Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Argymhellion a Chydymffurfiaeth ar gyfer Darparwr Gwasanaeth

Cyflwyniad

Mae'r daflen ffeithiau hon yn egluro beth rydym yn ei ddisgwyl gan gyrff sydd o fewn ein pwerau, pan fyddwn yn gwneud argymhellion yn ein hadroddiadau, neu pan fyddwn yn cytuno camau gweithredu gyda chorff i ddatrys cwyn, heb gyhoeddi adroddiad ffurfiol. Nid yw'n ymdrin â phob manylyn o'n gweithdrefnau.

Egwyddorion cyffredinol

Ein rôl yw ystyried a yw'r unigolyn sy'n cwyno wedi wynebu anghyfiawnder o ganlyniad i gorff o fewn ein pwerau wedi cael pethau yn anghywir. Os ydym o'r farn bod yr unigolynsy'n cwyno wedi wynebu anghyfiawnder, gallwn wneud argymhellion i adfer y sefyllfa.

Nid yw ein hargymhellion yn rhwymo'r corff yn gyfreithiol. Caiff ei dderbyn yn gyffredinol, serch hynny, y bydd cyrff yn cydymffurfio â nhw oni bai bod rhesymau eithriadol dros beidio â gwneud hynny.

Gallwn wneud dau fath o argymhellion. Mae'r math cyntaf wedi'i anelu at fynd i'r afael â'r anghyfiawnder i'r unigolyn sy'n cwyno. Gall gynnwys camau fel ymddiheuriad, rhoi gwasanaeth y mae gan yr unigolynsy'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 ddiweddaru polisi neu rhoi hyfforddiant i staff.

Datrys yn gynnar

Rydym yn falch o allu datrys pethau i'r unigolyn sy'n cwyno yn gynnar yn y broses. Os yw'n ymddangos o'n hadolygiad 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 i ddatrys y mater. Os yw'r corff yn cytuno, yna bydd yr achos yn cau heb ymchwiliad. Byddwn yn dilyn hynt y camau gweithredu a disgwyliwn i'r corff roi tystiolaeth ei fod wedi gwneud yr hyn a gytunwyd arnynt.

Ymchwiliadau

Pan fyddwn yn ymchwilio i gŵyn, gan amlaf, byddwn yn dod â'r ymchwiliad i ben drwy gyhoeddi adroddiad neu byddwn yn 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 roi 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, byddwn wastad yn rhoi cyfle i'r unigolyn sy'n cwyno a'r corff i wneud sylw ar unrhyw argymhellion arfaethedig, ac yn achos y corff, cytuno ar unrhyw argymhellion. 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. 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 penderfynu a yw'r argymhellion yn debygol o fod yn

ddefnyddiol ac yn ymarferol. Dylai cyrff hefyd ein hysbysu os yw'r argymhellion arfaethedig yn dyblygu'r camau gweithredu sydd eisoes wedi'u gwireddu neu sydd yn 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 ni wneud argymhellion pellach ynglŷn â hynny.

Rydym yn awyddus i sicrhau bod ein hargymhellion yn effeithiol, felly os yw'r corff yn credu 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 i drafod yr argymhellion a'r dystiolaeth ofynnol cyn cyhoeddi'r drafft.

Os yw'r corff yn cytuno ar yr argymhellion, dylai hysbysu'r gweithiwr achos o fewn y terfyn amser a bennwyd. Yna, byddwn yn cyhoeddi'r penderfyniad terfynol. 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 rhain yn ofalus yn ogystal ag unrhyw sylwadau a dderbyniwyd oddi wrth yr unigolynsy'n cwyno. Efallai y bydd angen i ni ofyn cwestiynau 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 arall i wneud sylwadau.

Serch hynny, ar ôl ystyried y sylwadau, os rydym o'r farn y dylai'r argymhellion aros fel ag y maent, a bod y corff dal yn anghytuno, yna byddwn yn ystyried cyhoeddi adroddiad cyhoeddus.

Adroddiad/penderfyniad terfynol

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

Dweud wrthym fod yr argymhellion wedi'u cwblhau

Dylai'r corff roi tystiolaeth i ni 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 i gefnogi eu bod wedi cael eu gweithredu.

Yn aml, proses syml fydd rhoi tystiolaeth fod argymhelliad wedi'i gwblhau (er enghraifft, copi o lythyr ymddiheuriad a anfonwyd at yr unigolyn 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 yng ngham adroddiad drafft yr ymchwiliad, 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.](mailto: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 dderbyniwn 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 rhoi'r dystiolaeth sy'n berthnasol i'r argymhellion, bydd y gweithiwr achos yn eu hystyried. Os rydym yn fodlon bod yr argymhellion wedi'u bodloni, byddwn yn anfon llythyr neu e-bost at yr unigolyn 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. Efallai na fydd hynny'n bosibl, serch hynny, 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 rhoddwyd yn foddhaol, bydd y gweithiwr achos yn cysylltu â'r corff ac yn gofyn iddo rhoi dystiolaeth. Bydd y gweithiwr achos yn egluro beth sydd ei angen ac, os yn briodol, yn cytuno ar ddyddiad cau newydd ar gyfer rhoi'r wybodaeth.

Yn achlysurol iawn, bydd rhesymau da pam nad yw corff yn gallu cydymffurfio â'r argymhellion a wnaed: os yw amgylchiadau yn newid, er enghraifft, neu'r unigolyn 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, byddwn yn ystyried cyhoeddi adroddiad arbennig, lle caiff cyhoeddusrwydd ei roi i'r adroddiad hwnnw.

Cysylltu â ni

Os ydych chi'n ansicr a fyddwn yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, cysylltwch â ni, drwy ffonio 0300 790 0203.