OMBWDSMON SENEDDOL A GWASANAETH IECHYD EGWYDDORION GWEINYDDIAETH DDA TERFYNOL 27 Mawrth 2007

Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd

Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda

Cyflwyniad

Fel yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, rwy'n darparu gwasanaeth i'r cyhoedd drwy ymgymryd ag ymchwiliadau annibynnol i gwynion nad yw adrannau'r llywodraeth, ystod o gyrff cyhoeddus eraill yn y DU, a'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol yn Lloegr wedi gweithredu yn briodol nac yn deg neu wedi darparu gwasanaeth gwael.

Yr Ombwdsmon sy'n gyfrifol am benderfynu a oes camweinyddu, methiant mewn gwasanaeth, neu'r ddau, wedi digwydd. Barn yr Ombwdsmon a fydd yn derfynol, yn amodol ar adolygiad barnwrol gan y llysoedd yn unig. Rydym yn defnyddio prawf tegwch a rhesymoldeb, gan roi ystyriaeth i amgylchiadau pob achos penodol; nid prawf perffeithrwydd mohono. Rydym yn tynnu sylw at unrhyw fethiannau ac yn awgrymu sut y gellir cywiro pethau. Rydym yn anelu hefyd at rannau'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion er mwyn cynorthwyo i wella'r modd y darperir gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu ein barnau ar Egwyddorion allweddol Gweinyddiaeth Dda. Rydym eisiau bod yn agored ac yn glir gyda'r achwynwyr a'r cyrff cyhoeddus o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon ynghylch pa fathau o ymddygiad yr ydym yn eu disgwyl pan fo cyrff cyhoeddus yn darparu gwasanaeth cyhoeddus, a'r profion yr ydym ni'n eu defnyddio wrth benderfynu a oes camweinyddu a methiant gwasanaeth wedi digwydd. Yn benodol, rydym eisiau i gyrff cyhoeddus ddeall sut fyddwn ni'n ymdrin â chwynion, ac eisiau i'r achwynwyr ddeall sut fyddwn ni'n ystyried eu hachosion. Yn yr un modd â chyrff tebyg o fewn yr Undeb Ewropeaidd a gwledydd eraill, rydym wedi ymdrin â hyn yn bositif drwy edrych ar yr hyn yw gweinyddiaeth gyhoeddus dda.

Yn ganolog i'n hasesiad o ddifrifoldeb unrhyw gŵyn yw effaith gweithredoedd y corff cyhoeddus ar yr unigolion neu'r cyrff dan sylw. Seilir Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda ar hyn, ac ar ein 40 mlynedd o brofiad wrth ymdrin â niferoedd mawr o gwynion.

Rydym yn gwerthfawrogi bod y cyrff cyhoeddus o fewn 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 gyrff cyhoeddus 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. Gobeithiwn y bydd yr Egwyddorion yn darparu fframwaith ar gyfer yr holl gyrff cyhoeddus o fewn awdurdodaeth - er gwaethaf eu gwahaniaethau - i'w dilyn wrth fodloni eu dyletswyddau.

Nid yw'r Egwyddorion yn rhestr wirio, nac ychwaith yr unig ddull neu'r un terfynol y byddwn yn ei ddefnyddio i asesu a phenderfynu ar achosion unigol. Maent yn ddatganiadau eang o'r hyn yr ydym yn ei gredu y dylai cyrff cyhoeddus o fewn awdurdodaeth fod yn ei wneud er mwyn darparu gweinyddiaeth a gwasanaeth da i gwsmeriaid. Os ddown i'r casgliad nad yw corff cyhoeddus wedi cadw at yr Egwyddorion, ni fyddwn yn awtomatig yn canfod camweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth. Byddwn yn defnyddio'r Egwyddorion yn deg ac yn sensitif i'r cwynion unigol, ac fe fyddwn, bob amser, yn penderfynu ar eu haeddiannau ac yn holl amgylchiadau'r achos.

Deallwn 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 y cyrff cyhoeddus wrth gwrs wedi'u cyfyngu gan eu hadnoddau, a rhaid iddynt bwyso'r safonau gwasanaeth cwsmeriaid uchaf yn erbyn yr hyn mae'r Llywodraeth, y Senedd neu'r ddwy wedi penderfynu sy'n fforddiadwy. Rhaid i'r holl gyrff cyhoeddus wario arian cyhoeddus â gofal, a dylent wneud hynny hefyd. Serch hynny, ni ddylid defnyddio adnoddau cyfyngedig fel esgus dros wasanaeth neu weinyddiaeth wael.

Credwn fod yr Egwyddorion yn gydnaws â *Saith Egwyddor Bywyd Cyhoeddus* fel yr amlinellir gan y Pwyllgor Safonau mewn Bywyd Cyhoeddus[1], *Guide to principles of good complaint handling*[2] Cymdeithas Ombwdsmon Prydain a'r Iwerddon a'r gwerthoedd a'r ymddygiadau yng *Nghod y Gwasanaeth Sifil*[3]. Byddant o gymorth i ni wneud ein gwaith craidd – ymchwilio i gwynion a'u datrys mor effeithiol ac effeithlon â phosibl a darparu gwasanaeth cyhoeddus o'r radd flaenaf i'r achwynwyr a'r cyrff cyhoeddus o fewn awdurdodaeth.

Ann Abraham
Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd
Mawrth 2007

[1] Yn cael ei adolygu ar hyn o bryd gan y Pwyllgor Safonau mewn Bywyd Cyhoeddus
[2] Cymdeithas Ombwdsmon Prydain a'r Iwerddon, i'w gyhoeddi ar 26 Ebrill 2007
[3] Mehefin 2006

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 corff cyhoeddus (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 corff cyhoeddus yn disgwyl ohonynt.
   - Cadw at ei ymrwymiadau, 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 yn atebol**
   - Bod yn agored ac yn glir ynghylch polisïau 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, â pharch ac â chwrteisi.
   - 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 polisïau a gweithdrefnau yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn effeithiol.
   - Gofyn am adborth a'i ddefnyddio i wella gwasanaethau a pherfformiad.
   - Sicrhau bod y corff cyhoeddus yn dysgu gwersi o'r cwynion ac yn eu defnyddio i wella gwasanaethau 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.

Dyma’r testun ategol ar gyfer pob Egwyddor.

1. Sicrhau ei fod yn iawn

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

Wrth wneud penderfyniadau, dylai cyrff cyhoeddus 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 chydbwyso'r dystiolaeth yn briodol.

Mae cyrff cyhoeddus 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 cyrff cyhoeddus sicrhau eu bod yn gweithredu'n deg ac yn rhesymol.

2. Canolbwyntio ar y cwsmer

Dylai cyrff cyhoeddus ddarparu 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.

Dylai cyrff cyhoeddus anelu at sicrhau bod cwsmeriaid yn glir ynghylch eu hawliau; ynghylch yr hyn y dylent ac na ddylent ei ddisgwyl gan gorff cyhoeddus; ac ynghylch eu cyfrifoldebau eu hunain.

Dylai cyrff cyhoeddus 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 cyrff cyhoeddus ymddwyn yn gynorthwyol, gan drin pobl yn brydlon, o fewn amserlenni rhesymol ac o fewn cyfyngiadau amser cyhoeddedig. Dylent ddweud wrth bobl os yw pethau'n cymryd mwy o amser na'r hyn mae'r corff cyhoeddus wedi'i ddatgan, neu'r hyn y gall pobl ddisgwyl yn rhesymol iddynt ei gymryd.

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

Dylai cyrff cyhoeddus 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 darparwyr 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 cyrff cyhoeddus roi mwy o wybodaeth i bobl, ac os yw'n briodol, cyngor sy'n glir, yn gywir, yn gyflawn, yn berthnasol ac yn amserol.

Dylai cyrff cyhoeddus fod yn agored ac yn gywir wrth roi cyfrif am eu penderfyniadau a'u gweithredoedd. Dylent nodi eu meini prawf dros wneud penderfyniadau a rhoi rhesymau dros eu penderfyniadau.

Dylai cyrff cyhoeddus drin a phrosesu gwybodaeth yn gywir ac yn briodol yn unol â'r gyfraith. Er y dylai eu polisïau a'u gweithdrefnau fod yn dryloyw, dylai cyrff cyhoeddus hefyd barchu preifatrwydd gwybodaeth bersonol a chyfrinachol yn unol â gofynion y gyfraith.

Dylai cyrff cyhoeddus 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 â bod dyletswydd statudol neu angen busnes.

Dylai cyrff cyhoeddus gymryd cyfrifoldeb dros weithredoedd eu staff.

4. Ymddwyn yn deg ac yn gymesur

Dylai cyrff cyhoeddus drin pobl yn deg ac â pharch bob amser. Dylent fod yn barod i wrando ar eu cwsmeriaid ac osgoi bod yn amddiffynnol pan fo pethau yn mynd o chwith.

Dylai cyrff cyhoeddus drin pobl yn gyfartal ac yn ddiduedd. 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 corff cyhoeddus 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 cyrff cyhoeddus 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, 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'w pwerau cyfreithiol.

5. Cywiro pethau

Pan fydd camgymeriadau yn digwydd, dylai cyrff cyhoeddus 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 bolisïau a gweithdrefnau y'u cafwyd yn aneffeithiol, yn anweithadwy neu'n annheg, gan roi rhybudd digonol cyn newid y rheolau.

Weithiau gall gweithredoedd corff cyhoeddus sy'n cael ei redeg yn dda bwyso 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 cyrff cyhoeddus fod yn effro i hyn ac ymateb yn hyblyg er mwyn osgoi neu, lle fo'n briodol, cywiro unrhyw effaith gormodol.

Dylai cyrff cyhoeddus 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 cyrff cyhoeddus weithredu gweithdrefnau cwyno effeithiol sy'n ymchwilio i gwynion yn drwyadl, yn gyflym ac yn ddiduedd; ac a 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 y corff cyhoeddus, 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 ddioddef.

6. Ceisio gwelliant parhaus

Dylai cyrff cyhoeddus adolygu eu polisïau 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.