Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Materion yn ymwneud â Rheoli Cofnodion yn Dda

Cynnwys

Rhagair..3
Pam fod rheoli cofnodion yn dda yn bwysig..4
Egwyddorion rheoli cofnodion yn dda...5
1. Gwybod pa gofnodion sy'n cael eu cadw a phwy sy'n gyfrifol amdanynt...6
2. Bod â systemau rheoli cofnodion effeithiol..8
3. Cadw cofnodion yw gywir ac yn gyfredol 9
4. Sicrhau bod cofnodion yn gynhwysfawr, yn berthnasol ond heb fod yn ormodol 10
5. Creu cofnodion dibynadwy...11
6. Sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o'r hyn a ddisgwylir ganddynt...12
7. Storio cofnodion yn ddiogel fel bod modd cael gafael arnynt yn hawdd pan fo angen 13
Casgliad 14
Amdanom ni..15

Rhagair

Fe wyddom fod y gwaith o ddarparu gwasanaethau i aelodau'r cyhoedd yn gallu bod yn brysur ac yn heriol iawn. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol nad yw'r arfer o gadw cofnodion da mewn llawer o sefydliadau yn cael y flaenoriaeth y mae'n ei haeddu. Ni ellir pwysleisio digon mor bwysig yw cadw cofnodion da. Mae cofnodion yn darparu tystiolaeth o weithgaredd. Gallant helpu i egluro pam y gwnaed penderfyniad, pwy a'i gwnaeth a phryd. Maent yn angenrheidiol i greu hyder mewn unrhyw broses benderfynu, i hyrwyddo atebolrwydd a thryloywder, ac i alluogi eraill i wirio'r hyn a wnaed. Felly, mae cadw cofnodion yn dda yn hanfodol er cof corfforaethol.

Mae rheoli cofnodion yn dda hefyd yn cynorthwyo awdurdodau lleol i gydymffurfio'n llawn â'u rhwymedigaethau o dan ddeddfwriaeth hawliau gwybodaeth. Rwy'n annog pob corff cyhoeddus i gyrchu a dilyn Canllawiau'r Comisiynydd Gwybodaeth ar ei wefan.

Nid yw'r cyhoeddiad hwn yn rhoi arweiniad manwl ar sut i greu cofnodion - dylid ei gynnwys ym mholisïau a gweithdrefnau sefydliadau. Nod y canllaw hwn yw dangos pwysigrwydd cadw cofnodion o ansawdd da a sut y gallai methu â gwneud hynny arwain at fy swyddfa'n canfod y bu camweinyddu neu fethiant gwasanaeth ar ran corff cyhoeddus. Ei nod yw dangos pam mae'r diwylliant o gadw cofnodion da yn hanfodol i sector cyhoeddus ymatebol. Caiff ei gynnwys ei ffurfio o'n profiad wrth ymdrin â chwynion ac ymchwiliadau a gynhaliwyd dros nifer o flynyddoedd.

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Pam fod rheoli cofnodion yn dda yn bwysig

Pan fydd rheoli cofnodion yn dda yn rhan annatod o fewn diwylliant sefydliad, mae'n cefnogi darparu gwasanaethau cyhoeddus o ansawdd uchel. Mae hefyd yn hanfodol i fodloni rhwymedigaethau statudol o dan ddeddfwriaeth diogelu data a rhyddid gwybodaeth. Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn tynnu sylw at fanteision ehangach “cefnogi mynediad at wybodaeth, gwneud yn siŵr eich bod yn gallu canfod gwybodaeth am weithgareddau’r gorffennol, a galluogi defnydd mwy effeithiol o adnoddau.”[1]

Rydym yn aml yn dod ar draws rhai enghreifftiau rhagorol o gadw cofnodion yn da wrth wneud ein gwaith. Rydym hefyd yn gweld canlyniadau arferion cadw cofnodion gwael. Er enghraifft, daeth ein **Hadroddiad Thematig: Colli Cyfiawnder, Colli Cofnodion a Cholli Cyfleodd** o hyd i broblemau sylweddol gydag ansawdd cadw cofnodion, gan gynnwys diffyg cofnodion ynghylch pwy wnaeth benderfyniadau allweddol, sut y gwnaed y penderfyniadau hynny, a beth y cytunwyd arno mewn gwirionedd.

Mae ein pwerau yn ein galluogi i:

- Gyhoeddi adroddiadau, gan dynnu sylw at ble mae problemau wedi digwydd.
- Argymell newidiadau i arferion presennol.
- Sicrhau iawndal ar gyfer unigolion.

Rydym yn cydnabod y gallai ein hadroddiadau arwain at feirniadaeth gyhoeddus ehangach ar gyrff cyhoeddus, gan arwain o bosibl at ddifrodi enw da. Fodd bynnag, ein blaenoriaeth yw gwella gwasanaethau cyhoeddus Cymru, a bwriad ein hadroddiadau yw cefnogi'r nod hwnnw. Felly, mae'r canllawiau hyn yn cynnwys manylion sawl achos lle canfuom dystiolaeth o reoli cofnodion yn wael ac yn edrych ar ein canfyddiadau a'n hargymhellion yn rhai o'r achosion hyn. Mae’r enghreifftiau o achosion yn dangos beth all fynd o'i le ac yn ein hatgoffa i gyd bod angen rhoi sylw dyledus i reoli cofnodion da fel rhan annatod o ddarparu gwasanaethau cyhoeddus. Er bod llawer o’r enghreifftiau’n ymwneud â gwasanaethau iechyd a gwasanaethau awdurdodau lleol, mae’r negeseuon allweddol yn berthnasol i bob corff cyhoeddus yng Nghymru. Rydym yn gobeithio y bydd y cyhoeddiad yn ddefnyddiol i chi.

[1] Rheolaeth a diogelwch cofnodion | ICO

Dyma beth mae cadw cofnodion yn dda yn ei olygu

- Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadol, busnes ac atebolrwydd.
- Creu cofnod ysgrifenedig o benderfyniadau a materion allweddol a drafodir mewn cyfarfodydd, sgyrsiau, e-byst a fformatau cyfathrebu eraill.
- Dogfennu'r rhesymau dros benderfyniadau.
- Arbed cofnodion mewn ffordd strwythuredig neu reoledig fel y gellir eu holrhain yn hawdd.
- Dilyn unrhyw bolisïau a gweithdrefnau perthnasol.

Mae gwneud cofnodion amserol, cyflawn a chywir yn ganolog i reoli cofnodion yn dda, ond mae hefyd yn bwysig bod cofnodion yn drefnus ac yn hygyrch, ac nad ydyn nhw'n ormodol nac yn cael eu cadw'n hwy na'r hyn sydd ei angen. Rhaid defnyddio synnwyr cyffredin i sicrhau bod cofnodion synhwyrol, cywir, agored a chymesur yn cael eu cynnal. Disgwyliwn i sefydliadau fod â systemau a phrosesau rheoli cofnodion cywir ar waith, gan gynnwys eu trefniadau eu hunain ar gyfer adolygu a monitro eu cydymffurfiad eu hunain â rheoliadau, arfer da a'u gweithdrefnau.

Egwyddorion rheoli cofnodion yn dda

Gellir rheoli cofnodion yn dda trwy ddilyn nifer o egwyddorion allweddol. Mae'r rhain yn cynnwys:

1. Gwybod pa gofnodion sy'n cael eu cadw a phwy sy'n gyfrifol amdanynt.
2. Bod â systemau rheoli cofnodion effeithiol ar waith.
3. Cadw cofnodion yw gywir ac yn gyfredol.
4. Sicrhau bod cofnodion yn gynhwysfawr, yn berthnasol ond heb fod yn ormodol.
5. Creu cofnodion dibynadwy.
6. Sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o'r hyn a ddisgwylir ganddynt.
7. Storio cofnodion yn ddiogel fel bod modd cael gafael arnynt yn hawdd pan fo angen.

1. Gwybod pa gofnodion sy'n cael eu cadw a phwy sy'n gyfrifol amdanynt

Mae hyn yn cynnwys:

- Bod â chofrestr asedau gwybodaeth yn ei lle sy'n manylu ar y mathau o gofnodion sydd gan y sefydliad a pham.
- Bod â rheolaethau ar waith i reoli sut mae cofnodion yn cael eu prosesu ar ei ran gan drydydd partïon.

Yn y sector cyhoeddus, dylid edrych ar rheoli cofnodion fel swyddogaeth gorfforaethol graidd, yn ogystal â rhwymedigaeth statudol. Y swyddog uchaf mewn corff cyhoeddus sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol am ei gydymffurfiaeth rheoli cofnodion. Felly, mae'n bwysig iddynt reddfu diwylliant o atebolrwydd o fewn eu sefydliad. Mae arweinyddiaeth o'r brig yn helpu i greu diwylliant o gadw cofnodion yn dda mewn sefydliadau, gan arwain at fwy o effeithlonrwydd busnes, llai o risg a gwell gwybodaeth gorfforaethol.

Dylai cyrff cyhoeddus hefyd ystyried eu cyfrifoldebau ehangach o ran rheoli cofnodion yn unol ag Adran 46 o God Ymarfer y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae'r rhain yn cynnwys rhoi trefniadau ar waith sy'n cefnogi rheoli cofnodion, cael systemau storio effeithlon ac effeithiol ar gyfer cofnodion, a gwybod pa gofnodion sydd ganddynt a ble maent.

Mae gwefannau'r Archifau Gwladol[2] a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth[3] yn ffynonellau gwybodaeth defnyddiol o ran safonau rheoli cofnodion.

Pwysleisir rheoli cofnodion yn dda yn y sector iechyd hefyd ar wefan Iechyd a Gofal Digidol Cymru[4]. Dylai'r ffynonellau gwybodaeth hyn helpu sefydliadau i sicrhau cydymffurfiaeth deddfwriaethol. Wrth baratoi eu systemau a'u canllawiau i staff, dylai pob corff gyfeirio at Reoliad Cyffredinol y DU ar Ddiogelu Data a Deddf Diogelu Data 2018. Mae'r rhain yn ei gwneud yn ofyniad statudol i

---

[2]Rheoli gwybodaeth - Yr Archifau Cenedlaethol
[3]Adran 46 Cod Ymarfer - Rheoli Cofnodion, ICO
[4] Rheoli Cofnodion - GMPs - Iechyd a Gofal Digidol Cymru (gig.cymru)

sefydliadau gofnodi'n gywir eu gweithdrefnau prosesu gwybodaeth bersonol a'r penderfyniadau sydd y tu ôl i'r prosesu hwnnw.

Mae datblygiadau mewn technoleg wedi arwain at newid yn y modd y mae penderfyniadau'n cael eu gwneud a'u cofnodi, gan arwain at gymylu'r llinellau rhwng cyfathrebu personol a chyfathrebu busnes. Mae hyn yn cyflwyno heriau wrth ddogfennu penderfyniadau, ochr yn ochr â chymhlethdodau ar gyfer cadw cofnodion a'u hygyrchedd. Fodd bynnag, mae'n werth nodi yma nad yw newidiadau mewn technoleg yn newid rhwymedigaethau hawliau gwybodaeth statudol awdurdodau cyhoeddus. Os yw galwad ffôn, ap negeseuon, e-bost neu gyfnewid negeseuon cyfryngau cymdeithasol yn ymwneud â thrafodaeth neu benderfyniad busnes allweddol, mae angen dal a rheoli'r wybodaeth yn briodol. Mae hyn yn berthnasol i gyfrifon personol yn ogystal â chyfrifon busnes

Astudiaeth Achos

Paratôdd corff cyhoeddus eu hymateb i gŵyn heb gyfeirio at gofnodion gan fod y rhain wedi'u colli rhyngddynt a thrydydd parti a ddarparodd y gwasanaeth ar eu rhan. Roedd diffyg cofnodion yn atal yr Ombwdsmon rhag cynnal ymchwiliad llawn i'r gŵyn. Cytunodd y corff cyhoeddus i barhau i chwilio am y cofnodion coll ac ymrwymodd i gyflwyno proses a fyddai'n atal colled o'r fath rhag digwydd eto.

Neges Allweddol

Pan fo trydydd partïon yn ymwneud â gweinyddiaeth gyhoeddus, mae'n hanfodol bod y corff cyhoeddus yn cadw rheolaeth dros y ddogfennaeth. Dylai cyrff cyhoeddus sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw a'u rheoli mewn ffordd sy'n diogelu cyfanrwydd staff ac yn cynyddu hyder y cyhoedd yng ngallu'r sefydliad i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus yn briodol. Mae angen tystiolaeth ddogfennol i roi sicrwydd bod pethau wedi'u gwneud yn briodol.

2. Bod â systemau rheoli cofnodion effeithiol

Mae hyn yn cynnwys:

- Rheoli cofnodion a gwybodaeth yn effeithiol ac yn briodol.
- Bod â systemau ar waith i egluro am ba mor hir y mae gwahanol fathau o gofnodion yn cael eu cadw a phryd nad oes eu hangen mwyach.
- Bod â phrosesau ar waith i esbonio sut y cânt eu dinistrio a bod staff yn deall hyn.

Dylid defnyddio technolegau gwybodaeth a chyfathrebu gydag uniondeb er mwyn sicrhau bod yr holl gyfathrebiadau a wneir yn ystod busnes, gan ddefnyddio pob dull neu dechnoleg, yn cael eu hintegreiddio'n ymatebol i waith cyrff cyhoeddus a bod cofnod cywir o drafodaethau a phenderfyniadau'n cael ei gadw.

Dylai cyrff cyhoeddus nodi'r hyn y dylid ei gadw a dylent ddilyn systemau strwythuredig ar gyfer cadw cofnodion sy'n caniatáu iddynt ddangos bod unrhyw gofnodion a ddinistriwyd wedi'u gwneud fel rhan o arfer busnes arferol. Dylid deall systemau rheoli cofnodion yn hawdd ar draws y sefydliad.

Astudiaeth Achos

Cymerodd corff cyhoeddus amser maith i ymateb i gŵyn a dim ond ymateb rhannol a ddarparwyd yn y diwedd. Canfu'r Ombwdsmon na chyflawnodd y corff cyhoeddus ymchwiliad digonol gan fod rhywfaint o'r wybodaeth wedi'i cholli. Roedd ansicrwydd hefyd ynghylch a oedd y wybodaeth wedi'i dinistrio.

Neges Allweddol

Gall cofnodion anghyflawn arwain at amheuon o gamwedd neu ymdeimlad bod gan y corff rywbeth i'w guddio.

3. Cadw cofnodion yw gywir ac yn gyfredol

Mae hyn yn cynnwys:

- Sicrhau bod ffeithiau yn cael eu cofnodi'n gywir a'u bod yn adlewyrchu'r hyn a ddigwyddodd, pryd, pam a sut.
- Sicrhau bod camau rhesymol yn cael eu cymryd i wirio cywirdeb gwybodaeth bersonol a'i bod yn cael ei chywiro phan fo'n anghywir.

Mae cadw gwybodaeth bersonol yn gyfredol gan gynnwys gwybodaeth am anghenion mynediad, cyfathrebu a dewisiadau iaith unigolyn yn hanfodol i gyfathrebu effeithiol. Mae hefyd yn hanfodol er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â dyletswyddau cydraddoldeb cyfreithiol a deddfwriaeth arall, er enghraifft yn ymwneud â hawliau iaith.

O ystyried yr angen i wasanaethau cyhoeddus ganolbwyntio ar y dinesydd, mae'n bwysig cydnabod y gall cadw cofnodion yn wael gael effaith ddinistriol ar ddefnyddwyr gwasanaethau, yn enwedig mewn meysydd fel iechyd neu ofal cymdeithasol. Os oes rhywbeth wedi mynd o'i le, mae gwybodaeth gywir yn hanfodol er mwyn deall beth ddigwyddodd a pham.

Astudiaeth Achos

Methodd cyngor â chyfathrebu yn effeithiol â theulu a chynllunio ar gyfer trosglwyddiad eu mab o wasanaethau plant i wasanaethau oedolion. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd unrhyw gofnod o gysylltu â'r teulu yn ystod y 6 mis yn arwain at y pwynt argyfwng pan ddaeth y cyllid addysg i ben ond nad oedd unrhyw ddarpariaeth amgen wedi'i rhoi ar waith i ddiwallu anghenion gofal cymdeithasol y person ifanc. Canfuwyd bod trefniadau cadw cofnodion y Cyngor yn annigonol i alluogi staff i gyfathrebu'n glir ac yn gyson â'r teulu am y sefyllfa.

Neges Allweddol

Bob dydd, mae pobl yn y sector cyhoeddus yn gwneud penderfyniadau sy'n effeithio ar fywydau pobl. Mae cofnodion cywir ac amserol yn bwysig iawn i'r Ombwdsmon pan fydd yn ystyried cwynion. Pan fydd corff cyhoeddus yn methu â chofnodi ei resymau dros benderfyniad penodol, bydd **mwy o bwyslais** yn cael ei roi ar dystiolaeth **arall** sydd ar gael.

4. Sicrhau bod cofnodion yn gynhwysfawr, yn berthnasol ond heb fod yn ormodol

Mae hyn yn cynnwys:

- Bod â digon o wybodaeth yn y cofnod i adrodd y stori sy'n cynnig cyd-destun a thryloywder ynghylch gwneud penderfyniadau.
- Bod â pholisïau, gweithdrefnau neu ganllawiau ar waith sy'n esbonio pa wybodaeth sy'n ofynnol ar gyfer cofnod, gan gynnwys pa wybodaeth bersonol sydd ei hangen.

Caiff gwybodaeth ei chreu yn gyson er dibenion busnes penodol. Er enghraifft, negeseuon e-bost a dderbyniwyd ynghyd â negeson e-bost a anfonwyd, adroddiadau a ysgrifennwyd, data a ychwanegwyd at daenlenni a nodiadau cyfarfod wedi'u drafftio. Nid oes angen arbed pob darn o wybodaeth fel cofnod busnes. Fodd bynnag, mae'n bwysig bod cofnod ffurfiol yn cael ei greu i ddangos pa gamau a gymerwyd, pa benderfyniadau a wnaed a pham. Yn aml gall hyn fod ar ffurf nodyn ffeil byr, ond dylid ei wneud trwy gydol y broses gwneud penderfyniadau, ac mor agos â phosibl at wneud penderfyniadau allweddol.

O'n safbwynt ni, mae'n bosibl cael y stori lawn o'r cofnod dogfennol sydd wedi'i gynnal a'i gadw'n dda ac efallai na fydd angen i ni ofyn am ragor o wybodaeth. Fodd bynnag, nid yw hyn yn golygu bod angen dogfennaeth ormodol - mae'n golygu cadw cofnodion synhwyrol, angenrheidiol, cywir, agored a chymesur.

Astudiaeth Achos

Methodd cyngor â dogfennu yn briodol ei ailasesiad o anghenion meddygol ymgeisydd am dŷ ac nid oedd cofnod o sgwrs ffôn a ystyriwyd yn ystod yr ailasesiad. Nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu penderfynu a gynhaliwyd yr ailasesiad yn briodol na pha swyddog cyngor a ddaeth i'r penderfyniad i roi'r person yn ei fand tai presennol.

Neges Allweddol

Mae rhoi rhesymau dros benderfyniadau yn egwyddor allweddol o weinyddu'n dda ac mae'n hanfodol ar gyfer tegwch a thryloywder. Gall cofnodion weithredu fel 'tarian' i gorff cyhoeddus amddiffyn ei weithredoedd os caiff ei herio.

5. Creu cofnodion dibynadwy

Mae hyn yn cynnwys:

- Bod â trywyddau archwilio clir ar waith sy'n dangos pryd y cafodd cofnod ei greu neu ei ddiweddaru.
- Bod yn hyderus y gellir dibynnu ar gynnwys cofnod gan ei fod yn dogfennu'n gywir yr hyn a ddigwyddodd ar y pryd.

Gall creu cofnodion y gellir dibynnu arnynt arbed cryn dipyn o amser ac ymdrech yn y dyfodol. Er enghraifft, nid yw'n anarferol i bobl adael cyfarfod gyda dehongliadau gwahanol o ganlyniad trafodaethau. Mae cofnod cytûn yn helpu pawb i ddeall beth sydd wedi'i benderfynu ac yn atgoffa pobl o bwy sy'n gyfrifol am gyflawni gweithred neu dasg ac erbyn pryd.

Gall cofnodion sy'n ddibynadwy, yn gynhwysfawr ac yn gywir helpu corff cyhoeddus i amddiffyn ei weithredoedd, a gweithredoedd ei staff, pan gânt eu herio. Mae diffyg cofnodion dibynadwy yn ei gwneud yn anos argyhoeddi eraill bod corff wedi ymddwyn yn briodol. Gall fod yn anodd profi bod y broses briodol wedi'i dilyn os na all corff cyhoeddus ddibynnu ar y dogfennau perthnasol.

Astudiaeth Achos

Collodd Bwrdd Iechyd gofnodion meddygol claf a fu farw ac felly ni allai ddweud yn sicr wrth ei deulu a ddarparwyd gofal a thriniaeth briodol iddo. Gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i'r teulu a chadarnhau y byddai ymchwiliad yn cael ei gynnal pe bai'r cofnodion yn dod i'r amlwg. Yn ogystal, cynigiwyd iawndal ariannol i'r teulu i gydnabod y cyfle a gollwyd i gael ystyriaeth o'r gofal y cwynwyd amdano.

Neges Allweddol

Mae angen i gyrff cyhoeddus fod yn atebol. Rhaid iddynt edrych yn gynhwysfawr ar sut y maent yn dogfennu gwybodaeth a chydnabod bod gwerth i wybodaeth, gan gynnwys gwybodaeth bersonol. Gall methu ag arddangos gofal a sylw arwain at risgiau i hawliau a rhyddid unigolion yn ogystal ag ôl-effeithiau, megis niwed i enw da ac anghyfiawnder i unigolion.

6. Sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o’r hyn a ddisgwylir ganddynt

Mae hyn yn cynnwys:

- Darparu hyfforddiant ac arweiniad rheolaidd i staff a hyfforddiant arbenigol i'r sawl sydd â rolau penodol o ran rheoli cofnodion.
- Datblygu cynlluniau hyfforddi a chyfathrebu sy'n cefnogi polisïau, gweithdrefnau a chanllawiau a bod staff yn ymwybodol ohonynt.

Mae rheoli cofnodion yn dda yn dibynnol ar aelodau unigol o staff yn gwybod pryd i greu a chadw cofnodion. Fodd bynnag, mae angen i staff sy'n llunio'r dyfarniadau hyn gael eu cefnogi gan bolisïau a gweithdrefnau priodol. Dylai pob aelod o staff dderbyn hyfforddiant priodol er mwyn deall eu cyfrifoldebau cadw cofnodion. Mae angen iddynt fod yn ymwybodol o'r holl bolisïau ac arferion perthnasol o fewn eu sefydliad.

Mae angen i gyrff cyhoeddus sicrhau bod eu staff wedi’u hyfforddi’n briodol a bod ganddynt yr adnoddau priodol yn unol â’u rôl a’r wybodaeth y maent yn ei thrin. Dylid adolygu a diweddaru hyfforddiant yn rheolaidd yn unol ag anghenion amrywiol busnes yn ogystal ag anghenion hyfforddi a chyfathrebu unigol.

Astudiaeth Achos

Gofynnwyd i Fwrdd Iechyd roi gwybodaeth i'r Ombwdsmon am gyfnod o 5 diwrnod a oedd yn berthnasol i'r gŵyn. Fodd bynnag, anfonodd dros 400 tudalen o gofnodion meddygol ar gyfer y claf. Gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd ailanfon yr wybodaeth gan nad oedd angen y cofnodion meddygol llawn arno a’i fod wedi cael gwared arnynt yn ddiogel.

Neges Allweddol

Mae polisïau a gweithdrefnau ar gyfer cadw cofnodion yn effeithiol yn hanfodol ond dim ond pan gânt eu cefnogi gan hyfforddiant a chanllawiau rheolaidd i staff. Dylid darparu hyfforddiant gorfodol i bob aelod o staff sy'n ymdrin â chofnodion pan fyddant yn dechrau eu cyflogaeth, ni waeth beth fo'u gradd neu rôl a dylid darparu hyfforddiant diweddaru yn rheolaidd.

7. Storio cofnodion yn ddiogel fel bod modd cael gafael arnynt yn hawdd pan fo angen

Mae hyn yn cynnwys:

- Bod â mesurau ar waith fel bod modd adfer cofnodion yn hawdd pan fo angen.
- Sicrhau bod cofnodion yn cael eu cyrchu'n briodol ac yn ddiogel gan y rhai sydd wedi'u hawdurdodi i wneud hynny, a bod hyn wedi'i ddogfennu ac yn cael ei ddeall yn dda.

Mae gwneud gwybodaeth yn hawdd ei darganfod a'i defnyddio hefyd yn cael effaith sylweddol ar effeithlonrwydd sefydliad. Mae'n hanfodol sicrhau bod gwybodaeth yn ddarganfyddadwy, yn hygyrch ac yn ddefnyddiadwy. Mae hyn yn bwysig am resymau busnes ond hefyd er mwyn cydymffurfio â deddfwriaeth hawliau gwybodaeth.

Mae angen i gyrff cyhoeddus sicrhau bod y wybodaeth a'r cofnodion y maent yn eu prosesu yn cael eu diogelu er mwyn atal y canlynol:

- Ymyrraeth â hwy neu eu newid yn amhriodol.
- Eu dileu yn amhriodol neu eu camosod.
- Personél diawdurdod yn cael mynediad atynt.

Dylid rhoi prosesau ar waith ar gyfer adrodd am ddigwyddiadau diogelwch gwybodaeth yn unol â Chanllawiau'r ICO a dylai staff ddeall y rhain.

Astudiaeth Achos

Fel rhan o'i gŵyn i Fwrdd Iechyd, gofynnodd claf am fynediad i'w gofnodion meddygol. Fodd bynnag, anfonodd y Bwrdd Iechyd gofnodion iddynt yn ymwneud â chlaf gwahanol a digwyddodd hyn ar fwy nag un achlysur.

Neges Allweddol

Mae diogelwch gwybodaeth yn hanfodol i gadw cofnodion yn dda. Mae cynnal cyfrinachedd, argaeledd a chyfanrwydd gwybodaeth yn hanfodol i sicrhau y gall y dinesydd fod yn hyderus bod cyrff cyhoeddus yn gofalu am eu data.

Casgliad

Mae ein hymchwiliadau yn ein helpu i daflu goleuni ar fater cadw cofnodion mewn cyrff cyhoeddus. Mae'r astudiaethau achos a ddewiswyd ar gyfer y cyhoeddiad hwn yn dangos effaith arfer gwael yn y maes hwn, sut y gall mynediad at anghyfiawnder gael ei wrthod i unigolion o ganlyniad i hynny, yn ogystal â dangos pa mor hanfodol yw ymgorffori cadw cofnodion o ansawdd da ledled sefydliadau.

I’w roi yn syml, mae’r enghreifftiau o’r cyhoeddiad hwn a’n profiad ehangach o ymdrin â chwynion yn dangos bod **rheoli cofnodion yn dda yn bwysig** i bob sefydliad a dinesydd.

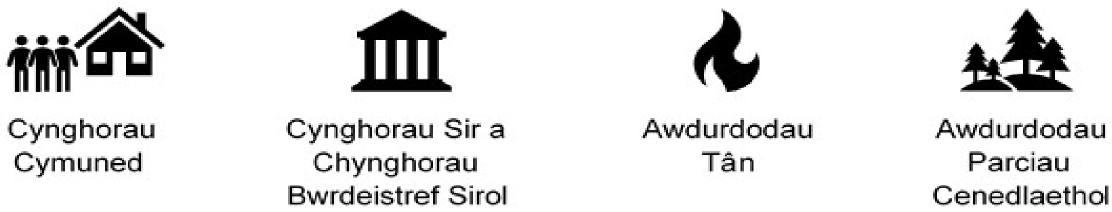
Amdanom ni

Rydym yn gwasanaethu pobl Cymru mewn 3 ffordd wahanol.

Ein rôl gyntaf yw ymdrin â chwynion am gamweinyddu, methiant gwasanaeth, neu fethiant i ddarparu gwasanaeth gan y mwyafrif o ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru, megis:

Gellir canfod rhagor o wybodaeth am ein proses ar gyfer ymdrin â chwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru ar ein gwefan.

Ein hail rôl yw ystyried cwynion bod aelodau etholedig o awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus. Yn y rôl hon, gallwn ystyried cwynion am:



Gellir canfod rhagor o wybodaeth am ein proses ar gyfer ymdrin â chwynion am ymddygiad aelod o awdurdod lleol ar [ein gwefan.]

Ein trydedd rôl yw ysgogi gwelliannau systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus. Yn draddodiadol, rydym wedi gwneud hyn yn bennaf trwy gyhoeddi ein canfyddiadau, er enghraifft mewn adroddiadau diddordeb cyhoeddus ac adroddiadau thematig, llythyrau blynyddol at gyrff yn ein hawdurdodaeth a choflyfrau.

Fodd bynnag, yn 2019, diwygiwyd y Ddeddf a sefydlodd ein swyddfa. Fel rhan o'r diwygiad, cawsom bwerau newydd i ysgogi gwelliannau systematig. Bellach, gallwn ymgymryd ag ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, hyd yn oed pan nad ydym wedi derbyn cwyn. Gallwn hefyd osod safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru a monitro eu perfformiad wrth ymdrin â chwynion.

Darllen Pellach

Deddfwriaeth

- Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.
- Deddf Cofnodion Cyhoeddus 1958 (fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006).
- Deddf Mynediad at Gofnodion Meddygol 1990.
- Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.
- Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004.
- Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011.
- Y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data 2018 a Deddf Diogelu Data 2018.

Canllawiau

- Adran 46 Cod Ymarfer - Rheoli Cofnodion, ICO
- Gweithio i Wella: Canllawiau ar ymdrin â phryderon am y GIG o 1 Ebrill 2011. Fersiwn 3 (Tachwedd 2013).
- GIG Cymru: E-lawlyfr Llywodraethu Safon 20 Fersiwn 8.8 (Awst 2005).
- Nyrsio a'r Cyngor Bydwreigiaeth: Y Cod - Safonau ymarfer ac ymddygiad proffesiynol ar gyfer nyrsys, bydwragedd a chymdeithion nyrsio Paragraff 10.
- Y Cyngor Meddygol Cyffredinol: Canllawiau Moesegol ar gyfer Meddygon Paragraff 52 a 58.
- Llywodraeth Cymru: Cyfrinachedd: Cod Ymarfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol yng Nghymru. Canllawiau Llywodraeth Cymru ar Rannu Gwybodaeth a Chyfrinachedd (Awst 2005). (Saesneg yn unig).
- Egwyddorion Gweinyddu Da, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Ionawr 2022.

Adroddiadau

- Archwilydd Cyffredinol Cymru: Systemau gwybodeg yng GIG Cymru (Ionawr 2018).
- Y Fonesig Fiona Caldicott: Gwybodaeth: Rhannu neu beidio â rhannu? Yr Adolygiad Llywodraethu Gwybodaeth (Mawrth 2013)

Adnoddau Ar-lein

- Llywodraethu Gwybodaeth: Ar-lein Cefnogaeth i Ddarparwyr y GIG.
- Cymdeithas Feddygol Prydain: Blaenoriaethau Iechyd: Diogelu a Gwarchod Gwybodaeth i Gleifion - Pecyn cymorth ar-lein.
- Rheoli Cofnodion - GMPs - Iechyd a Gofal Digidol Cymru (gig.cymru)
- Rheolaeth a diogelwch cofnodion | ICO
- Rheoli gwybodaeth - Yr Archifau Cenedlaethol
- Safonau'r Gymraeg, Comisiynydd y Gymraeg: Safonau'r Gymraeg (https://www.comisiynyddygymraeg.cymru/)

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
Wefan: www.ombwdsmon.cymru
Twitter: @OmbudsmanWales