Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Canllaw ar sut i gyflwyno i ni cwynion am ddarparwyr gwasanaethau

Ein rôl

Mae gennym dair rôl yn bennaf:

- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.
- Rydym yn ysgogi gwelliant systematig 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 yn rhad ac am ddim.

Gallwn ddarparu crynodeb y ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddarllen. Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

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

Ffôn:	0300 790 0203
E-bost:	cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Ways to complain

Trwy ein ffurflen gwyno ar lein: **www.ombwdsmon.cymru**

Trwy'r post at: **1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 SLJ**

Gallwch ddod o hyd i ffurflenni cwyno i'w hargraffu ar ein gwefan. Os nad ydych am ddefnyddio'r ffurflenni hyn, anfonwch lythyr atom gyda manylion eich cwyn. Gwelwch isod pa wybodaeth fydd ei hangen arnom.

Trwy e-bost at **holwch@ombwdsmon.cymru**

Gallwch anfon atom gopi electronig o'n ffurflen gwyno, neu esbonio eich cwyn yn yr e-bost. Gwelwch isod pa wybodaeth fydd ei hangen arnom.

Trwy ffonio **0300 790 0203**

Yna, byddwn yn trefnu apwyntiad i gymryd eich cwyn dros y ffôn.

Os oes angen help arnoch i ddod o hyd i'n ffurflenni cwyno neu os hoffech gwyno i ni mewn unrhyw fformat arall (er enghraifft gan ddefnyddio Iaith Arwyddion Prydain), rhowch wybod i ni a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

I ystyried eich cwyn, mae angen i ni wybod...

- beth y mae'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano wedi'i wneud yn anghywir
- pryd y digwyddodd hyn
- pa effaith y mae'r digwyddiadau wedi'i chael arnoch, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran
- a ydych wedi cwyno am y digwyddiadau i'r sefydliad, a phryd oedd hynny (os nad ydych wedi cwyno yn uniongyrchol i'r sefydliad, bydd angen dweud pam)
- beth rydych yn gobeithio ei gyflawn drwy gwyno i ni
- a ydych wedi ystyried cymryd camau cyfreithlon yn hytrach na chwyno i ni.

Byddwn yn gofyn i chi am gopïau o unrhyw ddogfennau a allai ein helpu i ddeall eich cwyn.

Pan rydych yn cwyno ar ran rhywun arall

Bydd arnom angen gennych dystiolaeth fod y person hwnnw'n hapus i gael ei gynrychioli gennych.

Os na all y person hwnnw gadarnhau ei fod yn hapus i gael ei gynrychioli, neu os bu farw, byddwn yn gofyn i chi esbonio pam mai chi yw'r person cywir i wneud y gŵyn.

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, bydd angen i chi lenwi ffurflen ychwanegol, sef y 'ffurflen awdurdodi'. Gallwch ddod o hyd i'r ffurflen hon ar ein gwefan: [www.ombwdsmon.cymru/sut-i-gwyno/.](www.ombwdsmon.cymru/sut-i-gwyno/)

Gallwn ond ystyried eich cwyn os

- rydych yn rhoi eich enw a'ch manylion cyswllt i ni
- rydych yn rhoi gwybod i ni pa sefydliad yr ydych yn cwyno amdano mae'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano o fewn ein hawdurdod
- rydych wedi cwyno yn barod i'r sefydliad, ond rydych yn anhapus â'r ffordd y gwnaethant ymateb
- gallwn ddeall eich cwyn ar sail y wybodaeth a ddarparoch i ni
- mae llai na blwyddyn yn ôl wedi bod ers y digwyddiadau yr ydych yn cwyno amdanynt, neu y daethoch yn ymwybodol ohonynt lai na blwyddyn yn ôl (oni bai bod gennych reswm da pam na wnaethoch gwyno i ni ynghynt)
- pan fyddwch yn cwyno ar ran rhywun arall, fe wnaethoch ddangos i ni fod y person hwnnw yn hapus i gael ei gynrychioli gennych - neu mai chi yw'r person cywir i wneud y gŵyn.

Os oes angen help neu gyngor arnoch cyn i chi wneud eich cwyn, cysylltwch â ni a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman.wales
Dilynwch ni ar X: @OmbudsmanWales