Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Argymhellion a Chydymffurfiaeth ar gyfer Defnyddwyr Gwasanaeth

Cyflwyniad

Mae'r daflen ffeithiau hon yn esbonio beth sy'n digwydd os byddwn yn gwneud argymhellion i gorff cyhoeddus ar ôl i ni archwilio i'ch cwyn a chanfu methiannau. Mae hefyd yn esbonio'n fras ein hymagwedd at sut mae cyrff cyhoeddus yn dilyn yr argymhellion a wnawn.

Ein rôl

Ein rôl yw ystyried a yw achwynydd wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd methiant gwasanaeth a/neu bod corff cyhoeddus, o fewn ein pwerau, wedi cael pethau'n anghywir. Os canfyddwn fod yr achwynydd wedi dioddef anghyfiawnder, gallwn wneud argymhellion gyda'r nod o unioni pethau. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am y math o argymhellion y gallwn eu gwneud yn ein Taflen Ffeithiau Rhwymedïau.

Nid yw ein hargymhellion yn ofynion cyfreithiol i gyrff cyhoeddus eu dilyn. Maent yn cael eu derbyn yn gyffredinol, fodd bynnag, y bydd cyrff cyhoeddus yn cydymffurfio â nhw oni bai bod rhesymau eithriadol dros beidio â gwneud hynny.

Datrysiad Cynnar

Gallwn benderfynu o asesiad cychwynnol o'ch cwyn bod rhywbeth wedi mynd o'i le a bod ateb clir i ddatrys y mater. Yn yr achosion hyn, cysylltwn â'r corff cyhoeddus gan ofyn iddo gymryd unrhyw gamau gweithredu i ddatrys eich cwyn. Os cytuna'r corff cyhoeddus, caiff yr achos ei gau yn seiliedig ar y camau gweithredu y mae wedi cytuno i'w cymryd i unioni eich cwyn. Disgwyliwn i'r corff cyhoeddus roi tystiolaeth ei fod wedi gwneud yr hyn a ddywedodd y byddai'n ei wneud. Byddwn yn gwirio a yw'r corff cyhoeddus yn cydymffurfio â'r datrysiad. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd y corff cyhoeddus yn gwneud yr hyn y mae wedi cytuno i'w wneud. Fodd bynnag, os nad yw camau gweithredu'r corff cyhoeddus yn mynd i'r afael â'ch cwyn, gallwch ddod yn ôl atom a dweud wrthym am y rhesymau dros hyn. Efallai y gallwn ystyried y wybodaeth newydd hon i chi.

Ymchwiliadau

Os byddwn, ar ôl ymchwilio i gŵyn, yn cadarnhau eich cwyn, gwnawn argymhellion i unioni pethau. Rhannwn yr argymhellion hyn â chi a'r corff cyhoeddus yn ystod y cam adroddiad drafft. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am yr hyn a wnawn os byddwn yn ymchwilio i gŵyn yn ein taflen ffeithiau'r hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am gorff cyhoeddus yng Nghymru.

Os byddwch chi neu gorff cyhoeddus yn anghytuno â'r argymhellion cyn i ni wneud ein penderfyniad terfynol, byddwn yn edrych ar y rhesymau a roddwyd cyn gwneud penderfyniad terfynol. Gall hyn gynnwys trafodaethau pellach gyda chi a'r corff cyhoeddus tra byddwn yn dod i'n penderfyniad.

Os bydd yr argymhellion yn newid yn sylweddol ar ôl y sylwadau hyn, efallai y cyhoeddwn adroddiad drafft pellach i ganiatáu i chi a'r corff cyhoeddus edrych arno cyn i ni wneud ein penderfyniad terfynol. Os credwn, ar ôl ystyried y sylwadau, y dylai'r argymhellion sefyll ac nad yw'r corff cyhoeddus yn cytuno, byddwn yn ystyried manteision cyhoeddi adroddiad arbennig (adroddiad os nad yw corff cyhoeddus yn gweithredu'r argymhellion yn foddhaol neu'n methu â chydymffurfio â'r ymchwiliad neu'r setliad).

Unwaith y caiff yr argymhellion eu cytuno arnynt, anfonwn adroddiad terfynol i chi a'r corff cyhoeddus. Mae'r adroddiad terfynol yn nodi'r argymhellion y cytunwyd

arnynt a'r amserlenni ar gyfer y corff cyhoeddus i roi gwybod i ni fod y camau gweithredu y cytunwyd arnynt wedi'u cyflawni.

Rhoi gwybod i ni bod argymhellion wedi'u cwblhau

Dylai'r corff cyhoeddus roi tystiolaeth i ni o fewn yr amserlen a bennwyd bod pob cam gweithredu unigol wedi'i gwblhau. Disgwyliwn weld tystiolaeth bod yr argymhellion wedi'u cwblhau; nid yw dweud hynny yn ddigon.

Fel rheol, bydd y dystiolaeth yn hawdd i'w rhoi i ni (er enghraifft, copi o lythyr ymddiheuro a anfonwyd at achwynydd neu gopi o bolisi). Byddwn yn edrych ar y wybodaeth unwaith yrydym wedi derbyn tystiolaeth ar gyfer pob argymhelliad. Os ydym yn fodlon bod yr holl argymhellion wedi'u cydymffurfio â nhw, anfonwn fel arfer lythyr neu e-bost atoch a'r corff cyhoeddus yn cadarnhau bod y camau a gymerwyd yn diwallu'r argymhellion a bod ein hymwneud â'r mater wedi dod i ben. Mater i ni yw penderfynu beth sy'n dystiolaeth briodol a chymesur i ddiwallu'r argymhellion a wnawn.

Os nad yw'r corff yn cydymffurfio â'r argymhellion

Rydym yn yn anelu at wirio'r amserlenni i gyrff cyhoeddus gydymffurfio ag argymhellion. Os yw'r amserlen ar gyfer rhoi tystiolaeth wedi mynd heibio, awn ar drywydd yr ymateb gan y corff cyhoeddus a gofynnwn am esboniad am yr oedi. Unwaith y cawn y wybodaeth hon, byddwn yn ystyried a yw'r corff cyhoeddus wedi cydymffurfio â'r argymhelliad. Os na chawn ymateb, ystyriwn fanteision cyhoeddi adroddiad arbennig.

Mewn rhai achosion, efallai na fydd y dystiolaeth a ddarparwyd gan gorff cyhoeddus yn cyflawni'r hyn a argymhellwyd gennym. Yn yr achosion hyn, cysylltwn â'r corff cyhoeddus gan ofyn iddo roi tystiolaeth foddhaol o fewn amserlen benodol. Os yw'r ymateb a dderbyniwn yn dal yn anfoddhaol, gallwn ystyried cyhoeddi adroddiad arbennig.

Yn achlysurol iawn bydd rhesymau da pam na all corff cyhoeddus gydymffurfio â'r argymhellion a wnaed; er enghraifft, os bydd amgylchiadau'n newid neu os bydd achwynydd yn penderfynu nad yw am i'r camau y cytunwyd arnynt yn flaenorol ddigwydd.

Os yw'r argymhelliad yn effeithio arnoch yn uniongyrchol, byddwn yn cysylltu â chi i ofyn am eich barn, oni bai ei bod yn amlwg eich bod wedi gofyn i ni beidio â chyflawni'r argymhelliad. Os nad yw'r corff yn cyflawni un neu fwy o'r argymhellion ac nad oes rheswm da dros hyn, byddwn yn ystyried cyhoeddi adroddiad arbennig, y byddwn yn ei gyhoeddi. Dyma'r sefyllfa hefyd pe bai corff cyhoeddus yn cymryd camau gwahanol i'r hyn y cytunodd â nhw yn y lle cyntaf ac nad oedd yn bodloni'r argymhelliad o hyd.

Cysylltwch â ni

Os oes gennych unrhyw gwestiynau am ein gweithdrefnau neu ein rôl, gallwch gysylltu â ni ar 0300 790 0203 neu holwch@ombwdsmon.cymru

Cysylltwch â ni

Hawdd ei Ddeall - Argymhellion a Chydymffurfiaeth ar gyfer Defnyddwyr Gwasanaeth