

# Awdurdod Safonau Cwynion – Cymru

Prosesau Ymdrin â Chwynion  
– Datganiad o Egwyddorion

# Prosesau Ymdrin â Chwynion

## – Datganiad o Egwyddorion

### Dylai prosesau ymdrin â chwynion fod yn:

- 1) Canolbwyntio ar yr Achwynnydd
- 2) Syml
- 3) Teg a Gwrthrychol
- 4) Amserol ac Effeithiol
- 5) Atebol
- 6) Ymrwymedig i Welliant Parhaus

### 1) Canolbwyntio ar yr Achwynnydd

- Dylai'r achwynnydd bob amser fod wrth galon y broses gwyno.
- Mae angen i ddarparwyr gwasanaethau fod yn hyblyg wrth ymateb i anghenion gwahanol yr achwynwyr.

### 2) Syml

- Dylai prosesau cwynion dderbyn cyhoeddusrwydd da, meddu ar gyfarwyddiadau hawdd eu dilyn ac ni ddylen nhw fod mewn mwy na dau gam.
- Dylai gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau eirioli a chefnogaeth fod ar gael.
- Dylai ymatebion i gwynion amlinellu'r cam nesaf yn eglur a'r hawl i fynd at yr Ombwdsmon.

### **3) Teg a Gwrthrychol**

- Dylai achwynwyr dderbyn ymateb cyflawn a phriodol i'w pryderon.
- Dylai achwynwyr a staff y bu cwyno amdanyn nhw gael eu trin yn gyfartal a chydag urddas.

### **4) Amserol ac Effeithiol**

- Dylai cwynion gael eu datrys yn brydlon, lle y bo'n bosibl.
- Dylai ymchwiliadau fod yn drylwyr, ac eto yn brydlon.
- Dylai achwynwyr gael eu hysbysu yn gyson ynglŷn â chynnydd ymchwiliad hirfaith.

### **5) Atebol**

- Dylai achwynwyr dderbyn eglurhad gonest ac eglur o ganfyddiadau'r ymchwiliad.
- Dylai'r darparwyr gwasanaeth egluro wrth yr achwynwyr pa newidiadau a fydd yn cael eu gwneud os yw eu cwyn yn cael ei chadarnhau, lle y bo'n bosibl.

### **6) Ymrwymedig i Welliant Parhaus**

- Dylid casglu a dadansoddi'r wybodaeth o'r cwynion.
- Dylid rhannu data gydag uwch arweinwyr y sefydliad a'r Ombwdsmon er mwyn cefnogi gwelliant wrth ymdrin â chwynion a chyflawni'r gwasanaeth.
- Dylai gwneuthurwyr penderfyniadau adolygu'r wybodaeth a gasglwyd o'r cwynion yn rheolaidd wrth gynllunio i gyflawni'r gwasanaeth.

## Sut i gysylltu â ni

Ffôn 0300 790 0203

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

Ewch 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: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)