Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Proses Adolygu Penderfyniad

Sut i ofyn am adolygiad o benderfyniad sy'n ymwneud ag achos

Ein nod yw darparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel, sy'n edrych ar ac yn penderfynu ar gwynion yn drylwyr, ond yn gymesur, ac yn esbonio penderfyniadau yn glir. Rydym yn cydnabod y gallai achwynwyr fod yn anhapus â'r penderfyniad a wnaed gennym, a gallant deimlo nad ydym wedi edrych ar eu cwyn yn briodol neu ein bod wedi gwneud camgymeriad.

Mae gennym broses ar waith lle gallwch, o dan amgylchiadau penodol, ofyn i ni adolygu ein penderfyniad mewn perthynas â'ch cwyn. Caiff y broses hon ei reoli gan y Swyddog Arwain ar Adolygiadau. Nid ydynt yn ymwneud â'n hymdriniaeth o achosion o ddydd i ddydd, a gallant weithredu fel pâr o lygaid diduedd a newydd i edrych ar eich pryderon.

Beth y mae'r broses hon yn ei gwmpasu

Bydd y broses adolygu yn edrych ar ein penderfyniad ar eich cwyn. Ni fydd yn ailasesu eich cwyn yn erbyn y corff cyhoeddus.

Y penderfyniadau a adolygir o dan y broses hon yw:

- Penderfyniad i beidio ag ymchwilio i'ch cwyn
- Penderfyniad i eithrio rhan o'ch cwyn o ymchwiliad
- Penderfyniad i roi gorau i ymchwiliad a gychwynnwyd gennym

- Ein canfyddiadau mewn cysylltiad â chanlyniad ymchwiliad sydd wedi'i gwblhau

Beth sy'n rhaid i chi ei wneud

Nid oes hawl awtomatig i adolygiad. **Nid** proses apelio yw'r broses adolygu. Ni fyddwn yn derbyn cais dim ond am eich bod yn anghytuno â chanlyniad eich cwyn.

Er mwyn i ni edrych ar eich cais am adolygiad, mae'n **rhaid** i chi wneud y canlynol:

- Cyflwyno'r cais i ni cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddiwrnod ein penderfyniad, **a naill ai**
- Rhoi gwybodaeth newydd ac ychwanegol nad oedd ar gael i ni pan wnaethom ein penderfyniad, **neu** ddangos nad ydym wedi edrych yn briodol ar wybodaeth benodol a anfonoch atom yn flaenorol, **a**
- Dweud wrthym ni sut y mae hyn yn effeithio ar ein penderfyniad gwreiddiol

Ni fyddwn yn derbyn ceisiadau adolygu ar ôl 20 diwrnod gwaith oni bai eich bod yn gallu dangos bod amgylchiadau eithriadol dros beidio â chwrdd â'r amser cau.

Dylech anfon eich cais atom drwy lenwi'r ffurflen sydd ar gael ar ein gwefan ar y tab 'Sut i wneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud neu wneud sylw neu wneud cwyn am ein gwasanaeth'.

Fel arall gallwch ebostio'r ffurflen yn ôl atom at cais.adolygiad@ombwdsmon.cymru neu drwy'r post at:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Os oes angen help arnoch i gyrchu'r broses a chwblhau'r ffurflen, cysylltwch â ni ar 0300 790 0203.

Beth yr ydym yn ei wneud pan gawn eich cais

Byddwn yn cydnabod eich cais yn ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith.

Os na allwn dderbyn eich cais, byddwn yn dweud wrthych pam.

Os gallwn ei dderbyn, byddwn yn trefnu i'r Swyddog Arwain ar Adolygiadau, neu uwch aelod arall o staff nad ydynt wedi ymwneud o'r blaen, i edrych ar eich cais.

Fel arfer byddwn yn anelu at ysgrifennu atoch gyda'r canlyniad o fewn 6 wythnos gwaith ond gall ceisiadau cymhleth gymryd mwy o amser.

Beth yw'r canlyniadau posibl?

Gallwn ni:

- Gadarnhau ein penderfyniad blaenorol
- Cytuno i edrych ar yr achos eto a'i asesu neu ymchwilio iddo'n ymhellach
- Awgrymu camau gweithredu ychwanegol i'w cyflawni gan y darparwr gwasanaeth i ddatrys eich cwyn

Beth sy'n digwydd wedyn?

Mae'r penderfyniad ar yr adolygiad yn **derfynol** ac nid oes proses apelio neu broses adolygu pellach.

Ni fyddwn yn ymateb i gyswllt pellach gennych oni bai eich bod yn codi materion newydd sy'n arwyddocaol yn ein barn ni.

Ni allwch ddefnyddio'r broses hon i gwyno am benderfyniad ar adolygiad.

Gallai opsiynau cyfreithiol eraill fod ar gael i chi ac efallai y byddwch yn dymuno cael cyngor cyfreithiol.

Gallwch ysgrifennu atom yn Gymraeg a byddwn yn ymateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi wrth ymateb.