Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Cwynion o Gamweinyddu a Methiant Gwasanaeth - Taflen Ffeithiau ar gyfer Cyfweleion

Cyflwyniad

Mae'r daflen ffeithiau hon yn esbonio sut y byddwn yn gweithredu wrth gynnal cyfweliadau mewn perthynas â chwyn ynghylch camweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru. Efallai y byddwn yn gofyn am gael siarad ag unigolion am eu bod yn uniongyrchol gysylltiedig â'r gŵyn neu oherwydd bod ganddynt rywfaint o gyfrifoldeb am weithdrefnau a pholisïau'r corff y cwynir amdano, neu am eu bod yn gallu egluro'r gweithdrefnau a'r polisïau hynny. Weithiau, bydd pobl y gofynnir iddynt fod yn dystion yn poeni am yr hyn y mae'n ei olygu, ac yn teimlo'n ansicr; mae'r daflen ffeithiau hon yn cyflwyno gwybodaeth am ein rôl ni.

Natur a ffurf y cyfweliad

Mae'n bosib y cynhelir y cyfweliadau wyneb-yn-wyneb neu dros y ffôn. Bydd cyfweliadau wyneb-yn-wyneb â gweithwyr y corff y cwynir amdano fel arfer yn cael eu trefnu drwy swyddog cyswllt y corff hwnnw. Gan amlaf, trefnir cyfweliadau dros y ffôn gan ein swyddog ymchwilio, a fydd yn trefnu amser addas i'ch ffonio ymlaen llaw. Petai'n well gennych beidio â chael cyfweliad dros y ffôn, dywedwch hynny a bydd y swyddog ymchwilio yn ystyried trefnu cyfweliad wyneb-yn-wyneb â chi. Weithiau, bydd cydweithiwr yn dod gyda'r swyddog ymchwilio, neu, wrth ddelio ag

elfennau o'r gŵyn sy'n ymwneud ag arfer crebwyll proffesiynol, bydd un o'n cynghorwyr proffesiynol, neu fwy nag un, yn dod gydag ef/hi. Os mai dyna'r sefyllfa gyda'ch cyfweliad chi, cewch wybod hynny ymlaen llaw.

O'n profiad, mae bron pob tyst yn rhoi tystiolaeth o'i wirfodd. Ond dylech gofio bod gennym yr un pwerau â llys barn o ran presenoldeb tystion a'u holi. Rydym yn ymwybodol y gall cyfweliadau achosi pryder i dyst, er eu bod yn cael eu cynnal mewn ffordd mor anffurfiol â phosib. Felly, mae croeso i chi gael rhywun gyda chi pan fyddwch chi'n gweld y swyddog ymchwilio. Os ydych chi'n dymuno cael rhywun yn bresennol yn y cyfweliad i fod yn gefn i chi, a fyddech cystal â rhoi gwybod pwy fydd y person hwnnw i'r swyddog ymchwilio mewn da bryd. Ni ddylai'r person hwn fod yn rhywun sy'n gysylltiedig â'r ymchwiliad neu'n rheolwr llinell arnoch. Yr unig reswm y mae ef neu hi yno yw i fod yn gefn i chi ac nid i ateb cwestiynau drosoch. Bydd cynnwys y cyfweliadau'n cael ei gofnodi bob tro.

Beth fydd ei angen arnoch ar gyfer y cyfweliad

Gwnewch yn siŵr eich bod yn deall beth yw pwrpas y cyfweliad. Dylech fod wedi gweld cofnod o'r gŵyn sy'n nodi'r hyn yr ydym yn ymchwilio iddo. Os nad ydych wedi'i weld, gofynnwch i'r sawl a drefnodd y cyfweliad roi copi i chi. Os oes gennych chi unrhyw bapurau – fel llythyrau neu ddyddiaduron neu'r ffeil ffurfiol y mae'r gŵyn yn ymwneud â hi – a allai, yn eich barn chi, fod yn berthnasol i'r cyfweliad, ewch â nhw gyda chi. Os oes gennych chi unrhyw nodiadau a wnaethoch chi adeg y digwyddiadau sy'n destun yr ymchwiliad, mae'n bosib y bydd y rhain o gymorth i'r swyddog ymchwilio. Mae'n syniad da i chi ddarllen drwy'r holl ddogfennau hyn ymlaen llaw i'ch atgoffa eich hun o'u cynnwys, a dylai eich rheolwr roi digon o amser i chi wneud hynny cyn y cyfweliad. Bydd gan y swyddog ymchwilio gwestiynau penodol i'w gofyn i chi, ond fe gewch chi gyfle hefyd i ychwanegu unrhyw beth arall sy'n berthnasol yn eich tyb chi. Dylech gofio mai'r cyfweliad hwn yw eich cyfle chi i roi eich ochr chi o bethau i ni ac nad yw'r swyddog ymchwilio wedi dod i unrhyw gasgliad ynglŷn â'r gŵyn eto.

Yn ogystal â dogfennau perthnasol, dylech wneud yn siŵr bod unrhyw eitemau eraill y gallai fod eu hangen arnoch chi yn ystod y cyfweliad gennych, er enghraifft

sbectol ddarllen, cymhorthion clyw neu feddyginiaeth (mewnanadlyddion ac ati). Oni bai eu bod yn gwbl angenrheidiol, dylech hefyd wneud yn siŵr bod unrhyw ffonau symudol neu declynnau galw wedi'u diffodd drwy gydol y cyfweliad a bod eich cydweithwyr yn ymwybodol na ddylent darfu arnoch chi. Rhowch wybod i'r swyddog ymchwilio cyn y cyfweliad am unrhyw ofynion arbennig sydd gennych, gan gynnwys unrhyw addasiadau rhesymol yr hoffech i ni eu hystyried yn ystod y cyfweliad.

Er y bydd gan y swyddog ymchwilio amserlen ac y bydd yn ceisio cadw at yr amserlen honno, weithiau gall cyfweliadau gymryd mwy o amser. Felly dylech sicrhau eich bod yn ystyried hyn wrth gynllunio unrhyw beth yn syth ar ôl yr amser a bennwyd ar gyfer gorffen y cyfweliad.

Materion i gadw mewn cof

Efallai bydd y swyddog ymchwilio yn gwneud recordiad digidol o'r cyfweliad ac/neu'n ysgrifennu nodiadau er mwyn sicrhau bod eich datganiad yn cael ei gofnodi'n gywir. Bydd unrhyw recordiad neu nodiadau'r cyfweliad yn cael eu cadw ar ein ffeil nes y dyddiad priodol ar gyfer eu dinistrio. Os byddwch yn gofyn i ni am gopi o'r recordiad neu grynodeb o'ch tystiolaeth, byddwn yn rhoi hyn i chi.

Mae'n debygol y bydd adroddiad drafft ar yr ymchwiliad yn cael ei baratoi. Bydd hwn yn nodi'r ffeithiau perthnasol, y casgliadau mae'r swyddog ymchwilio'n debygol o ddod iddynt a'r argymhellion y mae'n bwriadu eu gwneud. Mae'n debyg y bydd rhywfaint o'r wybodaeth a roddwyd gennych yn cael ei chynnwys yn yr adroddiad. Gan mwyaf, ni ddefnyddir enwau iawn pobl yn ein hadroddiadau, ond bydd teitlau swyddi'n cael eu cynnwys yn gyffredinol. Mewn amgylchiadau eithriadol, fodd bynnag, efallai y bernir bod enwi rhywun o fudd i'r cyhoedd. Mewn amgylchiadau eraill, byddwn yn dod â'r ymchwiliad i ben gydag adroddiad llythyr a fydd yn cynnwys enwau. Fodd bynnag, petai'r ddogfen hon yn cael ei rhyddhau i unrhyw un y tu allan i'r ymchwiliad, bydd yn cael ei gwneud yn ddi-enw cyn cael ei datgelu.

Gwybodaeth bellach

Bydd yr adroddiad drafft yn nodi a fu camweinyddu neu fethiant o ran y gwasanaeth, ac a yw hynny wedi achosi anghyfiawnder. Os felly, bydd argymhellion ynghylch sut i unioni'r gŵyn, a all gynnwys gwella gweithdrefnau'r sefydliad. Anfonir y drafft hwn at y corff y cwynir amdano, at yr achwynwydd, ac at unrhyw un arall sy'n gysylltiedig â'r mater, gan ofyn am eu sylwadau. Os ydym wedi cyfeirio at dystiolaeth a ddarparwyd gennych yn ein hadroddiad drafft, byddwn yn trefnu i gopi o'r adroddiad drafft neu'r rhan(nau) gael eu hanfon atoch chi gan ofyn am eich sylwadau. Pan fydd yr holl sylwadau wedi'u derbyn a'u hystyried, llunnir adroddiad terfynol ar ein hymchwiliad .

Cysylltu â ni

Os ydych chi'n ansicr a fyddem yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, cysylltwch â ni, drwy ffonio 0300 790 0203 neu ebostiwch holwch@ombwdsmon.cymru