Ombwdsmon Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

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 Achwynydd
2) Syml
3) Teg a Gwrthrychol
4) Amserol ac Effeithiol
5) Atebol
6) Ymrwymedig i Welliant Parhaus

1) Canolbwyntio ar yr Achwynydd

- Dylai'r achwynydd 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

Ewch i'r wefan www.ombwdsmon.cymru

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

Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter: @OmbudsmanWales

Gorffennaf 2019

Argraffwyd ar bapur wedi ei ailgylrchu 100%