Ombwdsmon Ombudsman
Cymru • Wales

Sut i gwyno i ni am wasanaethau cyhoeddus Cymru

ombwdsmon.cymru

Ni yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Gwnawn dri pheth. Rydym yn:

- ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.
- ysgogi gwelliant systemig 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 am ddim i'w ddefnyddio.

Mae'r daflen hon ynghylch sut i gwyno i ni am wasanaethau cyhoeddus Cymru. Mae rhagor o wybodaeth am yr hyn y gallwn ac na allwn ei wneud ar ein gwefan: **ombwdsmon.cymru.**

Pa wasanaethau y gallwn edrych arnyn nhw

Gallwn ymchwilio i gwynion am y rhan fwyaf o wasanaethau cyhoeddus Cymru – er enghraifft, **gofal iechyd**, **gofal cymdeithasol** neu **dai cymdeithasol**. Gallwn hefyd ymchwilio i gwynion am **ofal cymdeithasol preifat** a **rhywfaint o ofal iechyd preifat.**

Rydym yn ymchwilio i gwynion bod pobl wedi cael eu trin yn annheg neu nad oedd sefydliad wedi dilyn y broses gywir. Mewn cwynion am ofal iechyd a gofal cymdeithasol, gallwn ymchwilio i weld a oedd penderfyniadau am ofal a thriniaeth yn gywir.

Gallwn ymchwilio i'ch cwyn os

- ☐ rydych eisoes wedi cwyno i'r sefydliad, ond rydych yn anhapus â sut y gwnaeth ymateb.
- ☐ digwyddodd y mater rydych yn cwyno amdano lai na blwyddyn yn ôl, neu daethoch yn ymwybodol ohono lai na blwyddyn yn ôl (oni bai y gallwch roi rheswm da i ni pam na wnaethoch gwyno i ni yn gynt).
- ☐ mae arwyddion na wnaeth y sefydliad wneud pethau'n iawn a bod hynny wedi achosi anghyfiawnder a chaledi i chi, neu'r person rydych yn ei gynrychioli.
- ☐ nid ydych yn gallu cymryd camau cyfreithiol ynghylch y mater.

Os ydym yn credu na wnaeth y sefydliad bethau yn y ffordd gywir, gallwn geisio datrys y mater yn gynnar.

Os ydym yn penderfynu ymchwilio, byddwn yn cysylltu â chi i drafod eich pryderon ac egluro beth fydd yn digwydd nesaf.

Os byddwn yn penderfynu peidio ag ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn esbonio pam.

Helpwch ni i’ch helpu chi

Pan fyddwch yn cwyno i ni, anfonwch yr holl wybodaeth berthnasol sydd gennych. Os gallwch, dylech gynnwys copi o ymateb y sefydliad i’ch cwyn.

Byddwch mor glir ag y gallwch, fel y gallwn ddeall eich tystiolaeth yn gyflym a’r hyn rydych am i’r sefydliad ei wneud i unioni pethau i chi.

Os oes angen unrhyw gymorth neu gyngor arnoch cyn gwneud eich cwyn, cysylltwch â ni ar holwch@ombwdsmon.cymru neu gan ddefnyddio’r manylion isod a gwnawn ein gorau i helpu.

Sut i gwyno i ni

cwblhewch ein
ffurflen gwyno ar-lein

ffoniwch ni
0300 790 0203

postiwch y ffurflen gwyno
1 Ffordd yr Hen Gae,
Pencoed, CF35 5LJ

Am ein ffurflenni cwyno, ewch i’n gwefan:
ombwdsmon.cymru

Gallwn hefyd bostio copi atoch.

Os hoffech ddarllen y daflen hon mewn fformat arall (er enghraifft Braille, print bras neu Hawdd ei Ddeall), rhowch wybod i ni.