MEMORANDWM CYD-DDEALLTWRIAETH

RHWNG

LLAIS

AC

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Mawrth 2024

TABL CYNNWYS

1 Cyflwyniad....4
2. Cydweithredu a phwerau statudol....4
3. Hawliau dynol, cydraddoldeb a'r Gymraeg....5
4. Diogelu data a rhyddid gwybodaeth....5
5. Y berthynas ar waith....6
6. Cyfeirio achosion unigol....7
7. Datrys anghytundeb....8
8. Adolygu....8
9. Llofnodion....8
Atodiad A....10
Atodiad B....11

ii. Hanes Adolygu a Chymeradwyo

Fersiwn	Dyddiad y cytunwyd arno

Dyddiad	Disgrifiad o adolygiad y ddogfen	Diweddarwyd y ddogfen gan
4 Mawrth 2016	Drafft cychwynnol	Geraint Jones
8 Gorffennaf 2016	Drafft diwygiedig	Clare Jenkins
06 Hyd 2023	Donna - copi gweithio drafft	Donna Coleman
06 Rhag 2023	Ania - copi gweithio drafft f.2	Ania Rolewska
06 Chwefror 2024	Donna - copi diwygiedig ar gyfer TA	Donna Coleman
31 Mawrth 2024	Copi terfynol wedi'i lofnodi	Alyson Thomas

1 Cyflwyniad

1.1 Nod y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn yw esbonio sut y bydd Llais (Corff Llais y Dinesydd) ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cydweithio'n dda.

1.2 Fel rhan o'r ffordd hon o weithio y cytunwyd arni, mae'r ffyrdd y mae'n rhaid i bob sefydliad weithio, yn ôl y gyfraith, i gyflawni ei gyfrifoldebau ei hun yn cael eu cydnabod a'u newid. Nid yw'r Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn yn effeithio ar swyddogaethau statudol presennol Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru nac ar arfer y swyddogaethau hynny. Nid yw ychwaith yn diwygio unrhyw bolisïau neu gytundebau eraill sy'n ymwneud â'u gweithgareddau. Nid yw'n awgrymu trosglwyddo unrhyw gyfrifoldeb o'r naill i'r llall, ac nid yw'n awgrymu rhannu unrhyw gyfrifoldebau statudol ac eithrio lle caniateir hynny gan statudau.

1.3 Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ddyletswyddau a chyfrifoldebau cyfreithiol mewn perthynas â Llais. Mae'r rhain wedi'u hysgrifennu yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae hyn yn golygu y gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymchwilio i gwynion yn erbyn Llais gan aelodau o'r cyhoedd i benderfynu a yw person wedi dioddef anghyfiawnder o ganlyniad i gamweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth. Gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymateb i unrhyw gŵyn am Llais, yn yr un modd â chwynion i'r Ombwdsmon am gyrff cyhoeddus eraill.

1.4 Nid yw'r Memorandwm hwn i fod yn ddogfen gyfreithiol. Yn hytrach, mae Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cytuno i gydweithredu'n fodlon a pharchu rolau ei gilydd i helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

2. Cydweithredu a phwerau statudol

2.1 Mae'r ddau sefydliad eisiau helpu i wneud gwasanaethau cyhoeddus yn ardderchog. Mae hyn yn golygu parchu a hyrwyddo hawliau dynol pobl. Ar yr un pryd, mae hyn yn golygu bod yn sensitif i anghenion y bobl yn ein cymdeithas sy'n wynebu'r heriau mwyaf ac sydd angen y cymorth mwyaf.

2.2 Mae gan y ddau sefydliad ddiddordeb yn y ffyrdd y mae Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau ac Awdurdodau Lleol yn gweithio i ofalu am bobl. Mae ganddynt ddiddordeb hefyd mewn gweld pa mor dda y darperir y gofal hwn.

2.3 Mae Llais yn sefydliad annibynnol sy’n bodoli dan y gyfraith i wrando ar ddinasyddion Cymru ac i weithredu a siarad ar ran cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a’r cyhoedd yn y Gwasanaeth Iechyd Gwladol ac mewn Gofal Cymdeithasol.

2.4 Pan fydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn canfod bod rhywun wedi profi anghyfiawnder neu galedi oherwydd camweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan y cyhoedd neu (mewn rhai achosion) darparwyr gwasanaeth preifat, bydd y swyddfa fel arfer yn gwneud argymhellion i unioni pethau.

2.5 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Llais yn cytuno i gydweithredu i wneud yn siŵr bod y gwelliannau angenrheidiol yn cael eu hamlygu a’u rhoi ar waith gan gyrff cyhoeddus yng Nghymru.

3. Hawliau dynol, cydraddoldeb a'r Gymraeg

3.1 Mae Llais a’r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gwybod ac yn deall ei bod yn bwysig gweithio mewn ffordd sy’n gwarchod ac yn hyrwyddo hawliau dynol unigolion. Bydd y ddau sefydliad yn cydweithredu mewn ffordd sy’n unol â’u dyletswyddau dan Ddeddf Hawliau Dynol 1998.

3.2 Mae Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gwybod ac yn deall ei bod yn bwysig bod pobl yn cael eu trin yn deg, bod gan rai pobl nodweddion gwarchodedig neu eu bod yn profi anghydraddoldeb oherwydd anfantais economaidd-gymdeithasol, bod pobl yn wahanol a bod angen cymorth ar rai pobl i’w helpu i gael eu cynnwys a chymryd rhan mewn cymdeithas. Bydd y ddau sefydliad yn cydweithredu mewn ffordd sy’n unol â’u dyletswyddau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

3.3 Bydd Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gweithio mewn ffordd sy’n eu galluogi i gydymffurfio’n llawn â’u dyletswyddau perthnasol o dan Safonau’r Gymraeg, er mwyn sicrhau nad yw’r Gymraeg yn cael ei thrin yn llai ffafriol na’r Saesneg.

4. Diogelu data a rhyddid gwybodaeth

4.1 Bydd Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cydweithredu mewn ffordd sy'n cyd-fynd â'u dyletswyddau o dan y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR) 2016, Deddf Diogelu Data 2018.

4.2 Wrth gydweithredu, bydd Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cydymffurfio'n llawn â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 er mwyn i bobl gael gwybod mwy am fathau penodol o wybodaeth. Os ydy un sefydliad yn cael cais am wybodaeth sydd wedi deillio gan y llall, bydd y sefydliad sy'n derbyn y cais yn ei drafod gyda'r llall cyn ymateb.

4.3 Bydd yr holl gyfnewid gwybodaeth rhwng Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn amserol, yn gyfreithlon ac yn gymesur. Bydd pob sefydliad yn dilyn ei brotocolau rhannu data ei hun wrth drosglwyddo data personol a data personol sensitif

5. Y berthynas ar waith

5.1 Fel rhan o'r berthynas waith rhwng Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, bydd cyswllt rheolaidd a pharhaus a rhannu gwybodaeth, yn seiliedig ar yr hyn y mae'r gyfraith yn caniatáu iddynt ei rannu.

5.2 Cynhelir cyfarfodydd ffurfiol rhwng Prif Weithredwr Llais a'r Ombwdsmon yn ôl yr angen ac o leiaf bob 6 mis. Bydd hyn yn gyfle i drafod sut mae'r trefniadau rhwng y ddau sefydliad yn gweithio'n ymarferol ac i ba raddau y maent yn eu helpu i ddarparu gwasanaeth effeithiol. Gall y Prif Weithredwr neu'r Ombwdsmon ofyn yn eithriadol i unigolyn arall wneud y dasg hon ar ei ran.

5.3 Gellir cynnal cyfarfodydd ffurfiol eraill i drafod materion hefyd rhwng staff eraill Llais a staff Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ôl yr angen.

5.4 Efallai y bydd cyfarfodydd rheolaidd hefyd rhwng cynrychiolwyr perthnasol Llais a Rheolwyr Tîm Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Dylid cynnal y cyfarfodydd hyn bob 6 mis oni bai fod rheswm iddynt gael eu cynnal yn fwy aml neu'n llai aml.

5.5 Mae Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cytuno i wneud y canlynol:

- Mynd ati'n rhagweithiol i rannu gwybodaeth am dueddiadau, data, polisi, mentrau ac ymgynghoriadau perthnasol, adroddiadau blynyddol, canllawiau a chynlluniau strategol;

- Rhannu copïau electronig o adroddiadau ymchwiliadau a allai fod yn berthnasol i'r ddau sefydliad yn rhagweithiol. Ni fydd enwau pobl ac enwau

lleoedd a grybwyllir yn yr adroddiadau hyn yn cael eu rhannu, fel na ellir adnabod pobl;

- Sicrhau, pan fydd Llais neu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cynhyrchu canllawiau, adroddiadau neu ddatganiadau i'r wasg sy'n cyfeirio at y sefydliad arall, bod hyn yn cael ei drafod yn rhagweithiol cyn iddo gael ei gyhoeddi;
- Sicrhau bod gwybodaeth am arferion da yn cael ei rhannu lle bo hynny'n berthnasol i waith y sefydliad arall;
- Sicrhau bod ymholwyr a darpar achwynwyr neu achwynwyr gwirioneddol yn cael gwybodaeth ddefnyddiol a chywir am y sefydliad arall, lle gallai'r wybodaeth honno fod yn ddefnyddiol iddynt.

5.6 Bydd Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn rhannu manylion eu polisïau a'u gweithdrefnau cwyno mewnol.

5.7 Bydd Llais yn sicrhau bod eu staff yn gwybod beth yw rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r fframwaith statudol y mae'n rhaid iddynt weithio yn unol ag ef.

5.8 Bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn sicrhau bod ei staff yn gwybod beth yw rôl Llais a'r fframwaith statudol y mae'n rhaid iddo weithio yn unol ag ef.

5.9 Bydd Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn sicrhau bod eu staff yn ymwybodol o'r ddogfen hon a'r ffyrdd y bydd y ddau sefydliad yn gweithio gyda'i gilydd ac yn parchu ei gilydd.

6. Cyfeirio achosion unigol

6.1 Bydd Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cyfeirio pryderon neu achosion at ei gilydd lle bo'n briodol gwneud hynny. Er enghraifft, gall staff Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gyfeirio mater at Llais os ydynt yn teimlo y byddai'r bobl dan sylw yn elwa o gefnogaeth ac eiriolaeth wrth fynd ar drywydd eu pryderon. Gall Llais gyfeirio pobl at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru pan fo cwyn yn dod o fewn ei awdurdodaeth a bod y gofynion a nodir yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn cael eu bodloni.

6.2 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymrwymo i egluro'n glir y weithdrefn y mae'n disgwyl i staff Llais ei dilyn wrth gyfeirio cwynion er mwyn sicrhau y gellir ystyried y cwynion hyn yn effeithlon ac yn brydlon. Fel

rhan o'r ymrwymiad hwn, gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ystyried trefnu hyfforddiant ar gyfer staff Llais.

6.3 Mae Llais yn ymrwymo i sicrhau, cyn belled ag y bo'n rhesymol bosib, bod ei staff yn dilyn ceisiadau ac arweiniad Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wrth gyfeirio cwynion.

6.4 Mae Llais yn ymrwymo i sicrhau, er gwaethaf ei ddyletswydd i gefnogi a/neu gynrychioli dymuniadau achwynwyr, y bydd yn cymryd camau rhesymol i reoli disgwyliadau achwynwyr ynghylch yr hyn y gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ei wneud a'r hyn na all ei wneud.

6.5 Mae'r ddau sefydliad yn ymrwymo i rannu adborth rheolaidd ac adeiladol ar sut mae cyfeirio achosion unigol yn gweithio'n ymarferol.

7. Datrys anghytundeb

Bydd y ddau sefydliad yn ceisio datrys unrhyw anghytundebau mewn modd cyfeillgar ar lefel weithredol. Os nad oes modd datrys anghytundeb ar y lefel honno, bydd rheolwyr uwch o'r ddau sefydliad yn ceisio datrys unrhyw fater.

8. Adolygu

Bydd y ddogfen hon yn cael ei hadolygu a'i diweddaru drwy gytundeb yn ôl yr angen ac o leiaf bob dwy flynedd.

9. Llofnodion

Alyson Thomas Prif Weithredwr, Llais Llofnod	**Michelle Morris** Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Llofnod M.M. Morris.

J A Thomas Dyddiad 31 Mawrth 2024	Dyddiad 8 Ebrill 2024

Atodiad A

Rolau a chyfrifoldebau

Rôl Llais

Mae Llais yn cynrychioli buddiannau cleifion a'r cyhoedd yng Nghymru o ran gwasanaethau'r GIG a gwasanaethau gofal cymdeithasol. Rydym yn gwneud hyn drwy:

- Ymgysylltu'n barhaus a chasglu barn a phrofiadau pobl am wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol, i'n helpu i ddeall beth sy'n gweithio'n dda a sut y gallai fod angen gwella gwasanaethau.
- Cyflwyno sylwadau i sicrhau bod safbwyntiau a phrofiadau pobl yn cael eu rhannu â'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau ar lefel leol, ranbarthol a chenedlaethol fel bod hyn yn arwain at wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol gwell i bawb.
- Galluogi pobl i gwyno am wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol pan fydd pethau'n mynd o chwith.

Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gwneud tri pheth. Mae'r swyddfa'n gwneud y canlynol:

- ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus
- ystyried bod cwynion am gynghorwyr yn torri'r Cod Ymddygiad
- sbarduno gwelliant systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymchwilio i gwynion am y rhan fwyaf o wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru – er enghraifft, gofal iechyd a gofal cymdeithasol. Gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru hefyd ymchwilio i gwynion am ofal cymdeithasol preifat a rhywfaint o ofal iechyd preifat.

Atodiad B

Manylion Cyswllt

1. Manylion cyswllt

Llais	**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
Alyson Thomas Prif Weithredwr Llais Trydydd Llawr 33-35 Heol y Gadeirlan Caerdydd CF11 9HB Rhif Ffôn: 02920 235558 enquiries@llaiscymru.org	Katrin Shaw Prif Gynghorydd Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau Katrin.shaw@ombudsman.wales 01656 641182

2. Mae'r enwau cyswllt rhwng **Llais** ac **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru at ddibenion rheoli'r Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth** fel a ganlyn:

Llais	**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
Ben Eaton Cyfarwyddwr Strategol Strategaeth Sefydliadol ac Ymgysylltu Ben.eaton@llaiscymru.org 02920 235 558 Daniel Price Arweinydd Corfforaethol – Partneriaethau Daniel.price@llaiscymru.org 02920 235 558	Ania Rolewska Pennaeth Polisi, Cyfathrebu a Chydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant Ania.rolewska@ombudsman.wales 01656 644203 Angela Garfield Pennaeth Cymorth Gwaith Achos Angela.garfield@ombudsman.wales 01656 644203