Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Polisi Adolygu / Cwynion amdanom ni

Cynnwys

1 Sut i wneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud *neu* wneud sylw neu gwyno am ein gwasanaeth 1

2 Proses Adolygu Achos - pan rydych yn anfodlon ar ein penderfyniad 1

3 Proses Cwyno Amdanom ni - pan rydych yn anfodlon ar ein penderfyniad 2

Gwneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud *neu* wneud sylw neu wneud cwyn am ein gwasanaeth 12

1 Sut i wneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud *neu* wneud sylw neu gwyno am ein gwasanaeth

Ein nod yw darparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i Gymru ac rydym yn croesawu adborth ar eich profiad cadarnhaol o'r gwasanaeth.

Er hynny, rydym yn cydnabod y bydd sefyllfaoedd yn codi pan fydd achwynwyr yn anfodlon ar ein penderfyniadau neu ar y gwasanaeth rydym wedi ei ddarparu. Mae gennym ddau broses ar wahân i ddelio â phryderon o'r fath. Fe'u hesbonnir isod.

2 Proses Adolygu Achos - pan rydych yn anfodlon ar ein penderfyniad

Gallwch ddefnyddio'r ffurflen amgaeedig i ofyn am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud i beidio ymchwilio i'ch cwyn, i beidio â pharhau ag ymchwiliad neu pan rydych yn ystyried bod penderfyniadau rydym wedi eu gwneud yn dilyn ymchwiliad yn ddiffygiol.

Ni allwn adolygu penderfyniad am nad ydych yn cytuno ag ef yn unig.

Mae'n rhaid i chi gael **tystiolaeth newydd** neu allu dangos **na wnaethom ystyried tystiolaeth benodol** oedd ar gael, neu ni fyddwn yn gallu delio â'ch cais am adolygiad.

Ceir mwy o wybodaeth am y Broses Adolygu Achos yma.

Os ydych eisiau gwneud cais am adolygu penderfyniad achos, cwblhewch adrannau A, B, D ac F ar y ffurflen.

3 Proses Cwyno Amdanom ni - pan rydych yn anfodlon ar ein penderfyniad

Fel rhan o'n hymrwymiad gwasanaeth, ein nod yw:

- darparu proses, hygyrch, syml, effeithiol a thryloyw o ymchwilio i gwynion am y gwasanaeth rydym yn ei roi:
- cwrdd ag anghenion Safonau'r Gymraeg
- ymateb yn sydyn i gwynion am y gwasanaeth rydym wedi ei ddarparu; ac,
- os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le neu wedi cynnig gwasanaeth gwael, ymddiheuro a dysgu o'n camgymeriadau.

Hoffem glywed eich sylwadau a'ch pryderon am y gwasanaeth rydym wedi ei ddarparu, gan gynnwys sylwadau neu bryderon am ein cydymffurfiad â Safonau'r Gymraeg.

Ar gyfer cwynion am gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, rydym yn sicrhau bod yr holl staff yn cael hyfforddiant o ran ein dyletswyddau o dan Safonau'r Gymraeg a sut i gyfathrebu'n fewnol unrhyw gwynion sydd yn ymwneud â'r safonau hynny. Wrth ymchwilio, byddwn yn cynnwys staff perthnasol sydd â chyfrifoldeb a gwybodaeth am y Safonau perthnasol, a byddwn yn cynnig hyfforddiant pellach iddynt o ran sut i ymchwilio i gwynion o'r fath os oes angen. Byddwn yn rhoi gwybod i'r staff perthnasol o ganlyniad unrhyw gŵyn fel y gallant gymryd camau adferol ar unwaith.

Datrys yn Anffurfiol

Os yn bosib, rydym o'r farn ei bod yn well delio â phethau yn syth yn hytrach na cheisio datrys y broblem yn hwyrach ymlaen. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r swyddog rydych yn delio ag ef. Bydd yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle. Os nad yw'r aelod o staff yn gallu helpu bydd yn esbonio pam. Wedyn, gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Ymchwiliad Ffurfiol

Os na lwyddwyd i ddatrys y mater yn anffurfiol, gallwch ddefnyddio'r ffurflen hon i wneud cais am ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn am ein gwasanaeth. Bydd uwch reolwr sy'n gyfrifol am y maes gwasanaeth perthnasol yn cynnal ymchwiliad yn fewnol. Os gwelwch yn dda, cwblhewch adrannau A, B, E ac F.

Gallwch ddefnyddio'r ffurflen hefyd i wneud sylwadau am ein gwasanaeth.

Beth os oes angen cymorth arna i?

Bwriad ein staff yw eich cynorthwyo i fynegi eich pryderon i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch chi, ceisiwn eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun sy'n gallu helpu.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â phenderfyniad Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data.

Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth yr Ombwdsmon drwy ebostio cais.gwybodaeth@ombwdsmon.cymru neu drwy ysgrifennu at:

Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth,
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg a gellir eu darparu mewn fformat sain neu mewn fformat print bras.

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

Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn a'r ffurflen amgaeëdig		
	I wneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei	**I wneud sylwadau neu i gwyno am ein gwasanaeth**
Er enghraifft…	Pan nad ydych yn cytuno â'r canlynol: ein penderfyniad i beidio ymchwilio i'ch cwyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus ein penderfyniad i beidio â pharhau ag ymchwiliad rydym eisoes wedi ei ddechrau i ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus ein canfyddiadau yn dilyn ymchwiliad i'ch cwyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus.	Pan rydych yn dymuno gwneud sylwadau ar y gwasanaeth rydym wedi ei ddarparu, neu pan rydych yn teimlo ein bod wedi: eich trin yn annheg neu'n anghwrtais methu esbonio pethau'n glir achosi oedi afresymol methu gwneud yr hyn rydym wedi dweud y byddem yn ei wneud methu dilyn ein prosesau'n gywir methu cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg neu gwrdd â'ch anghenion iaith Gymraeg chi.

A phan…	Mae'r penderfyniad rydych yn dymuno iddo gael ei adolygu wedi ei wneud yn y **20 diwrnod gwaith diwethaf** **ac** mae gennych dystiolaeth neu wybodaeth newydd ac ychwanegol, neu gallwch ddangos nad ydym wedi ystyried yn iawn rhyw wybodaeth benodol rydych wedi ei darparu ynghynt. (Os ydych yn gwneud eich cais yn hwyrach na 20 diwrnod gwaith ar ôl y penderfyniad, bydd rhaid i chi ddweud pam, er mwyn i ni allu penderfynu a ydym yn gallu parhau i ystyried eich cais).	Rydych wedi ceisio datrys hyn yn anffurfiol gydag aelod o staff yr Ombwdsmon yr ydych wedi bod yn delio ag ef; ac mae eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth sydd wedi digwydd o fewn mis; ac os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, rydych wedi dangos i ni eu bod yn cytuno y gallwch weithredu ar eu rhan neu mae gennych sylw yr hoffech ei wneud am ein gwasanaeth.

Sut i gwyno neu wneud sylwadau
Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan www.ombwdsmon.cymru Gallwch gwblhau'r copi amgaeëdig o'r ffurflen a'i ebostio atom yn adborth@ombwdsmon.cymru neu ysgrifennu llythyr atom yn: Y Tîm Adborth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr, CF35 5LJ Os ydych eisiau gwneud eich cwyn dros y ffôn, neu'n ei chael yn anodd ysgrifennu atom neu gwblhau'r ffurflen, gallwch gysylltu â'n Tîm Adborth drwy ffonio 01656 641161. Gallwch hefyd ofyn i'r swyddog yr ydych eisoes mewn cysylltiad ag ef drefnu i ddelio â'ch pryder, sylw neu gais am adolygiad mewn dull ffurfiol. Os gwelwch yn dda gadewch i ni wybod sut yr hoffech i ni ohebu â chi ac a oes gennych unrhyw ofynion arbennig – er enghraifft, os oes gennych anabledd.

Beth fydd yn digwydd nesaf?		
	Os ydych wedi gwneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud	**Os ydych wedi gwneud cwyn am ein gwasanaeth**
Pan fyddwn yn derbyn y ffurflen, byddwn yn...	cydnabod yn ffurfiol eich cais am adolygiad o fewn **5 diwrnod gwaith**, a trefnu i'r Swyddog Adolygu ystyried eich cais neu drefnu i uwch aelod arall o staff, sydd ddim wedi bod yn ymwneud â'r achos o'r blaen, ei ystyried ac ysgrifennu atoch gyda'r canlyniad o fewn **20 diwrnod gwaith.**	cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn **5 diwrnod gwaith** a gadael i chi wybod sut rydym yn bwriadu delio ag ef. delio â'ch pryder mewn modd agored a gonest. gwneud yn siŵr nad yw eich cyswllt â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn. ystyried eich cwyn yn ofalus a phenderfynu a fyddwn yn ymchwilio iddi a sut. **Os ydym yn bwriadu ymchwilio i'ch pryderon am ein gwasanaeth...** byddwn yn egluro i chi ein dealltwriaeth o'ch pryderon a dweud wrthych pwy fydd yn ymchwilio iddynt. ymchwilio gan ddefnyddio ffeiliau, recordiadau, nodiadau trafodaethau, llythyrau, ebyst ac ati sydd gennym. Byddwn yn siarad â staff sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar y ddeddfwriaeth berthnasol a'n polisïau. ceisio datrys eich cwyn os yw hynny'n bosibl. Ysgrifennu atoch gyda'r canlyniad o fewn **20 diwrnod gwaith** neu er mwyn esbonio'r rhesymau pam nad yw hyn yn bosib.

Efallai mai'r canlyniad fydd...	Ein bod yn cytuno i ailystyried yr achos a'i basio i dîm ymchwilio er mwyn ymchwilio neu ymchwilio ymhellach iddo; neu Ein bod yn cytuno i agor achos newydd er mwyn ystyried rhagor o wybodaeth; neu Ein bod yn cynnig camau pellach i'r darparwr gwasanaeth eu cymryd er mwyn datrys eich cwyn; neu Ein bod yn cadarnhau ein penderfyniad blaenorol	Os ydym yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn eich hysbysu o'n canfyddiadau, fel arfer yn ysgrifenedig ac o fewn **20 diwrnod gwaith** Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau Os ydym yn canfod ein bod ar fai, byddwn yn dweud wrthych beth aeth o'i le a pham y digwyddodd hyn. Byddwn yn ystyried sut roedd y camgymeriad wedi effeithio arnoch. Os ydym yn darganfod bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych am y diffyg a sut y bwriadwn newid pethau er mwyn atal hyn rhag digwydd eto. Os oeddem ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro. Os ydym yn penderfynu peidio ymchwilio i'ch cwyn am ein gwasanaeth byddwn yn esbonio pam, yn ysgrifenedig.

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon…	Mae penderfyniad sy’n seiliedig ar adolygiad yn derfynol ac nid oes proses apelio na phroses adolygu pellach. Oni bai eich bod yn codi unrhyw faterion eraill ar ôl hynny rydym ni’n eu hystyried yn arwyddocaol, ni fyddwn yn gallu trafod materion nac ymateb i chi ymhellach. Ni allwch ddefnyddio'r weithdrefn hon i gwyno am benderfyniad yn seiliedig ar adolygiad. Efallai bod opsiynau cyfreithiol eraill ar gael i chi ac efallai y byddwch yn dymuno cymryd cyngor cyfreithiol..	Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y llywodraeth ac nid yw'n cael ei oruchwylio gan reoleiddiwr. Er hynny, er mwyn sicrhau ein bod yn agored i graffu ac adolygiad yn ein hymdriniaeth o gwynion yn ein herbyn, rydym wedi penodi Adolygwr Allanol Annibynnol (AAA) i edrych ar gwynion am ein gwasanaeth. Os nad ydym yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallwch gysylltu â'r Adolygwr Allanol Annibynnol - Claire.Evans@ombwdsmon.cymru Bydd yr AAA yn ystyried a yw'n bosib adolygu eich cwyn am ein gwasanaeth. Bydd wedyn yn ysgrifennu atoch. Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried unrhyw argymhellion neu awgrymiadau gan yr AAA a bydd yn eich hysbysu o unrhyw benderfyniadau.

Os oes gwersi y dylen ni eu dysgu...	Rydym yn gwneud ein gorau i ddysgu o unrhyw gamgymeriadau. Mae ein tîm rheoli yn ystyried yn gyson ceisiadau adolygu sydd wedi arwain at wyrdroi penderfyniad neu at adnabod unrhyw broblem arall. Maent hefyd yn ystyried yn rheolaidd crynodeb o'r holl gwynion am ein gwasanaeth a manylion am unrhyw gwynion difrifol. Mae cwynion am ein gwasanaeth hefyd yn cael eu mynegi yn flynyddol i Banel Cynghori'r Ombwdsmon, sydd yn cynnwys llawer o aelodau annibynnol (dim gweithwyr yr Ombwdsmon). Pan fo angen gwneud newidiadau, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu yn nodi'r hyn rydym yn mynd i'w wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y byddwn yn gwneud hynny.
Gallwch hefyd gael gafael ar y polisi hwn a chwblhau'r ffurflen ar-lein - os gwelwch yn dda, cliciwch yma.	

I'w gyhoeddi:	Nodwch IE neu NA ar gyfer bob un
ar wefan OGCC	IE
ar fewnrwyd OGCC	IE
yng nghynllun cyhoeddi OGCC	IE

Gwneud cais am adolygu penderfyniad rydym wedi ei wneud neu wneud sylw neu wneud cwyn am ein gwasanaeth

Adran A – Eich Manylion	
Yn arferol, dylai'r person sydd wedi gwneud y gŵyn am y corff cyhoeddus neu sydd wedi cael y broblem gyda'n gwasanaeth, lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, os gwelwch yn dda cwblhewch **Adran B** hefyd.	
Eich Enw yn Llawn	
Cyfeiriad	
Cod Post	
Ebost	

Os ydych yn darparu cyfeiriad ebost, byddwn fel arfer yn ei ddefnyddio ar gyfer gohebiaeth.

Rhif cyswllt yn ystod y dydd	
Rhif ffôn symudol	
Cyfeirnod (au) achos yr Ombwdsmon os gwyddys	

Adran B Os ydych yn gwneud cais am adolygiad a/neu'n gwneud sylw / cwyn ar ran rhywun arall, os gwelwch yn dda darparwch eu manylion	
Eu henw yn Llawn	
Eu cyfeiriad	
Beth yw eich perthynas â hwy?	
Pam ydych yn gweithredu ar eu rhan?	
Os ydynt yn gallu, dylent lofnodi yma i gadarnhau eu bod yn cefnogi eich cam i wneud cais / cwyn	
Eu llofnod	

Adran C Sut i gwblhau'r ffurflen hon

Ydych chi eisiau gofyn i ni adolygu penderfyniad gan yr Ombwdsmon ynghylch cwyn sy'n ymwneud â chorff cyhoeddus arall?

YDW →

Cwblhewch adrannau D ac F

Ydych chi eisiau gwneud sylw neu wneud cwyn am safon y gwasanaeth rydych wedi ei gael gennym?

YDW →

Cwblhewch adrannau E ac F

Adran D Eich cais am adolygiad o benderfyniad a wnaed gan yr Ombwdsmon
Beth oedd dyddiad ein penderfyniad?
Os oes mwy na 20 diwrnod gwaith wedi mynd heibio, os gwelwch yn dda esboniwch pam fod eich cais am adolygiad wedi'i oedi.
Beth ydych eisiau i'r adolygiad edrych arno?
Pa dystiolaeth newydd sydd gennych chi?

Yn eich barn chi, pa dystiolaeth nad ydym wedi ei hystyried a sut mae hyn wedi effeithio ar ein penderfyniad? Gallwch barhau ar daflen ar wahân os bydd angen.

Byddwch angen gwneud hyn ar gyfer pob agwedd ar eich cais am adolygiad.

Cofiwch: ni fyddwn yn gallu edrych ar eich cais am adolygiad os ydych yn anghytuno â'n penderfyniad yn unig.

Os oes gennych ddogfennau i gefnogi eich cais, os gwelwch yn dda darparwch hwy gyda'r ffurflen hon.

Adran E Eich sylw neu gŵyn am y gwasanaeth sydd wedi'i ddarparu gan yr Ombwdsmon
Beth yw eich sylw neu eich cwyn am wasanaeth yr Ombwdsmon?
Sut wnaeth hyn effeithio arnoch?
Pryd ddigwyddodd hyn?
Ydych chi wedi codi hyn yn anffurfiol?
Gyda phwy wnaethoch chi ddelio?
Sut gallwn ni gywiro'r sefyllfa neu wella ein gwasanaeth?

Os oes gennych ddogfennau i gefnogi eich sylw neu gŵyn, os gwelwch yn dda cyflwynwch hwy gyda'r ffurflen hon.

Adran F Os gwelwch yn dda, rhestrwch unrhyw ddogfennau rydych yn eu hanfon atom neu nodwch unrhyw wybodaeth ychwanegol yma

Pan rydych wedi cwblhau'r ffurflen hon, naill ai:

Ebostiwch hi at:	adborth@ombwdsmon.cymru
Neu argraffwch hi a'i hanfon at:	Y Tîm Adborth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed Pen-y-bont ar Ogwr CF35 5LJ

Byddwn yn cydnabod eich ffurflen o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn.