Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Canllaw ar sut i gyflwyno i ni cwynion am ddarparwyr gwasanaethau

ombwdsmon.cymru

Ein rôl

Mae gennym dair rôl yn bennaf:

Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.

Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Rydym yn annibynnol, yn ddiduedd, yn deg ac yn agored i bawb sydd ein hangen. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

Gallwn ddarparu'y ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddarllen. Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed, CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Sut i gwyno

Trwy ein ffurflen gwyno ar lein ar www.ombwdsmon.cymru

[Ewch i'n ffurflen gwyno.]()

Trwy'r post at: 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 SLJ

Gallwch ddod o hyd i ffurflenni cwyno i'w hargraffu ar ein gwefan. Os nad ydych am ddefnyddio'r ffurflenni hyn, anfonwch lythyr atom gyda manylion eich cwyn. Gwelwch isod pa wybodaeth fydd ei hangen arnom.

Trwy ffonio: 0300 790 0203

Yna, byddwn yn trefnu apwyntiad i gymryd eich cwyn dros y ffôn.

Os oes angen help arnoch i ddod o hyd i'n ffurflenni cwyno neu os hoffech gwyno i ni mewn unrhyw fformat arall (er enghraifft gan ddefnyddio Iaith Arwyddion Prydain), rhowch wybod i ni a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

Ar gyfer help gyda'n gwasanaeth,

- ffoniwch **0300 790 0203**
- ebostiwch **holwch@ombwdsmon.cymru**

I ystyried eich cwyn, mae angen i ni wybod…

- beth y mae'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano wedi'i wneud yn anghywir
- pryd y digwyddodd hyn
- pa effaith y mae'r digwyddiadau wedi'i chael arnoch, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran
- a ydych wedi cwyno am y digwyddiadau i'r sefydliad, a phryd oedd hynny (os nad ydych wedi cwyno yn uniongyrchol i'r sefydliad, bydd angen dweud pam)
- beth rydych yn gobeithio ei gyflawn drwy gwyno i ni
- a ydych wedi ystyried cymryd camau cyfreithlon yn hytrach na chwyno i ni.

Byddwn yn gofyn i chi am gopïau o unrhyw ddogfennau a allai ein helpu i ddeall eich cwyn.

Pan rydych yn cwyno ar ran rhywun arall

Bydd arnom angen gennych dystiolaeth fod y person hwnnw'n hapus i gael ei gynrychioli gennych.

Os na all y person hwnnw gadarnhau ei fod yn hapus i gael ei gynrychioli, neu os bu farw, byddwn yn gofyn i chi esbonio pam mai chi yw'r person cywir i wneud gŵyn.

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen i chi lenwi ffurflen ychwanegol, sef y 'ffurflen awdurdodi'. Gallwch ddod o hyd i'r ffurflen hon ar ein gwefan. Ewch i www.ombwdsmon.cymru/sut-i-gwyno/.

Gallwn ond ystyried eich cwyn os

- rydych yn rhoi eich enw a'ch manylion cyswllt i ni
- rydych yn rhoi gwybod i ni pa sefydliad yr ydych yn cwyno amdano mae'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano o fewn ein hawdurdod
- rydych wedi cwyno yn barod i'r sefydliad, ond rydych yn anhapus â'r ffordd y gwnaethant ymateb
- gallwn ddeall eich cwyn ar sail y wybodaeth a ddarparoch i ni
- mae llai na blwyddyn yn ôl wedi bod ers y digwyddiadau yr ydych yn cwyno amdanynt, neu y daethoch yn ymwybodol ohonynt lai na blwyddyn yn ôl (oni bai bod gennych reswm da pam na wnaethoch gwyno i ni ynghynt)
- pan fyddwch yn cwyno ar ran rhywun arall, fe wnaethoch ddangos i ni fod y person hwnnw yn hapus i gael ei gynrychioli gennych - neu mai chi yw'r person cywir i wneud y gŵyn.

Os oes angen help neu gyngor arnoch cyn i chi wneud eich cwyn, cysylltwch â ni a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

- ffoniwch **0300 790 0203**
- ebostiwch: **holwch@ombwdsmon.cymru**

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203