Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Egwyddorion Unioni Cam

Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Egwyddorion Unioni Cam

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

Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

CYNNWYS

Cyflwyniad	1
Egwyddorion Unioni Cam	3
Cael pethau'n iawn	5
Canolbwyntio ar y cwsmer	6
Bod yn agored ac yn atebol	7
Gweithredu'n deg ac yn gymesur	8
Unioni pethau	9
Anelu at welliant parhaus	11

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'.

Yr Egwyddorion Unioni Cam 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]. Mae'r Egwyddorion hefyd yn cyd-fynd â chanllawiau Trysorlys ei Mawrhydi ar unioni cam sydd i'w gweld yn *Managing Public Money*[2]. Yn dilyn ymgynghoriad rwyf felly wedi penderfynu cyhoeddu'r Egwyddorion hyn, o dan adran 31 Deddf OGCC, fel canllaw i'r holl awdurdodau rhestredig ar weinyddiaeth dda.

Mae gwneud iawn am anghyfiawnder a chaledi yn agwedd bwysig ar waith yr Ombwdsmon. Mae'r ddogfen hon yn nodi fy marn ynglŷn â'r Egwyddorion a ddylai arwain y ffordd y mae awdurdodau rhestredig yn gwneud iawn am anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i gamweinyddu neu wasanaeth gwael a ddarparwyd ganddynt. Mae'n nodi ar gyfer achwynwyr a chyrff sy'n rhan o fy awdurdodaeth sut yr wyf yn credu y dylai'r cyrff hynny unioni sefyllfaoedd sydd wedi mynd o chwith. Mae hefyd yn cadarnhau sut yr wyf yn argymell ffyrdd o unioni cam. Mae'r Egwyddorion hyn yn dilyn ymlaen o'r *Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda* yr wyf yn eu cyhoeddi yn gydamserol gyda'r ddogfen hon, a dylid eu darllen gyda'r Egwyddorion hynny. Mae unioni cam mewn ffordd deg a chymesur yn rhan annatod o weinyddiaeth dda a gwasanaeth da, felly mae'r un egwyddorion yn berthnasol.

Yr egwyddor sylfaenol yw sicrhau bod awdurdodau rhestredig yn dychwelyd yr achwynydd i'r sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael wedi digwydd. Os nad yw hynny'n bosib, dylai awdurdodau rhestredig ddigolledu'r achwynydd mewn modd priodol. Rwyf yn anelu at sicrhau atebion addas a chymesur i achwynwyr lle y mae eu cwynion yn cael eu cyfiawnhau a, lle bo'n briodol, i eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael. Rwyf am i gyrff cyhoeddus fod yn deg a derbyn cyfrifoldeb, cydnabod methiant ac ymddiheuro amdano, gwneud iawn, a defnyddio'r cyfle i wella'u gwasanaethau.

[1] Llywodraeth Cynulliad Cymru a gyhoeddwyd Gorffennaf 2006
[2] Managing Public Money, Tyrsorlys ei Mawrhydi, Hydref 2007

Mae nifer o ymatebion priodol ar gael i gŵyn sydd wedi'i chyfiawnhau. Bydd y rhain yn cynnwys atebion ariannol ac anariannol. Mewn rhai achosion mae'n bosib y bydd yr ateb yn glir; mewn eraill, ni fydd mor syml a bydd yn fater o farn. Ni fydd digolledia ariannol yn briodol ym mhob achos, ond dylai cyrff cyhoeddus fod yn barod i'w ystyried fel ffordd o unioni cam yn achos cwynion sydd wedi cael eu cyfiawnhau.

Nid yw pob camweinyddiaeth neu wasanaeth gwael yn arwain at anghyfiawnder neu galedi. Rwy'n deall, yn achos cyrff cyhoeddus, fod cydbwysedd yn aml rhwng ymateb yn briodol i gwynion pobl a gweithredu'n gyfatebol o fewn yr adnoddau sydd ar gael. Fod bynnag, ni ddylid defnyddio adnoddau terfynol fel esgus dros fethu ag unioni cam yn deg. Rwyf yn disgwyl i awdurdodau rhestredig wneud iawn mewn ffordd briodol a chymesur am anghyfiawnder neu galedi a ddioddefwyd gan achwynwyr a, lle'n briodol, gan eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael. Yn debyg i'r Ombwdsmon Seneddol, rwy'n gobeithio y bydd yr Egwyddorion hyn yn helpu awdurdodau rhestredig i gyflawni hyn drwy hybu dealltwriaeth gyffredin o'r dulliau i'w gweithredu.

Yn olaf, hoffwn grybwyll fod yr Ombwdsmyn Llywodraeth Leol dros Loegr, sy'n delio gyda swmp mawr o gwynion ynghylch awdurdodau lleol, wedi datblygu canllawiau penodol ynglŷn â'r iawn priodol y gellid ei roi mewn ystod o sefyllfaoedd sy'n digwydd yn aml. Gwelaf y canllawiau hynny (sydd ar gael ar: www.lgo.org.uk/pdf/remedies.pdf) yn hollol gydnaws gyda'r Egwyddorion hyn. Gwahoddaf awdurdodau lleol yng Nghymru i roi sylw iddo mewn achosion priodol, fel yr wyf fi fy hun.

Adam Peat
Ombwdsmon

Egwyddorion Unioni Cam

Mae arferion da wrth unioni cam yn golygu:

1. Cael pethau'n iawn

- Cydnabod achosion o gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael sydd wedi arwain at anghyfiawnder neu galedi yn fuan ac unioni pethau.
- Ystyried yr holl ffactorau perthnasol wrth benderfynu ynglŷn â'r ffordd briodol o unioni cam, gan sicrhau tegwch i'r achwynydd a, lle bo'n briodol, i eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael.

2. Canolbwyntio ar y cwsmer

- Ymddiheuro am y gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael ac egluro beth ddigwyddodd.
- Deall a rheoli disgwyliadau ac anghenion pobl.
- Delio gyda phobl yn broffesiynol ac yn sensitif.
- Cynnig ffyrdd o unioni cam sy'n ystyried amgylchiadau unigol pobl.

3. Bod yn agored ac yn atebol

- Bod yn agored ac yn glir ynglŷn â sut y mae cyrff cyhoeddus yn penderfynu ar atebion.
- Gweithredu system briodol sy'n seiliedig ar atebolrwydd a dirprwyo wrth ddarparu atebion.
- Cadw cofnod clir o'r hyn y mae cyrff cyhoeddus wedi'i benderfynu ynglŷn ag atebion a pham.

4. Gweithredu'n deg ac yn gymesur

- Cynnig atebion sy'n deg ac yn gymesur ag anghyfiawnder neu galedi'r achwynydd.
- Darparu atebion i eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael, lle bo'n briodol.
- Trin pobl yn ddiduedd, heb wahaniaethu'n anghyfreithlon a heb ragfarn.

5. Unioni pethau

- Os yn bosib, dychwelyd yr achwynydd a, lle bo'n briodol, eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi tebyg i'r sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na bai'r gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael wedi digwydd.
- Os nad yw hynny'n bosib, digolledu'r achwynydd ac eraill mewn modd priodol.
- Ystyried pob ffordd o unioni cam yn drylwyr ac yn ddifrifol (megis ymddiheuriad, eglurhad, camau i gywiro cam neu iawndal).
- Unioni cam yn briodol ym mhob achos.

6. Anelu at welliant parhaus

- Defnyddio'r gwersi a ddysgwyd o gwynion er mwyn sicrhau nad yw camweinyddiaeth neu wasanaeth gwael yn digwydd eto.
- Cofnodi a defnyddio gwybodaeth ynglŷn â chanlyniad cwynion er mwyn gwella gwasanaethau.

Ni fwriadwyd i'r Egwyddorion hyn fod yn rhestr wirio fecanyddol. Dylai cyrff cyhoeddus ddefnyddio'u doethineb wrth gymhwyso'r Egwyddorion er mwyn cynnig atebion rhesymol, teg a chymesur yn yr amgylchiadau. Bydd yr Ombwdsmon yn mabwysiadu dull gweithredu tebyg wrth argymell atebion.

Mae'r testun sy'n cefnogi pob Egwyddor yn dilyn.

1. Cael pethau'n iawn

Lle bo camweinyddiaeth neu wasanaeth gwael wedi arwain at anghyfiawnder neu galedi, dylai'r awdurdod rhestredig sy'n gyfrifol gymryd camau er mwyn darparu ateb priodol a cymesur.

Dylai'r awdurdod rhestredig:

- yn ddelfrydol, ddychwelyd achwynwyr a, lle bo'n briodol, eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael i'r sefyllfa yr oeddent ynddi cyn i'r gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael ddigwydd
- os nad yw hynny'n bosibl, eu digolledu'n briodol.

Dylai'r awdurdod rhestredig hefyd sicrhau ei fod yn cadw unrhyw ymrwymiad i ddarparu atebion, gan gynnwys sicrhau nad ydynt yn ailadrodd unrhyw fethiant.

Mewn sawl achos, gallai ymddiheuriad ac eglurhad fod yn ymateb digonol a phriodol. Ni ddylai awdurdod rhestredig roi amcan rhy isel o werth y dull hwn o weithredu. Bydd cydnabod ac ymddiheuro'n fuan, lle bo hynny'n briodol, yn aml iawn yn atal sefyllfa rhag gwaethygu. Nid yw ymddiheuro'n wahoddiad i liniaru nac yn arwydd o wendid sefydliad[3]. Gall fod o fudd i'r awdurdod rhestredig yn ogystal â'r achwynydd, drwy ddangos ei barodrwydd:

- i gydnabod pan fo pethau wedi mynd o chwith
- i dderbyn cyfrifoldeb
- i ddysgu o gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael
- i unioni pethau.

Wrth unioni unrhyw anghyfiawnder neu galedi a ddioddefwyd o ganlyniad i gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael, dylai'r corff cyhoeddus asesu'r holl amgylchiadau perthnasol mewn ffordd gytbwys. Mae hyn yn golygu ystyried tystiolaeth wrthrychol a barn fwy goddrychol am effaith yr anghyfiawnder neu'r caledi. Mewn rhai achosion gellir canfod yr ateb yn rhwydd; mewn eraill, bydd yn anos gan fod mwy o ffactorau i'w hystyried.

Ni ddylai cynnig gwneud iawn gael ei gyfyngu o reidrwydd i gwynion ffurfiol. Gallai ymateb buan sicrhau bod y person yn penderfynu peidio â gwneud cwyn ffurfiol.

[3] Dywed Adran 2 Deddf Iawndal 2006: Nid yw ymddiheurad, cynnig o driniaeth neu unrhyw wneud iawn arall, ynddo'i hun yn cyfateb i gyfaddefiad o esgeulustod neu tor-dyletswydd statudol.

2. Canolbwyntio ar y cwsmer

Dylai awdurdodau rhestredig nodi a chydnabod camweinyddiaeth a gwasanaeth gwael yn fuan, ac ymddiheuro amdano.

Mae ymddiheuriad yn golygu:

- cydnabod y methiant
- derbyn cyfrifioldeb amdano
- egluro'n glir pam bod y methiant wedi digwydd
- mynegi gofid diffuant am unrhyw anghyfiawnder neu galedi a achoswyd.

Mewn rhai achosion, efallai y byddai hefyd yn briodol mynegi cydymdeimlad. Dylai cyrff cyhoeddus ystyried:

- o ba lefel o fewn y sefydliad y dylai'r ymddiheuriad ddod
- pwy ddylai ymddiheuro
- pa un yw'r ffordd fwyaf priodol o ymddiheuro, er enghraifft, yn bersonol, dros y ffôn neu yn ysgrifenedig.

Mae'n bwysig rheoli disgwyliadau o'r dechrau, ac egluro'n glir wrth yr achwynydd beth sy'n bosib a beth sydd ddim yn bosib, fel ei fod yn deall beth y mae modd ei gyflawni ar ei gyfer. Mae'n bosib:

- y bydd yr achwynydd yn disgwyl gormod
- nad yw'r achwynydd yn deall ei hawliau a'i gyfrifoldebau'n iawn
- y bydd yr achwynydd wedi cyfrannu tuag at yr anghyfiawnder neu'r caledi, neu wedi'i ymestyn.

Dylai cyrff cyhoeddus nodi'n glir wrth achwynwyr bod atebion yn ceisio:

- eu dychwelyd i'r sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na bai'r gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael wedi digwydd, os yn bosib.
- eu digolledu'n briodol, os nad yw hynny'n bosib.

Dylai cyrff cyhoeddus wneud y canlynol:

- ystyried dymuniadau ac anghenion yr achwynydd wrth benderfynu ynglŷn ag ateb priodol, ond ni ddylai atebion olygu bod achwynydd yn gwneud elw neu'n cael mantais
- ymddwyn yn broffesiynol gan roi ystyriaeth briodol i amgylchiadau unigol
- ceisio unioni anghyfiawnder neu galedi yn fuan. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â mater cymhleth neu sensitif iawn, neu os yw'n ymwneud â mwy nag un darparwr gwasanaeth, dylid rhoi un pwynt cyswllt i'r achwynydd
- ystyried holl amgylchiadau'r achos a, lle bo modd, ceisio cynnig ateb y penderfynwyd arno mewn ffordd deg a diduedd ond sy'n dal yn briodol.

3. Bod yn agored ac yn atebol

Dylai awdurdod rhestredig ddarparu canllawiau clir ynglŷn â'r meini prawf a ddefnyddir ganddynt wrth benderfynu ynglŷn ag atebion. Dylai staff wybod ym mha amgylchiadau y gallant gynnig atebion, beth y gallant ei gynnig a beth na allant ei gynnig.

Dylai'r meini prawf ar gyfer penderfynu ynglŷn ag atebion fod yn glir. Fodd bynnag, ni ddylid eu cymhwyso'n llym nac yn fecanyddol mewn ffordd sy'n atal staff a'u rheolwyr rhag ystyried yr ateb tecaf a mwyaf priodol yn yr holl amgylchiadau.

Dylai awdurdod rhestredig nodi'n glir a bod yn agored gydag achwynwyr ynglŷn â pha atebion a allai fod ar gael iddynt, ac ym mha amgylchiadau. Os yw trefn lywodraethu fewnol awdurdod rhestredig yn golygu mai dim ond drwy drefn gwyno ffurfiol y mae rhai mathau o atebion ar gael, dylai fod yn agored ac yn glir ynglŷn â'r ffaith honno.

Wrth gynnig ateb, dylai awdurdod rhestredig egluro wrth yr achwynydd sut y gwnaethant eu penderfyniad. Dylent hefyd gadw cofnod clir o'r penderfyniad a'r rhesymau drosto.

4. Gweithredu'n deg ac yn gymesur

Dylai atebion fod yn deg, yn rhesymol ac yn gymesur â'r anghyfiawnder neu'r caledi a ddioddefwyd.

Dylai'r awdurdod rhestredig ystyried sut y mae'r amgylchiadau'r achos wedi effeithio ar yr achwynydd ym mhob ffordd. Hyd yn oed os nad oes angen cynnig ateb yn ôl y gyfraith, dylai'r awdurdod rhestredig ystyried a yw wedi gweithredu'n deg a sut y mae ei benderfyniadau wedi effeithio:

- ar yr achwynydd
- lle bo'n briodol, ar eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael.

Wrth ystyried ateb, mae'n rhesymol i awdurdod rhestredig ystyried unrhyw ffordd y mae'r achwynydd wedi cyfrannu tuag at yr anghyfiawnder neu'r caledi, neu wedi'i ymestyn.

Rhaid ystyried pob achos yn ôl ei haeddiant. Dylai unrhyw arweiniad neu weithdrefn a ddefnyddir gan awdurdod rhestredig er mwyn penderfynu ynglŷn ag atebion fod yn ddigon hyblyg i alluogi'r awdurdod rhestredig i ystyried yn llawn:

- yr amgylchiadau unigol
- yr angen i ddarparu ateb priodol o ganlyniad i'r anghyfiawnder neu'r caledi a ddioddefwyd.

Yr un pryd, dylai pobl gael eu trin yn gyson. Dylai penderfyniadau ynglŷn ag atebion roi ystyriaeth briodol i benderfyniadau blaenorol a wnaethpwyd ynglŷn â ffeithiau tebyg. Dylai unrhyw wahaniaethau rhwng atebion mewn achosion tebyg gael eu cyfiawnhau gan nodweddion gwrthrychol neu amgylchiadau unigol yr achos.

Pe bai cymhwyso'r gyfraith, rheoliadau neu weithredau'n llym yn arwain at ateb annheg i unigolyn, dylai'r awdurdod rhestredig geisio rhoi sylw i'r annhegwch. Wrth wneud hynny rhaid i awdurdodau rhestredig, wrth gwrs, gadw mater diogelu arian cyhoeddus yn briodol mewn cof a sicrhau nad ydynt yn mynd y tu hwnt i'w pwerau cyfreithiol[4].

[4] Mae Adran 34 Deddf Ombwdsmon Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn darparu pŵer clir ar gyfer pob awdurdod rhestredig i wneud taliad neu darparu unrhyw fudd arall ynglŷn â chwyn sydd wedi'i wneud neu ei gyfeirio i'r Ombwdsmon.

5. Unioni pethau

Lle bo camweinyddiaeth neu wasanaethau gwael wedi arwain at anghyfiawnder neu galedi, dylai awdurdod rhestredig geisio cynnig ateb sy'n dychwelyd yr achwynydd i'r sefyllfa y byddai wedi bod ynddi fel arall. Os nad yw hynny'n bosib, dylai'r ateb ei ddigolledu'n briodol. Dylid cynnig atebion hefyd, lle bo'n briodol, i eraill sydd wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r un gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael.

Nid oes atebion awtomatig neu reolaidd i anghyfiawnder neu galedi sy'n deillio o gamweinyddiaeth neu wasanaeth gwael. Gallai atebion fod yn ariannol neu'n anariannol.

Bydd ystod briodol o atebion yn cynnwys:

- ymddiheuriad, eglurhad a chydnabyddiaeth o gyfrifoldeb
- camau adferol, a allai gynnwys adolygu neu newid penderfyniad yn ymwneud â'r gwasanaeth a roddwyd i achwynydd unigol; diwygio deunydd cyhoeddedig; diwygio gweithdrefnau er mwyn sicrhau nad yw'r un peth yn digwydd eto; hyfforddi neu oruchwylio staff; neu unrhyw gyfuniad o'r rhain
- iawndal am golled ariannol uniongyrchol neu anuniongyrchol, colli cyfle, anhwylustod, gofid, neu unrhyw gyfuniad o'r rhain.

Dylai awdurdod rhestredig:

- gyfirifo taliadau am golled ariannol drwy edrych faint y mae'n amlwg bod yr achwynydd wedi'i golli neu pa gostau ychwanegol a ddaeth i'w ran
- cymhwyso cyfradd llog briodol i daliadau am golled ariannol, gyda'r bwriad o adfer achwynwyr i'r sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na bai'r gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael wedi digwydd
- oni bai bod yna ystyriaethau arbennig sydd yn cyfiawnhau cyfradd arall, dylai hyn fod naill ai'r gyfradd llys sirol, wedi ei gyfrifo fel llog syml i fyny at ddyddiad y taliad neu gyfradd sylfaenol Banc Lloegr wedi ei gyfrifo fel adlog i fyny at ddyddiad y taliad. Dylai unrhyw benderfyniad i ddefnyddio rhyw gyfradd arall gael ei esbonio a'i gyfiawnhau[5].

[5] Mae gan sail y cyfradd llys sirol y fantais o fod yn hawdd i'w gyfrifo. Efallai na fydd hi'n gwerthchweil i ymgymryd â chyfrif adlog oni bai bod y swm dan sylw yn un sylweddol.

Mae'r ffactorau y dylid eu hystyried wrth benderfynu faint o iawndal y dylid ei dalu am anhwylustod neu ofid yn cynnwys:

- yr effaith ar yr unigolyn, er enghraifft a yw'r digwyddiadau wedi cyfrannu tuag at waeledd, neu wedi arwain at anghyfiawnder neu galedi estynedig neu waeth
- faint o amser a gymerwyd i ddatrys anghydfod neu gŵyn
- y drafferth a achoswyd i'r unigolion wrth fynd ar drywydd yr anghydfod neu'r gŵyn.

Efallai y bydd angen i atebion ystyried anghyfiawnder neu galedi sy'n deillio o fynd ar drywydd y gŵyn yn ogystal â'r anghydfod gwreiddiol. Gallai iawndal fod yn briodol ar gyfer:

- costau a ddaeth i ran yr achwynydd wrth fynd ar drywydd y gŵyn
- unrhyw anhwylustod, gofid neu'r naill a'r llall a ddigwyddodd gan fod y corff cyhoeddus wedi ymdrin â'r gŵyn yn wael

Gallai camau adferol gynnwys gwelliannau i bolisi neu drefn gwyno'r corff cyhoeddus.

6. Anelu at welliant parhaus

Gallai rhan o ateb ymwneud â sicrhau bod newidiadau'n cael eu gwneud i bolisïau, gweithdrefnau, systemau, hyfforddiant staff neu bob un o'r rhain, er mwyn sicrhau nad yw'r gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael yn digwydd eto. Mae'n bwysig sicrhau bod gwersi a ddysgir yn cael eu rhoi ar waith.

Mae ymdrin â chwynion fel y maent yn codi a pheidio â chywiro achos y broblem yn arfer gweinyddol gwael, ac er ei fod yn arbed arian ar y pryd gallai arwain at fwy o gostau. Dysgu o gwynion, a chynnig atebion buan ac effeithiol, sy'n rhoi'r canlyniad gorau o ran cost effeithiolrwydd a gwasanaeth i gwsmeriaid - fel bod darparwr y gwasanaeth, yr achwynydd a'r trethdalwr yn elwa.

Dylai'r awdurdod rhestredig sicrhau bod yr achwynydd yn cael:

- sicrwydd bod gwersi wedi'u dysgu
- eglurhad ynglŷn â newidiadau a wnaethpwyd er mwyn sicrhau nad yw'r gamweinyddiaeth neu'r gwasanaeth gwael yn digwydd eto.

Mae ansawdd gwasanaeth yn fesur pwysig o effeithiolrwydd cyrff cyhoeddus. Mae dysgu o gwynion yn ffordd bwerus o helpu i ddatblygu'r corff cyhoeddus ac ennyn mwy o ymddiriedaeth ymhlith y bobl sy'n defnyddio'i wasanaethau. Felly dylai systemau fodoli er mwyn:

- cofnodi, dadansoddi ac adrodd am ganlyniadau cwynion ac atebion
- cymhwyso'r wybodaeth er mwyn gwella gwasanaeth i gwsmeriaid.

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