Beth fydd yn digwydd os byddaf yn gwneud Cwyn?

What happens if I make a Complaint?

Cam 1 - Datrysiad Lleol	Stage 1 – Local Resolution
• Cysylltwch â ni i egluro eich pryderon a dweud wrthym beth rydych chi eisiau i ni ei wneud. • Byddwn yn gwrando arnoch chi ac yn ceisio datrys eich cwyn ar unwaith. Gwneir hyn o fewn 10 ddiwrnod gwaith. • Os ydych yn teimlo ein bod wedi datrys eich cwyn, byddwn yn ysgrifennu atoch i gadarnhau ein trafodaethau o fewn 5 diwrnod gwaith pellach. • Os ydych yn teimlo nad ydym wedi datrys eich cwyn gallwch symud ymlaen i gam 2.	• Please contact us and tell us what you are not happy about and tell us what you would like us to do. • We will listen to you and try to sort out the problem straight away. This will be within 10 working days. • 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. • If we have not been able to sort out your complaint you can move on to stage 2.
Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol	**Stage 2 – Formal Investigation**
• Os nad ydych yn fodlon ar ganlyniad Cam 1 ac yn dymuno symud ymlaen i Gam 2 byddwn yn trafod eich cwyn gyda chi. • Byddwn yn ysgrifennu atoch chi yn rhoi crynodeb o'ch cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith. • Byddwn yn cychwyn yr ymchwiliad ffurfiol ar ol i chi ddychwelyd y crynodeb wedi ei arwyddo. • Bydd y Swyddog Ymchwilio Annibynnol yn cyfweld y rhai dan sylw i gael gwybod y ffeithiau; a • Byddwn yn rhoi ymateb ysgrifenedig i chi o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad dechrau.	• 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. • We will write down your complaint and send it to you within 5 working days. • We will start the formal investigation when you return a signed copy of your complaint. • The Independent Investigating Officer will speak to the people involved to find out what's happened; and • We will write to you and let you know what we have found within 25 working days of the start of the formal investigation.

Awst/August 2016

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.		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.
Os nad ydych chi'n fodlon ar unrhyw adeg gyda'r modd rydym wedi delio â'ch cwyn, gallwch gysylltu â: - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd Yr Hen Gae Pencoed CF35 5LJ Ffôn: 0845 601 0987 Ffacs: 01656 641199 E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk Nod Swyddfa'r Ombwdsmon yw cwblhau pob ymchwiliad o fewn 12 mis. 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.		If at any time you are not happy with the way we have handled your complaint you can contact:- The Public Services Ombudsman for Wales 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed CF35 5LJ Phone: 0845 601 0987 Fax: 01656 641199 e-mail: ask@ombudsman-wales.org.uk Web: www.ombudsman-wales.org.uk The Ombudsman's Office will try to sort out your problem within 12 months. 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.