Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Taflen
Wybodaeth

Cyfathrebu am eich cwyn

Safonau Gwasanaeth OGCC

Yn unol â'n Safonau Gwasanaeth byddwn yn cyfathrebu yn effeithiol â chi.

Mae hyn yn golygu y byddwn yn:

- Eich trin yn gwrtais, yn barchus ac ag urddas.
- Cyfathrebu â chi drwy eich dewis dull lle bo modd.
- Esbonio ein rôl i chi.
- Rhoi gwybod i chi am yr hyn y gallwn ac na allwn ei wneud.
- Esbonio ein proses ar gyfer ymdrin â chwynion.
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi'n rheolaidd am gynnydd eich cwyn a'r amserlen.
- Darparu manylion cyswllt yr aelod o staff sy'n ymdrin â'ch cwyn.
- Darparu gwybodaeth gywir, mewn iaith syml a chlir.
- Ystyried unrhyw addasiadau i'n gwasanaeth y gallai fod eu hangen arnoch os oes gennych anabledd.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym

Byddwn yn asesu eich cwyn ar sail y wybodaeth a roesoch i ni pan wnaethoch eich cwyn. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd arnom angen rhagor o wybodaeth gennych ac efallai y byddwn yn cysylltu â chi i drafod eich cwyn. Byddwn yn rhoi gwybod i chi a oes unrhyw gamau pellach y gallwn eu cymryd, gan gynnwys a ddylid ymchwilio i'ch cwyn neu a all y corff cyhoeddus yr ydych wedi cwyno yn ei gylch gymryd camau i setlo'ch cwyn.

Pan fyddwn yn ymchwilio i’ch cwyn, byddwn yn rhoi cyfle i chi drafod eich cwyn gyda ni. Mae hyn yn rhoi cyfle i chi roi gwybodaeth i ni am y digwyddiadau yr ydych wedi cwyno amdanynt ac, os byddwn yn canfod mai’r corff cyhoeddus sydd ar fai, pa gamau yr ydych chi’n meddwl y dylai’r cyrff cyhoeddus eu cymryd i unioni pethau.

Mae hyn yn sicrhau eich bod yn cael cyfle teg i gael eich clywed pan fyddwn yn ystyried eich cwyn.

Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am gynnydd ein hymchwiliad. Byddwn yn rhoi amcangyfrif realistig i chi o'r amserlenni tebygol ar gyfer ein hymchwiliad a phryd y byddwch yn debygol o dderbyn diweddariad sylweddol gennym.

Ein nod yw darparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel, sy’n ystyried ac sy’n penderfynu ar gwynion yn drylwyr, ond yn gymesur, a byddwn yn cyfleu ein penderfyniadau ar eich cwyn yn glir i chi. Ar y pwynt hwnnw mae ein ffeil ar gau.

Byddwn yn ymateb i unrhyw ymholiadau dilynol cychwynnol sydd gennych am ein penderfyniad. Fodd bynnag, ni fyddwn yn ymateb i alwadau neu negeseuon e-bost/gohebiaeth ailadroddus gennych.

Os ydych yn parhau i fod yn anhapus gyda’n perfformiad, mae gennym broses ar waith lle gallwch, o dan rai amgylchiadau cyfyngedig, ofyn i’n penderfyniad gael ei adolygu. Unwaith y bydd adolygiad wedi’i gwblhau, ni fyddwn yn ymateb i unrhyw gyswllt mynych pellach gennych.

Yr hyn a ofynnwn gennych

Dylech drin ein staff yn gwrtais a chyda pharch ac urddas. Mae pob un o'n gweithwyr achos yn delio bob amser â nifer o achosion ac ni fyddant yn gallu ymateb i chi ar unwaith. Gan fod ein staff yn gweithio'n hyblyg, efallai y byddant yn anfon gohebiaeth atoch y tu hwnt i oriau gwaith arferol o 9yb i 5yh. Gan fod ein hadnoddau yn gyfyngedig ac fel y gallwn ddarparu gwasanaeth teg a chyfartal i bob achwynydd:

- Ar ôl i ni drafod eich achos gyda chi, ni fyddwn yn gallu cael galwadau ailadroddus gyda chi, ond byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn

- Pan fyddwn yn derbyn negeseuon e-bost neu ohebiaeth oddi wrthych, byddwn yn cydnabod derbyniad yn rheolaidd a byddwn yn cynnwys y wybodaeth a ddarparwyd gennych yn ein hystyriaeth o'ch achos. Os oes angen ymateb, byddwn yn ymateb o fewn 10 diwrnod gwaith. Os byddwn yn derbyn sawl neges e-bost neu negeseuon e-bost ailadroddus nad ydynt yn codi materion newydd sy'n gofyn am ymateb, byddwn yn cydnabod derbyniad ac yn cynnwys y wybodaeth a ddarparwyd gennych yn ein hystyriaeth o'ch achos.
- Ni fyddwn yn ymateb nac yn cydnabod negeseuon e-bost nad ydynt wedi'u cyfeirio'n uniongyrchol atom ond y byddwn wedi'u copïo iddynt.
- Byddwn yn esbonio'r rhesymau dros unrhyw benderfyniad a wnaethom ar eich cwyn, fodd bynnag, ni fyddwn yn gallu cael trafodaethau ffôn ailadroddus gyda chi, dychwelyd galwadau mynych oddi wrthych nac ymateb i negeseuon e-bost neu gyfathrebiadau ysgrifenedig ailadroddus gennych ynglŷn â hyn.