Ombwdsmon Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

Gweithdrefn

Rhagair

1.1 Mae grym gan lawer o ddeiliaid swyddi Ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus drwy'r byd i ymgymryd ag ymchwiliadau ar eu liwt eu hunain.

1.2 Drwy'i ddefnyddio yn gynnil, mae'n rym i ymchwilio i broblem lle na dderbyniwyd cwyn neu lle mae gwybodaeth neu gŵyn/gwynion unigol yn awgrymu y gall problem fod yn eang neu'n systemig. Defnyddir y grym yn unig lle y bo'n briodol – cyfeirir pryderon at reoleiddwyr eraill, os ydyn nhw yn cael eu hystyried i fod yn gyrff mwy addas i'w dilyn nhw.

1.3 Mae'n debygol y bydd y grym 'ar ei liwt ei hun' yn dod yn bwysicach yn ein cymdeithas sy'n heneiddio, lle na all bobl fregus un ai gwyno, neu maen nhw ofn cwyno.

1.4 Bydd y grym yn ogystal yn cael ei ddefnyddio, ac yn fwy arferol, i ymestyn ymchwiliad am gŵyn ynglŷn â materion sy'n uniongyrchol gysylltiedig neu i gyrff eraill sydd ynghlwm â'r materion a gwynwyd amdanyn nhw.

1.5 Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn falch fod ei rym yn awr wedi cael ei ymgorffori i ddeddfwriaeth sy'n llywodraethu awdurdodaeth yr Ombwdsmon yng Nghymru.

Mathau o Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

a) Ymchwiliad Ehangach

2.1 Gall yr Ombwdsmon ymarfer ei ddisgresiwn i gychwyn amrediad eang o ymchwiliadau. Er enghraifft, gall ddymuno edrych ar:

- gyrff eraill yn yr un sector neu wasanaeth cyhoeddus â chorff y bu cwyno amdano yn wreiddiol
- pryderon ynglŷn â rhan o sector gwasanaeth cyhoeddus neu sector gwasanaeth cyhoeddus cyfan
- cwyn dienw
- cwyn gan 'chwythwr chwiban'
- pryderon a ddaethpwyd i'w sylw gan gyrff rheoleiddio, grwpiau cleifion, grwpiau defnyddwyr gwasanaethau, ASau/ACau, y cyfryngau ayyb.
- pryderon sy'n codi o ymchwiliadau'r OGCC ei hun neu o wybodaeth a gafwyd gan swyddogion yr Ombwdsmon

b) Ymchwiliad Estynedig

2.2 Ceir nifer o achosion pan all yr Ombwdsmon ddymuno ehangu ymchwiliad cyfredol i ystyriaeth o faterion cysylltiedig. Gall yr Ombwdsmon ddymuno symud ymchwiliad byw i gyfeiriad arall cysylltiedig. Er enghraifft,

gall ymchwiliad sydd ar y gweill am gŵyn yn erbyn meddyg teulu ddatgelu gwybodaeth o bryder ynglŷn â mater cysylltiedig sy'n ymwneud â'r Bwrdd Iechyd lleol. Gall fod tystiolaeth am broblem yn y Bwrdd Iechyd sydd y tu hwnt i reolaeth y meddyg teulu y bu cwyno amdano. Felly, gall yr Ombwdsmon ei ystyried yn briodol i ymestyn yr ymchwiliad cyfredol i gynnwys y Bwrdd Iechyd.

Awdurdodaeth a Dirprwyaeth

3.1 Gall yr Ombwdsmon ddechrau ymchwiliad ar ei liwt ei hun mewn perthynas ag unrhyw gyrff o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

3.2 Mae'n rhaid i benderfyniad i ddechrau ymchwiliad ar ei liwt ei hun sy'n unol â diffiniad "ymchwiliad ehangach" ym mharagraff 2a) uchod, gael ei gymryd gan yr Ombwdsmon.

3.3 Mae'r Ombwdsmon wedi dirprwyo awdurdod o dan baragraff 14 o Atodlen 1 o Ddeddf OGCC 2019 i'w Gyfarwyddwr Gwelliant, Cyfarwyddwr Ymchwiliadau a Rheolwyr Ymchwiliadau i ddechrau ymchwiliad ar eu liwt eu hunain sy'n unol â diffiniad "ymchwiliad estynedig" fel yr eglurwyd ym mharagraff 2b) uchod. Mae'r Ombwdsmon wedi dirprwyo awdurdod er mwyn penderfynu canlyniad ymchwiliad o'r fath i'w holl staff ymchwiliadol.

Awgrymiadau ar gyfer Ymchwiliadau Ehangach ar ei Liwt ei Hun

4.1 Gellir casglu awgrymiadau ar gyfer ymchwiliadau posibl ar ei liwt ei hun o nifer o ffynonellau, yn cynnwys:

- Awgrymiadau gan staff ymchwiliadol yr Ombwdsmon, sy'n deillio o ymchwiliadau sy'n bodoli/blaenorol neu gwynion a dderbyniwyd
- Awgrymiadau gan staff Gwelliant yr Ombwdsmon, o ganlyniad i bryderon ynglŷn â chorff, sector neu wasanaeth penodol
- Adroddiadau gan y cyfryngau
- Grwpiau defnyddwyr gwasanaethau, elusennau neu sefydliadau gwirfoddol
- Gwasanaethau eirioli

4.2 Anogir unigolion neu gyrff gyda syniadau i gwblhau a chyflwyno ffurflen, a fydd ar gael ar ei wefan a mewnrwyd staff yr Ombwdsmon. Mae'r ffurflen yn cofnodi'r testun a awgrymwyd, y cyrff i'w hymchwilio a pham ystyrir bod y mater yn deilwng o ymchwiliad (gweler Atodiad A).

4.3 Bydd yr Uned ar ei Liwt ei Hun yn cydnabod derbyn y ffurflenni ac yn asesu'r awgrymiadau (gweler Atodiad B). Bydd swyddogion yn ystyried a oes unrhyw weithredu cywirol wedi'i gynllunio gan y corff dan sylw, a fyddai'n gwneud yr ymchwiliad yn ddiangen. Gyda golwg ar

ystyriaethau Hawliau Dynol ac a fyddai ymchwiliad o fudd i'r cyhoedd, bydd swyddogion yn penderfynu a yw ymchwiliad ar ei liwt ei hun yn rhesymol ac yn gymesur, drwy ddefnyddio'r meini prawf isod.

Meini Prawf ar gyfer Ymchwilio

a) Ymchwiliad Ehangach

5.1 Dylai fod tystiolaeth ddigonol ar gael er mwyn dangos yr angen i gychwyn ymchwiliad ehangach 'ar ei liwt ei hun'.

5.2 Gall tystiolaeth:

- awgrymu y bu camweinyddiaeth systemig/methiant yn y gwasanaeth
- dangos bod camweinyddu systemig/methiant yn y gwasanaeth yn bodoli
- dangos bod potensial ar gyfer camweinyddu systemig/methiant yn y gwasanaeth
- awgrymu y gall y camweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth a nodwyd fod yn fwy eang a systemig.

5.3 Gall y dystiolaeth fod oddi wrth:

- yr achwynydd a/neu'r corff y cwynir amdano
- cofnodion cwynion yr Ombwdsmon
- tyst/tystion

- darparwyr gwasanaethau cyhoeddus eraill, sefydliadau'r trydydd sector a thrydydd parti arall

5.4 Mae'r dystiolaeth yn cael ei hasesu er mwyn sefydlu a yw'r meini prawf i gychwyn ymchwiliad yn cael eu cwrdd, gan gynnwys:

- a yw'r mater o fudd i'r cyhoedd
- a oes amheuaeth rhesymol bod camweinyddu systemig a all achosi unrhyw unigolyn i brofi anghyfiawnder neu galedi
- a yw'r pryderon a nodwyd yn rhai a fyddai'n effeithio ar grwpiau eang o ddinasyddion neu unigolion, yn arbennig felly os ydyn nhw yn fregus neu wedi cael eu hanfanteisio efallai (er enghraifft, unigolyn neu grŵp o unigolion a fyddai'n cael anhawster i wneud cwyn) ac sy'n ymddangos yn debygol o brofi anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r mater sy'n cael ei ystyried ar gyfer ymchwiliad.
- grym y dystiolaeth
- grym perswâd y dystiolaeth.

5.5 Os yw'r Ombwdsmon yn ystyried bod y meini prawf uchod yn cael eu cwrdd, bydd ymarfer ymgynghorol er mwyn ceisio cael barn ynglŷn â gwerth ymchwilio.

b) Ymchwiliad Estynedig

5.6 Pan mae'r Ombwdsmon eisoes wedi dechrau ymchwiliad i gŵyn ac mae ef/hi yn dymuno dechrau ymchwiliad ar ei liwt ei hun ynglŷn â materion sydd â chysylltiad sylweddol â'r mater sydd eisoes yn cael ei ymchwilio, bydd ef/hi yn dechrau ymchwiliad estynedig ar ei liwt ei hun.

5.7 Gellir cynnal ymchwiliad estynedig lle mae cwyn ynglŷn ag:

- un elfen o wasanaeth, a/neu
- ynglŷn ag un darparwr gwasanaeth

yn gysylltiedig yn agos â

- digwyddiad posibl arall o fethiant yn y gwasanaeth, a/neu
- darparwr gwasanaeth arall sy'n gysylltiedig.

5.8 Os yw'r Ombwdsmon yn ystyried bod y meini prawf uchod yn cael eu cwrdd, bydd darparwr/darparwyr y gwasanaeth a'r achwynydd yn cael eu hysbysu ynglŷn â'r penderfyniad i ymestyn yr ymchwiliad. Bydd y partïon sydd ynghlwm yn cael y cyfle i gyflwyno sylwadau a thystiolaeth fel rhan o'r broses ymchwilio. Os yw'r ymchwiliad estynedig yn ymwneud â gwasanaethau iechyd, bydd yr achwynydd yn cael y cyfle i symud y mater ymlaen o dan reoliadau 'Gweithio i Wella' fel dewis amgen, os ydyn nhw'n dymuno hynny.

Ymgynghori a hysbysu

6.1 Cyn dechrau ymchwiliad, mae'n rhaid i'r Ombwdsmon ymgynghori neu hysbysu, fel sy'n briodol:

a) Ymchwiliad Ehangach

6.2 Wrth gynllunio ar gyfer ymchwiliad ehangach, bydd yn ddoeth i ymgynghori ag un neu fwy o Gomisiynwyr Cymru, cyrff rheoleiddio neu'r Archwiliwr Cyffredinol. Gall fod yn bosibl i gydweithredu ag un o'r cyrff hyn, er mwyn cynnal ymchwiliad ar y cyd a chynhyrchu adroddiad ar y cyd. Yn ychwanegol, gall yr Archwiliwr Cyffredinol allu rhoi cyngor ynglŷn â'r dull mwyaf effeithiol o ymchwilio. Mewn rhai achosion, gall hefyd fod yn briodol i geisio cael barn y cyhoedd ehangach, drwy hysbysebu'r ymchwiliad arfaethedig ar wefan yr Ombwdsmon neu roi cyhoeddusrwydd iddo yn y cyfryngau.

b) Ymchwiliad Estynedig

6.3 Wrth gynllunio i ymestyn ymchwiliad i faes cysylltiedig, mae'n rhaid i'r Ombwdsmon hysbysu'r achwynydd, y corff sydd yn cael ei ymchwilio neu a fydd yn cael ei ymchwilio ac unrhyw unigolyn a all gael ei adnabod mewn perthynas â'r ymchwiliad mewn ffordd negyddol. Byddan nhw'n cael cyfle i roi sylwadau yn ystod yr ymchwiliad.

Cynnig ar gyfer Ymchwiliad Ehangach

7.1 Yn dilyn yr ymarfer ymgynghori, bydd yr Uned ar ei Liwt ei Hun yn paratoi cynnig i fanylu ar gwmpas yr ymchwiliad a'r amserlen gynlluniedig a'i gyflwyno i'r Ombwdsmon (gweler Atodiad B). Mae'n rhaid i'r cynnig nodi'r rhesymau am yr ymchwiliad ac amlinellu sut mae'n cwrdd â'r meini prawf i ymchwilio (gweler adran 5 uchod).

7.2 Mae'n rhaid i'r cynnig gael ei anfon at y corff neu'r cyrff a fydd yn cael eu cynnwys yn yr ymchwiliad, gyda gwahoddiad i roi sylwadau. Dylai unrhyw un sy'n cael ei enwi yn y cynnig a chyfeirio ato yn negyddol, gael y cyfle i roi sylwadau hefyd.

7.3 Bydd yr Ombwdsmon yn ystyried yr holl sylwadau ar y cynnig a bydd yn asesu a oes adnoddau ar gael yn y swyddfa, cyn penderfynu mynd ymlaen i ddechrau ymchwiliad ai peidio. Mae'n rhaid i'r Ombwdsmon gymeradwyo a rhannu'r cynnig terfynol gyda chyrff perthnasol, os yw'n dymuno symud ymlaen.

7.4 Os, yn dilyn ymgynghoriad, cymerir penderfyniad i beidio â dechrau ymchwiliad ehangach neu os cymerir penderfyniad i derfynu ymchwiliad ehangach, bydd yr Ombwdsmon yn paratoi datganiad o resymau a'i anfon at y corff/cyrff perthnasol sydd ynghlwm â'r mater a'r achwynydd os yw'n briodol.

Ymchwiliad

8.1 Pan mae'r Ombwdsmon wedi dechrau ymchwiliad, bydd yn cael ei reoli yn unol â'i brosesau sy'n bodoli ar gyfer ymdrin â chwynion yn OGCC.

Atodiadau

Atodiad A – Awgrym ar gyfer Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun

Atodiad B – Asesiad o Awgrym ar ei Liwt ei Hun

ATODIAD A

Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun

Awgrym

Enw/Sefydliad:	
Dyddiad:	
Pwnc (trosolwg byr):	
Corff/cyrff i'w hymchwilio:	
Enwch unrhyw un sydd wedi cael ei effeithio gan y mater hwn:	
Ychwanegwch unrhyw wybodaeth berthnasol arall:	

ATODIAD B

Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun

Asesiad o'r Pwnc a Awgrymwyd

(gan Uned ar ei Liwt ei Hun yn OGCC)

Awgrym gan:	
Dyddiad yr Awgrym:	
Aseswr:	
Dyddiad yr Asesiad:	
Adolygiad o'r Pwnc:	*Dylech chi gynnwys rhifau cyfeirnod unrhyw achosion perthnasol* *Atodwch unrhyw dystiolaeth berthnasol o'r ffeiliau achos*
Corff/cyrff i'w hymchwilio:	*A ydyn nhw o fewn awdurdodaeth?* *Ai nhw yw'r cyrff priodol?* *A oes yna gyrff perthnasol, eraill?*
Y rhai a gafodd eu heffeithio:	*A oes rhai eraill ar wahân i'r rhai a gafodd eu henwi?*

Gwybodaeth berthnasol arall:	*A ydym ni'n gwybod a yw'r cyrff perthnasol wedi ymdrin, neu yn ymdrin, â'r mater?* *A yw'r unigolion wedi gofyn am gymorth cyfreithiol mewn perthynas â'r mater?* *A oes pryderon ynglŷn â Hawliau Dynol?* *A fyddai ymchwiliad yn gymesur?* *A fyddai ymchwiliad o fudd i'r cyhoedd?*
Dadansoddiad ac Argymhelliad:	*Aseswch werth yr ymchwiliad arfaethedig yn erbyn y meini prawf ar gyfer ymchwiliadau 'Ar ei Liwt ei Hun'.*

Sut i gysylltu â ni

Ffôn 0300 790 0203

E-bost holwch@ombwdsmon.cymru

Ewch i'r wefan www.ombwdsmon.cymru

Ysgrifennwch at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter: @OmbudsmanWales

Gorffennaf 2019
Argraffwyd ar bapur wedi ei ailgylrchu 100%