

Cwynion

Datganiad o Genhadaeth

Nid yw cwynion yn amharu ar ein gwaith. Maent yn rhan hollbwysig o ddarparu gwasanaeth cyhoeddus teg, tryloyw ac atebol.

Mae ymateb i gwynion yn brydlon ac yn ofalus yn gyfrifoldeb ar bawb. Mae pa mor dda a pha mor brydlon yr ydym ni'n delio â chwynion yn dangos sut sefydliad ydym ni.

Rhaid delio â chwynion, nid yw'n ddewisol

Nid rhywbeth dewisol yw delio â chwynion yn briodol ac mewn pryd. Mae'n gyfrifoldeb statudol. Pan fyddwn ni'n cael cwyn gan breswlydd, rhaid i ni gydnabod y gwyn, ymchwilio iddi ac ymateb iddi o fewn yr amserlenni sydd yn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru.

Cam 1: Datrysiaid Lleol. Fel rheol dylid ymateb o fewn deg diwrnod gwaith.

Cam 2: Ymchwiliad Ffurfiol. Dylid cyhoeddi ymateb ysgrifenedig llawn o fewn ugain diwrnod gwaith, neu rhaid rhoi gwybod i'r achwynydd os oes angen mwy o amser.

Mae methu â bodloni'r disgwyliadau hyn nid yn unig yn rhoi argraff wael o'n gwasanaeth. Gall arwain at graffu ffurfiol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Canlyniadau gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os nad ydym ni'n delio â chwynion yn iawn neu mewn pryd, gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gymryd y camau canlynol.

- Gall yr Ombwdsmon gadarnhau cwynion yn erbyn yr awdurdod lleol a dweud ei fod yn camweinyddu neu'n methu â darparu gwasanaeth.
- Gall yr Ombwdsmon gyhoeddi adroddiadau cyhoeddus sy'n enwi'r awdurdod ac yn dweud beth yw'r methiannau. Mae hyn yn gwneud drwg i'n henw da ac yn gwneud y cyhoedd yn llai hyderus ynom ni.
- Gall yr Ombwdsmon argymhell ein bod yn ymddiheuro, yn rhoi iawndal ariannol, neu'n gwneud gwelliannau gorfodol i'r gwasanaeth, sydd i gyd yn gofyn am lawer o amser ac adnoddau.
- Gall yr Ombwdsmon fonitro achosion o fethu dro ar ôl tro a mynd â phryderon i'r cam nesaf, a all arwain at adolygiad systemig neu gamau cydymffurfio.
- Gall yr Ombwdsmon roi gwybod i uwch-arweinwyr neu aelodau etholedig am broblemau parhaus, sy'n golygu mwy o graffu mewnol ac allanol.
- Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl bod gan awdurdodau lleol drefniadau llywodraethu da, prosesau sicrhau ansawdd, a ffyrdd o ddysgu wrth ddelio â chwynion. Os ydyn nhw'n gweld nad ydyn ni'n dysgu o gwynion, mae hyn wedyn yn bryder difrifol yn ymwneud â chydymffurfio.

Ein Cyfrifoldeb Ni

Mae gan bob aelod o staff ddyletswydd gofal tuag at breswylwyr a chyfrifoldeb am ddelio â chwynion yn brydlon, yn gywir, a chyda dealltwriaeth.

Mae gwneud hynny'n brydon yn dangos parch at brofiad y preswlydd.

Mae rhoi ymateb da yn dangos ein bod yn atebol, yn agored, ac yn broffesiynol.

Mae dangos ein bod yn deall y broblem, a delio hi'n drwyadl, yn gwneud i bobl ymddiried ynom ni unwaith eto ac yn lleihau'r tebygolrwydd o gyfeirio'r mater at yr Ombwdsmon.

Mae oedi neu ymatebion wedi'u hysgrifennu'n wael yn achosi rhwystredigaeth ddiangen, yn niweidio perthynas, ac yn ei gwneud yn fwy tebygol o gael beirniadaeth ffurfiol gan yr Ombwdsmon.