

**Egwyddorion
Gweinyddiaeth Dda
a Rheoli Cofnodion
yn Dda**

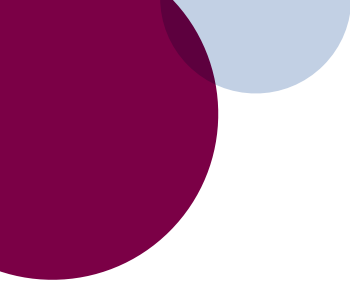
Cynnwys

Cyflwyniad ar y Cyd – Yr Egwyddorion	02
Egwyddor 1: Ei wneud yn iawn	05
Egwyddor 2: Canolbwyntio ar y cwsmer	08
Egwyddor 3: Bod yn agored ac atebol	11
Egwyddor 4: Ymddwyn yn deg ac yn gymesur	14
Egwyddor 5: Cywiro pethau	17
Egwyddor 6: Ceisio gwelliant parhaus	20
Egwyddor 7: Creu Cofnodion o Ansawdd Da	22
Egwyddor 8: Rheoli Cofnodion yn Effeithiol	24

Cyflwyniad ar y Cyd – Yr Egwyddorion

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwy'n darparu gwasanaeth i'r cyhoedd drwy gynnal ymchwiliadau annibynnol i gwynion am y cyfan bron o'r amrywiaeth eang o wasanaethau cyhoeddus y mae'r cyfrifoldeb drostynt wedi'i ddatganoli i Gynulliad Cenedlaethol Cymru. Gall edrych ar weithredoedd cynghorau a chyrrff llywodraeth leol eraill (gan gynnwys cynghorau cymuned), cyrrff y GIG (gan gynnwys meddygon teulu), Llywodraeth Cymru a'r cyrrff a noddir ganddi, a chymdeithasau tai cofrestredig. Yn y ddogfen hon, cyfeirir at y cyrrff sy'n dod o fewn fy awdurdodaeth i o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 fel 'darparwyr gwasanaethau cyhoeddus'. Fi sy'n gyfrifol am benderfynu a yw'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus y cwynwyd amdano wedi gweithredu'n annheg neu'n afresymol, neu wedi darparu gwasanaeth gwael. Mae barn yr Ombwdsmon yn derfynol, a dim ond yn ddarostyngedig i adolygiad barnwrol gan y llysoedd. Rwy'n defnyddio prawf tegwch a bod yn rhesymol, gan ystyried amgylchiadau pob achos; nid prawf perffeithrwydd. Rwy'n dwyn sylw at unrhyw fethiannau ac yn awgrymu sut y gellid unioni pethau. Rwyf hefyd yn anelu at rannu'r gwersi a ddysgir o'r cwynion i helpu i wella'r ffordd y mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu.

Y chwe Egwyddor cyntaf yn y ddogfen yw'r egwyddorion a gyhoeddwyd yn wreiddiol yn y ddogfen 'Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda' a gyhoeddwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 2008. Mae un o brif nodau'r ddogfen honno'n dal yn berthnasol, sef bod yn agored ac yn glir gyda'r achwynwyr a'r darparwyr gwasanaethau cyhoeddus am y mathau o ymddygiad sy'n ddisgwyliedig wrth iddynt ddarparu gwasanaeth, a'r profion rwy'n eu defnyddio i benderfynu a oes camweinyddu neu fethiant wedi digwydd yng nghyswllt y gwasanaeth. Yn benodol, rwyf am i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ddeall sut y byddaf yn delio â chwynion, ac am i achwynwyr ddeall sut y byddaf yn ystyried eu hachos. Yn greiddiol i'm hasesiad o ddifrifoldeb unrhyw gwyn yw effaith gweithredoedd y darparwr gwasanaeth cyhoeddus ar yr unigolion neu'r sefydliadau perthnasol. Yr hyn sy'n newydd yn yr argraffiad hwn o'r Egwyddorion yw enghreifftiau i ddangos a darparu eglurder am yr ymddygiad rwy'n ei ddisgwyl gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Er bod yr astudiaethau achos hyn wedi cael eu priodoli i Egwyddor benodol, mae gan lawer ohonynt elfennau sy'n berthnasol i'r Egwyddorion eraill yn yr Arweiniad hwn hefyd.




Hefyd, mae fy ymchwiliadau wedi dangos dro ar ôl tro achosion o reoli cofnodion yn wael, a all weithiau arwain at ganlyniadau difrifol. Felly, rwy'n hynod falch fy mod wedi gallu gweithio gyda'r Comisiynydd Gwybodaeth wrth adolygu'r Arweiniad hwn. Rwy'n arbennig o falch o'i gyfraniad at y ddwy Egwyddor newydd sydd wedi cael eu cyflwyno ac am yr astudiaethau achos y mae wedi'u darparu, y cyfan ohonynt yn gysylltiedig â chyrrff cyhoeddus yng Nghymru.

Nid rhestr wirio mo'r Egwyddorion, ac nid y ffordd derfynol na'r unig ffordd y byddaf yn eu defnyddio i asesu achosion a phenderfynu yn eu cylch. Datganiadau cyffredinol ydynt am yr hyn y dylai chyrrff dan fy awdurdodaeth i fod yn ei wneud, yn fy marn i, i ddarparu gwasanaeth da i gwsmeriaid a threfn weinyddu dda. Os penderfynaf nad yw darparwr gwasanaeth cyhoeddus wedi dilyn yr Egwyddorion, ni fyddaf yn awtomatig yn dyfarnu bod camweinyddu neu fethiant wedi digwydd yn y gwasanaeth. Byddaf yn cymhwyso'r Egwyddorion yn deg ac yn sensitif i gwynion unigol, a byddaf fel bob amser yn penderfynu ar y cwynion yn ôl eu teilyngdod ac amgylchiadau pob achos.

Deallaf fod angen cydbwysedd yn aml rhwng bod yn sensitif i anghenion defnyddiwr gwasanaeth a gweithredu'n gymesur i wneud y defnydd mwyaf effeithiol o adnoddau cyhoeddus. Mae gweithredoedd darparwyr gwasanaethau cyhoeddus wrth gwrs wedi'u cyfyngu gan yr adnoddau sydd ganddynt a rhaid iddynt bwysu a mesur y safonau uchaf o wasanaeth i gwsmeriaid yn erbyn yr hyn sy'n fforddiadwy. Rhaid i bob corff cyhoeddus fod yn ofalus wrth wario arian cyhoeddus. Ond, ni ddylai adnoddau cyfyngedig gael eu defnyddio fel esgus dros weinyddu neu wasanaeth gwael.

Rwy'n gwerthfawrogi bod gen i lawer o gyrrff amrywiol o dan fy awdurdodaeth, bod ganddynt ddyletswyddau statudol a chylchoedd gwaith eang, ac yn aml mae ganddynt eu safonau llym eu hunain. Rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus wneud penderfyniadau rhesymol gan gofio'r holl amgylchiadau; mae darparu gwasanaeth da yn aml yn golygu cael darlun eang a chytbwys o'r holl unigolion neu sefydliadau yr effeithir arnynt o bosibl gan benderfyniadau. Er eu hamrywiaeth, credaf y bydd yr Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda a Rheoli Cofnodion yn Dda yn darparu fframwaith i'w ddilyn gan yr holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus wrth iddynt gyflawni'u dyletswyddau.

Nick Bennett
Ombwdsmon



Pwrpas y Comisiynydd Gwybodaeth yw amddiffyn hawliau gwybodaeth er budd y cyhoedd. Ond mae hyn yn golygu llawer mwy na rôl orfodi'r rheoleidiwr traddodiadol. Rhan bwysig o'n gwaith yn sicrhau y cydymffurfir â Deddf Diogelu Data 1998 a Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 yw ein gwaith gydag awdurdodau rheoleiddio eraill yn addysgu sefydliadau am eu cyfrifoldebau. Rydym yn cydnabod yr angen am ddulliau cydgysylltiedig o weithredu yn y byd cydgysylltiedig o ddelio â gwybodaeth.

Mae gweinyddiaeth dda a delio'n dda â gwybodaeth yn rhan hanfodol o ddarparu gwasanaethau cyhoeddus o safon uchel. Maent hefyd yn hanfodol i sefydliadau ar gyfer diwallu'u dyletswyddau statudol o dan y gyfraith diogelu data a rhyddid gwybodaeth. Felly, mae'n briodol iawn fod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r Comisiynydd Gwybodaeth wedi cydweithio i lunio'r cyhoeddiad hwn ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Fel y nodar Ombwdsmon, gall rheolaeth wael ar gofnodion arwain at ganlyniadau difrifol i ddefnyddwyr gwasanaethau os yw cofnod yn anghywir neu'n amhosibl cael gafael arno, neu lle mae diogelwch yn cael ei beryglu. Mae gen i bwerau i osod dirwyon sylweddol am fethiannau o'r fath ac rwyf wedi gwneud hynny ar sawl achlysur yng Nghymru ac yng ngweddill y DU. Hefyd, i'r unigolion y mae'r gwallau hyn yn effeithio arnyn nhw, gall darparu gwybodaeth gywir a pherthnasol yn brydlon am eu hachosion fod yn hanfodol er mwyn iddynt ddeall beth a allai fod wedi mynd o'i le a pham. Felly, mae'n bwysig fod eu hawliau cyfreithiol hwy i gael mynediad at wybodaeth yn cael eu hamddiffyn.

Bydd defnyddio'r Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda a Rheoli Cofnodion yn Dda yn helpu sefydliadau i roi sylw i'r llawer gormod o fethiannau gan gyrrff cyhoeddus yr wyf i a'r Ombwdsmon wedi'u canfod yn sgil cwynion a gyflwynwyd inni gan aelodau'r cyhoedd. Dangosir y methiannau hyn yn yr astudiaethau achos, y mae pob un ohonynt yn ymwneud â Chymru. Bydd fy swyddfa yng Nghymru yn awr yn gweithio gyda swyddfa'r Ombwdsmon i annog sefydliadau i fabwysiadu'r Egwyddorion a thrwy hynny wella arferion delio â chofnodion ledled Cymru.

Christopher Graham
Comisiynydd Gwybodaeth

Egwyddor 1: Sicrhau ei fod yn iawn

Mae hyn yn cynnwys:

- gweithredu yn unol â'r gyfraith a chyda ystyriaeth ddyledus dros hawliau'r rheiny dan sylw;
- gweithredu yn unol â pholisi a chanllawiau'r awdurdod rhestredig (sydd wedi'u cyhoeddi neu'n fewnol);
- cymryd ystyriaeth o arfer da sefydledig;
- darparu gwasanaethau effeithiol, gan ddefnyddio staff cymwys sydd wedi'u hyfforddi'n briodol;
- gwneud penderfyniadau rhesymol, wedi'u seilio ar yr holl ystyriaethau perthnasol.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Cydymffurfio â'r gyfraith a chyda ystyriaeth ddyledus dros hawliau'r rheiny dan sylw. Dylent weithredu yn unol â'u pwerau a'u dyletswyddau statudol ac unrhyw reolau eraill sy'n llywodraethu'r gwasanaeth maent yn ei ddarparu. Dylent gadw at eu polisi a'u cyfarwyddyd trefniadol eu hunain, pa un a yw wedi'i gyhoeddi neu'n fewnol.
- Gweithredu yn unol â safonau ansawdd cydnabyddedig, arfer gorau sefydledig neu'r ddau, er enghraifft yn ymwneud a gofal clinigol.
- Bod yn effro i'r posibilrwydd y gallai ymdriniaeth newydd ddod â chanlyniad neu wasanaeth gwell mewn rhai achosion. Os ydynt yn penderfynu ymadael â'u cyfarwyddyd, eu safonau ansawdd cydnabyddedig neu'u harfer da sefydledig eu hunain, dylent gofnodi pam.
- Darparu gwasanaethau effeithiol gyda staff cymwys wedi'u hyfforddi'n briodol. Dylent gynllunio'n ofalus wrth gyflwyno polisiau a gweithdrefnau newydd. Lle fo'r darparwr gwasanaeth yn amodol ar ddyletswyddau statudol, safonau gwasanaeth cyhoeddus neu'r ddau, dylent gynllunio a blaenoriaethu eu hadnoddau i'w bodloni.
- Wrth wneud penderfyniadau, roi ystyriaeth briodol i'r ddeddfwriaeth berthnasol. Wrth wneud penderfyniadau cywir dylid rhoi ystyriaeth ddyledus i'r holl ystyriaethau perthnasol, anwybyddu'r rhai amherthnasol a chydbwysu'r dystiolaeth yn briodol.
- Asesu risgiau fel rhan o'u proses o wneud penderfyniadau. Dylent, wrth gwrs, wario arian cyhoeddus â gofal a phriodoldeb. Ar yr un pryd, wrth asesu risg, dylent sicrhau eu bod yn gweithredu'n deg ac yn rhesymol.

ENGHRAIFFT

Darparwr Gofal

Ymchwiliodd y Comisiynydd Gwybodaeth i ddarparwyr gofal pan ddaeth aelod o'r cyhoedd o hyd i ddeg cynllun gofal yn y stryd. Roedd y cynlluniau'n berthnasol i unigolion oedrannus ac roeddynt yn cynnwys gwybodaeth bersonol sensitif megis anghenion gofal a meddyginiaethau yn ogystal â rhifau sêff allweddi cyfrinachol.

Dangosodd ymchwiliad y Comisiynydd fod polisi diogelu data sylfaenol ar gael a oedd yn datgan nad oedd cynlluniau gofal i'w cludo mewn ceir, ond nad oedd gweithdrefn glir ar gael, dim gofyniad diogelwch sylfaenol na pholisi ar gael yn ymwneud â thrin a storio gwybodaeth bersonol sensitif a gymerir o'r swyddfa yn ddiogel. Canfu'r Comisiynydd hefyd fod y ffeiliau wedi bod ym meddiant y gweithiwr dan sylw am hyd at 10 wythnos cyn y digwyddiad heb yn wybod, mae'n ymddangos, i'r sefydliad gan nad oedd system ar waith i gofnodi gwybodaeth sensitif a gymerir o'r swyddfa. Gwnaeth Cyfarwyddwr y corff Ymrwymiad¹ ffurfiol gyda'r Comisiynydd Gwybodaeth i sicrhau bod systemau, prosesau a hyfforddiant staff priodol yn cael eu sefydlu i ddiogelu gwybodaeth bersonol yn y gwaith a thu allan i'r gwaith.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Roedd dyn anabl iawn yn byw gyda'i rieni nes iddo symud i lety â chymorth. Roedd yn cael mynediad i'r cartref teuluol drwy lifft o lefel y stryd i du blaen y tŷ, lifft a oedd wedi'i osod o dan Grant Cyfleusterau i'r Anabl. Roedd y lifft wedi mynd yn hen ac ar ôl i'r gŵr symud o'r cartref, torrodd yn llwyr. Oherwydd hynny nid oedd yn gallu ymweld yn aml iawn ac roedd yn gorfod cael ei gario i mewn i'r cartref. Roedd ymchwiliad yr Ombwdsmon wedi ystyried cwynion nad oedd y Cyngor wedi cynghori a chefnogi'r gŵr mewn modd priodol o ran cynnal a chadw'r lifft, ac nad oedd wedi rhoi ystyriaeth briodol i'w angen i barhau i gael cyswllt â'i deulu wrth wrthod trwsio/newid y lifft.

Ar ôl ystyried cyngor proffesiynol, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ynghylch cefnogaeth i gynnal a chadw'r lifft. Ond, cadarnhaodd yr ail gŵyn, gan ddod i'r casgliad bod angen i'r Cyngor wneud mwy i alluogi'r gŵr dan sylw i fod yn rhan o'i deulu ym mhreifatrwydd ac agosrwydd yr amgylchedd cartref. Cytunodd y Cyngor i weithredu nifer o argymhellion, gan gynnwys:

- ymddiheuro i rieni'r gŵr am y methiannau a nodwyd;
- chwilio am atebion posibl i alluogi'r gŵr i ymweld â chartref y teulu; a
- ailystyried cais am lifft newydd o dan bolisi dewisol y Cyngor.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad hefyd fod Erthygl 8 o'r Ddeddf Hawliau Dynol yn berthnasol (hawl i barch at fywyd preifat a theuluol), ac nad oedd hawl sylfaenol y gŵr i fywyd teuluol i bob golwg wedi cael ei ystyried yn llawn gan y Cyngor.

¹ Ymrwymiad yw cytundeb wedi'i lofnodi sy'n dweud y bydd sefydliad yn cymryd camau penodol i wella arfer diogelu data o fewn cyfnod penodol o amser. Mae'n cael ei ddefnyddio gan y Comisiynydd Gwybodaeth mewn achosion lle nad yw'n teimlo ei bod yn angenrheidiol defnyddio ei bwerau llawn er mwyn sicrhau y gwelliannau sydd eu hangen. Ar ddiwedd y cyfnod bydd y Comisiynydd Gwybodaeth yn ymchwilio a oedd y gwelliannau gofynnol wedi'u gwneud, ac os nad yw yn fodlon bydd yn ystyried cymryd camau gorfodi cryfach.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Roedd menyw wedi cwyno am weithredoedd yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol pan ofynnodd i'w merch gael ei lletya gan yr adran. Er i'r ferch gael ei rhoi gyda gofalwr maeth ar y cychwyn, ar ôl ychydig trefnodd yr adran iddi fynd i aros at chwaer ei mam, er bod y berthynas rhwng y ddwy fenyw wedi chwalu ers amser. Roedd y fam yn credu bod perthynas broffesiynol y Gweithiwr Cymdeithasol â'i chwaer wedi achosi gwrthdaro rhwng buddiannau a oedd wedi arwain at nifer o fethiannau.

Canfu'r ymchwiliad mai o'i hanfodd y rhoddodd y fam ei chaniatâd i'w merch aros gyda'r fodryb, ac nad oedd modd ei ystyried yn lleoliad teulu y cytunwyd arno. Lleoliad a drefnwyd gan y Cyngor ydoedd, a dylid bod wedi asesu'r fodryb yn unol â'r Rheoliadau. Ni chynhaliwyd asesiad o anghenion y ferch, nac o addasrwydd y fodryb i ofalu amdani, ac ni ystyriwyd unrhyw ofalwyr posibl eraill ar gyfer y ferch. Gan nad aseswyd y fodryb, roedd y lleoliad yn lleoliad maeth afreolaidd. Ychydig iawn o gysylltiad a gafodd y ferch â'i mam ar ôl iddi fynd i aros gyda'i modryb, a methodd y Cyngor â darparu cymorth a gwasanaethau i alluogi'r ferch i ddychwelyd adre'n llwyddiannus ac i helpu'r teulu i ailadeiladu'u perthynas. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y diffyg cofnodion achos yn adlewyrchu diffyg gweithredu ar ran swyddogion yn hytrach na dim ond cadw cofnodion gwael – roedd absenoldeb dogfennau penodol yn golygu bod y cofnodion yn adlewyrchu diffyg pwrpas, ac roedd rhai o'r casgliadau a barnau a gofnodwyd heb eu cefnogi gan dystiolaeth. Ond, ni allai ddod i'r casgliad y dylanwadwyd ar weithwyr proffesiynol gan eu perthynas â'r fodryb.

Un o argymhellion yr Ombwdsmon oedd y dylai'r Cyngor drefnu i'r holl weithwyr cymdeithasol yn y Tim Cynorthwyo ac Asesu Teuluoedd a Phlant dderbyn hyfforddiant gloywi ar y gyfraith, rheoliadau a chanllawiau sy'n gysylltiedig â phlant sy'n derbyn gofal.

Egwyddor 2: Canolbwyntio ar y cwsmer

Mae hyn yn cynnwys:

- sicrhau bod modd i bobl gael mynediad at wasanaethau yn rhwydd;
- hysbysu'r cwsmeriaid o'r hyn y gallant ddisgwyl a'r hyn mae'r awdurdod rhestredig yn disgwyl ohonynt;
- bod y darparwr gwasanaeth yn cadw at ei ymrwymadau, gan gynnwys unrhyw safonau gwasanaeth sydd wedi'u cyhoeddi;
- ymdrin â phobl yn gynorthwyol, yn brydlon ac yn sensitif, gan dalu sylw i'w hamgylchiadau unigol;
- ymateb i anghenion cwsmeriaid yn hyblyg, gan gynnwys, lle fo'n briodol, cydlynu ymateb gyda darparwyr gwasanaethau eraill.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Darparu gwasanaethau sy'n gyraeddadwy iawn i'w cwsmeriaid. Dylai polisïau a gweithdrefnau fod yn glir a rhaid cael gwybodaeth gywir, gyflawn a dealladwy ynghylch y gwasanaeth.
- Anelu at sicrhau bod cwsmeriaid yn glir ynghylch eu hawliau; ynghylch yr hyn y dylent ac na ddylent ei ddisgwyl gan awdurdodau rhestredig; ac ynghylch eu cyfrifoldebau eu hunain.
- Gwneud yr hyn maent yn dweud eu bod am ei wneud. Os ydynt yn gwneud ymrwymiad i rywbeth, dylent gadw ato, neu esbonio pam na allant ei wneud. Dylent gwrdd â'u safonau gwasanaeth cyhoeddedig, neu hysbysu'r cwsmeriaid os na allant wneud hynny.
- Ymddwyn yn gynorthwyol, gan drin pobl yn brydlon, o fewn amserlenni rhesymol ac a fewn cyfyngiadau amser cyhoeddedig. Dylent ddweud wrth bobl os yw pethau'n cymryd mwy o amser na'r hyn mae'r darparwyr gwasanaeth wedi'i ddatgan neu'r hyn y gall pobl ddisgwyl yn rhesymol iddynt ei gymryd.

- Cyfathrebu yn effeithiol, gan ddefnyddio iaith glir y gall pobl ei deall ac sy'n briodol iddynt o dan eu hamgylchiadau.
- Trin pobl â sensitifrwydd, gan roi ystyriaeth i'w hanghenion unigol, ac ymateb yn hyblyg i amgylchiadau'r achos. Lle fo'n briodol, dylent drin cwsmeriaid mewn ffordd gydlynol gyda darparwyr eraill i sicrhau bod eu hanghenion yn cael eu bodloni; os na allant gynorthwyo, dylid eu cyfeirio at unrhyw ffynonellau cymorth eraill.

ENGHRAIFFT

Cymdeithas Dai

Roedd cwpl wedi cwyno bod cymdeithas dai wedi methu â gweinyddu eu cais yn gywir am dŷ drwy gyfrifo'u pwyntiau ar gyfer eu hangen am dŷ yn anghywir. Gwnaethant gwyno hefyd fod un o'u ceisiadau wedi'i atal dros dro, mewn ffordd nad oedd yn unol â pholisi'r gymdeithas dai ei hun, a bod panel cwynion y gymdeithas dai ei hun wedi dod i'r casgliad bod hyn wedi achosi iddynt golli eiddo a fyddai fel arall wedi'i ddyrannu iddynt. Gwnaethant gwyno fod hyn wedi golygu oedi o flwyddyn cyn iddynt gael cartref.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod elfennau o bolisiau a thafenni gwybodaeth y gymdeithas dai yn ddryslyd ac anghyson. Dyfarnodd hefyd nad oedd y gymdeithas dai wedi gweithredu yn unol â'i bolisiau drwy atal cais y cwpl dros dro. Oherwydd y methiannau hyn, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai eiddo fod wedi'i ddyrannu i'r cwpl flwyddyn ynghynt. Roedd argymhellion yr Ombwdsmon yn nodi y dylai'r gymdeithas dai wneud newidiadau i bolisiau a thafenni gwybodaeth er mwyn mynd i'r afael â'r methiannau a nodwyd.

ENGHRAIFFT

Meddyg Teulu

Roedd menyw wedi cwyno am ei meddyg teulu a oedd, meddai hi, wedi canslo apwyntiad ar gyfer ei mab, yr oedd yn poeni amdano, yn ystod sgwrs ffôn. Ychwanegodd iddo fod yn ddigywilydd. Dywedodd fod y meddyg teulu wedi ymddwyn yn amharchus ac yn amhroffesiynol mewn cyfarfod dilynol i ddatrys y mater yn lleol ar ôl iddi gwyno.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod y meddyg teulu wedi torri dwy agwedd hanfodol ar ymarfer meddygol da. Yn gyntaf, ni chofnododd yn iawn yr ymgynghoriad dros y ffôn gyda'r achwynydd am ei mab. Yn ail, methodd ymateb yn briodol i gŵyn o ganlyniad i fod yn ddigywilydd, yn anystyriol ac yn wallus mewn sawl agwedd. Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, gan gynnwys y dylai'r meddyg teulu gytuno i rannu'i adroddiad â'i werthuswr yn y cyfarfod blynyddol nesaf ac ystyried sut y gall atal digwyddiad arall o'r fath.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Roedd gŵr wedi cwyno am ymateb y Cyngor i honiadau o gam-drin yn ei erbyn, honiadau a wnaed yn ôl pob golwg i weithwyr gofal gan ei ferch awtistig, a gafodd ei rhoi mewn gofal am chwe mis. Yn ystod y cyfnod hwn, cynhaliwyd ymholiadau gan yr heddlu ac ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Bregus. Ni wnaeth yr un ymchwiliad brofi'r honiadau. Dywedodd yr achwynydd y dylai'r Cyngor fod wedi gadael i'w ferch ailymuno â'r teulu ar ôl ychydig wythnosau; eu bod wedi methu â chyfathrebu'n iawn ag ef; ac nad oeddynt wedi cydgysylltu'n effeithiol â'r heddlu. Dywedodd i honiadau ei ferch gael eu gwneud drwy'r dechneg Cyfathrebu a Hwylusir (FC). Dyma dechneg a ddefnyddiwyd gan y teulu ar gyfer materion beunyddiol ond nid oedd yn ddull dibynadwy o wneud honiadau. Ar ôl chwe mis, penderfynodd y Cyngor nad oedd gan y ferch alluedd i benderfynu ble roedd yn byw. O gofio ei bod yn amlwg ers sawl mis nad oedd tystiolaeth i gefnogi'r honiadau, dychwelodd merch yr achwynydd adref.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor wedi wynebu amgylchiadau anodd iawn a'u bod wedi gweithio'n galed iawn er budd gorau'r ferch yn eu barn nhw. Roedd y Cyngor wedi penderfynu i ddechrau fod gan ferch yr achwynydd alluedd i benderfynu lle roedd yn byw ac roedd yn ymddangos fel petai'n nodi'n gyson bod yn well ganddi beidio â dychwelyd adre. Ond, roedd yr Ombwdsmon yn cytuno â'r achwynydd nad oedd FC yn ddibynadwy a bod yr achwynydd wedi darparu gwybodaeth i'r diben hwnnw i'r Cyngor i gefnogi ei haeriadau. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai'r ferch fod wedi dychwelyd adre oddeutu dau fis ynghynt nag y gwnaeth petai'r Cyngor wedi bod yn fwy hyblyg yn ei ystyriaethau ac yn fwy rhagweithiol. Beirniadodd yr Ombwdsmon hefyd agweddau ar gyfathrebiadau a chysylltiad y Cyngor â'r heddlu. Ymysg argymhellion yr Ombwdsmon oedd y dylai staff perthnasol ystyried eu rôl.

Egwyddor 3: Bod yn agored ac atebol

Mae hyn yn cynnwys:

- bod yn agored ac yn glir ynghylch polisiau a gweithdrefnau a sicrhau bod y wybodaeth, ac unrhyw gyngor a ddarperir, yn glir, yn gywir ac yn gyflawn;
- nodi meini prawf dros wneud penderfyniadau a chynnig rhesymau dros benderfyniadau;
- ymdrin â gwybodaeth yn gywir ac yn briodol;
- cymryd cyfrifoldeb dros ei weithredoedd.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasnaethau cyhoeddus:

- Bod yn dryloyw a thrin gwybodaeth mor agored ag y maer gyfraith yn caniatáu. Dylent roi gwybodaeth i bobl, ac os yw'n briodol cyngor sy'n glir, yn gywir, yn gyflawn, yn berthnasol ac yn amserol.
- Bod yn agored ac yn gywir wrth roi cyfrif am eu penderfyniadau a'u gweithredodd. Dylent nodi eu meini prawf dros wneud penderfyniadau a rhoi rhesymau dros eu penderfyniadau.
- Trin a phrosesu gwybodaeth yn gywir ac yn briodol yn unol â'r gyfraith. Er y dylai eu polisiau a'u gweithdrefnau fod yn dryloyw, dylai awdurdodau rhestredig hefyd barchu preifatrwydd gwybodaeth bersonol a chyfrinachol yn unol â gofynion y gyfraith.
- Cymryd cyfrifoldeb dros weithredoedd eu staff a dros weithgareddau'r rheiny sy'n ymddwyn fel eu hasiant.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Roedd cwyn menyw yn ymwneud â'r ffordd y deliodd y Cyngor â'i chais am dŷ.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon o hyd i ddiffygion yn y modd roedd y Cyngor wedi gweinyddu cais Miss A am dŷ, a arweiniodd at gyfnodau pan na ystyriwyd ei chais mewn ffordd mor effeithiol ac effeithlon ag y dylai fod wedi'i gael. Roedd y diffygion gweinyddol hynny yn cynnwys dogfennau wedi mynd ar goll, peidio â rhoi'r marciau cywir i gais yr achwynydd am dŷ, yn ogystal ag enghreifftiau o gadw cofnodion gwael.

Hefyd, canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon dystiolaeth fod cais Miss A am dŷ wedi cael ei ganslo drwy gamgymeriad am gyfnod, ac roedd hyn ochr yn ochr â methiannau gweinyddol eraill. Canfu'r ymchwiliad hefyd fod y Cyngor wedi methu sylweddoli pryd yr oedd ei ddyletswyddau statudol o ran digartrefedd i'w rhoi ar waith.

Yn olaf, o ran y methiannau a nodwyd, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd ymateb y Cyngor i'r achwynydd wedi bod mor gadarn, tryloyw ac agored ag y gallai fod wedi bod wrth gydnabod methiannau o ran y modd y cafodd ei chais am dŷ ei weinyddu.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, gan gynnwys bod y Cyngor yn:

- datblygu canllawiau perthnasol ar ei waith dyrannu tai, a
- darparu hyfforddiant perthnasol.

ENGHRAIFFT

Bwrdd Iechyd

Wrth feicio adre o'r gwaith, collodd ymgyngorydd meddygol fag a oedd yn cynnwys gwybodaeth personol sensitif gan gynnwys adroddiad tribiwnlys iechyd meddwl claf, llythyr twrnai a CVs am swydd wag. Roedd y dogfennau mewn bag teithio a'r ymgyngorydd yn credu ei fod wedi'i glymu'n saff i sedd plentyn. Roedd angen y dogfennau arno i weithio i ffwrdd o'r swyddfa.

Canfu ymchwiliad y Comisiynydd Gwybodaeth nad oedd yr ymgyngorydd adeg y digwyddiad wedi derbyn hyfforddiant cynefino gorfodol ar ddiogelu data, ac nad oedd cynllun marcio amddiffynnol perthnasol ar waith ar y pryd i roi arweiniad i staff ar sut i drin dogfennau'n briodol. Sefydlodd yr ymchwiliad hefyd fod y Bwrdd yn darparu dulliau eraill addas ar gyfer cludo neu gael gafael ar wybodaeth, fel dyfeisiau cludadwy wedi'u hamgryptio a mynediad o bell at weinydd, ond nad oedd staff wedi cael gwybod yn iawn am yr opsiynau hyn ac nid oeddynt ychwaith yn cael eu hategu gan weithdrefnau clir. Llofnododd y Cyfarwyddwr Meddygol Ymrwymiad ffurfiol gyda'r Comisiynydd Gwybodaeth i sicrhau bod hyfforddiant a pholisiau priodol yn cael eu rhoi ar waith i ddiogelu gwybodaeth ar y safle ac oddi arno.

EXAMPLE

Cyngor Sir

Cafwyd dau dramgwydd tebyg yn adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor o fewn blwyddyn. Yn yr achos cyntaf, derbyniodd y fam adroddiad cywir am ei phlentyn ei hun ond a oedd yn cynnwys tudalen o wybodaeth sensitif iawn am blentyn arall. Roedd y fam yn gallu adnabod y plentyn ar fam arall o'r wybodaeth a roddwyd yn yr adroddiad drwy amryfusedd. Ni wyddys yn union sut y digwyddodd y camgymeriad, ond roedd yn amlwg i'r Comisiynydd Gwybodaeth nad oedd yr adroddiad wedi'i wirio cyn ei anfon. Yn dilyn y digwyddiad, dywedodd y Cyngor wrth y Comisiynydd Gwybodaeth y byddent yn sicrhau bod staff yn cael hyfforddiant priodol, arweiniad ar wirio unrhyw waith cyn ei bostio, a mynediad gwell at gyfleusterau argraffu diogel yn yr adran. O fewn saith mis, cafwyd tramgwydd a oedd bron yn union yr un fath, gyda'r un fam eto yn derbyn manylion plentyn arall a theulu y gallai eu hadnabod.

Roedd yn amlwg i'r Comisiynydd Gwybodaeth nad oedd camau digonol wedi'u cymryd gan y Cyngor yn dilyn y tramgwydd cyntaf. Ac ystyried bod y Cyngor wedi methu â chymryd mesurau priodol i atal rhagor o dramgwyddo, bod y tramgwydd yn debygol o achosi trallod sylweddol, a bod y Cyngor yn gwybod - neu y dylai fod wedi gwybod - bod perygl o dramgwydd arall, rhoddodd y Comisiynydd Gwybodaeth gosb ariannol i'r Cyngor o £130,000.

Egwyddor 4: Ymddwyn yn deg ac yn gymesur

Mae hyn yn cynnwys:

- trin pobl yn ddiuedd, a pharch ac a chwarteisi;
- trin pobl heb wahaniaethu neu ragfarn anghyfreithlon, a sicrhau nad oes gwrthdaro buddiannau;
- trin pobl a materion yn wrthrychol ac yn gyson;
- sicrhau bod penderfyniadau a gweithredoedd yn gymesur, yn briodol ac yn deg.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Trin pobl yn deg ac â pharch bob amser. Dylent fod yn barod i wrando are eu cwsmeriaid ac osgoi bod yn amddiffynnol pan fo pethau yn mynd o chwith.
- Trin pobl yn gyfartal ac yn ddiuedd. Dylent ddeall a pharchu amrywiaeth eu cwsmeriaid a sicrhau mynediad teg at wasanaethau a thriniaeth waeth beth yw eu cefndir neu'u hamgylchedd.
- Sicrhau bod eu penderfyniadau yn rhydd rhag tuedd neu fuddion personol a allai ragfarnu'r gweithredoedd a'r penderfyniadau hynny, a dylid datgan unrhyw wrthdaro buddiannau. Ni ddylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus weithredu mewn modd sy'n gwahaniaethu'n anghyfreithlon yn erbyn unigolion neu fuddiannau penodol, neu'n eu ffafrio yn anghyfiawnadwy.
- Trin pobl yn deg ac yn gyson, er mwyn trin y rheiny sydd dan amgylchiadau tebyg yn yr un modd. Dylid cyfiawnhau unrhyw wahaniaeth mewn triniaeth gan nodweddion gwrthrychol neu amgylchiadau unigol yr achos.
- Wrth wneud penderfyniadau, ac yn benodol wrth orfodi cosbau, ymddwyn yn rhesymol a sicrhau bod y mesurau sy'n cael eu gweithredu yn gymesur â'r amcanion sy'n cael eu dilyn, a'u bod yn briodol o dan yr amgylchiadau ac yn deg i'r unigolion dan sylw.
- Os bydd defnyddio'r gyfraith, y rheoliadau neu'r gweithdrefnau yn llym yn arwain at ganlyniad annheg i unigolyn, ceisio mynd i'r afael â'r annhegwch hwn. Wrth wneud hynny, rhaid i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus, wrth gwrs, roi ystyriaeth i amddiffyn cronfeydd cyhoeddus yn gywir a sicrhau nad ydynt yn mynd y tu hwnt i'r pwerau cyfreithiol.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Heb yn wybod i weithiwr, roedd Cyngor wedi bod yn cadw golwg arno gan yr oedd yn cael ei amau o fod yn hawlio absenoldeb salwch yn dwyllodrus. Roedd y gweithiwr wedi bod yn absennol o'r gwaith gyda nodyn salwch am bedair wythnos ar yr adeg yr awdurdodwyd cadw golwg arno. Roedd y Cyngor yn credu y byddai'n defnyddio'r absenoldeb i osgoi mynychu cyfarfodydd gwaith gorfodol, ond ni chymerodd y Cyngor gamau i gadarnhau ei gallu i fynychu gyda hi na chynghorwyr meddygol cyn troi at gadw golwg gudd arni. Mynychodd y gweithiwr un cyfarfod o'r fath cyn y daeth i wybod bod y Cyngor wedi bod yn gadw golwg gudd arni'n barod. Ni chafodd yr adroddiad a ddeilliodd o'r cuddwyllo (covert surveillance) ei ddefnyddio o gwbl.

Ar ôl ymchwilio i'r mater, penderfynodd y Comisiynydd Gwybodaeth fod y cuddwyllo wedi bod yn annheg ac yn anghyfreithlon o dan y Ddeddf Diogelu Data gan nad oedd digon o sail ar adeg mor gynnar yn yr absenoldeb, i gyfiawnhau rhoi trefn cuddwyllo ar waith. Llofnododd Prif Weithredwr y Cyngor Ymrwymiad ffurfiol gyda'r Comisiynydd Gwybodaeth i sicrhau y dilynir arferion da ac y cydymffurfir â'r gyfraith pan fyddant yn ystyried defnyddio'r drefn cuddwyllo yn y dyfodol.

ENGHRAIFFT

Bwrdd Iechyd

Roedd menyw wedi cwyno am y driniaeth a gafodd ei diweddar dad mewn dau arhosiad mewn ysbyty. Ar ôl ymchwilio, dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd modd cyfiawnhau'r gŵyn am yr arhosiad cyntaf yn yr ysbyty. Fodd bynnag, canfu wendidau difrifol gyda'r ail arhosiad. Canfu nad oedd dim dull systematig ar waith i ddiagnosio cyflwr y claf, dim cynllun ynghylch pryd y dylid cynnal adolygiadau clinigol a dim penderfyniad wedi'i wneud ynghylch pa mor aml y dylai'r staff nyrsio gofnodi arsylladau ar gyfer y claf. O'r herwydd, ni adolygwyd y claf gan feddyg ar y diwrnod cyn ei farwolaeth ac nid oedd yr arsylladau'n ddigonol nac wedi'u cynnal yn gywir. Petai'r methiannau hyn heb ddigwydd, efallai y byddai'r broblem ag ulser gastrig y claf nad oedd wedi'i ganfod wedi dod i'r amlwg. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, petai hynny wedi digwydd, y byddai siawns y byddai'r canlyniad trist wedi gallu bod yn wahanol. Dywedodd yr Ombwdsmon hefyd fod merch y claf yn iawn am y cyffur a weinyddwyd yn wael. Ymhellach, daeth i'r casgliad na ddylai'r Prif Weithredwr fod wedi llofnodi'r ymateb i'r gŵyn heb hysbysu'r teulu o'r cysylltiad rhyngddi hi a chlinigydd a oedd wedi bod yn gysylltiedig â gofal y claf, er na chafodd y clinigydd hwnnw ei feirniadu yn ei adroddiad.

Gwnaeth yr Ombwdsmon sawl argymhelliad i'r BILL, ac fe'i derbyniodd. Roedd y rhain yn cynnwys iawn ariannol i'r achwynydd fel cydnabyddiaeth o'r ansicrwydd y bu'n rhaid iddi fyw ag ef ynghylch a fyddai ei thad efallai wedi gwella petai wedi cael gwell gofal; darparu tystiolaeth bod systemau effeithiol ar waith ynghylch arsylladau gan nyrsys; cynnal archwiliad i sicrhau bod cleifion y mae angen adolygiadau clinigol dyddiol arnynt yn eu cael; a chyflwyno polisi ysgrifenedig ar wrthdaro mewn buddiannau.

Cyngor Sir

Roedd gŵr wedi cwyno am benderfyniadau'r Cyngor i roi caniatâd i ymestyn safle carafanau yn agos at ei gartref. Roedd sawl elfen i'w gŵyn. Un o'r rhain oedd y ffaith ei fod yn dweud bod gwrthdaro mewn buddiannau oherwydd cysylltiad uwch swyddog cynllunio, a oedd yn gyn-ymgyngorydd i'r ymgeisydd. Roedd canfyddiadau'r Ombwdsmon, mewn perthynas â'r gwrthdaro ym muddiannau uwch swyddog cynllunio, yn nodi bod y negeseuon e-bost rhyngddynt ar y ffeil yn amhriodol ac yn awgrymu rhagfarn a allai fod yn niweidiol yn llygaid y cyhoedd. Hefyd, nid oedd y datganiadau ysgrifenedig priodol yn yr adran gynllunio, nac at y Swyddog Monitro, fel sy'n ofynnol o dan god ymddygiad y Cyngor ar gyfer swyddogion, wedi cael eu gwneud. Ond, doedd dim i awgrymu bod yr uwch swyddog cynllunio dan sylw wedi dylanwadu'n uniongyrchol ar ganlyniad y ceisiadau, ceisiadau a gafodd sylw gan y swyddog achos a'u rheoli gan swyddog cynllunio uwch arall. O ran yr agwedd hon, argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor atgoffa swyddogion yn y gwasanaeth cynllunio am yr angen i ddatgan budd yn unol â'r cod ymddygiad ar gyfer swyddogion, gan gynnwys busnes mwy anffurfiol y Cyngor e.e. wrth e-bostio, er mwyn osgoi'r awgrym o ddylanwad neu unochredd gormodol.

Egwyddor 5: Cywiro pethau

Mae hyn yn cynnwys:

- cydnabod camgymeriadau ac ymddiheuro lle fo'n briodol;
- cywiro camgymeriadau yn gyflym ac yn effeithiol;
- darparu gwybodaeth glir ac amserol ar sut neu bryd i apelio neu gwyno;
- gweithredu gweithdrefn gwynion effeithiol, sy'n cynnwys cynnig datrysiad teg a phriodol pan fo cwyn yn cael ei chymeradwyo.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Pan fydd camgymeriadau'n digwydd, eu cydnabod, ymddiheuro, esbonio beth aeth o'i le a chywiro pethau'n gyflym ac yn effeithiol.
- Cydnabod bod cywiro pethau'n gallu cynnwys:
 - adolygu unrhyw benderfyniadau y canfuwyd eu bod yn anghywir;
 - adolygu a diwygio unrhyw bolisiau a gweithdrefnau y gwelir eu bod yn aneffeithiol, yn annheg; neu'n anymarferol i'w gweithredu,
 - rhoi rhybudd digonol cyn newid y rheolau.
- Cydnabod y gall eu gweithredoedd weithiau ddweud yn waeth ar unigolyn oherwydd ei amgylchiadau penodol ef, er bod dyletswyddau statudol, safonau gwasanaeth neu'r ddau wedi'u bodloni. Dylent felly fod yn effro i hyn ac ymateb yn hyblyg er mwyn osgoi neu, lle y bo'n briodol, unioni unrhyw effaith ormodol o'r fath.
- Darparu gwybodaeth glir ac amserol am y dulliau y gall pobl eu defnyddio i apelio neu i gwyno.
- Darparu gwybodaeth am ffyrdd sefydliadol neu annibynnol o ddatrys cwynion.

- Gweithredu trefniadau cwyno effeithiol, sy'n:
 - cydymffurfio â gofynion statudol (er enghraifft, iechyd a gwasanaethau cymdeithasol) os ydynt yn briodol, ac yn gyson â'r egwyddorion ar gyfer delio â chwynion fel y nodir yn y Polisi Pryderon a Chwynion enghreifftiol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Gorffennaf 2011²;

ac sy'n cynnwys:

- darparu gwybodaeth am ffynonellau cymorth posibl ar gyfer defnyddiwr y gwasanaeth, yn arbennig i bobl y maer broses gwyno yn eu brawychu;
- ymchwilio i gwynion yn drwyadl, yn gyflym ac yn ddiudedd;
- darparu amrywiaeth briodol o rwymedïau i'r achwynydd ac unrhyw un arall yr effeithiwyd arnynt yn yr un modd pan fydd cwyn yn cael ei chadarnhau. Fel isafswm, dylai amrywiaeth briodol o rwymedïau gynnwys esboniad ac ymddiheuriad gan ddarparwr y gwasanaeth cyhoeddus i'r achwynydd, camau adferol, iawndal ariannol i'r achwynydd neu gyfuniad o'r rhain. Dylai'r rhwymedi a gynigir geisio rhoi'r achwynydd yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai unrhyw beth wedi mynd o'i le. Lle nad yw hyn yn bosib - dyma fydd yn digwydd yn aml - dylai'r rhwymedi a gynigir adlewyrchu'n deg y niwed y maer achwynydd wedi'i ddiodef.

ENGHRAIFFT

Un o gyrff Llywodraeth Cymru

Mynegodd yr achwynwyr, ymysg pwyntiau eraill, eu hanfodlonrwydd â'r ffordd yr oedd un o gyrff Llywodraeth Cymru wedi delio â'u cwyn. Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fethiannau, gan gynnwys ym maes delio â chwynion. Roedd yn teimlo y byddai wedi bod briodol, o gofio am gysylltiad blaenorol y Swyddog Ymchwilio ag achos yr achwynydd, i'r ymchwiliad Cam 1 gael ei gynnal gan swyddog arall. Nododd yr Ombwdsmon ei fod yn anffodus bod yr awgrym o ragfarn wedi gwneud drwg i'r broses gwyno.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion gan gynnwys y dylai'r corff dan sylw wrth ddelio â chwynion gymryd camau i sicrhau bod ei drefn gwyno yn gydnaws â nodau ac amcanion Arweiniad a Pholisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol Llywodraeth Cymru.

² Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol:
<http://wales.gov.uk/topics/improvingservices/?lang=cy>

ENGHRAIFFT

Bwrdd Iechyd

Roedd menyw wedi cwyno am safon y gofal yr oedd yn ei dderbyn. Cwynodd nad oedd ganddi gynllun gofal na chynllun triniaeth ac na chafodd wybod pwy oedd ei chydlynnydd gofal. Pan gwynodd, nid oedd yn teimlo bod y Bwrdd Iechyd wedi ymateb yn briodol.

Ymysg canfyddiadau'r Ombwdsmon oedd bod ymateb y Bwrdd Iechyd i'w chwyn yn wael ac nad oedd yn cydymffurfio â mesurau 'Gweithio i Wella' Gwneud lawn am Gamweddau'r GIG, o ran bod y swyddog ymchwilio yn rhywun a oedd yn cael ei enwi yn y gŵyn. Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, gan gynnwys y dylai'r Bwrdd Iechyd adolygu'r ffordd y mae'n ymchwilio i gwynion i sicrhau bod ei weithredoedd yn cyd-fynd â 'Gweithio i Wella'.

ENGHRAIFFT

Awdurdod Parc Cenedlaethol

Cwynodd ŵr am y diffyg gweithredu ac oedi ar ran Awdurdod y Parc Cenedlaethol o ran delio â thri achos o dorri rheolau cynllunio ar dir ger ei eiddo. Roedd un o'r achosion wedi'i ddatrys cyn dechrau ymchwilio i'r cwynion. Cymerwyd camau ffurfiol gan Awdurdod y Parc o ran y ddau achos arall yn ystod cyfnod yr ymchwiliad.

Canfu'r ymchwiliad dystiolaeth o gamweinyddu ar ffurf oedi a diffyg gweithredu ar ran Awdurdod y Parc yn achos dwy o'r tair cwyn a wnaethpwyd i'r Ombwdsmon. Roedd y camweinyddu hwnnw yn golygu bod yr achwynydd wedi dioddef anghyfiawnder. Cafodd y cwynion hyn felly eu cadarnhau. Ni chanfu'r ymchwiliad dystiolaeth o gamweinyddu ar ran Awdurdod y Parc yn achos y drydedd gŵyn, na chafodd ei chadarnhau.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, gan gynnwys ymddiheuro am yr oedi cyn ymdrin â'r ddau fater ble bu camweinyddu ac am yr effaith andwyol a gafodd hyn ar yr achwynydd. Hefyd argymhellodd yr Ombwdsmon taliad i'r achwynydd i adlewyrchu'r anghyfiawnder a ddiodefodd o ganlyniad i'r methiannau hyn, a bod y corff yn adolygu ei weithdrefnau rheoli ffeiliau achos gyda'r bwriad o gynnal adolygiadau rheolaidd o achosion agored a/neu heb eu datrys.

Egwyddor 6: Ceisio gwelliant parhaus

Mae hyn yn cynnwys:

- adolygu polisiau a gweithdrefnau yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn effeithiol;
- gofyn am adborth a'i ddefnyddio i wella gwasanaethau a pherfformiad;
- sicrhau bod yr awdurdod rhestredig yn dysgu gwersi o'r cwynion ac yn eu defnyddio i wella gwasanaeth a pherfformiad.

Wrth geisio cyflawni hyn, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Sefydlu prosesau i sicrhau bod polisiau a gweithdrefnau'n cael eu hadolygu'n rheolaidd.
- Wrth adolygu'u polisiau a'u gweithdrefnau, gofyn am adborth a'i groesawu, gan gynnwys adborth da a gwael, er mwyn gwella'u perfformiad wrth ddarparu gwasanaethau cyhoeddus.
- Cofnodi ac adolygu gwersi a ddysgir o gwynion er mwyn iddynt gyfrannu at ddatblygu a gwella gwasanaethau.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Roedd gŵr wedi cwyno fod ganddo gŵyn ers amser gyda'r Cyngor ynghylch casglu'i sbwriel. Roedd yn dweud ei fod yn cael problemau cyson gyda'i gasgliadau sbwriel ac ailgylchu. Dywedodd ei fod wedi cysylltu â'r Cyngor sawl gwaith, ond nid yw'r gwasanaeth wedi gwella.

Ar ôl i swyddfa'r Ombwdsmon gysylltu â'r Cyngor, nododd y Cyngor ei fod yn gwybod am y problemau blaenorol ond yn credu eu bod wedi cael eu datrys. Dywedodd y Cyngor y byddai'r achwynydd yn awr yn cael ei roi ar y rhestr fonitro wythnosol a chael galwad ffôn bob wythnos i weld a yw'r sbwriel a'r deunydd ailgylchu wedi'u casglu.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Roedd gŵr wedi cwyno (gyda chymorth eiriolwr) bod y Cyngor, o dan bwysau gan Arolygiaeth, wedi newid polisi er anfantais iddo ef ac eraill. Esboniodd y gallai tenantiaid sy'n byw mewn llety â chymorth ddarparu bwyd i ofalwyr a ariennir gan y Cyngor yn ystod ymweliadau. Ond, cafodd y polisi hwn ei newid fel nad oedd gofalwyr yn cael derbyn bwyd. Nododd yr achwynydd fod hyn yn atal y cyfle i rannu pryddau a lluniaeth ysgafn â'r gofalwyr a mwynhau'r pleserau cymdeithasol yr oedd hyn eu darparu. Ychwanegodd fod y penderfyniad yn groes, ac wedi'i wneud heb roi ystyriaeth ddyladwy, i Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005, Deddf Hawliau Dynol 1998 a Deddf Cydraddoldeb 2010.

Roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod yr anawsterau y mae awdurdodau yn eu hwynebu wrth lunio polisiau a oedd yn cynnwys pryderon am egwyddorion sy'n cystadlu â'i gilydd fel dewis, cydraddoldeb ac amddiffyniad. Rhoddwyd ymchwiliad ar waith i sicrhau bod y materion hyn wedi cael eu hystyried yn llawn. Ond, daeth yn amlwg bod y Cyngor a'r Arolygiaeth yn fodlon bod polisi ar sail dewis, gyda rhagofalon i ddiogelu rhag y posibilrwydd o gamfanteisio ar oedolion bregus, yn ymarferol ac yn briodol. Dywedodd yr Ombwdsmon mai diffyg cyfathrebu clir rhwng y cyrff efallai oedd wedi arwain at y newid mewn polisi. Gwahoddodd y Cyngor i ailystyried y newid mewn polisi gyda'r Arolygiaeth, ac awgrymu bod y ddau barti'n ysgrifennu at eiriolwr yr achwynydd i esbonio'r sefyllfa. Cytunodd y Cyngor a'r Arolygiaeth i wneud hynny. Cafodd y cwynion eu datrys felly heb orfod paratoi canfyddiadau.

ENGHRAIFFT

Bwrdd Iechyd

Roedd menyw wedi cwyno am y gofal a gafodd ei diweddar ŵr, a oedd yn fyddar, tra oedd yn glaf mewn ysbyty yn ystod ei salwch olaf.

Arweiniodd ymchwiliad yr Ombwdsmon at nifer o ganfyddiadau, ond roedd yn cynnwys y ffaith bod y Bwrdd Iechyd wedi methu gwneud addasiadau rhesymol, fel sy'n ofynnol dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, ar gyfer byddardod y gŵr wrth drin ei gyflwr meddygol. Ymysg argymhellion yr Ombwdsmon yng nghyswllt yr achos hwn oedd y dylai ei adroddiad gael ei drafod mewn cyfarfod o'r gweithgor sy'n gyfrifol am gynllun gweithredu "Gofal gydag Urddas?" y Bwrdd Iechyd.

Egwyddor 7: Creu Cofnodion o Ansawdd Da

Mae hyn yn cynnwys:

- cadw cofnodion cywir a chyfredol;
- cadw cofnodion cynhwysfawr a pherthnasol, ond nid yn ormodol at eu diben;
- cadw cofnodion dibynadwy.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Sicrhau bod y ffeithiau a gofnodir yn adlewyrchu'n gywir y trafodion neu'r gweithgaredd y maent yn eu cofnodi. I fod yn ddibynadwy, dylai'r ffeithiau hyn fod yn gywir. Lle bo angen, dylent hefyd gael eu cadw'n gyfredol.
- Sicrhau bod cofnodion yn cael eu hategu gan wybodaeth am yr amgylchiadau lle cawsant eu creu a'u defnyddio. Ni ellir deall cofnodion yn iawn heb wybodaeth ddigonol am y gweithgarwch a arweiniodd at lunio'r cofnodion, y swyddogaeth ehangach y mae'r gweithgarwch hwnnw'n rhan ohono, ar cyd-destun gweinyddol, gan gynnwys enwau a rolau'r cyfranogwyr amrywiol yn y gweithgarwch.
- Sicrhau bod modd profi bod cofnodion a greir yr hyn y maent yn honni ei fod. Does dim rhaid dweud bod cofnod, os yw'n werth ei gadw, yn werth ei gadw'n iawn, fel na fydd dim amheuaeth ynghylch ei ddibynadwyedd fel tystiolaeth o'r gorffennol ac ar gyfer ei ddefnyddio yn y dyfodol. Pan fydd gwybodaeth yn cael ei hychwanegu at ddogfen gyfredol mewn cofnod, rhaid i'r wybodaeth a ychwanegir gael ei llofnodi ai dyddio. Gyda chofnodion electronig, rhaid gallu pennu newidiadau ac ychwanegiadau drwy drywydd archwilio.

Mae'r Archifau Gwladol yn cynhyrchu canllawiau ar arfer gorau rheoli cofnodion³. Mae pwysigrwydd cadw cofnodion da yn y sector iechyd yn cael ei bwysleisio hefyd yn yr arweiniad Arferion Meddygol Da a gyhoeddir gan y Cyngor Meddygol Cyffredinol.⁴

³ Ar gael ar eu gwefan: www.nationarchives.gov.uk

⁴ Ar gael ar eu gwefan: www.gmc-uk.org

ENGHRAIFFT

Bwrdd Iechyd

Roedd gŵr wedi cwyno am nifer o faterion, gan gynnwys ysbyty yn araf yn trefnu atgyfeiriad ar boen ar trallod a brofodd ei wraig yn ystod triniaeth. Cwynodd hefyd am oedi wedyn gan adran radioleg yr ysbyty yn anfon copïau o sganiau ei wraig i ysbyty arall yn Lloegr.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod oedi afresymol wedi digwydd wrth i'r ysbyty drefnu prawf y claf a bod yr ysbyty wedi methu cadw cofnodion yn cofnodi'r ffordd y rhoddwyd sylw i'r cais. Oherwydd tystiolaeth anghyson, nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu gwneud penderfyniad am lefel y trallod a wynebodd y claf yn ystod y driniaeth.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd wneud y canlynol:

- atgoffa staff perthnasol sy'n ystyried atgyfeiriadau ar gyfer ymchwiliadau radiolegol am yr angen i gofnodi pob penderfyniad clinigol yn ymwneud â'r claf yn briodol;
- sicrhau, os nad oedd wedi gwneud hynny'n barod, bod unrhyw atgyfeiriadau a dderbynnir ar gyfer ymchwiliadau radiolegol yn cael eu cofnodi, yn electronig fyddai orau, ar bob cam;
- sicrhau bod ganddo broses gadarn ar gyfer cofnodi a rheoli pob cais am ganlyniadau archwiliadau fel delweddau, a bod yr holl staff perthnasol yn cael hyfforddiant digonol ar weithredu hyn.

ENGHRAIFFT

Meddygon Teulu

Cwynodd menyw am y diagnosis a roddwyd gan ddau feddyg teulu, a'u hymateb i'w chwyn, a oedd yn cynnwys gwybodaeth anghywir, yn bychanu ei phryderon a ddim yn cydnabod bod y ddau feddyg teulu wedi methu â chanfod y canser yr oedd ganddi yn ei choluddyn. Yn anffodus bu farw'r achwynydd yn ystod yr ymchwiliad.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd y driniaeth a gafodd yr achwynydd yn dod o fewn terfynau arferion clinigol derbyniol. Canfu hefyd nad oedd y cofnodion yn cyrraedd y safonau a ddisgwyllir gan Arweiniad y Cyngor Meddygol Cyffredinol. Er nad oedd ymateb y Feddygfa i'r gŵyn yn cynnwys gwybodaeth anghywir (er bod pryderon am safon y gwaith cadw cofnodion a daflodd amheuaeth am ddigonolrwydd yr hyn a oedd wedi'i gofnodi), efallai y byddai'r ffaith iddynt beidio â chynabod y dylai'r achwynydd fod wedi cael archwiliad clinigol, wedi rhoi'r argraff bod ei phryderon yn cael eu bychanu.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, y cytunodd y meddygon teulu /y Feddygfa i'w rhoi ar waith, gan gynnwys: adolygu safon y gwaith cadw cofnodion i sicrhau eu bod yn cydymffurfio ag arweiniad y Cyngor Meddygol Cyffredinol.

Egwyddor 8: Rheoli Cofnodion yn Effeithiol

Mae hyn yn cynnwys:

- sicrhau bod gan y darparwr gwasanaeth cyhoeddus systemau rheoli cofnodion llywodraethu gwybodaeth effeithiol yn eu sefydliadau sy'n eu galluogi i reoli cofnodion yn unol â dyletswydd statudol⁵ a safonau cydnabyddedig;
- sicrhau bod aelodau staff yn gwybod beth sy'n ddisgwyliedig ganddynt mewn perthynas â chofnodion;
- cael Cofrestr Asedau Gwybodaeth ar gyfer y sefydliad, a "Perchnogion Asedau Gwybodaeth" priodol ar gyfer cofnodion;
- cynnal cofnodion fel bod modd eu hadalw (retrievable) a'u defnyddio.

Wrth geisio cyflawni'r uchod, dylai darparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- Sicrhau bod aelodau staff ar bob lefel yn ymwybodol o'r canlynol:
 - pa gofnodion i'w cadw
 - ble i'w cadw
 - pwy ddylai eu cadw
 - pryd i'w cadw
 - pa mor hir i'w cadw
 - sut i gael gwared yn ddiogel ohonynt pan nad oes eu hangen mwyach
 - sut i edrych ar ôl a sicrhau gallu olrhain y cofnodion os ydynt yn cael eu cymryd oddi ar y safle, er enghraifft wrth ymweld defnyddwyr gwasanaeth yn eu cartref.
- Nodi beth ddylai gael ei gadw, yn ôl dyletswydd statudol neu angen busnes. Dylai penderfyniadau ynghylch pa gofnodion i'w cadw gael eu cofnodi mewn ffordd y gall y staff ei defnyddio yn eu gwaith beunyddiol a bod yn dystiolaeth o fwriadau'r sefydliad.
- Sicrhau nad oes cofnod yn cael ei ddinistrio heb fod yr awdurdod ganddynt i wneud hynny. Nod rheoli cofnodion yn dda yw sicrhau bod penderfyniadau ynghylch cadw cofnodion yn cael eu gwneud yn rhesymegol, ac yn dangos pam y cafodd unrhyw gofnodion penodol eu dinistrio. Mae bodolaeth system cadw cofnodion strwythuredig yn fodd i'r sefydliad brofi bod unrhyw ddinistrio wedi digwydd fel rhan o arfer busnes cyffredin.

⁵ For example, the Public Records Act 1958

- Cadw at y Cod Ymarfer ar reoli cofnodion a gyhoeddwyd o dan adran 46 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.
- Sicrhau bod cofnodion yn cael eu storio a'u rheoli fel y gellir eu canfod pan fydd angen edrych arnynt. Dylid sefydlu mesurau i sicrhau bod y broses adalw yn effeithlon a bod y cofnodion wedi cael eu storio'n briodol ac yn ddiogel.

ENGHRAIFFT

Bwrdd Iechyd

Trefnodd y Bwrdd Iechyd sesiynau therapi i'r achwynydd ym Mryste, a chytuno i'w hariannu. Ond gwnaethant wrthod ei cheisiadau i dalu ei chostau teithio i'w mynychu. Bu'n mynychu sesiynau, yn wythnosol gan fwyaf, am bum mlynedd.

Nododd yr Ombwdsmon y gall Bwrdd Iechyd ddarparu cludiant arbenigol heb fod yn frys mewn achosion o angen clinigol, ond nad oedd awgrym bod yr achwynydd angen cludiant neu'n gymwys i gael cludiant. Mae gan glaf hawl i gostau teithio os yw'n derbyn un o nifer o fudd-daliadau, neu gall fod yn gymwys i gael help os yw ar incwm isel. Roedd ymchwilydd annibynnol a oedd wedi ystyried cwyn y fenyw ar gam 2 trefn gwyno'r Bwrdd Iechyd wedi argymhell y dylai'r Bwrdd Iechyd ailystyried ei benderfyniad i beidio â thalu costau teithio iddi.

Canfu'r Ombwdsmon fod panel y Bwrdd Iechyd, a gynnullwyd i ystyried yr argymhelliad hwn, wedi trafod yn benodol a oedd y fenyw yn gymwys i gael cludiant arbenigol ac felly wedi camddechongli argymhellion y panel.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, a oedd yn cynnwys ymddiheuriad a thalu iawn i gydnabod yr amser a'r drafferth a achoswyd iddi i ddilyn ei chwyn, ac y dylai:

- alw panel i ailystyried yr argymhelliad, ac, yn fwy cyffredinol, cais Ms A i'w chostau teithio gael eu talu. Dylai'r panel gynnwys aelodau na fuont yn ystyried y mater yn wreiddiol a dylai ystyried yr holl wybodaeth berthnasol. Dylid cadw cofnod o'r materion a ystyriwyd gan y panel, eu trafodaethau a'r canlyniad; a
- atgoffa'r aelodau staff sy'n gwneud penderfyniadau gweinyddol fel hyn am bwysigrwydd cadw cofnodion o'r broses benderfynu.

ENGHRAIFFT

Cyngor Sir

Gofynnwyd i'r Comisiynydd Gwybodaeth asesu'r ffordd yr oedd Cyngor wedi trin cais gwrthrych am wybodaeth gan unigolyn. (Cais at sefydliad gan unigolyn ydy cais gwrthrych am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data i gael gwybod am yr holl wybodaeth sydd gan y sefydliad amdano, a chael copi o'r wybodaeth honno.)

Ar ôl ymchwilio, canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu ymateb i'r cais o fewn y 40 diwrnod statudol, yn bennaf oherwydd methiannau systemig ym mhroses storio cofnodion papur y Cyngor a'i ffordd o ddelio â cheisiadau. Llofnododd y Prif Weithredwr Ymrwymiad ffurfiol gyda'r Comisiynydd Gwybodaeth i sicrhau y sefydlir polisiau, gweithdrefnau a hyfforddiant staff priodol i ddelio â cheisiadau. Yn ogystal, fe wnaeth benodi gwelliannau i systemau rheoli cofnodion, a darparu adroddiadau rheolaidd ar berfformiad ar ddelio â cheisiadau i uwch reolwyr i sicrhau eu bod yn ymateb i geisiadau yn briodol ac yn brydlon yn y dyfodol.

ENGHRAIFFT

Meddygon Teulu

Roedd menyw wedi cwyno am safon y gofal a roddwyd i'w diweddar ferch. Dywedodd, er iddynt fynychu practis y meddygon teulu sawl gwaith, gwnaethant fethu canfod canser ei merch. Dim ond pan aeth y teulu â'u merch i'r adran achosion brys, gan ei bod yn ymddangos mor wael, y canfuwyd bod canser ganddi. Dywedodd yr achwynydd y dylai'r meddygon teulu a oedd yn gysylltiedig â gofal ei merch fod wedi'i hatgyfeirio i'r ysbyty. Mynegodd bryder hefyd am ansawdd cofnodion cyfrifiadurol y meddygon teulu.

Ar ôl ymchwilio, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd y ferch wedi dangos symptomau arferol yr afiechyd ac felly nid oedd yr Ombwdsmon yn beirniadu'r ffaith na chafodd y ferch ei hatgyfeirio i'r ysbyty. Ond, roedd yn feirniadol o ansawdd gwael y gwaith cadw cofnodion. Nid oeddynt yn eglur ac nid oeddynt yn cynnwys manylion priodol asesiadau clinigol, arwyddion corfforol ac archwilio. Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol:

- dylai'r practis adolygu safon eu gwaith cadw cofnodion i sicrhau fod meddygon teulu yn cadw cofnodion yn unol â chanllawiau'r Cyngor Meddygol Cyffredinol;
- dylai'r meddygon teulu ystyried yn benodol sylwadau'r cynghorydd a chanfyddiadau'r adroddiad hwn mewn perthynas â chadw cofnodion;
- dylai'r practis ddarparu ymddiheuriad ysgrifenedig llawn i'r achwynydd a'i theulu am y ffaeleddau yn y broses cadw cofnodion a nodwyd yn yr adroddiad hwn a thalu iawn ariannol i gydnabod yr ansicrwydd a'r trallod yr oedd y gwaith cadw cofnodion gwael wedi'i achosi.

**Cyhoeddwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Chwefror 2016**

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199

E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Y We: www.ombwdsmon-cymru.org.uk
Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)