

Y Safon Gwasanaeth Cwynion

- Caiff y rhan fwyaf o gwynion eu trin mewn modd addas gan yr aelod o staff sydd fel arfer yn gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth, fodd bynnag bydd sefyllfaoedd lle dylai'r gŵyn gael ei hystyried ac ymateb iddi'n ffurfiol.
- Caiff yr holl gwynion eu cydnabod mewn ysgrifen o fewn tri diwrnod gwaith o'i derbyn. Bydd y Prif Weithredydd yn gyfrifol am sicrhau y caiff yr holl gwynion eu hymchwilio ac yr ymatebir iddynt yn iawn
- Ym mwyafrif yr achosion caiff cwynion eu hymchwilio ac ymatebir iddynt o fewn deg diwrnod gwaith o'u derbyn. Fodd bynnag caiff yr amserlen ei hymestyn mewn rhai achosion. Os oes angen hyn, hysbysir y person sy'n gwneud y gŵyn.
- Gall y person sy'n gwneud y gŵyn apelio. Caiff y cais am apêl ei hadolygu gan aelod o'r Bwrdd. Os cyfeirir y gŵyn at y Bwrdd, gall y person sy'n gwneud y gŵyn ddewis i'r Bwrdd llawn neu Banel Apeliadau glywed eu hapêl.
- Bydd yr Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus hefyd yn delio gyda chwynion p'un ai ydynt wedi eu trin drwy'r Polisi Cwynion hwn ai peidio er y gwerthfawrogiad y cyfle i ymateb i gwynion cyn eu cyfeirio at yr Ombwdsman. Cyfeiriad yr Ombwdsman yw:

Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, Pen-y-bont ar Ogwr CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk