

I wneud cwyn

Yn y Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) rydym yn gwerthfawrogi ein cwsmeriaid ac eisiau rhoi'r profiad gorau posibl i chi, ond rydym yn cydnabod nad yw pethau'n mynd yn ôl y cynllun weithiau.

Os nad oedd eich profiad gyda ni yr hyn yr oeddech chi'n ei ddisgwyl, neu os ydym wedi gwneud rhywbeth o'i le, rydyn ni eisiau gwybod fel y gallwn ddysgu ohono a gwella.

How to get in touch

Gallwch gysylltu â ni drwy:

- e-bostio complaints@maps.org.uk
- ffonio [01159 659570](tel:01159659570)
- anfon llythyr at: Complaints, Money and Pensions Service, Borough Hall, Cauldwell Street, Bedford MK42 9AB

Rydym yn derbyn cwynion yn Gymraeg a Saesneg a byddwn yn ymateb yn yr un iaith.

Os oes angen cymorth arnoch neu os oes angen i ni wneud addasiadau addas i chi (fel print bras neu wasanaethau cyfieithu) i'ch helpu i godi a thrafod eich cwyn gyda ni, rhowch wybod i ni.

Beth sy'n digwydd nesaf?

Ar ôl i ni dderbyn eich cwyn, byddwn yn anfon cydnabyddiaeth atoch o fewn 5 diwrnod gwaith ac anelu at anfon ymateb atoch o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os na allwn gwrdd â'r terfyn amser hwnnw, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn eich diweddarau ar hyd y ffordd.

Os ydych chi'n anhapus â'r ymateb, mae gennych 28 diwrnod i'w herio. Bydd y gŵyn wedyn yn cael ei hanfon at dîm gwahanol a fydd yn ymchwilio i'ch cwyn yn annibynnol ac yn anfon ymateb atoch o fewn 20 diwrnod gwaith.

Ar ôl hyn, os ydych yn parhau i fod yn anhapus â'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn, gallwch ei chyfeirio at yr Ombwdsmon Seneddol a'r Gwasanaeth Iechyd (PHSO).

Mae'r PHSO yn gorff rheoleiddio annibynnol sy'n adolygu cwynion am wasanaethau MaPS. Gallwch gysylltu â nhw drwy:

- anfon llythyr at: Parliamentary and Health Service Ombudsman, Citygate, Mosley Street, Manchester M2 3HQ
- ffonio [0345 015 4033](tel:03450154033)
- e-bostio phso.enquiries@ombudsman.org.uk
- llenwi'r ffurflen ar-lein ganlynol: <https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint/complain-us-getting-started/complaint-forms>

