Gwasanaeth Datrys Cwynion Annibynnol

Sut ydym yn delio â chwynion am y gwasanaeth a ddarperir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Teg, diduedd, effeithiol

Beth ydy ICRS?

Gwasanaeth annibynnol sy'n adolygu ac yn delio â chwynion ydy ICRS. Mae ein hadolygwyr yn arbenigwyr profiadol iawn mewn delio â chwynion a datrys anghydfodau.

Sut ydym yn delio â chwynion am y gwasanaeth a ddarperir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Os oes gennych gĐyn am y gwasanaeth a gawsoch gan OGCC, y cam cyntaf ydy gwneud cwyn i OGCC. Mae'r wybodaeth gan OGCC 'Cwynion Amdanom Ni' yn disgrifio sut yr ymchwilir i'r gĐyn. Y cam olaf - os ydych chi'n anhapus gyda'r ymateb gan OGCC - yw gofyn am adolygiad annibynnol gan ICRS.

Gall ICRS edrych ar gwynion ynglĐn ag a yw OGCC wedi glynu wrth ei safonau gwasanaeth. Felly, er enghraifft, gallwn ystyried a yw OGCC wedi eich trin yn deg a chyda pharch, a yw wedi delio â materion yn brydlon, a yw wedi esbonio pethau'n glir ac a yw wedi bodloni eich anghenion penodol.

Fodd bynnag, ni all ICRS ystyried cwynion am benderfyniadau a wnaed gan OGCC. Ceir proses wahanol ar gyfer y cwynion hyn. Os ydych angen gwybodaeth ynglĐn â hyn, cysylltwch ag OGCC.

Sut i gyfeirio eich cwyn i ICRS

Bydd yr ymateb terfynol gan OGCC yn cynnwys manylion sut i gysylltu ag ICRS, ac yn dweud wrthych erbyn pa ddyddiad y mae'n rhaid ichi gysylltu â ni os ydych am inni ymchwilio i'r mater.

Pan gysylltwch â ni dylech roi:
1. Eich manylion cysylltu
2. Amlinelliad byr o'ch cwyn
3. Y dyddiad pan gawsoch yr ymateb terfynol gan OGCC
4. Esboniad byr pam nad ydych yn hapus gyda'r ymateb
5. Arwydd o'r hyn yr hoffech i OGCC ei wneud i unioni'r sefyllfa.

Mae ffurflen ar gyfer cyfeirio cwynion y gallwch ei defnyddio i'w chael ar ein gwefan.

Beth fydd yn digwydd pan ddaw eich cwyn i law?

Pan fyddwn yn derbyn eich cwyn byddwn yn cydnabod hynny cyn pen tri diwrnod ac yn cynnig cyfle ichi drafod eich cwyn gydag un o'n hadolygwyr.

Ni fyddwn yn gwneud adolygiad:
- Os cysylltwch â ni dros fis ar ôl cael yr ymateb terfynol gan OGCC
- Os yw eich cwyn yn ymwneud â phenderfyniad a wnaed gan OGCC.

Os mai ein barn gychwynnol yw na allwn helpu, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac OGCC ac yn rhoi cyfle ichi wneud sylwadau. Os byddwn wedyn yn penderfynu na fyddwn yn cynnal adolygiad byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r rhesymau dros ein penderfyniad.

Os byddwn yn penderfynu cynnal adolygiad byddwn yn gofyn i OGCC ddarparu copi o'r ffeil. Yna byddwn yn paratoi crynodeb ysgrifenedig byr yn disgrifio'r cefndir a'r materion y bydd ein hadolygiad yn rhoi sylw iddynt, ac yn ei anfon atoch er mwyn ichi gytuno arno, gan ofyn ichi ymateb o fewn 5 diwrnod gwaith. Ar ôl cytuno ar y crynodeb, byddwn yn anfon copi at OGCC am sylwadau a byddwn yn rhannu unrhyw sylwadau gyda chi.

Yna byddwn yn ystyried pa wybodaeth ychwanegol y mae arnom ei hangen naill ai gennych chi neu gan OGCC. Efallai y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod neu fideo-gynhadledd gyda chi neu gyda chynrychiolwyr OGCC. Er mwyn sicrhau tryloywder, byddwn yn darparu copïau o unrhyw lythyrau a nodiadau o unrhyw drafodaethau at y ddwy ochr.

Pan fydd yr holl wybodaeth angenrheidiol gennym byddwn yn gwneud penderfyniad ac yn llunio adroddiad drafft y byddwn yn ei anfon atoch chi ac at OGCC ac yn gofyn am unrhyw sylwadau o fewn 5 diwrnod gwaith.

Bydd ein hadroddiad yn cael ei seilio ar y crynodeb o'r gÐyn y cytunwyd arno a'r wybodaeth yr ydych chi ac OGCC wedi'i darparu, a byddwn yn esbonio'r rhesymau dros ein casgliadau.

Cydraddoldeb

Mae ICRS wedi ymrwymo i drin pawb gyda pharch a chwrteisi a rhoi mynediad cyfartal at ein gwasanaeth. Rydym yn monitro ein gwaith er mwyn sicrhau ein bod yn trin pawb â thegwch cyfartal ac nad oes neb sy'n defnyddio ein gwasanaeth yn dioddef gwahaniaethu o ganlyniad i hil, cenedligrwydd, lliw, anabledd, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd nac oedran.

Rhowch wybod inni os oes gennych unrhyw anghenion arbennig y mae angen rhoi ystyriaeth iddynt yn y ffordd rydym yn cyfathrebu â chi.

Cyfrinachedd

Rydym yn addo trin y wybodaeth a gawn gennych gyda gofal a sensitifrwydd, ond mae'n bwysig nodi'r canlynol:

- Er mwyn delio â'ch cwyn yn effeithiol mae'n bosibl y bydd angen inni rannu gydag OGCC y wybodaeth a ddarparwch.
- Mae gennym hawl i weld ffeiliau OGCC er mwyn ein helpu i ymchwilio i'ch cwyn, ond nid oes gennym awdurdod i ddatgelu'r wybodaeth hon i chi nac unrhyw un arall. Dylid anfon unrhyw gais am ddatgeliad yn uniongyrchol i OGCC.
- Dim ond i chi ac OGCC y darperir ein hadroddiadau. Er hynny, mae crynodebau dienw yn cael eu cyhoeddi yn ein hadroddiadau blynyddol.

Adborth ar ein gwasanaeth

Rydym yn croesawu adborth ar ein gwasanaeth - boed hwnnw'n ganmoliaeth neu'n feirniadaeth – ac yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaeth a'i wneud yn fwy ymatebol i anghenion cwsmeriaid. Os oes gennych gĐyn benodol am y gwasanaeth a gawsoch gan ICRS rhowch wybod inni ar unwaith a byddwn yn ymateb yn brydlon.

Cysylltu â ni

Gwasanaeth Datrys Cwynion Annibynnol

E-bost: x¢¥©|¦|x§S|v¦xªÅ£¦zÅ©~

Gwefan: www.icrservice.co.uk