



Cyflwyniad

Dyma daflen ffeithiau ar gyfer cyrff sydd o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon, gan egluro beth mae'r Ombwdsmon yn ei ddisgwyl oddi wrthynt o ran yr argymhellion y mae'n ei wneud yn ei adroddiadau neu'r camau gweithredu y mae'n cytuno arnynt i ddatrys cwyn heb gyhoeddi adroddiad ffurfiol. Nid yw'n ymdrin â phob manylyn o'n gweithdrefnau.

Egwyddorion cyffredinol

Rôl yr Ombwdsmon yw ystyried a yw'r sawl sy'n cwyno wedi wynebu anghyfiawnder o ganlyniad i gamweinyddu neu fethiant y gwasanaeth gan gorff o fewn ei awdurdodaeth. Os yw'r Ombwdsmon o'r farn bod y sawl sy'n cwyno wedi wynebu anghyfiawnder o'r fath, gall wneud argymhellion i adfer y sefyllfa.

Nid yw argymhellion yr Ombwdsmon yn rhwymo'r corff; serch hynny, caiff ei dderbyn yn gyffredinol y bydd cyrff yn cydymffurfio â nhw oni bai bod rhesymau eithriadol dros beidio â gwneud hynny.

Ceir dau fath o argymhellion gan yr Ombwdsmon. Mae'r math cyntaf wedi'i anelu at fynd i'r afael â'r anghyfiawnder i'r sawl sy'n cwyno. Gall gynnwys camau fel ymddiheuriad, darparu gwasanaeth y mae gan y sawl sy'n cwyno hawl iddo, datrys rhywbeth, neu iawndal ariannol. Mae'r ail fath wedi'i anelu at wella prosesau'r cyrff fel nad yw'r broblem yn digwydd eto. Gall gynnwys camau gweithredu fel cyflwyno neu ddiweddarau polisi neu ddarparu hyfforddiant staff.

Datrys yn gynnar

Mae'r Ombwdsmon yn falch o allu datrys pethau i'r sawl sy'n cwyno yn gynnar yn y broses. Os yw'n ymddangos o'n adolygiad cychwynnol o'r gŵyn bod rhywbeth wedi mynd o'i le a bod ateb amlwg, bydd y gweithiwr achos yn cysylltu â'r corff i ofyn iddynt wneud un neu fwy o'r camau gweithredu er mwyn datrys y mater. Os yw'r corff yn cytuno, yna bydd yr achos yn cau heb ymchwiliad. Yn y rhan fwyaf o achosion cynnar, ni fyddwn yn mynd ar drywydd y camau gweithredu y cytunwyd arnynt, ond efallai y byddwn yn

gofyn i'r corff ddarparu tystiolaeth ei fod wedi gwneud yr hyn a ddywedwyd mewn achosion penodol (er enghraifft, os yw'r sawl sy'n cwyno yn agored i niwed).

Ymchwiliadau

Pan fydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i gŵyn, gan amlaf, bydd yn dod â'r ymchwiliad i ben drwy gyhoeddi adroddiad neu'n dod â'r broses i ben ar ôl i'r corff gytuno ar y camau. Yn y naill achos a'r llall, byddwn yn gofyn i'r corff ddarparu tystiolaeth i ni ei fod wedi cyflawni unrhyw argymhellion a wnaed neu gamau gweithredu y cytunwyd arnynt.

Adroddiad drafft /cynnig setlo

Cyn cyhoeddi adroddiad terfynol neu ddod â'r ymchwiliad i ben, bydd yr Ombwdsmon wastad yn rhoi cyfle i'r sawl sy'n cwyno a'r corff i wneud sylw, ac yn achos y corff, cytuno ar unrhyw argymhellion arfaethedig. Dyma gyfle'r corff i gynnig unrhyw sylwadau ar y camau arfaethedig a'r terfynau amser i'w gwireddu, felly mae'n bwysig bod y corff yn eu hystyried yn ofalus. Yn benodol, mae'n bwysig bod y corff yn rhannu'r argymhellion arfaethedig gyda'r staff neu'r timau fydd yn gyfrifol am eu gweithredu, er mwyn sefydlu a yw'r argymhellion yn debygol o fod yn ddefnyddiol ac yn ymarferol i'w gweithredu. Dylai cyrff hefyd ein hysbysu os yw'r argymhellion arfaethedig yn dyblygu'r camau gweithredu sydd eisoes wedi'u gwireddu neu'n y broses o gael eu gwireddu. Os yw'r corff eisoes wedi cymryd (neu wrthi'n cymryd) camau effeithiol i ddatrys problem, efallai na fydd unrhyw werth i'r Ombwdsmon wneud argymhellion pellach ynglŷn â hynny.

Mae'r Ombwdsmon yn awyddus i sicrhau bod ei argymhellion yn effeithiol, felly os yw'r corff yn ystyried y gellir gwella'r argymhellion arfaethedig, dylai roi gwybod i ni. Bydd y gweithiwr achos yn hapus i drafod unrhyw gwestiynau neu sylwadau sydd gan y corff ynglŷn â'r argymhellion arfaethedig. Weithiau, os yw'r argymhellion arfaethedig yn debygol o fod yn gymhleth neu'n dechnegol, efallai y bydd y gweithiwr achos yn cysylltu â'r corff cyn cyhoeddi'r drafft i'w trafod.

Os yw'r corff yn cytuno ar yr argymhellion, dylai hysbysu'r gweithiwr achos o fewn y terfyn amser a bennwyd. Yna bydd y penderfyniad terfynol yn cael ei gyhoeddi. Ni ddylai cyrff weithredu'r argymhellion cyn i'r penderfyniad terfynol gael ei gyhoeddi, oni bai y cytunir ar hynny gyda'r gweithiwr achos.

Os nad yw'r corff yn cytuno ar un neu fwy o'r argymhellion, dylai roi resymau am hynny. Yna, byddwn ni'n ystyried y rhai yn ofalus yn ogystal ag unrhyw sylwadau a dderbyniwyd oddi wrth y sawl sy'n cwyno. Efallai y bydd angen i ni wneud ymholiadau pellach neu ofyn am gyngor proffesiynol, yn dibynnu ar y sylwadau a dderbyniwyd. Os yw'r argymhellion yn newid yn sylweddol o ganlyniad i'r sylwadau, mae'n debygol y byddwn yn cyhoeddi adroddiad drafft pellach er mwyn caniatáu i'r ddau barti gael cyfle pellach i wneud sylwadau. Serch hynny, ar ôl ystyried y sylwadau yn ofalus, os yw'r Ombwdsmon o'r farn y dylai'r argymhellion aros fel ag y maent, a bod y corff dal yn anghytuno, yna bydd yn ystyried cyhoeddi adroddiad cyhoeddus.

Adroddiad/penderfyniad terfynol

Ar ôl cytuno ar yr argymhellion, bydd yr Ombwdsmon yn cyhoeddi adroddiad terfynol neu lythyr penderfynu i'r sawl sy'n cwyno a'r corff. Bydd yn nodi'r argymhellion/camau gweithredu y cytunwyd arnynt a'r terfynau amser ar gyfer hysbysu'r Ombwdsmon fod y camau wedi'u cyflawni. Bydd y terfynau amser a nodwyd yn ymwneud â hysbysu'r Ombwdsmon fod y camau wedi'u gwireddu ac nid ar gyfer cyflawni'r camau eu hunain.

Hysbysu'r Ombwdsmon fod yr argymhellion wedi'u cwblhau

Dylai'r corff ddarparu tystiolaeth i'r Ombwdsmon o fewn y terfynau amser a nodwyd fod pob cam gweithredu unigol wedi'i gwblhau. Nid yw'n ddigon datgan bod yr argymhellion wedi'u gweithredu; bydd angen i ni weld tystiolaeth eu bod wedi cael eu gweithredu.

Yn aml, proses syml fydd darparu tystiolaeth fod argymhelliad wedi'i gwblhau (er enghraifft, copi o lythyr ymddiheuriad a anfonwyd at y sawl sy'n cwyno, neu gopi o bolisi diwygiedig ynghyd â thystiolaeth o sêl bendith y swyddog neu'r pwyllgor perthnasol). Mewn achosion mwy cymhleth, bydd y gweithiwr achos yn nodi pa dystiolaeth sydd ei hangen, a bydd yn hapus i drafod os nad yw'n glir.

Dylid anfon ymatebion i'r argymhellion i'n cyfeiriad e-bost arbennig caseinfo@ombwdsmon.cymru

Os am resymau da, nad yw'r corff yn gallu darparu'r dystiolaeth o fewn y terfynau amser y cytunwyd arnynt, dylai roi gwybod i'r gweithiwr achos cyn gynted â phosibl cyn y dyddiad cau. Yna bydd y gweithiwr achos yn penderfynu a ddylid ymestyn y dyddiad cau.

Os na dderbynnir ymateb gan y corff o fewn y terfynau amser y cytunwyd arnynt, yna anfonir neges e-bost yn awtomatig i'w atgoffa.

Argymhellion wedi'u cwblhau

Ar ôl i'r corff ddarparu'r holl dystiolaeth sy'n berthnasol i'r argymhellion, bydd y gweithiwr achos yn eu hystyried. Os yw'r Ombwdsmon yn fodlon bod yr argymhellion wedi'u bodloni, bydd llythyr neu e-bost yn cael ei anfon at y sawl sy'n cwyno a'r corff, yn cadarnhau bod y mater bellach wedi cau. Rydym yn anelu i wneud hynny o fewn cyfnod rhesymol o amser o dderbyn y dystiolaeth derfynol, serch hynny, efallai na fydd hynny'n bosibl os oes swm mawr o dystiolaeth i'w hystyried.

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

Os nad yw'r dystiolaeth a ddarparwyd yn foddhaol, bydd y gweithiwr achos yn cysylltu â'r corff ac yn gofyn iddo ddarparu'r dystiolaeth angenrheidiol. Bydd y gweithiwr achos yn egluro beth sydd ei angen ac yn cytuno ar ddyddiad cau newydd ar gyfer darparu'r wybodaeth.

Yn achlysurol iawn, bydd rhesymau da pam nad yw corff yn gallu cydymffurfio â'r argymhellion a wnaed, er enghraifft, os yw amgylchiadau yn newid neu'r sawl sy'n cwyno yn penderfynu nad ydynt eisiau i'r camau gweithredu blaenorol gael eu gwireddu. Yn yr achosion hynny, dylai'r corff drafod y mater gyda'r gweithiwr achos, fydd yn penderfynu a ddylid ymdrin â'r argymhelliad fel argymhelliad sydd wedi'i wireddu.

Os nad yw'r corff yn gwireddu un neu fwy o'r argymhellion a lle nad oes rheswm da dros hynny, bydd yr Ombwdsmon yn ystyried cyhoeddi adroddiad arbennig, lle bydd cyhoeddusrwydd yn ei cael ei roi i'r adroddiad hwnnw.

Cysylltu â ni

Os ydych chi'n ansicr a fyddai'r Ombwdsmon yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, [cysylltwch â ni](#), drwy ffonio 0300 790 0203 neu ebostio holwch@ombwdsmon.cymru

Mae'r ddogfen yma ar gael yn Gymraeg a Saesneg. Gallwch ysgrifennu atom yn Gymraeg a byddwn yn ymateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi cyn ymateb.

Holwch@ombwdsmon.cymru

0300 790 0203 Mae ein llinell ffôn ar agor rhwng 10yb-4yp Dydd Llun
- Dydd Gwener