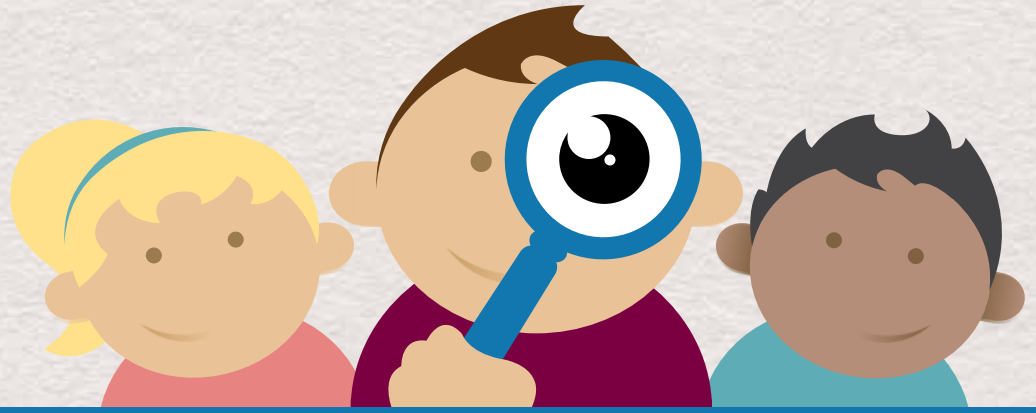
Ombwdsmon
Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES



Taflen sut i gwyno

ar gyfer plant

Amdanom ni

Yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rydym yn helpu pobl os ydynt yn anhapus gyda gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Does dim rhaid i chi dalu am ein help - mae'n rhad ac am ddim i bawb!

Beth rydyn ni'n ei wneud

Dyma'r mathau o wasanaethau cyhoeddus y gallwch gwyno amdanynt:

- Cynghorau
- Llywodraeth Cymru
- Ysbytai, meddygon ac deintyddion
- Cymdeithasau Tai
- Gwasanaethau cymdeithasol

Mae rhestr gyflawn o'r gwasanaethau y gallwch gwyno amdanynt ar ein gwefan.

Yr hyn mae angen i chi ei wneud

Dyma sydd angen i chi ei wneud os ydych yn anhapus gydag un o'r gwasanaethau uchod

1

I ddechrau, siaradwch efo rhywun o'r gwasanaeth sydd wedi eich gwneud yn anhapus. Efallai y gallant ddatrys pethau. Os na wyddoch gyda phwy i siarad, gofynnwch i rywun fel rhiant eu hathro/athrawes i helpu.

2

Os na fydd hyn yn gweithio, gallwch ofyn i ni am help. Bydd angen i chi ddweud wrthym beth sy'n eich poeni. Gallwch :

- **ein ffonio ni**
- **anfon neges e-bost atom**
- **ysgrifennu lythyr atom**

Os byddwch angen help i ddweud wrthym am eich cwyn, mae hynny'n iawn, gallwch ofyn i Rhywun rydych chi'n ymddiried ynddo roi cefnogaeth i chi. Cysylltwch â ni os nad ydych yn siw^r wrth bwy i ofyn am help.

Beth sy'n digwydd nesaf?

1. Weithiau, efallai na fyddwn yn gallu eich helpu gyda'ch cwyn. Gallai hyn fod oherwydd:
   - bod y broblem wedi digwydd amser maith yn ôl (mwy na blwyddyn), neu
   - fod rhywun arall y dylech gysylltu â nhw am eich problem benodol chi. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os oes rhywun a all eich helpu neu beth ddylech ei wneud nesaf.

2. Os gallwn eich helpu byddwn yn cael gair â'r gwasanaeth yr ydych yn anhapus ag ef ac yn ceisio datrys pethau'n gyflym.

3. Os na fydd hynny'n gweithio, byddwn yn ymchwilio ymhellach. Efallai y byddwn yn gofyn i'r gwasanaeth anfon gwybodaeth bersonol atom amdanoch. Gallai hyn fod yn gofnodion meddygol neu gofnodion y gwasanaethau cymdeithasol amdanoch, ond ddim ond os yw'r broblem yn ymwneud ag un o'r meysydd hyn. Fyddwn ni ddim yn gwneud hyn heb eich caniatâd chi.

4. Weithiau efallai y byddwn yn penderfynu, hyd yn oed os na fyddwch yn hapus â'r gwasanaeth, hwyrach na fydd wedi gwneud unrhyw beth o'i le.

5. Os byddwn yn penderfynu bod y gwasanaeth yr ydych yn anhapus amdano wedi gwneud rhywbeth o'i le byddwn yn gofyn iddynt unioni hynny. Gallai hyn olygu dweud wrthych fod yn ddrwg ganddynt neu newid y ffordd y maent yn gwneud pethau fel nad yw hyn yn digwydd i bobl eraill. Os ydych wedi colli arian oherwydd yr hyn a wnaed yn anghywir gan y gwasanaeth neu ei fod wedi cymryd amser maith i ddatrys eich cwyn efallai y byddwn yn gofyn i'r gwasanaeth roi rhywfaint o arian i chi.

Cysylltwch â ni i gael mwy o wybodaeth neu i ddweud wrthym am eich problem:

0300 790 0203

holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

www.ombwdsmon.cymru

Dilynwch ni ar Facebook

@OmbudsmanWales

1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ