Easy Read Factsheet

Ombwdsmon Ombudsman
Cymru · Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Beth rydyn ni'n ei wneud gyda eich cwyn am gorff cyhoeddus

Cafodd y ddogfen hon ei hysgrifennu gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru.**'

Chwefror 2024

Sut i ddefnyddio'r ddogfen hon

Mae'r ddogfen hon yn hawdd ei deall. Ond efallai y bydd arnoch chi angen help o hyd i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n adnabod i'ch helpu.

Mae geiriau mewn **print glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae'n dweud beth mae'r geiriau mewn glas yn eu golygu ar **dudalen 20**.

Pan fydd y ddogfen yn dweud ni, mae hyn yn golygu **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. I gael mwy o wybodaeth cysylltwch â:

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru

Ffôn: **0300 790 0203**

Mae **Hawdd ei Ddeall Cymru** wedi gwneud y ddogfen yma yn fersiwn Hawdd ei Ddeall gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n ei feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Rhif trwydded Photosymbols 403527247

Cynnwys

Am yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 4

Am y daflen wybodaeth hon 5

Y pethau y byddwn ni'n eu gwneud 7

Beth fydd yn digwydd os byddwn ni'n ymchwilio 12

Beth fydd yn digwydd wedyn 15

Os ydych chi'n anhapus â'n penderfyniad 16

Cwrdd â'ch anghenion 18

Cysylltu â ni 19

Geiriau anodd 20

Am yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

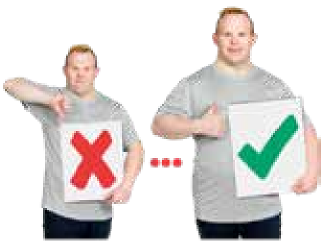
Ni ydy swyddfa **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Rydyn ni'n delio â chwynion am:

- **Wasanaethau cyhoeddus**

Gwasanaethau cyhoeddus ydy'r gwasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cofrestredig.

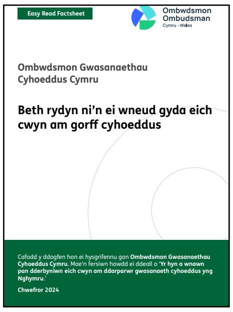
- Cynghorwyr lleol yn torri'r **Côd Ymddygiad**. Mae cynghorwyr lleol yn bobl sy'n cael eu dewis i redeg cyngor.

Mae **Côd Ymddygiad** yn rheolau a safonau mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu gwaith.



Ein bwriad ydy gwella **gwasanaethau cyhoeddus**.

Am y daflen wybodaeth hon


Easy Read Factsheet
Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Beth rydyn ni'n ei wneud gyda eich cwyn am gorff cyhoeddus
Cafodd y ddogfen hon ei hysgrifennu gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru.**'
Chwefror 2024

Mae'r daflen wybodaeth yma yn dweud:

- beth fydd yn digwydd pan fyddwch chi'n cwyno wrthyn ni am **gorff cyhoeddus** yng Nghymru

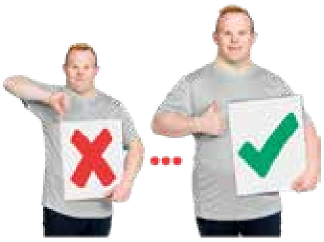
Mae **cyrff cyhoeddus** yn sefydliadau sy'n rhedeg gwasanaethau cyhoeddus ar gyfer pobl yng Nghymru. Maen nhw'n cael arian gan Lywodraeth Cymru i drefnu eu gwasanaethau.

- a beth gallwn ni wneud i helpu i gael hyd i ateb i'ch cwyn.

Allwn ni ddim chwilio i mewn i bob cwyn.

Mae'n rhaid i ni ddefnyddio ein harian ac amser ein staff mewn ffordd dda.

Mae angen i ni ddefnyddio ein hamser i feddwl am y cwynion mwyaf difrifol.



Mae angen i ni ddewis y cwynion fydd yn helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus.

Rydyn ni'n edrych yn ofalus ar bob cwyn. Mae'n rhaid i ni wneud penderfyniadau anodd am y cwynion nad ydyn ni yn gallu chwilio i mewn iddyn nhw.

Gallwn ni siarad â chi os byddwn ni'n penderfynu peidio â chwilio i mewn i'ch cwyn.

Y pethau y byddwn ni'n eu gwneud

Byddwn ni'n chwilio i mewn i fanylion eich cwyn. Mae hyn yn cynnwys:

- Edrych allwn ni chwilio i mewn i'r sefydliad rydych chi'n cwyno amdano. Gallwch ddod o hyd i restr o'r prif sefydliadau ar ein gwefan yn y fan hyn.

- Edrych allwn ni ddelio â'r mater rydych chi'n cwyno amdano.

- Edrych oes gennym ni ddigon o wybodaeth am eich cwyn.

Byddwn yn chwilio i mewn i'r wybodaeth a'r ffeithiau rydych chi wedi'u rhoi i ni.

Byddwn yn gadael i chi wybod allwn ni chwilio i mewn i'ch cwyn.

Os na allwn ni helpu, byddwn yn gwneud ein gorau i ddweud wrthych chi beth gallwch chi wneud nesaf.

Mynd â'ch cwyn ymhellach

Os gallwn ni helpu, byddwn ni'n:

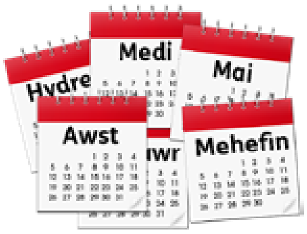
- Edrych ar eich cwyn yn fwy manwl. Byddwn yn edrych allwn ni gael hyd i ateb yn gynnar.

- Edrych yn fwy manwl i weld oes arnon ni angen **ymchwilio**.

> Mae **ymchwilio** yn meddwl chwilio i mewn i ffeithiau i weld beth ddigwyddodd. Fel arfer byddwn yn gwneud hyn os ydyn ni'n meddwl y gallai'r broblem fod yn un ddifrifol.

Byddwn yn edrych:

- Ydych chi wedi cwyno wrth y sefydliad yn barod. Ac oeddech chi wedi rhoi digon o amser iddyn nhw ateb.



- Wnaethoch chi gwyno wrthyn ni o fewn blwyddyn ar ôl i'r peth ddigwydd.

- Allwch chi fynd i gyfraith i roi pethau'n iawn.

- Allai gwahanol sefydliad ddelio â'ch cwyn yn well.

- A wnaeth gwasanaeth rywbeth o'i le. Ac a gafodd hyn effaith wael arnoch chi, neu'r person rydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran.

- Oes mwy y gall y sefydliad ei wneud i roi pethau'n iawn.

Weithiau byddwn yn gofyn i'r sefydliad roeddech chi'n cwyno amdano:

- gymryd golwg mwy manwl ar eich cwyn
- ac yna anfon ateb atoch chi.

Byddwn yn gwneud hyn os ydyn ni'n meddwl nad ydyn nhw wedi cael digon o amser i edrych ar y gŵyn yn barod.

Mae'n cymryd tua 25 diwrnod i edrych yn fanwl ar gŵyn.

Rydyn ni'n cau y rhan fwyaf o gwynion ar ôl y cam hwn. Rydyn ni'n **ymchwilio** tua un o bob deg o gwynion.

Beth fydd yn digwydd os byddwn ni'n ymchwilio

Byddwn yn siarad â chi am y pethau fydd yn digwydd.

Wedyn byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud wrthych chi:

- pryd y bydd yr **ymchwiliad** yn cychwyn

- a beth rydyn ni'n **ymchwilio** iddo.

Byddwn yn cael gafael ar yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnon ni. Byddwn yn cael gwybodaeth gennych chi a'r sefydliad roeddech chi'n cwyno amdano.

Rydyn ni'n cael cyngor yn aml gan bobl broffesiynol hefyd.

Wedyn byddwn ni'n gwneud penderfyniad ynglŷn â'ch cwyn.

Wrth i ni ymchwilio, gallwn ni:

Orffen yr **ymchwiliad** a phenderfynu cefnogi eich cwyn.

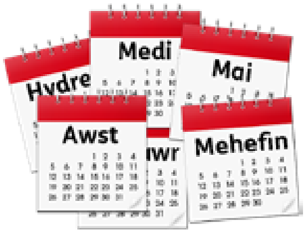
Gorffen yr **ymchwiliad** a phenderfynu peidio â chefnogi eich cwyn.

Gofyn i'r sefydliad gael hyd i ateb i'r gŵyn.

Gorffen yr **ymchwiliad** yn gynnar. Byddwn yn gwneud hyn os nad oes digon o brawf i ddangos bod rhywbeth wedi cael ei wneud o'i le.

Ar ddiwedd yr **ymchwiliad**, byddwn yn dweud wrthych chi:

- Beth y daethon ni i wybod.
- Pam y gwnaethon ni ein penderfyniad.



Gall **ymchwiliad** gymryd tua 12 mis.

Gall gymryd mwy o amser os ydy pethau'n gymhleth.

Byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi yn ystod yr **ymchwiliad**.

Beth fydd yn digwydd wedyn

Os byddwn ni'n cefnogi eich cwyn, byddwn ni'n awgrymu pethau ddylai gael eu gwneud i roi pethau'n iawn.

Weithiau rydyn ni'n trefnu bod sefydliad yn rhoi pethau'n iawn cyn yr **ymchwiliad**.

Byddwn ni'n dweud wrth y mudiad faint o amser y bydd ganddo i roi pethau'n iawn.

Os nad ydy'r sefydliad yn gwneud hynny, byddwn yn cymryd camau pellach.

Os ydych chi'n anhapus â'n penderfyniad

Unwaith rydyn ni wedi gwneud ein penderfyniad, byddwn ni'n cau achos y gŵyn.

Fyddwn ni ddim yn agor yr achos eto am eich bod chi'n anghytuno â'n penderfyniad yn unig.

Gallwch ysgrifennu aton ni o fewn 24 diwrnod gwaith i ofyn i ni edrych eto.

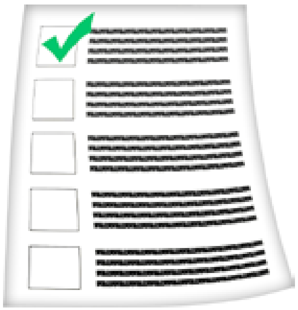
Gallwch ofyn i ni edrych ar eich cwyn eto:

- os gallwch ddangos nad ydyn ni wedi meddwl am bob darn o wybodaeth a gawson ni gennych chi

- neu mae gennych chi wybodaeth newydd neu brawf o rywbeth i'w roi i ni.

Bydd ein Swyddog Adolygu yn penderfynu:

- oes rheswm i edrych ar eich cwyn eto



- oes angen i ni wneud rhywbeth pellach.

Cwrdd â'ch anghenion

Rydyn ni eisiau ei gwneud hi'n haws i bawb ddefnyddio ein gwasanaethau.

Gallwn eich helpu i ddod o hyd i fudiad **eiriolaeth** os oes arnoch chi angen un.

Gall mudiad **eiriolaeth** eich helpu i siarad drosoch chi eich hun. A gwneud yn siŵr bod eich llais yn cael ei glywed.

Byddwn ni'n siarad â chi yn y ffordd sydd orau i chi. Dywedwch wrthyn ni beth ydy eich anghenion chi.

Mae mwy o wybodaeth am y ffordd y gallwn ni eich cefnogi chi ar ein gwefan yn y fan hyn.

Cysylltu â ni

Rydyn ni'n deall y gall rhai cwynion eich cynhyrfu neu achosi straen.

Rydyn ni'n deall y gallech fod yn teimlo'n gryf am eich cwyn.

Mae gennych chi'r hawl i gael eich clywed, eich deall a'ch parchu.

Byddwch yn gwrtais ac yn garedig tuag at ein staff pan fyddwch chi'n cysylltu â ni.

Geiriau anodd

Côd Ymddygiad

Mae Côd Ymddygiad yn rheolau a safonau mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu gwaith.

Cyrff cyhoeddus

Mae cyrff cyhoeddus yn sefydliadau sy'n rhedeg gwasanaethau cyhoeddus ar gyfer pobl yng Nghymru. Maen nhw'n cael arian gan Lywodraeth Cymru i drefnu eu gwasanaethau.

Eiriolaeth

Gall mudiad eiriolaeth eich helpu i siarad drosoch chi eich hun. A gwneud yn siŵr bod eich llais yn cael ei glywed.

Gwasanaethau cyhoeddus

Gwasanaethau cyhoeddus ydy'r gwasanaethau y mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cofrestredig.

Ymchwilio neu ymchwiliad

Mae ymchwilio yn meddwl chwilio i mewn i ffeithiau i weld beth ddigwyddodd. Fel arfer byddwn yn gwneud hyn os ydyn ni'n meddwl y gallai'r broblem fod yn un ddifrifol.