
Y Broses Ymdrin â Chwynion - Crynodeb

Cynnwys

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

1 Cyflwyniad

- 1.1 Dyma grynodeb o broses yr Ombwdsmon ar gyfer ystyried cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaethau gan gyrff cyhoeddus.
- 1.2 Mae proses ar wahân ar gyfer cwynion bod [y Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau](#) wedi'i dorri.

2 Asesiad Cychwynnol

- 2.1 Mae'r holl gwynion a'r ymholiadau yn cael eu hystyried i ddechrau gan y Tîm Asesu Cwynion (CAT). Mae taflen ffeithiau ar 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:
 - A yw'r gŵyn oddi mewn i awdurdodaeth yr Ombwdsmon - os nad ydyw, ni ellir ei hystyried,
 - A yw'r 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 yn gynamserol - 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 ystyried y gŵyn yn fanylach, caiff ei throsglwyddo i Swyddog Ymchwilio, i'w hasesu ymhellach.

3 Asesiad Pellach

- 3.1 Mae Swyddog Ymchwilio yn 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 gan ymchwiliad, gan gynnwys unrhyw ganlyniadau a nodir gan yr achwynydd. Mae taflen ffeithiau ar yr rhwymedïau sydd ar gael i'r Ombwdsmon ar gael [yma](#).
- 3.2 Yn y cam hwn, mae'n bosibl i'r gŵyn gael ei:
 - Gwrthod am un o'r rhesymau a nodir ym mharagraff 2.2.
 - Setlo.
 - Trosglwyddo i'r Tîm Ymchwilio iddynt feddwl amdani.
- 3.3 Yr Ombwdsmon sy'n penderfynu ar y datrysiad mwyaf priodol i gŵyn. Os bernir bod setliad yn briodol, bydd yr Ombwdsmon yn monitro cydymffurfiaeth y corff â thelerau setliadau, pan fo angen.

4 Ymchwiliad

- 4.1 Bydd y Swyddog Ymchwilio yn rhoi ystyriaeth bellach i'r 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 Ombwdsmon yn gallu ymchwilio i'r gŵyn, caiff yr achwynydd ei hysbysu (gweler adran 2).

- 4.2 Bydd yr achwynydd a'r corff y cwynir amdano yn cael eu hysbysu trwy lythyr os gwneir penderfyniad i ymchwilio i gŵyn. Bydd cwmpas yr ymchwiliad yn cael ei amlinellu. Yn ystod y cam hwn, bydd yr achwynydd yn cael cyfle i wneud sylwadau neu ofyn am newid cwmpas y gŵyn.
- 4.3 Yn ystod yr ymchwiliad, gellir gofyn am wybodaeth gan:
- yr achwynydd
 - y Corff sy'n destun i'r gŵyn
 - cynghorwyr proffesiynol yr Ombwdsmon, gan ystyried [safonau clinigol yr Ombwdsmon](#)
 - trydydd partïon / tystion
- 4.4 Yr Ombwdsmon sy'n penderfynu ar ffynhonnell y dystiolaeth a'r pwysau a roddir ar y dystiolaeth.
- 4.5 Gellir addasu cyfeiriad ymchwiliad ar unrhyw adeg.
- 4.6 Yn ystod y cam hwn, gellir setlo'r gŵyn neu roi'r gorau i'r ymchwiliad.

5 Adroddiad

- 5.1 Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, bydd llythyr penderfyniad neu adroddiad yn cael ei baratoi. Os daw ymchwiliad o hyd i dystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth, sydd wedi achosi anghyfiawnder, bydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, a bydd argymhellion priodol, yn seiliedig ar y methiannau a nodwyd, yn cael eu gwneud. Os nad oes dystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth, a/neu ddim dystiolaeth o anghyfiawnder, ni fydd y gŵyn yn cael ei chadarnhau, ac ni chymerir unrhyw gamau pellach.
- 5.2 Os bydd adroddiad yn cael ei gyhoeddi, mae fersiwn drafft o'r adroddiad fel arfer yn cael ei ddsbarthu i'r achwynydd a'r corff. Caiff unrhyw sylwadau a dderbynnir ei hystyried a chaiff yr adroddiad ei adolygu, cyn cyhoeddi

adroddiad terfynol. Mae cydymffurfriad ag argymhellion yn cael ei fonitro a'i ddilyn nes bod OGCC yn fodlon bod yr argymhellion wedi'u gweithredu'n llawn.

5.3 Cyhoeddir penderfyniad yr Ombwdsmon naill ai fel a ganlyn:

- Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus – pan mae'r gŵyn yn cael ei chadarnhau'n sylweddol; pan nad yw'r corff wedi derbyn argymhellion OGCC, neu pan mae'r Ombwdsmon yn ystyried bod y materion a geir yn yr adroddiad hwn o ddiddordeb i'r cyhoedd a bod angen eu cyhoeddi. Mae enghreifftiau o adroddiadau diddordeb cyhoeddus ar gael [yma](#).
- Adroddiad/Llythyr Nad yw o Ddiddordeb Cyhoeddus – 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 oes diddordeb cyhoeddus wrth gyhoeddi adroddiad, neu pan na chaiff cwyn ei chadarnhau. Mae crynodebau o'r penderfyniadau hyn ar gael [yma](#) (hyd at Ebrill 2021) neu [yma](#) (o Ebrill 2021 ymlaen).

6 Adroddiad Arbennig

- 6.1 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 adolygiad o'r penderfyniad, o fewn 20 diwrnod i'w dderbyn. Mae'n rhaid iddynt ddangos bod tystiolaeth newydd i'w hystyried, neu fod yr Ombwdsmon wedi methu rhoi ystyriaeth briodol i wybodaeth a oedd wedi'i darparu eisoes. Anfonir Ceisiadau am Adolygu ymlaen at Swyddog Adolygu ac Ansawdd Gwasanaeth yr Ombwdsmon, ar gyfer eu hystyried. Mae'r daflen ffeithiau ar gyfer gwneud cais am adolygiad ar gael [yma](#).

- 7.2 Mae penderfyniad y Swyddog Adolygu ac Ansawdd Gwasanaeth yn derfynol ac yn cloi ymwneud yr Ombwdsmon â chwyn.

8 Adolygiad a Chyhoeddiad

- 8.1 Caiff y ddogfen hon ei hadolygu pob dwy flynedd o leiaf a chaiff ei chyhoeddi'n fewnol ac yn allanol.