

Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda

Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pencoed CF35 5LJ
Ffôn: 01656 641150 Ffacs: 01656 641199 E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
We: www.ombwdsmon-cymru.org.uk



CYNNWYS

Cyflwyniad	1
Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda	3
Sicrhau ei fod yn iawn	5
Canolbwyntio ar y cwsmer	6
Bod yn agored ac yn atebol	7
Ymddwyn yn deg ac yn gymesur	8
Cywiro pethau	9
Ceisio gwelliant parhaus	10

Cyflwyniad

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwy'n darparu gwasanaeth i'r cyhoedd drwy ymgymryd ag ymchwiliadau annibynnol i gwynion ynghylch bron yr holl ystod eang o wasanaethau cyhoeddus y mae Cynulliad Cenedlaethol Cymru â chyfrifoldeb datganoledig amdanynt. Gallaf edrych i mewn i weithrediadau cynghorau a chyrff llywodraeth leol eraill (gan gynnwys cynghorau cymuned), cyrff y GIG (gan gynnwys meddygon teulu), Llywodraeth Cynulliad Cymru a'r cyrff y mae yn eu noddi, a thai cymdeithasol cofrestredig. Mae'r cyrff sy'n dod o fewn fy awdurdodaeth o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaeth Cyhoeddus (Cymru) 2005 ('y Ddeddf OGCC') yn cael eu cyfeirio atynt fel 'awdurdodau rhestredig'.

Rwy'n gyfrifol am benderfynu os yw'r awdurdod rhestredig sydd wedi ei gwyno amdano wedi ymddwyn yn annheg neu'n afresymol, neu wedi darparu gwasanaeth gwael. Mae barn yr Ombwdsmon yn derfynol, yn amodol yn unig ar adolygiad barnwrol gan y llysoedd. Rwyf yn defnyddio prawf tegwch a rhesymoldeb, gan gymryd i ystyriaeth amgylchiadau pob achos; nid prawf perffeithrwydd mohono. Rwyf yn tynnu sylw i unrhyw fethiannau ac yn awgrymu sut y gellid cywiro pethau. Rwyf hefyd yn anelu at rannu'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion er mwyn cynorthwyo i wella'r modd y darperir gwasanaethau cyhoeddus.

Yr Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda wedi eu gosod allan yn y ddogfen hon yw'r rheiny wedi'u sefydlu gan yr Ombwdsmon Seneddol. Fe wnes i gynorthwyo i ddatblygu'r egwyddorion hyn ac fe'u gwelaf yn ddilys ar gyfer yr holl wasanaethau cyhoeddus. Rwyf o'r farn bod yr Egwyddorion yn gydnaws gyda dogfen Llywodraeth Cynulliad Cymru Creu'r *Cysylltiadau: Creu Gwell Gwasanaeth i Gwsmeriaid – Canllawiau Arferion Da ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus*¹ yn ogystal â Saith Egwyddor Bywyd Cyhoeddus fel yr amlinellir gan y Pwyllgor Safonau Bywyd Cyhoeddus. Yn dilyn ymgynghoriad rwyf felly wedi penderfynu cyhoeddu'r Egwyddorion hyn, o dan adran 31 y Ddeddf OGCC, fel canllaw i'r holl awdurdodau rhestredig ar weinyddiaeth dda.

Yn debyg i'r Ombwdsmon Seneddol, yr wyf eisiau bod yn agored a chli'r gyda'r achwynwyr a'r cyrff cyhoeddus o fewn fy awdurdodaeth ynghylch pa fathau o ymddygiad yr wyf yn eu disgwyl pan mae'r cyrff hynny yn darparu gwasanaeth cyhoeddus, a'r profion yr wyf yn eu defnyddio wrth benderfynu a oes camweinyddu a methiant gwasanaeth wedi digwydd. Yn benodol, rwyf eisiau i awdurdodau rhestredig ddeall sut fyddaf yn ymdrin â chwynion, ac eisiau i'r achwynwyr ddeall sut fyddaf yn ystyried eu hachosion. Yn ganolog i'm hasesiad o ddifrifoldeb unrhyw gŵyn yw effaith gweithredoedd yr awdurdod rhestredig ar yr unigolion neu'r cyrff dan sylw. Mae'r Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda yn adlewyrchu hyn.

¹Llywodraeth Cynulliad Cymru a gyhoeddwyd Gorffennaf 2006

Nid yw'r Egwyddorion yn rhestr wirio, nac ychwaith yr unig ddull neu'r un terfynol y byddaf yn ei ddefnyddio i asesu a phenderfynu ar achosion unigol. Maent yn ddatganiadau eang o'r hyn yr wyf yn ei gredu y dylai awdurdodau rhestredig fod yn ei wneud er mwyn darparu gweinyddiaeth a gwasanaeth da i gwsmeriaid. Os wnaif ddod i'r casgliad nad yw'r awdurdod rhestredig wedi cadw at yr Egwyddorion, ni fyddaf yn awtomatig yn canfod camweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth. Byddaf yn defnyddio'r Egwyddorion yn deg ac yn sensitive i'r cwynion unigol, ac fe fyddaf, bob amser, yn penderfynu ar eu haeddiannau ac yn holl amgylchiadau'r achos.

Deallaf fod yna gydbwysedd yn aml rhwng bod yn sensitif i anghenion cwsmer ac eto gweithredu'n gymesur er mwyn uchafu defnydd effeithiol o adnoddau cyhoeddus. Mae gweithredoedd awdurdodau rhestredig wrth gwrs wedi'u cyfyngu gan eu hadnoddau, a rhaid iddynt bwysor safonau gwasanaeth cwsmeriaid uchaf yn erbyn yr hyn sy'n fforddiadwy. Rhaid i'r holl gyrff cyhoeddus wario arian cyhoeddus â gofal. Serch hynny, ni ddylid defnyddio adnoddau cyfyngedig fel esgus dros wasanaeth neu weinyddiaeth wael.

Rwy'n gwerthfawrogi bod y gyrff o fewn fy awdurdodaeth yn niferus ac yn amrywiol, a chanddynt ystod eang o gylchoedd gwaith a dyletswyddau statudol, ac yn aml mae ganddynt eu safonau uchel eu hunain. Rhaid i awdurdodau rhestredig wneud penderfyniadau rhesymol gan ystyried yr holl amgylchiadau; mae darparu gwasanaeth da yn aml yn golygu cymryd golwg eang a chytbwys o'r holl unigolion neu gyrff yr effeithir arnynt gan y penderfyniadau. Gobeithiaf y bydd yr Egwyddorion yn darparu fframwaith ar gyfer yr holl awdurdodau rhestredig – er gwaethaf eu gwahaniaethau – i'w dilyn wrth fodloni eu dyletswyddau.

Adam Peat
Ombwdsmon

Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda

Mae gweinyddiaeth dda gan gorff cyhoeddus yn golygu:

1. Sicrhau ei fod yn iawn

- 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.

2. Canolbwyntio ar y cwsmer

- 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.
- 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.

3. Bod yn agored ac atebol

- 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 ei feini prawf dros wneud penderfyniadau a chynnig rhesymau dros benderfyniadau.
- Ymdrin â gwybodaeth yn gywir ac yn briodol.
- Cadw cofnodion cywir a phriodol.
- Cymryd cyfrifoldeb dros ei weithredoedd.

4. Ymddwyn yn deg ac yn gymesur

- Trin pobl yn ddiduedd, a pharch ac â 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.

5. Cywiro pethau

- 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.

6. Ceisio gwelliant parhaus

- Adolygu polisiâu 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.

Nid yw'r Egwyddorion hyn yn rhestr wirio i'w chymhwyso yn fecanyddol. Dylai'r cyrff cyhoeddus ddefnyddio eu barn wrth gymhwyso'r Egwyddorion hyn i gynhyrchu canlyniadau rhesymol, teg a chymesur o dan yr amgylchiadau. Bydd yr Ombwdsmon yn mabwysiadu ymdriniaeth deg wrth benderfynu a oes camweinyddu neu fethiant gwasanaeth wedi digwydd.

Mae'r testun ategol ar gyfer pob Egwyddor yn dilyn.

1. Sicrhau ei fod yn iawn

Rhaid i'r holl awdurdodau rhestredig gydymffurfio 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.

Dylai awdurdodau rhestredig weithredu yn unol â safonau ansawdd cydnabyddedig, arfer gorau sefydledig neu'r ddau, er enghraifft yn ymwneud â gofal clinigol.

Mewn rhai achosion bydd ymdriniaeth newydd yn dod â chanlyniad neu wasanaeth gwell, a dylai cyrff cyhoeddus fod yn effro i'r posibilrwydd. Os ydynt yn penderfynu ymadael â'u cyfarwyddyd, eu safonau ansawdd cydnabyddedig neu'u harfer da sefydledig eu hunain, dylent gofnodi pam.

Dylai awdurdodau rhestredig ddarparu gwasanaethau effeithiol gyda staff cymwys wedi'u hyfforddi'n briodol. Dylent gynllunio'n ofalus wrth gyflwyno polisiau a gweithdrefnau newydd. Lle fo'r awdurdodau rhestredig yn amodol ar ddyletswyddau statudol, safonau gwasanaeth cyhoeddus neu'r ddau, dylent gynllunio a blaenoriaethu eu hadnoddau i'w bodloni.

Wrth wneud penderfyniadau, dylai awdurdodau rhestredig 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.

Mae awdurdodau rhestredig o reidrwydd yn 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, dylai awdurdodau rhestredig sicrhau eu bod yn gweithredu'n deg ac yn rhesymol.

2. Canolbwyntio ar y cwsmer

Dylai awdurdodau rhestredig ddarparu gwasanaethau sy'n gyraeddadwy iawn i'w cwsmeriaid. Dylai polisiau a gweithdrefnau fod yn glir a rhaid cael gwybodaeth gywir, gyflawn a dealladwy ynghylch y gwasanaeth.

Dylai awdurdodau rhestredig 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.

Dylai awdurdodau rhestredig wneud 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.

Dylai awdurdodau rhestredig 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 awdurdodau rhestredig wedi'i ddatgan neu'r hyn y gall pobl ddisgwyl yn rhesymol iddynt ei gymryd.

Dylai awdurdodau rhestredig gyfathrebu yn effeithiol, gan ddefnyddio iaith glir y gall pobl ei deall ac sy'n briodol iddynt o dan eu hamgylchiadau.

Dylai awdurdodau rhestredig drin 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 ddarparwyr eraill i sicrhau bod eu hanghenion yn cael eu bodloni; os na allant gynorthwyo, dylid eu cyfeirio at unrhyw ffynonellau cymorth eraill.

3. Bod yn agored ac yn atebol

Dylai gweinyddiaeth gyhoeddus fod yn dryloyw a dylid trin gwybodaeth mor agored ag y mae'r gyfraith yn caniatáu. Dylai awdurdodau rhestredig roi gwybodaeth i bobl, ac os yw'n briodol cyngor sy'n glir, yn gywir, yn gyflawn, yn berthnasol ac yn amserol.

Dylai awdurdodau rhestredig fod 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.

Dylai awdurdodau rhestredig drin 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.

Dylai awdurdodau rhestredig greu a chynnal cofnodion dibynadwy a defnyddiol fel tystiolaeth o'u gweithgareddau. Dylent reoli cofnodion yn unol â safonau cydnabyddedig er mwyn sicrhau bod modd eu hadfer a'u bod yn cael eu cadw am gyhyd a bod dyletswydd statudol neu angen busnes.

Dylai awdurdodau rhestredig gymryd cyfrifoldeb dros weithredoedd eu staff a dros gweithgareddau'r rheiny sy'n ymddwyn fel eu hasiant.

4. Ymddwyn yn deg ac yn gymesur

Dylai awdurdodau rhestredig drin 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.

Dylai awdurdodau rhestredig drin 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.

Dylai gweithredoedd a phenderfyniadau'r awdurdod rhestredig fod yn rhydd rhag tuedd neu fuddion personol a allai ragfarnu'r gweithredoedd a'r penderfyniadau hynny, a dylid datgan unrhyw wrthdaro buddiannau. Ni ddylai cyrff cyhoeddus weithredu mewn modd sy'n gwahaniaethu'n anghyfreithlon yn erbyn unigolion neu fuddiannau penodol, neu'n eu ffafrio yn anghyfiawnadwy.

Dylid 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, dylai awdurdodau rhestredig ymddwyn yn rhesymol a sicrhau bod y mesurau sy'n cael ei 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, dylai'r corff cyhoeddus geisio mynd i'r afael â'r annhegwch hwn. Wrth wneud hynny, rhaid i gyrff cyhoeddus, wrth gwrs, roi ystyriaeth i amddiffyn cronfeydd cyhoeddus yn gywir a sicrhau nad ydynt yn mynd y tu hwnt i'r pwerau cyfreithiol.

5. Cywiro pethau

Pan fydd camgymeriadau yn digwydd, dylai awdurdodau rhestredig eu cydnabod, ymddiheuro, esbonio'r hyn aeth o'i le a cheisio cywiro pethau yn gywir ac yn effeithiol.

Gallai cywiro pethau gynnwys adolygu unrhyw benderfyniadau a ganfuwyd yn anghywir; ac adolygu a diwygio unrhyw bolisiau a gweithdrefnau y'u cafwyd yn aneffeithiol, yn anweithadwy neu'n annheg, gan roi rhybudd digonol cyn newid y rheolau.

Weithiau gall gweithredoedd awdurdod rhestredig sy'n cael ei redeg yn dda bwysu yn drymach ar unigolyn oherwydd ei amgylchiadau penodol, hyd yn oed os yw'r dyletswyddau statudol, safonau gwasanaeth neu'r ddau wedi'u bodloni. Dylai awdurdodau rhestredig fod yn effro i hyn ac ymateb yn hyblyg er mwyn osgoi neu, lle fo'n briodol, cywiro unrhyw effaith gormodol.

Dylai awdurdodau rhestredig ddarparu gwybodaeth glir ac amserol ynghylch y dulliau y gall pobl eu defnyddio er mwyn apelio neu gwyno. Dylent ddarparu gwybodaeth ynghylch ffyrdd sefydliadol neu annibynnol priodol o ddatrys cwynion. Dylent hefyd ystyried darparu gwybodaeth ynghylch ffynonellau cymorth posibl i'r cwsmer, yn benodol ar gyfer pobl a allai gael y broses gwynion yn frawychus.

Dylai awdurdodau rhestredig weithredu gweithdrefnau cwyno effeithiol sy'n ymchwilio i gwynion yn drwyadl, yn gyflym ac yn ddiuedd; ac allai ddarparu ystod briodol o ddatrysiadau i'r achwynydd ac unrhyw un arall sydd wedi'u heffeithio yn yr un modd pan fo cwyn yn cael ei chymeradwyo. Fel lleiafswm, dylai ystod briodol o ddatrysiadau gynnwys esboniad ac ymddiheuriad gan y corff cyhoeddus i'r achwynydd, gweithred adferol gan yr awdurdodau rhestredig, iawndal ariannol i'r achwynydd neu gyfuniad o'r rhain. Dylai'r cynnig geisio rhoi'r achwynydd yn ôl yn y safle y byddai wedi bod ynddo pe na bai dim wedi mynd o'i le. Lle nad yw hyn yn bosibl - fel y bydd yn aml - dylid cynnig datrysiad sy'n adlewyrchu'n deg y niwed y mae'r achwynydd wedi'i ddiodef.

6. Ceisio gwelliant parhaus

Dylai awdurdodau rhestredig adolygu eu polisiâu a'u gweithdrefnau yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn effeithiol; ceisio adborth yn weithredol a'i groesawu, boed yn ganmoliaeth neu'n gwynion; defnyddio adborth i wella'r modd y maent yn darparu ac yn perfformio gwasanaeth cyhoeddus; a chipio ac adolygu gwersi a ddysgwyd o gwynion fel eu bod yn cyfrannu at ddatblygu gwasanaethau.

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Mawrth 2008**

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
We: www.ombwdsmon-cymru.org.uk