barcud

GWEITHDREFN GWYNO

Cwyn/Pryder yn Dod i Law

Gallwch gyflwyno eich cwyn yn bersonol, dros y ffôn, drwy ebost, drwy ein gwefan neu'n ysgrifenedig.

Mae dau gam i'n gweithdrefn gwyno. Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym ac yn agos i'r man lle gwnaethom ddarparu'r gwasanaeth, ond os yw'n amlwg y bydd angen ymchwilio'n fanwl i'r mater byddwn yn dweud wrthych ac yn rhannu'r wybodaeth ddiweddaraf â chi'n gyson am hynt yr ymchwiliad.

Cam 1 – Datrys Cwyn yn y Rheng Flaen

Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym, cyn pen pum diwrnod gwaith os gallwn ni, oni bai bod yna amgylchiadau eithriadol.

Os na allwn ddatrys eich cwyn yn ystod Cam 1, byddwn yn esbonio pam. Os byddwch yn dal yn anfodlon, gallwch ofyn am ymchwiliad pellach i'ch cwyn drwy gyfrwng Cam 2.

Cam 2 – Ymchwilio

Byddwn yn ystyried eich cwyn yn ystod y cam hwn os ydych yn anfodlon â'n hymateb yn ystod Cam 1. Byddwn hefyd yn defnyddio'r cam hwn i ystyried rhai cwynion yn syth, os yw'n amlwg eu bod yn gymhleth neu fod angen ymchwilio'n fanwl iddynt.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn cyn pen tri diwrnod gwaith ac yn rhoi cyfeirnod cwyn i chi. Byddwn hefyd yn dweud wrthych pwy fydd yn ymchwilio i'ch cwyn.

Byddwn yn rhoi penderfyniad i chi cyn gynted ag sy'n bosibl. Byddwn yn gwneud hynny cyn pen 20 diwrnod gwaith fan bellaf oni bai ei bod yn amlwg bod yna reswm da dros fod angen rhagor o amser.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os byddwch yn dal yn anfodlon â'n penderfyniad terfynol neu'r modd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn, gallwch ofyn am iddi gael ei hystyried gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.