
Y Broses Ymdrin â Chwynion - Crynodeb

Cynnwys

1	Cyflwyniad.....	1
2	Aseiad Cychwynnol.....	1
3	Aseiad Pellach.....	2
4	Ymchwiliad.....	2
5	Adroddiad.....	3
6	Adroddiad Arbennig.....	4
7	Adolygu Penderfyniadau.....	4

1 Cyflwyniad

Y broses ar gyfer ystyried cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaethau gan gyrff cyhoeddus.

Mae proses ar wahân ar gyfer cwynion bod y [Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau](#) wedi cael ei dorri.

2 Asesiad Cychwynnol

2.1 Mae'r holl gwynion ac ymholiadau'n cael eu hystyried i ddechrau gan y Tîm Asesu Cwynion (CAT). Mae taflen ffeithiau am yr hyn a wnawn pan fyddwn yn derbyn cwyn am gorff cyhoeddus ar gael [yma](#).

2.2 Mae gan swyddogion CAT awdurdod dirprwyedig yr Ombwdsmon i benderfynu ynghylch y canlynol:

- Bod y gŵyn oddi mewn i awdurdodaeth yr Ombwdsmon - os nad yw, nid oes modd ei hystyried,
- Bod yr Ombwdsmon yn gallu ystyried y gŵyn - Yn gyffredinol, nid yw'r Ombwdsmon yn gallu ystyried materion os oes llwybr apelio arall neu pan fo proses gyfreithiol wedi dechrau.
- A yw'r gŵyn cyn ei hamser - os nad yw'r corff wedi cael cyfle i ystyried ac ymateb, nid yw'n debygol y bydd yr Ombwdsmon yn ei hystyried,
- A yw'r gŵyn yn amserol - os yw'r digwyddiadau wedi bod fwy na blwyddyn ynghynt, nid yw'n debygol y bydd yr Ombwdsmon yn ei hystyried,
- A oes gwerth mewn ymchwilio i'r gŵyn - os nad oes modd i'r Ombwdsmon gyflawni unrhyw beth ar ran yr achwynydd, nid yw'n debygol o ymchwilio ymhellach i'r gŵyn,
- A oes modd setlo'r gŵyn - bydd swyddogion CAT yn datrys cwynion drwy gyfrwng setliad os yw hynny'n bosib.

- 2.3 Bydd swyddogion CAT yn rhoi gwybod i'r achwynydd os yw unrhyw un o'r uchod yn berthnasol i'w gŵyn.
- 2.4 Os oes angen ystyriaeth fanylach i'r gŵyn, caiff ei throsglwyddo i Swyddog Ymchwilio, i'w hasesu ymhellach.

3 Asesiad Pellach

- 3.1 Mae Swyddog Ymchwilio'n ystyried y gŵyn o'r newydd, i benderfynu a yw'n un y gall yr Ombwdsmon ymchwilio iddi. Rhoddir ystyriaeth hefyd i'r canlyniadau y gellir eu cyflawni drwy ymchwiliad, gan gynnwys unrhyw ganlyniadau sy'n cael eu pennu gan yr achwynydd. Mae taflen ffeithiau ar y rhwymedïau sydd ar gael i'r Ombwdsmon ar gael [yma](#).
- 3.2 Ar y cam hwn, gall y gŵyn gael ei:
 - gwrthod am un o'r rhesymau a nodwyd ym mharagraff 2.2.
 - setlo.
 - trosglwyddo i'r Tîm Ymchwilio i'w hystyried.
- 3.3 Mater i'r Ombwdsmon yw penderfynu ar y datrysiad mwyaf priodol i gŵyn. Os bernir bod setliad yn briodol, bydd yr Ombwdsmon yn monitro bod y corff yn cydymffurfio â thelerau'r setliad, pan fo angen.

4 Ymchwiliad

- 4.1 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn ystyried ymhellach y wybodaeth a ddarparwyd gan yr achwynydd a'r corff, ac yn penderfynu a yw hwn yn fater y gellir ymchwilio iddo neu ei setlo (gweler paragraff 3.3 uchod). Os nad yw'r gŵyn yn un y gall yr Ombwdsmon ymchwilio iddi, caiff yr achwynydd wybod hynny (gweler adran 3).
- 4.2 Bydd yr achwynydd a'r corff y gwneir cwyn amdano'n cael gwybod drwy lythyr os gwneir penderfyniad i ymchwilio i gŵyn. Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn cael ei amlinellu. Bydd yr achwynydd yn cael cyfle i roi sylwadau neu i newid cwmpas y gŵyn ar y cam hwn.

4.3 Yn ystod yr ymchwiliad, mae'n bosib y gofynnir am wybodaeth gan:

- Yr achwynydd
- Y corff y gwneir cwyn amdano
- Cynghorwyr proffesiynol yr Ombwdsmon gan ystyried [safonau clinigol yr Ombwdsmon](#)
- Trydydd partïon / tystion

Mater i'r Ombwdsmon benderfynu arno yw ffynhonnell y dystiolaeth a'r pwys a roddir ar y dystiolaeth.

4.4 Mae modd addasu cyfeiriad ymchwiliad unrhyw bryd.

4.5 Gellir setlo'r gŵyn ar y cam hwn neu gellir dod â'r ymchwiliad i ben.

5 Adroddiad

5.1 Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, bydd llythyr penderfyniad neu adroddiad yn cael ei baratoi. Os yw'r ymchwiliad wedi canfod tystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth, bydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, a bydd argymhellion priodol yn cael eu gwneud ar sail y methiannau a nodwyd. Os nad oes tystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth, ni fydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, ac ni fydd camau pellach yn cael eu cymryd.

5.2 Os bydd adroddiad yn cael ei gyhoeddi, bydd fersiwn ddrafft o'r adroddiad yn cael ei roi i'r achwynydd a'r corff fel arfer. Bydd unrhyw sylwadau a dderbynnir yn cael eu hystyried a'r adroddiad yn cael ei adolygu cyn cyhoeddi adroddiad terfynol. Bydd y broses o gydymffurfio â'r argymhellion yn cael ei monitro a'i dilyn nes bod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn fodlon bod yr argymhellion wedi cael eu gweithredu'n llawn.

5.3 Cyhoeddir penderfyniad yr Ombwdsmon fel a ganlyn:

- Adroddiad er Budd y Cyhoedd – pan mae'r gŵyn yn cael ei chadarnhau'n sylweddol; pan nad yw'r corff wedi derbyn argymhellion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, neu pan mae'r Ombwdsmon yn ystyried bod y materion a geir yn yr adroddiad er budd y cyhoedd a bod angen eu cyhoeddi. Mae enghreifftiau o adroddiadau er budd y cyhoedd ar gael [yma](#).
- Llythyr/Adroddiad nad yw er Budd y Cyhoedd – pan mae cwyn yn cael ei chadarnhau'n rhannol neu'n llawn a phan mae'r corff wedi cytuno i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon; pan nad yw cyhoeddi adroddiad er budd y cyhoedd, neu pan na chaiff cwyn ei chadarnhau. Mae'r adroddiadau hyn ar gael i'r cyhoedd ar gais ac mae crynodebau o'r penderfyniadau ar gael [yma](#).

6 Adroddiad Arbennig

Os bydd corff yn methu gweithredu unrhyw argymhellion sydd yn yr adroddiad yn foddhaol, neu os bydd yn methu cydymffurfio â thelerau setliad, efallai y caiff Adroddiad Arbennig ei gyhoeddi.

7 Adolygu Penderfyniadau

- 7.1 Caiff achwynwyr wneud cais ysgrifenedig am adolygu penderfyniad Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, o fewn 20 diwrnod i'w dderbyn. Mae'n rhaid iddynt ddangos bod tystiolaeth newydd i'w hystyried neu fod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi methu rhoi ystyriaeth briodol i wybodaeth a oedd wedi'i darparu eisoes. Bydd ceisiadau am Adolygu yn cael eu hanfon at Swyddog Adolygu ac Ansawdd Gwasanaeth yr Ombwdsmon i'w hystyried. Mae'r daflen ffeithiau ar gyfer gofyn am adolygiad ar gael [yma](#).
- 7.2 Mae penderfyniad y Swyddog Adolygu ac Ansawdd Gwasanaeth yn derfynol ac yn dod â rhan yr Ombwdsmon mewn cwyn i ben.