



# Egwyddorion Gweinyddu Da

## Yn y canllawiau hyn

|   |    |
|---|----|
| Rhagair .....                                     | 3  |
| Cyflwyno'r Egwyddorion .....                      | 4  |
| Egwyddor 1: Cael pethau yn iawn .....             | 6  |
| Egwyddor 2: Canolbwyntio ar y cwsmer .....        | 8  |
| Egwyddor 3: Bod yn agored ac yn atebol .....      | 10 |
| Egwyddor 4: Gweithredu yn deg ac yn gymesur ..... | 12 |
| Egwyddor 5: Gwneud pethau yn iawn.....            | 14 |
| Egwyddor 6: Ceisio gwelliant parhaus .....        | 17 |
| Amdanom ni .....                                  | 18 |
| Darllen pellach.....                              | 19 |

## Rhagair

Dyweddodd Victor Hugo “newidia dy farn, ond cadw at dy egwyddorion; newidia dy ddail; ond cadw dy wreiddiau”. Yn fy marn i, dyma ddyfyniad perffaith i gyrff cyhoeddus wrth iddynt wynebu pwysau digyffelyb ar wasanaethau cyhoeddus. Er nad oes dim amheuaeth y bydd y pandemig yn effeithio ar ddarpariaeth gwasanaeth - ac y gallai rhai “dail” newid - mae'n hanfodol i hyder y cyhoedd fod arweinyddiaeth a darpariaeth gwasanaethau cyhoeddus yn parhau i fod wedi'u gwreiddio i egwyddorion clasurol Nolan megis bod yn agored ac yn atebol, bod defnyddwyr gwasanaethau yn deall bod penderfyniadau yn deg, a bod gan ddarparwyr gwasanaethau'r uchelgais i geisio gwelliannau parhaus o'r gwersi a ddaw yn anochel yn sgil y pandemig. Rwy'n gobeithio bod hynny'n cyfleu diben y cyhoeddiad hwn, a'i fod yntau wedi'i wreiddio mewn gwirionedd, ond o werth ymarferol i gyrff cyhoeddus ledled Cymru.

Nick Bennett  
Yr Ombwdsmon

## Cyflwyno'r Egwyddorion

Pwrpas y canllawiau hyn yw bod yn agored ac yn glir gyda'r achwynwyr a darparwyr gwasanaethau cyhoeddus ynghylch y mathau o ymddygiad a ddisgwylir yn y ffordd y caiff gwasanaethau eu darparu a'r profion mae'r Ombwdsmon yn eu defnyddio wrth benderfynu a yw camweinyddu a methiant gwasanaeth wedi digwydd. Yn benodol, rydym eisiau i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ddeall sut byddwn yn delio â chwynion, ac i achwynwyr ddeall sut byddwn yn ystyried eu hachos. Rhan ganolog o'n hasesiad o ddifrifoldeb unrhyw gŵyn yw effaith gweithredoedd darparwr y gwasanaeth cyhoeddus ar yr unigolion neu'r sefydliadau dan sylw.

Mae ein hymchwiliadau wedi canfod dro ar ôl tro achosion o reoli cofnodion yn wael, sy'n gallu arwain at ganlyniadau difrifol weithiau. Felly, ar yr un pryd â'r diweddariad hwn i'r Egwyddorion, rydym wedi cyhoeddi canllawiau ar wahân ar yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus o ran safonau cadw cofnodion, y dylid eu darllen ochr yn ochr â'r Egwyddorion hyn.

Nid yw'r Egwyddorion yn rhestr wirio, nac yn ddull terfynol na'r unig ffordd y byddwn yn asesu ac yn penderfynu ar achosion unigol. Maent yn ddatganiadau cyffredinol o'r hyn y credwn y dylai'r cyrff o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon fod yn ei wneud i ddarparu gweinyddiaeth dda a gwasanaeth da i gwsmeriaid.

Os byddwn yn dod i'r casgliad nad yw darparwr gwasanaeth cyhoeddus wedi dilyn yr Egwyddorion, ni fyddwn yn canfod camweinyddu neu fethiant gwasanaeth yn awtomatig. Byddwn yn cymhwyso'r Egwyddorion yn deg ac yn sensitif i gwynion unigol, a byddwn, fel arfer, yn penderfynu ar eu teilyngdod ac amgylchiadau'r achos.

Deallwn fod cydbwysedd yn aml rhwng bod yn sensitif i anghenion defnyddiwr gwasanaeth ac eto gweithredu'n gymesur i wneud y defnydd mwyaf effeithiol o adnoddau cyhoeddus. Wrth gwrs, cyfyngir ar weithredoedd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus gan eu hadnoddau ac mae'n rhaid iddynt bwysu a mesur y safonau uchaf o wasanaeth i gwsmeriaid o ran yr hyn sy'n fforddiadwy. Dylai pob corff cyhoeddus wario arian cyhoeddus yn ofalus. Fodd bynnag, ni ddylid defnyddio adnoddau cyfyngedig fel esgus dros wasanaeth neu weinyddu gwael.

Rydym yn sylweddoli bod y cyrff sydd o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon yn niferus ac yn amrywiol, bod ganddynt amrywiaeth eang o gylchoedd gwaith a dyletswyddau statudol, a bod ganddynt eu safonau heriol eu hunain yn aml. Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus wneud penderfyniadau rhesymol gan gofio'r holl amgylchiadau; mae darparu gwasanaeth da yn aml yn golygu cymryd golwg gyffredinol a chytbwys ar yr holl unigolion neu sefydliadau y gallai penderfyniadau effeithio arnynt. Er gwaethaf eu hamrywiaeth, credwn y bydd yr Egwyddorion Gweinyddu Da yn rhoi fframwaith i bob darparwr gwasanaeth cyhoeddus ei ddilyn wrth gyflawni eu dyletswyddau.

Mae'r canllawiau hyn yn nodi 6 egwyddor ar gyfer gweinyddu da:

1. Cael pethau yn iawn
2. Canolbwyntio ar y cwsmer.
3. Bod yn agored ac yn atebol.
4. Gweithredu'n deg ac yn gymesur.
5. Gwneud pethau'n iawn.
6. Ceisio gwelliant parhaus.

Cyhoeddir y canllawiau hyn o dan adran 34 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

# Egwyddor 1: Cael pethau yn iawn

## Mae hyn yn cynnwys:

- Gweithredu yn unol â'r gyfraith a rhoi sylw dyledus i hawliau'r rhai dan sylw.
- Gweithredu yn unol â pholisïau, gweithdrefnau a chanllawiau (cyhoeddus neu fewnol).
- Rhoi ystyriaeth briodol i arferion da sefydledig.
- Darparu gwasanaethau effeithiol, gan ddefnyddio staff cymwys sydd wedi eu hyfforddi'n briodol.
- Gwneud penderfyniadau rhesymol, ar sail yr holl ystyriaethau perthnasol.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, rhaid i chi gydymffurfio â'r gyfraith a rhoi sylw dyledus i hawliau'r rhai dan sylw. Dylech weithredu yn unol â'ch pwerau a'ch dyletswyddau statudol ac unrhyw reol arall sy'n rheoli'r gwasanaeth a ddarperir gennych. Dylech ddilyn eich polisïau, eich gweithdrefnau a'ch canllawiau eich hun, yn rhai wedi eu cyhoeddi neu'n rhai mewnol.

Dylech weithredu yn unol â safonau ansawdd cydnabyddedig, arferion da cydnabyddedig, neu'r ddau - er enghraifft, wrth ddarparu gofal clinigol neu gymdeithasol. Wrth ystyried cwynion am ofal clinigol a chymdeithasol, bydd yr Ombwdsmon yn ystyried ein [Safonau Clinigol](#) wrth benderfynu a oedd y gofal neu'r driniaeth a ddarparwyd o safon briodol.

Dylech fod yn effro i bosibiliadau lle bydd dull newydd yn arwain at well canlyniad neu wasanaeth. Pan fyddwch yn penderfynu gwyro oddi wrth eich canllawiau eich hun, safonau ansawdd cydnabyddedig neu arferion da sefydledig, dylech gofnodi pam.

Dylech ddarparu gwasanaethau effeithiol gyda staff cymwys sydd wedi eu hyfforddi'n briodol. Dylech gynllunio'n ofalus wrth gyflwyno polisiau a gweithdrefnau newydd. Pan fyddwch yn ddarostyngedig i ddyletswyddau statudol, safonau gwasanaeth cyhoeddus neu'r ddau, dylech gynllunio a blaenoriaethu eich adnoddau i'w cyflawni.

Wrth wneud penderfyniadau, dylech roi sylw priodol i'r ddeddfwriaeth a'r canllawiau perthnasol. Dylai gwneud penderfyniadau priodol roi sylw priodol i'r holl ystyriaethau perthnasol, anwybyddu rhai amherthnasol a chydbwysu'r dystiolaeth yn briodol.

Dylech asesu risgiau fel rhan o'r broses o wneud penderfyniadau a gwario arian cyhoeddus gyda gofal a phriodoldeb. Ar yr un pryd, wrth asesu risg, dylech sicrhau eich bod yn gweithredu'n deg ac yn rhesymol.

### **Astudiaeth Achos**

Derbyniodd yr Ombwdsmon gŵyn bod Cyngor Cymuned wedi methu ag ymateb i gŵyn iddo fethu â chyhoeddi cofnodion ei gyfarfodydd, yn groes i ofynion Deddf Llywodraeth Leol (Democratiaeth) (Cymru) 2013. Ar y cychwyn, gwrthododd yr Ombwdsmon ymchwilio i'r gŵyn ar ôl i'r Cyngor Cymuned gytuno i ymateb i'r gŵyn a thalu iawndal ariannol i'r achwynydd am yr amser a'r drafferth a brofodd. Wedi hynny, cysylltodd yr achwynydd eto â'r Ombwdsmon i ddweud, er fod y Cyngor Cymuned wedi anfon llythyr ato yn ymddiheuro, ynghyd â'r iawndal ariannol mewn arian parod a bostiwyd drwy ei flwch llythyrau mewn amlen, nid oedd y cofnodion wedi'u cyhoeddi eto. Felly, ymchwiliodd yr Ombwdsmon i'r gŵyn. Wedi i'r ymchwiliad ddechrau, ac ar ôl penodi Clerc newydd, cyhoeddodd y Cyngor Cymuned y cofnodion. Cytunodd hefyd i fabwysiadu polisi cwynion sy'n gydnaws â'r Polisi Cwynion Enghreifftiol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru.

### **Negeseuon Allweddol**

- Waeth pa mor fach, mae'n debygol y bydd gan bob darparwr gwasanaeth cyhoeddus gyfrifoldebau deddfwriaethol neu reoleiddiol y mae angen iddynt gydymffurfio â nhw. Yn yr achos hwn, roedd y methiant i gyhoeddi cofnodion cyfarfodydd y Cyngor Cymuned yn golygu bod diffyg tryloywder ynghylch ei weithgareddau ac nid oedd trigolion lleol yn gallu cwestiynu unrhyw benderfyniadau a wnaed yn y cyfarfodydd.
- Mae'r achos hwn hefyd yn dangos pwysigrwydd sicrhau bod gan ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus gynlluniau yn eu lle rhag ofn i aelodau allweddol o staff adael yn annisgwyl neu ar fyr rybudd. Yn yr achos hwn, gadawodd y Clerc blaenorol ac nid oedd y cynghorwyr yn gallu cyrchu gwefan y Cyngor am gyfnod o amser, a dyna pam na chafodd y cofnodion eu cyhoeddi.

## Egwyddor 2: Canolbwyntio ar y cwsmer

### Mae hyn yn cynnwys:

- Sicrhau bod pobl yn gallu cael gafael ar wasanaethau'n rhwydd.
- Dweud wrth bobl yn glir beth gallant ei ddisgwyl a beth rydych yn ei ddisgwyl ganddynt.
- Cadw at eich ymrwymadau, gan gynnwys unrhyw safon gwasanaeth a gyhoeddwyd.
- Delio â phobl yn gymwynasgar, yn brydlon ac yn sensitif, gan ystyried eu hamgylchiadau unigol.
- Ymateb i anghenion pobl yn hyblyg, gan gynnwys, lle bo hynny'n briodol, cydlynu ymateb gyda darparwyr gwasanaeth eraill.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylech ddarparu gwasanaethau sydd o fewn cyrraedd hawdd i bobl sy'n defnyddio eich gwasanaethau. Dylai eich polisïau a'ch gweithdrefnau fod yn glir a rhaid cael gwybodaeth gywir, gyflawn a dealladwy am y gwasanaeth.

Ceisiwch sicrhau bod cwsmeriaid yn glir am eu hawliau; am yr hyn y gallant ac na allant ei ddisgwyl gennych chi ac am eich cyfrifoldebau eich hun.

Dylech gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg a sicrhau nad yw pobl sy'n dymuno defnyddio gwasanaethau yn Gymraeg yn cael eu trin yn llai ffafriol na'r rhai sy'n defnyddio'r Saesneg.

Gwnewch yr hyn rydych chi'n dweud y byddwch chi'n ei wneud. Os byddwch chi'n ymrwymo i wneud rhywbeth, dylech gadw ato, neu egluro pam na allwch chi wneud hynny. Dylech chi fodloni'r safonau gwasanaeth rydych chi wedi eu cyhoeddi, neu roi gwybod i gwsmeriaid os na allwch chi wneud hynny.



Ymddwyn yn gymwynasgar, gan ddelio â phobl yn brydlon, o fewn amserlenni rhesymol ac o fewn unrhyw derfyn amser a gyhoeddwyd. Dylech ddweud wrth bobl os yw pethau'n cymryd mwy o amser nag y byddech chi neu nhw yn ei ddisgwyl.

Cyfathrebu'n effeithiol, gan ddefnyddio Cymraeg neu Saesneg clir fel bod pobl yn gallu deall mewn ffordd sy'n briodol iddynt ac i'w hamgylchiadau.

Trin pobl yn sensitif, gan ystyried eu hanghenion unigol, ac ymateb yn hyblyg i amgylchiadau'r achos. Lle bo'n briodol, dylech ddelio â phobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth mewn ffordd gydlynol gyda darparwyr eraill i sicrhau bod eu hanghenion yn cael eu diwallu; ac, os nad ydych yn gallu helpu, eu cyfeirio at ffynonellau eraill o gymorth.

Cofiwch fod angen ystyried gwneud addasiadau rhesymol ar gyfer pobl a allai fod angen cymorth ychwanegol - er enghraifft, oherwydd anabledd.

Byddwch yn ymwybodol, lle bo hynny'n briodol, o'r angen i ystyried eich dyletswyddau o dan Ddeddf Hawliau Dynol 1998.

### **Astudiaeth Achos**

Derbyniodd yr Ombwdsmon gŵyn bod Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu gwasanaethau seicoleg priodol i'w mab. Canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â chymryd camau prydlon i ddiwallu anghenion mab yr achwynydd ar ôl i wasanaeth seicoleg ddod i ben. O ganlyniad, gadawyd yr achwynydd a'i mab heb gefnogaeth ddigonol ar adeg pan gymhlethwyd ymddygiad heriol ei mab ymhellach gan y cyfyngiadau a osodwyd oherwydd COVID-19. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd tystiolaeth o gynllunio wrth gefn ar gyfer diwedd y gwasanaeth, ac na roddwyd gwybod i'r achwynydd am yr hyn i'w ddisgwyl. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd gynnal adolygiad i nodi unrhyw gleifion eraill ag anghenion clinigol heb eu diwallu o ganlyniad i gau'r gwasanaeth a'i fod yn cynnal adolygiad o'i wasanaethau seicoleg plant. Cytunodd y Bwrdd Iechyd hefyd i ymddiheuro i'r achwynydd am y methiannau a nodwyd.

### **Neges Allweddol**

- Pan fydd newidiadau sylweddol i wasanaethau yn digwydd, a allai effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau, dylai darparwyr gwasanaeth cyhoeddus sicrhau eu bod yn cyfathrebu'n glir â'r rhai yr effeithir arnynt a bod ganddynt gynlluniau clir ar waith i reoli'r newidiadau'n effeithiol.

## Egwyddor 3: Bod yn agored ac yn atebol

### Mae hyn yn cynnwys:

- Bod yn agored ac yn glir am bolisiâu a gweithdrefnau a sicrhau bod gwybodaeth, ac unrhyw gyngor a ddarperir, yn glir, yn gywir ac yn gyflawn.
- Datgan eich meini prawf ar gyfer gwneud penderfyniadau a rhoi rhesymau dros benderfyniadau.
- Trin gwybodaeth yn gymwys ac yn briodol.
- Bod yn gyfrifol am eich gweithredoedd, pa un a ydych yn darparu gwasanaethau eich hun neu drwy drefniadau contract neu gomisiynu trydydd parti.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylech drin gwybodaeth mor dryloyw ac mor agored ag y mae'r gyfraith yn ei ganiatáu. Dylai pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth dderbyn gwybodaeth ac, os yw'n briodol, cyngor sy'n glir, yn gywir, yn gyflawn, yn berthnasol ac yn amserol.

Byddwch yn agored ac yn onest wrth roi cyfrif am eich penderfyniadau a'ch gweithredoedd. Dylech nodi eich meini prawf ar gyfer gwneud penderfyniadau a rhoi rhesymau dros eich penderfyniadau.

Dylech drin a phrosesu gwybodaeth yn gymwys ac yn briodol yn unol â'r gyfraith. Er y dylai eich polisiâu a'ch gweithdrefnau fod yn dryloyw, fel sy'n ofynnol dan y gyfraith, dylech hefyd barchu preifatrwydd gwybodaeth bersonol a chyfrinachol. Edrychwch ar ein dogfen Materion Rheoli Cofnodion yn Dda i gael rhagor o arweiniad ynghylch hyn: <https://www.ombwdsmon.cymru/app/uploads/sites/2/2022/01/Materion-yn-ymwneud-a-Rheoli-Cofnodion-yn-Dda.pdf>.

Byddwch yn gyfrifol am weithredoedd eich staff a gweithredoedd pobl eraill sy'n gweithredu fel eich asiantau.

Pan fyddwch yn gwneud trefniadau gyda thrydydd partion i ddarparu gwasanaethau (boed o'r sector preifat, elusennol neu rywle arall yn y sector cyhoeddus), dylech sicrhau bod trefniadau llywodraethu cadarn ar waith. Dylai contractau a chytundebau gyda sefydliadau partner nodi'n glir pa gorff sy'n gyfrifol am ymateb i gwynion. Yn ogystal, dylai pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn fod yn glir ynghylch sut gallant wneud cwyn am y gwasanaeth a phwy sy'n gyfrifol am ddelio â'r mater. Mae angen i chi fod yn glir eich bod chi, fel y corff cyhoeddus sydd â chyfrifoldeb statudol dros ddarparu'r gwasanaeth, yn dal yn atebol amdano, ni waeth pwy sy'n darparu'r gwasanaeth yn ymarferol.

### **Astudiaeth Achos**

Cwynodd cwpl am y modd yr ymatebodd Cyngor Sir i ymchwiliad a gynhaliwyd o dan gam 2 o Weithdrefn Gwyno statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol i bryderon a godwyd ganddynt ynghylch diffyg darpariaeth gwasanaeth ar gyfer eu mab yn ei ardegau. O dan y drefn hon, mae ymchwiliad cam 2 yn cael ei gynnal gan berson allanol nid un o weithwyr y Cyngor. Roedd yr achwynwyr yn pryderu bod y Cyngor wedi ceisio dylanwadu ar yr ymchwilydd cam 2 i newid ei hadroddiad ac wedi gwrthod derbyn yr argymhellion a wnaeth. Canfu'r Ombwdsmon fod gweithredoedd y Cyngor, ar y gorau, yn rhoi'r argraff ei fod yn ceisio dylanwadu ar ganlyniad ymchwiliad cam 2. Canfu'r Ombwdsmon hefyd, pan wrthododd y Cyngor â derbyn yr argymhellion cam 2, iddo fethu â rhoi rhesymau da dros wneud hynny. Yn ogystal, canfu hefyd fod angen diwygio polisi allweddol i sicrhau bod ei feini prawf yn cyd-fynd â'r diffiniad deddfwriaethol o "anabledd". Cytunodd y Cyngor i ddiwygio'r polisi ac i ddarparu ymddiheuriad ac iawndal ariannol i'r achwynwyr.

### **Neges Allweddol**

Er y gallai fod rhesymau da pam fod darparwr gwasanaeth cyhoeddus yn anghytuno â chasgliadau asiant allanol y mae wedi'i gomisiynu (neu yn wir benderfyniad a argymhellwyd gan un o'i staff ei hun), mae angen i ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus fod yn glir ac yn agored ynghylch y rhesymau dros fynd yn groes i'r casgliadau hynny. Wrth wneud hynny, mae'n bwysig hefyd nad yw'r darparwr gwasanaeth cyhoeddus yn rhoi'r argraff ei fod yn amddiffynnol neu'n ddiystyriol.

## Egwyddor 4: Gweithredu'n deg ac yn gymesur

### Mae hyn yn cynnwys:

- Trin pobl yn ddiuedd, gyda pharch a chwarteisi.
- Trin pobl heb wahaniaethu na dangos rhagfarn anghyfreithlon a sicrhau nad oes gwrthdaro rhwng buddiannau.
- Delio â phobl a materion yn wrthrychol ac yn gyson.
- Sicrhau bod penderfyniadau a chatau gweithredu yn gymesur, yn briodol ac yn deg.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylech bob amser ddelio â phobl yn deg a chyda pharch. Dylech fod yn barod i wrando ar eich cwsmeriaid ac osgoi bod yn amddiffynol pan fydd pethau'n mynd o chwith.

Trin pobl yn gyfartal ac yn ddiuedd. Dylech ddeall a pharchu amrywiaeth eich cwsmeriaid a sicrhau mynediad teg at wasanaethau a thriniaeth waeth beth yw eu cefndir neu eu hamgylchedd.

Gwnewch yn siŵr bod eich gweithredoedd a'ch penderfyniadau yn rhydd rhag unrhyw ragfarn neu fuddiant personol a allai amharu ar y gweithredoedd a'r penderfyniadau hynny, a dylid datgan unrhyw wrthdaro rhwng buddiannau. Ni ddylech weithredu mewn ffordd sy'n gwahaniaethu'n anghyfreithlon yn erbyn unigolion neu fuddiannau penodol neu'n eu ffafrio'n anghyfiawn.

Sicrhewch bod pobl yn cael eu trin yn deg ac yn gyson, fel bod y rhai sydd mewn amgylchiadau tebyg yn cael eu trin mewn ffordd debyg. Dylai amgylchiadau unigol yr achos gyfiawnhau unrhyw wahaniaeth mewn triniaeth.

Wrth wneud penderfyniadau, ac yn enwedig wrth osod cosbau, cofiwch ymddwyn yn rhesymol a sicrhau bod y mesurau a gymerir yn gymesur â'r amcanion a geisir, yn briodol o dan yr amgylchiadau ac yn deg i'r unigolion dan sylw.

Rhaid i gyrrff cyhoeddus sicrhau eu bod yn gwneud penderfyniadau'n deg, gan roi ystyriaeth i amgylchiadau unigol unrhyw achos penodol. Felly, dylai cyrff cyhoeddus ystyried, o dan amgylchiadau achos penodol, a fyddai annheg neu'n afresymol cymhwyso polisi neu weithdrefnau'n llym, ac a fyddai'n rhesymol addasu neu wyro oddi wrth y polisïau neu weithdrefnau arferol hyn i osgoi'r annhegwch hwn. Dylid cyfiawnhau unrhyw wyriad o delerau Polisi y cytunwyd arno gan amgylchiadau unigol yr achos.

### **Astudiaeth Achos**

Wrth ymchwilio i gŵyn unigol yn erbyn Bwrdd Iechyd, canfu'r Ombwdsmon dystiolaeth a awgrymodd y gallai fod camweinyddu a methiant gwasanaeth yn y modd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi rheoli 16 claf arall a oedd yn aros am driniaeth am achos posibl o ganser y prostat. Ar yr adeg, dim ond cleifion a oedd yn cael triniaeth yng Nghymru yr oedd yn ofynnol adrodd amdanynt yn erbyn targedau amseroedd aros canser yng Nghymru; fodd bynnag, roedd 8 claf dan sylw wedi'u hatgyfeirio i Loegr am driniaeth. O ganlyniad, nid oedd y Bwrdd Iechyd wedi cynhyrchu "adroddiadau torri" nac adolygiadau niwed ar gyfer y cleifion hynny. Canfu'r Ombwdsmon, er nad oedd unrhyw ofyniad polisi ar y pryd i gynhyrchu adroddiadau torri neu gynnal adolygiadau niwed ar gyfer cleifion a atgyfeiriwyd am driniaeth yn Lloegr, ni ddylai lleoliad y driniaeth fod wedi gadael yr 8 claf mewn sefyllfa lle gwrthodwyd y broses adolygu niwed iddynt. Ers i'r materion yr ymchwiliwyd iddynt ddigwydd, mae canllawiau cenedlaethol wedi newid fel bod pob claf yn cael ei gynnwys o fewn trefniadau monitro amseroedd aros canser ni waeth ble y maent yn cael triniaeth.

### **Negeseuon Allweddol**

- **Mae'n bwysig bod darparwyr gwasanaeth cyhoeddus yn sicrhau bod pobl yn cael eu trin yn deg ac yn gyson. Yn yr achos hwn, cydymffurfiodd y Bwrdd Iechyd â'r polisi fel ag yr oedd ar y pryd. Fodd bynnag, arweiniodd hynny at ganlyniad annheg i grŵp o gleifion oherwydd lle cawsant eu hatgyfeirio am driniaeth.**
- **Dylai darparwyr gwasanaeth cyhoeddus sicrhau fod ganddynt brosesau digonol ar waith i fonitro yn briodol perfformiad gwasanaethau a gomisiynir gan drydydd parti.**

## Egwyddor 5: Gwneud pethau'n iawn

### Mae hyn yn cynnwys:

- Cydnabod camgymeriadau ac ymddiheuro lle bo hynny'n briodol.
- Unioni camgymeriadau'n gyflym ac yn effeithiol.
- Darparu gwybodaeth glir ac amserol am sut a phryd i apelio neu gwyno.
- Gweithredu trefn gwyno effeithiol, sy'n cynnwys cynnig ateb teg a phriodol pan gaiff cwyn ei chadarnhau.

Pan fydd camgymeriadau'n digwydd, ymddiheuro, esbonio beth aeth o'i le a chywiro pethau'n gyflym ac yn effeithiol.

Cydnabod y gall unioni pethau gynnwys:

- Adolygu unrhyw benderfyniad y canfuwyd ei fod yn anghywir.
- Adolygu a diwygio polisïau a gweithdrefnau y canfuwyd eu bod yn aneffeithiol, yn anymarferol neu'n annheg.
- Rhoi rhybudd digonol cyn newid y rheolau.

Cydnabod y gall eich gweithredoedd weithiau effeithio'n fwy ar unigolyn oherwydd ei amgylchiadau, er bod dyletswyddau statudol, safonau gwasanaeth neu'r ddau wedi cael eu bodloni. Dylech felly fod yn effro i hyn ac ymateb yn hyblyg er mwyn osgoi neu, lle bo'n briodol, unioni unrhyw effaith ormodol o'r fath.

Darparu gwybodaeth glir ac amserol am ddulliau y gall pobl apelio neu gwyno.

Darparu gwybodaeth am ffyrdd sefydliadol neu annibynnol priodol o ddatrys cwynion.

Dylech weithredu gweithdrefnau cwyno effeithiol, sy'n cydymffurfio â gofynion statudol (er enghraifft, ar gyfer iechyd<sup>1</sup> a gwasanaethau cymdeithasol<sup>2</sup>), os yw'n berthnasol, a chyda gweithdrefn trin cwynion enghreifftiol yr Awdurdod Safonau Cwynion,<sup>3</sup> os yw'n berthnasol, a chynnwys:

- Darparu gwybodaeth am ffynonellau posib o gymorth i bobl sy'n defnyddio eich gwasanaethau, yn enwedig i bobl sy'n teimlo bod y broses gwyno'n frawychus.
- Ymchwilio i gwynion yn drwyadl, yn brydlon ac yn ddiuedd.
- Darparu amrywiaeth briodol o atebion i'r achwynydd ac unrhyw rai eraill yr effeithir arnynt yn yr un modd pan gaiff cwyn ei chadarnhau. Fel isafswm, dylai amrywiaeth briodol o atebion gynnwys esboniad ac ymddiheuriad gan y darparwr gwasanaeth cyhoeddus i'r achwynydd, camau unioni, iawndal ariannol i'r achwynydd neu gyfuniad o'r rhain. Dylai'r rhwymedi a gynigir geisio rhoi'r achwynydd yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynnddi pe na bai dim wedi mynd o'i le. Lle nad yw hyn yn bosib, fel sy'n digwydd yn aml, dylai'r ateb a gynigir adlewyrchu'n deg y niwed mae'r achwynydd wedi ei ddiodef.

### Astudiaeth Achos

Derbyniodd yr Ombwdsmon gŵyn y bu oedi gormodol gan Fwrdd Iechyd wrth ymateb i gŵyn. Gwnaed y gŵyn yn wreiddiol ym mis Gorffennaf 2016, ond ni ddarparodd y Bwrdd Iechyd ymateb nes 4 blynedd yn ddiweddarach. Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon, er bod y gŵyn wedi'i chyflwyno mewn ffordd anarferol, fe'i trosglwyddwyd yn gywir ar y cychwyn i'r timau perthnasol. Yn anffodus, caeodd y Bwrdd Iechyd y gŵyn trwy gangymeriad yn 2017 ac yna gwrthododd yn anghywir ei hailagor y flwyddyn ganlynol ar y sail nad oedd gan yr achwynydd yr awdurdod i wneud y gŵyn, er bod yr achwynydd wedi darparu tystiolaeth dderbyniol o hyn fis ar ôl derbyn y gŵyn yn wreiddiol. Yn y pen draw, aildechreuodd y Bwrdd Iechyd ystyried y gŵyn ym mis Medi 2019, ond cymerodd dros 10 mis ar ôl hynny i ddarparu'r ymateb. Drwy gydol y cyfnod, ni chafodd ceisiadau'r achwynydd am ddiweddariadau eu hateb bob amser na hyd yn oed eu cydnabod. Mewn ymateb i ymchwiliad yr Ombwdsmon, cytunodd y Bwrdd Iechyd i ddarparu tystiolaeth ei fod wedi adolygu ei weithdrefnau rheoli cwynion i sicrhau nad oedd y materion a nodwyd

<sup>1</sup> [Gweithio i wella \(wales.nhs.uk\)](http://wells.nhs.uk)

<sup>2</sup> [Gweithdrefn gwynion y gwasanaethau cymdeithasol - LLYW.CYMRU](http://www.gwynion.gov.wales)

<sup>3</sup> [www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion](http://www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion)

yn codi eto ac i ddefnyddio'r achos fel astudiaeth achos wrth gynnal hyfforddiant mewnol ar ymdrin â chwynion. Cytunodd hefyd i ymddiheuro a rhoi iawndal ariannol i'r achwynydd.

### **Neges Allweddol**

Mae'n hollbwysig bod gan ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus brosesau digonol ar gyfer ymdrin â chwynion ar waith fel nad yw cwynion yn cael eu "colli" o fewn y system. Dylai hyn gynnwys sicrhau bod rhywun yn goruchwyllo'r gŵyn a bod y systemau a ddefnyddir yn cynnig mynediad hawdd at ddogfennau allweddol fel nad yw gwybodaeth bwysig – megis awdurdod yr achwynydd i wneud y gŵyn yn yr enghraifft hon – yn cael ei hanwybyddu.



## Egwyddor 6: Ceisio gwelliant parhaus

### Mae hyn yn cynnwys

- Adolygu polisiâu a gweithdrefnau yn rheolaidd i sicrhau eu bod yn effeithiol.
- Gofyn am adborth a'i ddefnyddio i wella gwasanaethau a pherfformiad.
- Sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o gwynion a defnyddio'r rhain i wella gwasanaethau a pherfformiad.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylech sefydlu prosesau i sicrhau bod polisiâu a gweithdrefnau'n cael eu hadolygu'n rheolaidd.

Pan fyddwch yn adolygu eich polisiâu a'ch gweithdrefnau, dylech fynd ati i geisio a chrosawu'r holl adborth, gan gynnwys canmoliaeth a chwynion, i wella eich perfformiad a'ch darpariaeth gwasanaeth cyhoeddus.

Cofnodwch ac adolygwch y gwersi a ddysgwyd o gwynion fel eu bod yn cyfrannu at ddatblygu a gwella gwasanaethau.

## Amdanom ni

Rydym yn gwasanaethu pobl Cymru mewn tair ffordd wahanol.

Ein swyddogaeth gyntaf yw delio â chwynion ynglŷn â chamweinyddu, methiant yn y gwasanaeth, neu fethiant i ddarparu gwasanaeth gan y rhan fwyaf o ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, fel:



Llywodraeth  
Leol



Y GIG (gan gynnwys  
Meddygon Teulu a  
deintyddion)



Landlordiaid  
Cymdeithasol  
Cofrestredig



Llywodraeth Cymru  
a'i chyrrff noddedig

Gellir gweld rhagor o wybodaeth am ein proses o ddelio â chwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru ar ein gwefan.

Ein hail swyddogaeth yw ystyried cwynion bod aelodau etholedig yr awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, a oedd yn gosod yr egwyddorion cydnabyddedig o ymddygiad y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus. Yn y swyddogaeth hon, gallwn ni ystyried cwynion ynglŷn â:



Cynghorau  
Cymuned



Cynghorau Sir a  
Chynghorau  
Bwrdeistref Sirol



Awdurdodau  
Tân



Awdurdodau  
Parciau  
Cenedlaethol

Gellir cael rhagor o wybodaeth am ein proses o ddelio â chwynion am ymddygiad aelod o awdurdod lleol ar [ein gwefan](#).

Ein trydedd swyddogaeth yw sbarduno gwelliant systemig o'r gwasanaethau cyhoeddus. Yn draddodiadol, rydym wedi gwneud hyn yn bennaf drwy roi cyhoeddusrwydd i'n canfyddiadau, er enghraifft, mewn adroddiad budd y cyhoedd ac adroddiadau thematig, llythyrau blynyddol at gyrff yn ein hawdurdodaeth a'n coflyfrau. Fodd bynnag, yn ystod 2019 cafodd y Ddeddf a oedd yn sefydlu ein swyddfa ni ei diwygio. Fel rhan o'r diwygiad, cawsom bwerau newydd i sbarduno gwelliant systemig. Gallwn yn awr ymgymryd ag ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, hyd yn oed os nad ydym wedi cael cwyn. Yn ogystal, gallwn ni osod safonau cwynion ar gyfer gyrff cyhoeddus yng Nghymru a monitro eu perfformiad wrth ddelio â chwynion.

# Darllen Pellach

## Deddfwriaeth

- Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

## Rheoliadau

- Rheoliadau Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011.

## Canllawiau

- Gweithio i Wella: Canllawiau ar ddelio â phryderon am y GIG ers 1 Ebrill 2011, Llywodraeth Cymru, Fersiwn 3 Tachwedd 2013
- Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, Llywodraeth Cymru, Gorffennaf 2014
- Materion Rheoli Cofnodion yn Dda, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Hydref 2021

## Adroddiadau

- Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Dydd ar ôl Dydd: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 2018

## Adnoddau ar-lein

- Yr Awdurdod Safonau Cwynion, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Yr Awdurdod Safonau Cwynion \(ombwdsmon.cymru\)](http://ombwdsmon.cymru)
- Safonau'r Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg: [Safonau'r Gymraeg \(comisiynyddygyymraeg.cymru\)](http://comisiynyddygyymraeg.cymru)

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150

Ffac: 01656 641199

Ebost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

Gwefan: [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)