Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Ar ei Liwt Ei Hun-Ymchwiliadau Estynedig

Ar gyfer aelodau'r cyhoedd

Hawdd ei Ddarllen

Cynnwys

3 Cyflwyniad

4 Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

5 Beth gall OGCC ei wneud

8 Beth na all OGCC ei wneud

9 Gweithio i Wella

10 Sut i gysylltu â ni

Cyflwyniad

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn sefydliad annibynnol sy'n delio â chwynion am:

- wasanaethau cyhoeddus - mae'r rhain yn wasanaethau sy'n cael eu cynnig gan sefydliad sy'n rhan o'r llywodraeth
- cynghorion lleol - mae'r rhain yn bobl sydd wedi'u dewis i redeg cyngor.

Fel arfer, rydyn ni yn cychwyn **ymchwiliad** i wasanaeth cyhoeddus ar ôl cael cwyn gan rywun.

Mae **ymchwiliad** yn golygu edrych i mewn i rywbeth i ddarganfod beth sydd wedi digwydd.

Mae'r wybodaeth hon yn esbonio beth allai ddigwydd pan rydyn ni yn penderfynu cychwyn ymchwiliad i wasanaeth cyhoeddus.

Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

Pan rydyn ni yn penderfynu cychwyn ymchwiliad pan nad oes neb wedi gwneud cwyn neu yn ychwanegol at gŵyn sydd wedi'i gwneud, rydyn ni'n galw hyn yn 'Ymchwiliad Ar ei Liwt ei Hun'

Gallwn ddechrau Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun mewn dwy ffordd:

1. Pan rydyn ni yn edrych i mewn i rywbeth sydd ddim wedi dod gan aelod o'r cyhoedd. Mae hyn yn cael ei alw yn 'Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun Annibynnol'.

2. Pan rydyn ni yn edrych i mewn i gŵyn sydd wedi cael ei gwneud gan rywun yn barod ac yn penderfynu ymchwilio i fwy o bethau. Mae hyn yn cael ei alw yn 'Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun Estynedig'.

Mae'r wybodaeth hon yn sôn am Ymchwiliadau ar ein Liwt ein Hunain Estynedig.

Beth gall OGCC ei wneud

Gall OGCC benderfynu ymestyn ymchwiliad byw os ydyn ni yn:

- edrych i mewn i gŵyn am wasanaeth, a
- rydyn ni'n meddwl bod pethau eraill wedi mynd o'u lle yn y gwasanaeth hwnnw.

Gallwn ni hefyd ymestyn ymchwiliad os ydyn ni'n gweld rhywbeth yn mynd o'i le gyda gwasanaeth arall sy'n gysylltiedig â'r ymchwiliad cyntaf.

Rhaid i OGCC feddwl am y canlynol:

- a oes rhywbeth yn mynd o'i le sy'n golygu bod rhai pobl yn cael eu trin yn annheg?

- a yw'n briodol ymestyn yr ymchwiliad?

Enghreifftiau o Ymchwiliadau Estynedig posibl

Gall OGCC ymestyn ymchwiliad byw os:

- yw gwasanaeth yn parhau i wneud rhywbeth sy’n anghywir

- yw’r ffordd y mae gwasanaeth yn gweithio yn annheg i rai pobl.

A yw'n briodol ymestyn ymchwiliad?

Mae OGCC yn meddwl ei bod yn briodol ymestyn ymchwiliad os:

- yw pobl yn pryderu am yr hyn sy’n mynd o’i le.

- yw’r bobl sy’n cael eu trin yn annheg yn cael trafferth gwneud cwynion dros eu hunain.

Dweud wrthych chi beth sy’n digwydd

Os yw OGCC yn ymchwilio i’ch cwyn ac rydyn ni’n penderfynu edrych i mewn i rywbeth arall hefyd, byddwn ni yn:

- Dweud wrthych chi beth sy’n digwydd

- rhoi cyfle i chi ddweud eich dweud

- gofyn i chi os ydych chi eisio rhoi mwy o wybodaeth

Beth na all OGCC ei wneud

Ni all OGCC:

- ymestyn cwyn sydd ddim yn cael ei hymchwilio ar hyn o bryd

- ymchwilio i unrhyw beth rydyn ni'n meddwl na fyddai'n iawn edrych i mewn iddo

- ymchwilio i unrhyw beth a fyddai yn erbyn ein rheolau ni.

Gwrando ar Bobl

Mae yna rai rheolau am ymchwilio i gwynion am wasanaethau iechyd yng Nghymru, sef ‘Gwrando ar Bobl’.

Gallwch chi ofyn i'r Bwrdd Iechyd ddilyn y rheolau hyn yn lle os ydych chi wedi gwneud cwyn am wasanaeth iechyd ac rydyn ni’n gofyn i gael ymestyn yr ymchwiliad.

Sut i gysylltu â ni

Os oes angen mwy o wybodaeth arnoch chi, cysylltwch â ni trwy:

Ffôn:
0300 790 0203

Ebost:
owninitiative@ombwdsmon.cymru

Gwefan:
www.ombwdsmon.cymru

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