

# Beth fydd yn digwydd os byddaf yn gwneud Cwyn?

## What happens if I make a Complaint?

<p><b>Cam 1 - Datrysiaid Lleol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cysylltwch â ni i egluro eich pryderon a dweud wrthym beth rydych chi eisiau i ni ei wneud.</li> <li>• Byddwn yn gwrandio amoch chi ac yn ceisio datrys eich cwyn ar unwaith. Gwneir hyn o fewn 10 ddiwrnod gwaith.</li> <li>• Os ydych yn teimlo ein bod wedi datrys eich cwyn, byddwn yn ysgrifennu atoch i gadarnhau ein trafodaethau o fewn 5 diwrnod gwaith pellach.</li> <li>• Os ydych yn teimlo nad ydym wedi datrys eich cwyn gallwch symud ymlaen i gam 2.</li> </ul>	<p><b>Stage 1 – Local Resolution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Please contact us and tell us what you are not happy about and tell us what you would like us to do.</li> <li>• We will listen to you and try to sort out the problem straight away. This will be within 10 working days.</li> <li>• If you feel we have sorted out your complaint we will write down what has been agreed and send it to you within a further 5 working days.</li> <li>• If we have not been able to sort out your complaint you can move on to stage 2.</li> </ul>
<p><b>Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os nad ydych yn fodlon ar ganlyniad Cam 1 ac yn dymuno symud ymlaen i Gam 2 byddwn yn trafod eich cwyn gyda chi.</li> <li>• Byddwn yn ysgrifennu atoch chi yn rhoi crynodeb o'ch cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith.</li> <li>• Byddwn yn cychwyn yr ymchwiliad ffurfiol ar ol i chi ddychwelyd y crynodeb wedi ei arwyddo.</li> <li>• Bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol yn cyfwrdd y rhai dan sylw i gael gwybod y ffeithiau; a</li> <li>• Byddwn yn rhoi ymateb ysgrifenedig i chi o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad dechrau.</li> </ul>	<p><b>Stage 2 – Formal Investigation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• If you are not happy with the result at Stage 1 and wish to move onto Stage 2 we will talk to you or your representative about your complaint.</li> <li>• We will write down your complaint and send it to you within 5 working days.</li> <li>• We will start the formal investigation when you return a signed copy of your complaint.</li> <li>• The Independent Investigating Officer will speak to the people involved to find out what's happened; and</li> <li>• We will write to you and let you know what we have found within 25 working days of the start of the formal investigation.</li> </ul>

<p>Os hoffech chi gael help i wneud cwyn, gallwch ofyn i rywun rydych yn ei adnabod i'ch helpu chi, neu os yn briodol gallwn eich helpu i ddod o hyd i eiriolwr.</p>	<p>If you need help to make a complaint you can ask someone you know to help, or if appropriate we can arrange an advocate to assist you.</p>
<p>Os nad ydych chi'n fodlon ar unrhyw adeg gyda'r modd rydym wedi delio â'ch cwyn, gallwch gysylltu â:-</p> <p>Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru        1 Ffordd Yr Hen Gae        Pencoed        CF35 5LJ</p> <p>Ffôn: 0845 601 0987        Ffacs: 01656 641199</p> <p>E-bost: <a href="mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk">ask@ombudsman-wales.org.uk</a>        Gwefan: <a href="http://www.ombudsman-wales.org.uk">www.ombudsman-wales.org.uk</a></p> <p>Nod Swyddfa'r Ombwdsmon yw cwblhau pob ymchwiliad o fewn 12 mis.</p> <p>Os hoffech chi gael copi o'r daflen hon mewn fformat arall neu mewn iaith arall ar wahân i Gymraeg neu Saesneg, cysylltwch â 0800 032 1099.</p>	<p>If at any time you are not happy with the way we have handled your complaint you can contact:-</p> <p>The Public Services Ombudsman for Wales        1 Ffordd yr Hen Gae        Pencoed        CF35 5LJ</p> <p>Phone: 0845 601 0987        Fax: 01656 641199</p> <p>e-mail: <a href="mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk">ask@ombudsman-wales.org.uk</a>        Web: <a href="http://www.ombudsman-wales.org.uk">www.ombudsman-wales.org.uk</a></p> <p>The Ombudsman's Office will try to sort out your problem within 12 months.</p> <p>If you would like a copy of this leaflet in another format or another language other than Welsh or English please contact 0800 032 1099.</p>