Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Rhwymedïau

Cyflwyniad

Ein hegwyddor ar gyfer rhwymedi yw y dylai'r corff sy'n destun cwyn eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe na bai'r gwasanaeth gwael neu'r ymdriniaeth wael â'ch cwyn wedi digwydd.

Mae'r gyfraith yn cyfyngu ar ein pwerau. Un o'r cyfyngiadau hyn yw na allwn ymchwilio i gŵyn os oes rhwymedi'n bodoli drwy'r llys. Hynny yw, oni bai ein bod yn fodlon nad yw'n rhesymol disgwyl i chi droi at y llys. Gallwch ddarllen mwy am hyn yn ein taflen ffeithiau 'Beth sy'n digwydd os gallwch chi gymryd camau cyfreithiol yn erbyn y corff cyhoeddus rydych chi'n cwyno amdano' ar ein gwefan.

Os mai iawndal ariannol yr ydych chi'n edrych amdano'n bennaf neu unrhyw rhwymedi arall y byddai achos llys yn ei roi i chi, mae'n annhebygol iawn y byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn.

Rydym yn annhebygol o ymwneud â'ch achos oni bai bod y corff yr ydych yn cwyno amdano wedi cael cyfle i edrych ar eich cwyn.

Pa rwymedïau sydd ar gael

Rydym yn disgwyl i rwymedïau fod yn deg ac yn gymesur ag anghyfiawnder neu galedi'r achwynydd. Rydym yn awyddus i sicrhau bod cyrff yn cydnabod methiannau ac yn ymddiheuro amdanynt, yn gwneud iawn, ac yn defnyddio'r cyfle i wella eu gwasanaethau.

Mae'r amrywiaeth o rwymedïau yn cynnwys:

- ymddiheuro, egluro a chydnabod y cyfrifoldeb
- camau gweithredu gan y corff cyhoeddus i wneud iawn, i sicrhau bod gwersi yn cael eu dysgu, er mwyn atal yr un peth rhag digwydd eto a bod staff yn cael eu hyfforddi'n gywir
- os yn berthnasol, tâl ariannol am golled ariannol uniongyrchol neu anuniongyrchol, colled cyfle, anghyfleustra a gofid
- gallwn hefyd ystyried a ddylid rhoi iawndal ariannol am amser a thrafferth. Byddai hyn mewn sefyllfaeodd lle mae achwynydd wedi dioddef mwy amser a thrafferth nag y gellid ei ddisgwyl fel arfer wrth gyflwyno cwyn
- unrhyw gyfuniad o'r uchod.

Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd ymddiheuriad ac eglurhad yn ymateb priodol. Ni fydd iawndal ariannol yn briodol yn y mwyafrif o achosion (gweler ein Taflen Ffeithiau ar wahân "Iawndal Ariannol" am ragor o wybodaeth ynglŷn â phryd y gallem argymell iawndal ariannol). Os ydych chi neu'r person rydych chi'n ei gynrychioli wedi dioddef anghyfiawnder sylweddol oherwydd bod corff wedi cael pethau'n anghywir, gallwch dderbyn iawndal ariannol. Fodd bynnag, fel yr ydym wedi'i ddweud drwy gydol y daflen ffeithiau hon, gallwn ystyried y byddwch yn gallu cael math arall o rwymedi drwy'r llysoedd.

Materion i gadw mewn cof

Byddwn ond yn argymell rhwymedi os yw'r corff sy'n destun cwyn wedi gwneud rhywbeth o'i le, a bod hyn wedi achosi anghyfiawnder i chi (neu'r unigolyn rydych yn ei gynrychioli). Ni fyddwn yn argymell rhwymedi os nad yw'r corff wedi gwneud dim o'i le ac/neu os nad yw wedi achosi unrhyw galedi ichi.

Er ein bod yn ystyried eich barn wrth benderfynu pa rwymedi (os unrhyw un) i'w argymell, yn y pen draw, lle ni yw penderfynu beth sy'n rhesymol.

Cysylltu â ni

Os ydych chi'n ansicr a fyddwn yn gallu ystyried eich cwyn, cysylltwch â ni, drwy ffonio 0300 790 0203 neu ebostio holwch@ombwdsmon.cymru

Hawdd ei Ddarllen

Rhwymedïau