyno i ni. Os bydd angen help arnoch i wneud eich cwyn ac yn ystod y broses gwyno, mae yna sefydliadau gwirfoddol a all roi'r cymorth sydd ei angen arnoch i chi. Er enghraifft, Cynghorau Iechyd Cymuned, Cyngor ar Bopeth a Shelter Cymru. Os nad ydych yn gwybod pwy all eich helpu, ffoniwch ein Tîm Asesu Cwynion ar **0300 790 0203**, a fydd yn gallu awgrymu sefydliad addas i chi fel arfer.



## Cyfathrebu â ni

Rydym yn cydnabod bod yn well gan wahanol bobl gyfathrebu â ni mewn ffyrdd gwahanol. Er enghraifft, efallai y byddai'n well gan rai pobl gysylltu â ni dros y ffôn yn hytrach nac yn ysgrifenedig ac mae'n well gan rai pobl dderbyn gwybodaeth gennym mewn fformatau gwahanol megis ar dâp neu CD. Mae gan eraill ddewis iaith (mae'r daflen hon ar gael mewn Arabeg, Bengaleg, Cantoneg, Ffrangeg, Hindi, Pwyleg, Somalieg ac Wrddw). Rhowch wybod inni beth yw eich gofynion a byddwn yn gwneud ein gorau i ddiwallu eich anghenion.

Ar adegau anodd neu drafferthus, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau trist neu ofidus yn arwain at y gŵyn. Ni ystyriwn ymddygiad fel un annerbyniol dim ond am fod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn y dylai pob achwynydd fod â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, mae'r un hawliau yn berthnasol i'n staff. Felly, disgwylwn i chi fod yn gwrtais a foesgar wrth ymwneud â ni. Ni fyddem yn cydymddwyn ag ymddygiad ymosodol neu amharchus, nac orchmynion neu ddyfalbarhad afresymol.



## **Sut i gysylltu â ni**

Ffôn 0300 790 0203

E-bost [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

Wch i'r wefan [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

Ysgrifennwch at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter: @Ombwdsmon

Tachwedd 2019

Argraffwyd ar bapur wedi ei ailgylchu 100%