

Please note

The telephone numbers of the Parliamentary and Health Service Ombudsman changed on 15 March 2009.

The new contact details are:

Helpline: 0345 015 4033

Fax: 0300 061 4000



Ombwdsmon
Seneddol a
Gwasanaeth Iechyd

Egwyddorion ar gyfer Trin Cwynion yn Dda



Egwyddorion ar gyfer Trin Cwynion yn Dda

Mae trin cwynion yn dda yn golygu:

- 1 Cael pethau'n iawn
- 2 Canolbwyntio ar y cwsmer
- 3 Bod yn agored ac yn atebol
- 4 Gweithredu'n deg ac yn gymesur
- 5 Unioni pethau
- 6 Anelu at welliannau parhaus

Rhagarweiniad

Fel yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, rwy'n darparu gwasanaeth i'r cyhoedd drwy gynnal ymchwiliadau annibynnol i gwynion bod adrannau'r llywodraeth, amrywiol gyrff cyhoeddus eraill yn y DU a'r NHS yn Lloegr wedi ymddwyn yn amhriodol neu'n annheg neu eu bod wedi darparu gwasanaeth gwael.

Mae gan bawb hawl i ddisgwyl cael gwasanaeth da gan gyrff cyhoeddus a chael pethau wedi'u cywiro os oes rhywbeth yn mynd o'i le. Pan fydd pethau'n mynd o'i le, dylai cyrff cyhoeddus reoli cwynion yn addas er mwyn delio â phryderon cwsmeriaid yn briodol. Mae trin cwynion yn dda yn bwysig oherwydd mae'n ffordd o sicrhau bod cwsmeriaid yn cael y gwasanaeth y mae ganddynt hawl i'w ddisgwyl. Mae cwynion yn ffynhonnell werthfawr o adborth i gorff cyhoeddus; maent yn creu trywydd archwilio a gallant fod yn rhybudd cynnar o fethiannau mewn darpariaeth gwasanaeth. Pan gaiff cwynion eu trin yn dda, maent yn rhoi cyfle i gyrff cyhoeddus wella eu gwasanaeth a'u henw da.

Wrth gwrs, mae adnoddau'n cyfyngu ar yr hyn y gall cyrff cyhoeddus ei wneud, a rhaid i bob corff cyhoeddus wario arian cyhoeddus yn ofalus. Rydym yn deall bod rhaid taro cydbwysedd yn aml rhwng ymateb yn briodol i gwynion a gweithredu'n gymesur o fewn yr adnoddau sydd ar gael. Fodd bynnag, gall delio â chwynion yn brydlon ac yn effeithiol, a dysgu oddi wrthynt, arbed amser ac arian i gorff cyhoeddus drwy atal y gŵyn rhag mynd ymhellach yn ddiangen a thrwy leihau nifer y cwynion yn y dyfodol.

Mae'r ddogfen hon yn rhoi ein barn am yr egwyddorion allweddol ar gyfer trin cwynion yn dda. Rydym am i gyrff cyhoeddus ac

“...gall delio â chwynion yn brydlon ac yn effeithiol, a dysgu oddi wrthynt, arbed amser ac arian i gorff cyhoeddus...”

achwynwyr ddeall yr hyn a olygwn wrth drin cwynion yn dda a bod yn glir am yr ymddygiad a'r safonau yr ydym yn eu disgwyl gan gyrff cyhoeddus wrth ddelio â chwynion. Mae'r Egwyddorion yn deillio o *Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda*¹ ac *Egwyddorion Unioni Cam*² a dylid eu darllen ar y cyd â'r rhain. Mae trin cwynion yn dda yn rhan hanfodol o weinyddu da, felly mae'r un egwyddorion yn berthnasol.

Mae llawer o gyrff cyhoeddus amrywiol yn dod o dan fy adain, ac weithiau bydd yr achwynwyr yn unigolion ac weithiau'n fudiadau. Yn yr un modd, bydd y systemau sydd mewn grym gan wahanol gyrff cyhoeddus ar gyfer trin cwynion yn dibynnu ar eu hamgylchiadau eu hunain. Fodd bynnag, dylai rhai egwyddorion fod yn gyffredin rhyngddynt i gyd. Wrth drin cwynion yn dda, dylid arwain y broses o'r brig, dylid canolbwyntio ar ganlyniadau, a dylai'r broses fod yn deg, yn gymesur ac yn sensitif i anghenion yr achwynydd. Dylai'r broses fod yn glir ac yn syml a dylai fod ar gael i gwsmeriaid yn hawdd. Dylai'r broses gael ei rheoli'n dda o un pen i'r llall er mwyn gwneudd penderfyniadau'n gyflym, cywiro pethau yn ôl y gofyn, a

“Mae trin cwynion yn dda yn rhan hanfodol o weinyddu da, felly mae'r un egwyddorion yn berthnasol.”

dysgu gwersi er mwyn gwella'r gwasanaeth. Mewn llawer o'r cwynion y mae fy Swyddfa wedi ymchwilio iddynt, rydym wedi sylweddoli bod trin cwynion yn wael yn ei hun yn gyfystyr â chamweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth ac mae hynny wedi arwain at gam neu galedi i'r achwynydd. Canfuwyd hyn mewn achosion lle na wnaethom hyd yn oed gyfiawnhau'r gŵyn wreiddiol.

Wrth asesu safon y broses trin cwynion, bydd fy Swyddfa'n ystyried holl amgylchiadau'r achos, a'r canlyniadau i'r achwynydd ac i'r corff cyhoeddus, ac

nid dim ond yn gofyn a lynwyd yn gaeth at y gweithdrefnau. Mae'r Egwyddorion hyn yn cynnig fframwaith i'r cyrff cyhoeddus sydd dan fy awdurdodaeth ar gyfer trin cwynion yn dda, ac maent yn

¹www.ombudsman.org.uk/welsh/improving_services/good_administration/index.html

²www.ombudsman.org.uk/welsh/improving_services/principles_for_remedy/index.html

adlewyrchu'r agwedd y bydd fy Swyddfa'n ei chymryd wrth ystyried safonau trin cwynion cyrff cyhoeddus. Byddwn hefyd yn defnyddio'r Egwyddorion ar gyfer unrhyw gwynion a wneir am ein gwasanaeth ein hunain.

Credwn fod yr Egwyddorion yn gydnaws â Chanllaw Cymdeithas yr Ombwdsmyrn ym Mhrydain ac Iwerddon ar gyfer trin cwynion yn dda, a gyhoeddwyd ym mis Ebrill 2007.

Bwriadwyd yr Egwyddorion yr wyf wedi'u hamlinellu yma i helpu cyrff cyhoeddus sydd dan adain yr Ombwdsmon i arfer trefn o'r radd flaenaf ar gyfer trin cwynion eu holl gwsmeriaid.

Ann Abraham

**Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd
Dyddiad i'w gadarnhau**

Egwyddorion ar gyfer Trin Cwynion yn Dda

Mae cael cyrff cyhoeddus i drin cwynion yn dda yn golygu:

1 Cael pethau'n iawn

- Gweithredu'n unol â'r gyfraith a'r canllawiau perthnasol, gan barchu hawliau'r rheini sydd ynghlwm wrth yr achos.
- Sicrhau bod y rheini ar frig y corff cyhoeddus yn rhoi arweiniad i reoli cwynion yn dda ac yn meithrin diwylliant yn y sefydliad sy'n gwerthfawrogi cwynion.
- Cael trefniadau llywodraethu clir, sy'n nodi swyddogaethau a chyfrifoldebau ac yn sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o gwynion.
- Cynnwys proses rheoli cwynion fel rhan ganolog o ddyluniad y gwasanaeth.
- Sicrhau bod staff yn cael eu harfogi a'u grymuso i weithredu'n bendant er mwyn datrys cwynion.
- Canolbwyntio ar y canlyniadau i'r achwynydd ac i'r corff cyhoeddus.
- Cyfeirio'n glir at gam nesaf y drefn gwyno, yn y ffordd gywir ac ar yr amser cywir.

2 Canolbwyntio ar y cwsmer

- Cael gweithdrefnau clir a syml.
- Sicrhau bod achwynwyr yn gallu cael mynediad rhwydd at y gwasanaeth sy'n delio â chwynion, a'u bod yn cael gwybod am wasanaethau cynghori ac eirioli, lle y bo hynny'n briodol.
- Delio â chwynion yn brydlon ac yn sensitif, a chofio amgylchiadau'r unigolion.

- Gwranddo ar gwynion er mwyn deall y gŵyn a deall beth mae'r achwynydd yn ei geisio.
- Ymateb yn hyblyg, gan gynnwys cydlynu ymatebion gydag unrhyw gyrrff eraill sydd ynghlwm wrth yr un gŵyn, lle y bo hynny'n briodol.

3 Bod yn agored ac yn atebol

- Cyhoeddi gwybodaeth glir, gywir a chyflawn ynghylch sut i gwyno, a sut a phryd i fynd â chŵyn ymhellach.
- Cyhoeddi safonau gwasanaeth ar gyfer trin cwynion.
- Darparu esboniad gonest, yn seiliedig ar dystiolaeth, a rhoi rhesymau dros benderfyniadau.
- Cadw cofnodion llawn a chywir.

4 Gweithredu'n deg ac yn gymesur

- Trin yr achwynydd yn ddiduedd, heb fod yn rhagfarnllyd na gwahaniaethu'n anghyfreithlon.
- Sicrhau yr ymchwilir i gwynion yn drwyadl ac yn deg er mwyn sefydlu ffeithiau'r achos.
- Sicrhau bod penderfyniadau'n gymesur, yn briodol ac yn deg.
- Sicrhau bod cwynion yn cael eu hadolygu gan bobl nad ydynt wedi bod ynghlwm wrth y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn.
- Gweithredu'n deg tuag at y staff y cwynwyd amdanynt yn ogystal â thuag at yr achwynwyr.

5 Unioni pethau

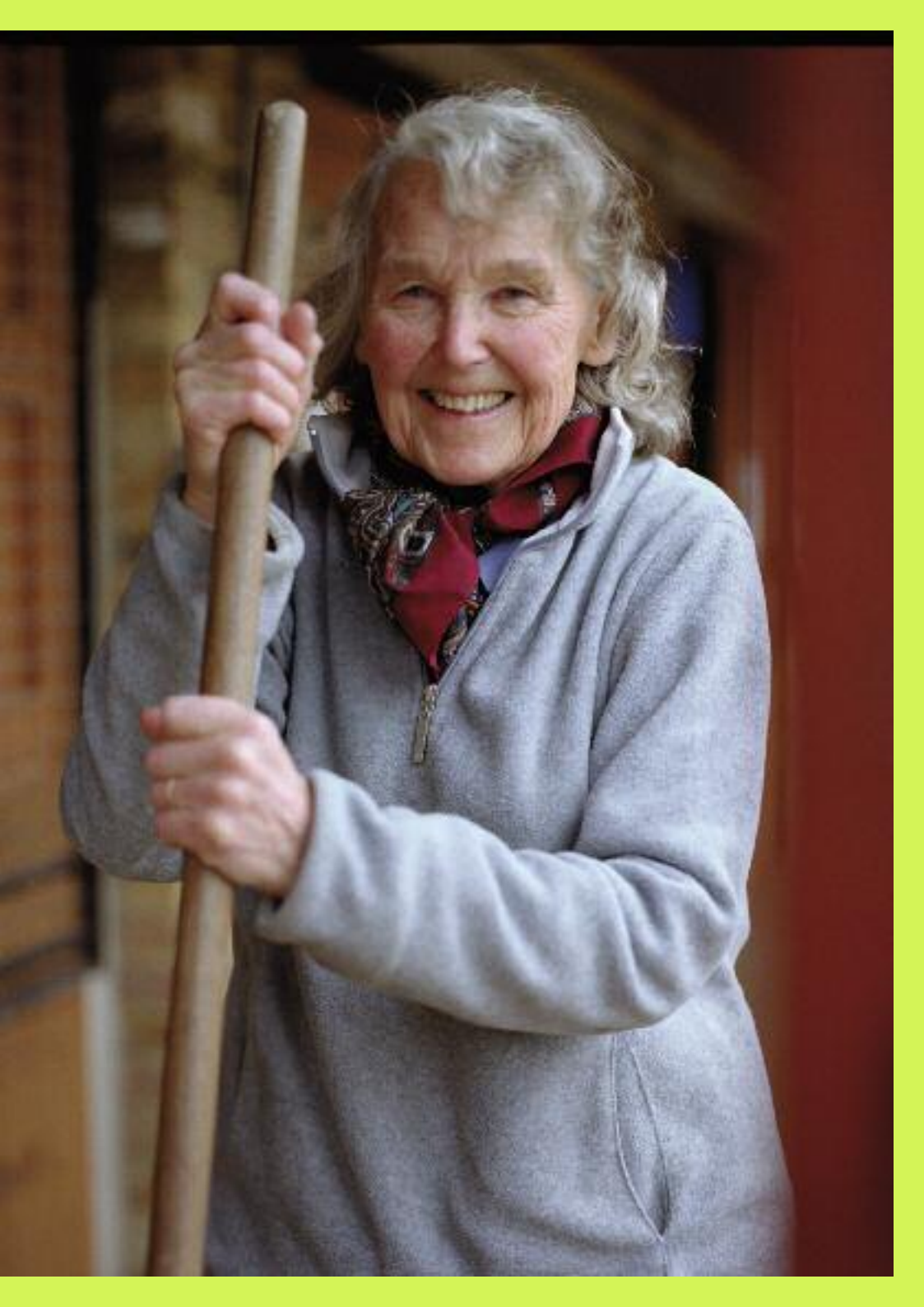
- Cydnabod camgymeriadau ac ymddiheuro lle y bo hynny'n briodol.
- Datrys cwynion yn brydlon, yn briodol ac yn gymesur.
- Pwysu a mesur holl ffactorau perthnasol yr achos wrth geisio datrys pethau.
- Pwysu a mesur unrhyw gam neu galedi a ddeilliodd o fwrw ymlaen â'r gŵyn ac o'r anghydfod gwreiddiol.

6 Anelu at welliannau parhaus

- Defnyddio'r holl adborth a'r gwersi a ddysgwyd o gwynion i wella dyluniad a darpariaeth y gwasanaeth.
- Rhoi systemau ar waith i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn a ddysgwyd o gwynion.
- Adolygu'n rheolaidd y gwersi i'w dysgu o gwynion.
- Lle y bo hynny'n briodol, hysbysu'r achwynydd am y gwersi a ddysgwyd a'r newidiadau a wnaethpwyd mewn gwasanaethau, canllawiau neu bolisi.

Nid rhestr wirio yw'r Egwyddorion hyn i'w dilyn yn glogyrnaidd. Dylai cyrff cyhoeddus ddefnyddio'u crebwyll wrth eu defnyddio er mwyn cyrraedd canlyniadau rhesymol, teg a chymesur ym mhob agwedd ar yr achos. Bydd yr Ombwdsmon yn mabwysiadu'r un agwedd wrth ystyried sut yr ymdriniwyd â'r gŵyn gan gyrff cyhoeddus dan ei adain.

Ceir mwy o wybodaeth am bob Egwyddor isod.



1 Cael pethau'n iawn

Rhaid i bob corff cyhoeddus gydymffurfio â'r gyfraith ac ystyried hawliau'r rheini sydd ynghlwm wrth y mater. Dylent weithredu yn unol â'u pwerau a'u dyletswyddau statudol, ac yn unol ag unrhyw reolau eraill sy'n llywodraethu'r gwasanaeth a ddarparant. Dylent lynu wrth eu canllawiau o ran polisiau a gweithdrefnau'n ymwneud â thrin cwynion, os ydynt yn ganllawiau sydd wedi'u cyhoeddi neu'n ganllawiau mewnol.

Er mwyn trin cwynion yn dda, mae angen arweinyddiaeth gref ac effeithiol. Rhaid i'r rheini ar frig y corff cyhoeddus arwain y ffordd o ran sicrhau bod cwynion yn cael eu trin yn dda, gan roi ystyriaeth i'r ymarfer a'r diwylliant. Dylai uwch reolwyr:

- lunio'r polisi ar gyfer trin cwynion, ac arddel y polisi a'r broses
- rhoi blaenoriaeth a phwysigrwydd i drin cwynion yn dda, er mwyn gosod naws a dangos esiampl i'r holl staff
- meithrin diwylliant sy'n gwerthfawrogi ac yn croesawu cwynion fel ffordd o gywiro pethau a gwella'r gwasanaeth
- ysgwyddo cyfrifoldeb dros drin cwynion a bod yn atebol
- sicrhau bod trefniadau llywodraethu effeithiol yn sail i drin cwynion yn dda
- sicrhau bod y polisi'n cael ei gyflwyno drwy broses trin cwynion sy'n glir ac yn atebol
- sicrhau bod y corff yn dysgu o gwynion er mwyn gwella'r gwasanaeth.

Dylai cyrff cyhoeddus ystyried y polisi a'r ymarfer o ran trin cwynion fel rhan hanfodol o'r gwasanaeth y maent yn ei ddarparu i gwsmeriaid.

1 Cael pethau'n iawn

parhad

Dylai'r staff gael eu harfogi a'u grymuso'n briodol er mwyn cywiro pethau'n brydlon pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le. Dylent gael eu cefnogi gan linellau clir o awdurdodaeth a phroses gwneud penderfyniadau sy'n ddigon hyblyg i ymateb i gwynion yn effeithiol ac yn awdurdodol.

Dylai'r broses trin cwynion ganolbwyntio ar y canlyniadau i'r achwynydd a phobl eraill yr effeithiwyd arnynt, lle bo hynny'n briodol. Dylai cyrff cyhoeddus lunio polisiau a gweithdrefnau i sicrhau bod achwynwyr yn cael eu trin yn deg, er mwyn gwneud penderfyniadau'n haws ac er mwyn sicrhau canlyniadau teg. Dylai'r polisiau a'r gweithdrefnau hynny roi hyblygrwydd i staff er mwyn datrys cwynion yn brydlon ac yn y ffordd fwyaf priodol gan ddysgu gwersi o'r cwynion ar yr un pryd.

Dylai cyrff cyhoeddus ddatgan yn glir wrth achwynwyr pan fyddant wedi rhoi eu hateb terfynol i gŵyn. Ar yr adeg honno, dylai cyrff cyhoeddus ddarparu gwybodaeth glir a chywir am gam nesaf y broses gwyno fel bo'r achwynydd yn gwybod beth i'w wneud nesaf os ydynt dal yn anfodlon. Os nad y drefn gwyno yw'r ffordd fwyaf priodol i gwsmer gyflwyno eu pryder, dylai cyrff cyhoeddus hefyd eu cyfeirio'n glir at y ffordd fwyaf priodol o leisio'u pryderon, er enghraifft drwy fecanweithiau apelio eraill.

2 Canolbwyntio ar y cwsmer

Dylai cyrff cyhoeddus wneud y canlynol:

- Sicrhau bod eu trefn gwyno yn syml ac yn glir, ac yn cynnwys cyn lleied â phosibl o gamau. Gall cael gormod o gamau ar gyfer trin cwynion gymhlethu'r broses yn ddiangen ac atal achwynwyr rhag bwrw ymlaen â'u pryderon.
- Gwneud yn siŵr bod eu trefniadau ar gyfer trin cwynion yn agored i'w cwsmeriaid.
- Rhoi gwybod i'w cwsmeriaid am unrhyw help neu gyngor a all fod ar gael iddynt os ydynt yn ystyried gwneud cwyn. Er enghraifft, mae'r Gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Cymunedol yn cynnig cyngor cyfreithiol eang ac mae'r Gwasanaeth Eiriolaeth a Chwynion Annibynnol (ICAS) yn darparu eiriolaeth ar gyfer cwynion yn ymwneud â'r NHS.
- Delio â chwynion yn brydlon, gan osgoi gohirio pethau'n ddiangen, ac yn unol â'r safonau gwasanaeth cyhoeddedig, lle bo hynny'n briodol. Datrys problemau a chwynion cyn gynted â phosib yw'r peth gorau i'r achwynwyr ac i'r cyrff cyhoeddus.
- Cydnabod y gŵyn a dweud wrth yr achwynydd faint o amser yr aiff heibio cyn y gallant ddisgwyl derbyn ateb. Dylai'r cyrff cyhoeddus gyfathrebu â'r achwynydd yn rheolaidd i sôn am y gwaith sy'n cael ei wneud ar y gŵyn ac egluro unrhyw oedi, yn ogystal â darparu pwynt cyswllt yn ystod yr ymchwiliad.
- Trin achwynwyr yn sensitif ac mewn ffordd sy'n ystyried eu hanghenion.
- Defnyddio iaith sy'n hawdd i'w deall gan gyfathrebu â'r achwynydd mewn ffordd sy'n briodol iddynt ac i'w hamgylchiadau. Er enghraifft, dylai cyrff cyhoeddus wneud trefniadau ar gyfer achwynwyr ag anghenion arbennig neu'r rheini nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf.

2 Canolbwyntio ar y cwsmer *parhad*

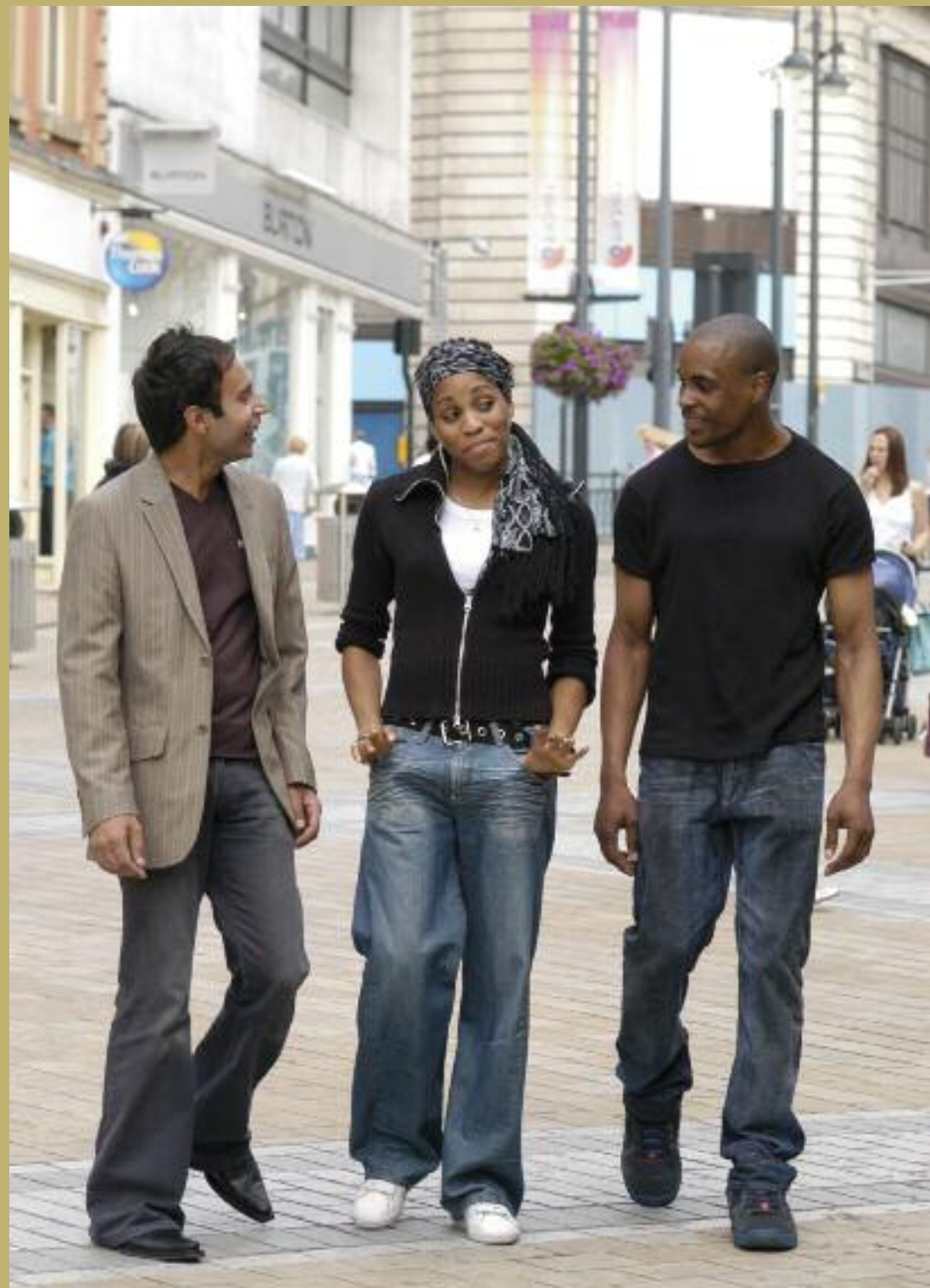
- Ystyried a gwranddo ar farn yr achwynydd, a gofyn iddynt egluro pethau yn ôl y gofyn, i wneud yn siŵr bod y corff cyhoeddus yn deall yn union beth yw'r gŵyn a'r canlyniad y mae'r achwynydd yn ei geisio.
- Ymateb yn hyblyg i amgylchiadau'r achos. Golyga hyn y dylai'r corff cyhoeddus ystyried bod efallai angen addasu ei ddull arferol o drin cwynion dan amgylchiadau penodol.
- Pan fo cwynion yn codi materion am wasanaethau a ddarparwyd gan fwy nag un corff cyhoeddus, dylid sicrhau bod y gŵyn yn cael ei thrin ar y cyd â'r darparwyr eraill. Oni all corff cyhoeddus ymateb, dylai gyfeirio'r achwynydd yn syth at ffynonellau eraill o gymorth.

3 Bod yn agored ac yn atebol

Dylai cyrff cyhoeddus wneud y canlynol:

- Sicrhau bod gwybodaeth am sut i gwyno ar gael yn rhwydd. Dylent ddarparu gwybodaeth glir, gywir a chyflawn i'w cwsmeriaid am yr ystod o gwynion y gall y sefydliad ddelio â nhw; beth y gall y cwsmeriaid ei ddisgwyl (a'r hyn na allant ei ddisgwyl) o'r trefniadau ar gyfer trin cwynion, gan gynnwys amserlenni ac atebion posibl; yn ogystal â sut, pryd ac i ble y dylent fynd â'r gŵyn ymhellach.
- Bod yn agored ac yn onest wrth gyfiawnhau penderfyniadau a chamau. Dylent roi rhesymau ac esboniadau clir, yn seiliedig ar dystiolaeth, am eu penderfyniadau. Pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le, dylai cyrff cyhoeddus egluro'n llawn a dweud beth y byddant yn ei wneud i gywiro pethau cyn gynted â phosibl.
- Creu a chynnal a chadw cofnodion dibynadwy a defnyddiol fel dystiolaeth o'u gweithredoedd. Dylai'r cofnodion hyn gynnwys y dystiolaeth a ystyriwyd a'r rhesymau dros y penderfyniadau. Dylai cyrff cyhoeddus reoli cofnodion cwynion yn unol â safonau cydnabyddedig i sicrhau eu bod yn cael eu cadw ac y gellir cael gafael arnynt am gyfnod o amser a bennir gan ddyletswydd statudol neu am ba bynnag hyd y bydd eu hangen ar y busnes. Gallai hyn gynnwys yr angen i ymateb i gwynion neu i ddarparu gwybodaeth berthnasol i'r Ombwdsmon.
- Trin a phrosesu gwybodaeth yn gywir ac yn briodol, yn unol â'r gyfraith a'r canllawiau perthnasol. Felly, er y dylai eu polisiau a'u gweithdrefnau fod yn dryloyw, dylai cyrff cyhoeddus hefyd barchu preifatrwydd gwybodaeth bersonol a chyfrinachol, fel y mynna'r gyfraith.
- Ysgwyddo cyfrifoldeb dros weithredoedd eu staff a'r rheini sy'n gweithredu ar ran y corff cyhoeddus.





4 Gweithredu'n deg ac yn gymesur

Dylai cyrff cyhoeddus wneud y canlynol:

- Deall a pharchu amrywiaeth eu cwsmeriaid a sicrhau mynediad teg at wasanaethau, waeth beth yw eu cefndir neu eu hamgylchiadau.
- Ymchwilio i gwynion yn drwyadl ac yn deg gan seilio eu penderfyniadau ar y ffeithiau a'r dystiolaeth sydd wrth law ac osgoi oedi gormodol. Dylai cyrff cyhoeddus ddelio â chwynion yn wrthrychol, yn deg ac yn gyson, fel bo amgylchiadau tebyg yn cael eu trin yn debyg. Dylid cyfiawnhau unrhyw benderfyniadau gwahanol am ddwy gŵyn debyg gan amgylchiadau'r achwynydd neu'r gŵyn ei hun.
- Ceisio sicrhau, os oes perthynas barhaus rhwng y corff cyhoeddus a'r achwynydd, nad yw staff yn trin yr achwynydd yn wahanol yn ystod neu ar ôl y gŵyn.
- Osgoi cymryd agwedd haearnaidd, wedi'i gyrru gan brosesau, 'un maint i bawb' tuag at drin cwynion, a sicrhau bod ymateb i gŵyn unigol yn gymesur i'r amgylchiadau. Golyga hyn y dylent ystyried difrifoldeb y materion a godwyd, yr effaith ar yr achwynydd, ac a oes rhywun arall wedi cael cam neu galedi o ganlyniad i'r un broblem.
- Gofyn i aelod o staff nad oedd ynghlwm wrth y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn i adolygu'r achos. Gall y corff cyhoeddus ddal gywiro pethau yn gyflym i'r achwynydd lle bo hynny'n briodol.
- Gweithredu'n deg tuag at y staff a'r cwsmeriaid. Golyga hyn y dylent sicrhau bod yr aelodau staff yn gwybod bod yna gŵyn wedi'i gwneud yn eu herbyn, a lle bo hynny'n briodol, rhoi cyfle iddynt ymateb.

Gall lleiafrif bach o achwynwyr fod yn afresymol o daer neu ymddwyn yn annerbyniol wrth ddilyn trywydd eu cwyn. Dylai cyrff cyhoeddus gael trefniadau mewn grym ar gyfer rheoli ymddygiad annerbyniol.

5 Unioni pethau

Mae datrys pethau'n deg ac yn gymesur yn rhan hanfodol o drin cwynion yn dda. Pan fo corff cyhoeddus wedi gwneud rhywbeth o'i le ac mae hynny wedi arwain at gam neu galedi, dylai gymryd camau i gywiro pethau. Golyga hynny, os yn bosibl, bod yr achwynwyr ac unrhyw un arall sydd wedi dioddef cam neu galedi tebyg, lle bo hynny'n briodol, o ganlyniad i'r un camweinyddu neu wasanaeth gwael, yn cael eu dychwelyd i'r un sefyllfa ag yr oeddent ynddi cyn y digwyddiad hwn. Os nad yw hynny'n bosibl, mae hynny'n golygu rhoi iawndal i achwynwyr ac i unrhyw un arall yn y ffordd briodol.

Mewn llawer o achosion, bydd esboniad ac ymddiheuriad prydlon yn ymateb digonol a phriodol a bydd yn atal y gŵyn rhag mynd ymhellach. Nid yw ymddiheuro yn wahoddiad i ymglyfreitha nac ychwaith yn arwydd o wendid sefydliadol.³

Mae amrywiaeth eang o ymatebion priodol i gŵyn sydd wedi cael ei chyfiawnhau. Mae'r rhain yn cynnwys:

- ymddiheuriad, esboniad a chydabyddiaeth o gyfrifoldeb
- camau adferol, a all gynnwys adolygu neu newid penderfyniad am y gwasanaeth a roddwyd i achwynydd unigol; adolygu deunyddiau a gyhoeddwyd; adolygu gweithdrefnau, polisiau neu ganllawiau i atal yr un peth rhag digwydd eto; hyfforddi neu oruchwylio staff; neu unrhyw gyfuniad o'r rhain
- iawndal ariannol am golled ariannol uniongyrchol neu anuniongyrchol, am golli cyfle, am anhwylostod, am drallod, neu am unrhyw gyfuniad o'r rhain.

³ Mae Adran 2 Deddf Iawndal 2006 yn nodi: 'An apology, an offer of treatment or other redress, shall not of itself amount to an admission of negligence or breach of statutory duty.' Mae'r adran hon o'r Ddeddf yn berthnasol i Gymru a Lloegr yn unig.

5 Unioni pethau *parhad*

Wrth benderfynu ar lefel yr iawndal ariannol, dylai cyrff cyhoeddus bwysu a mesur:

- natur y gŵyn
- yr effaith ar yr achwynydd
- faint o amser a gymerwyd i ddatrys y gŵyn
- yr helynt a gafodd yr achwynydd wrth fwrw ymlaen â'r gŵyn.

Mae'n bosibl bod angen i atebion hefyd ystyried unrhyw gam neu galedi sydd wedi deillio o fwrw ymlaen â'r gŵyn yn ogystal ag unrhyw gam neu galedi sydd wedi deillio o'r anghydfod gwreiddiol.

Ceir rhagor o wybodaeth am safbwynt yr Ombwdsmon am sut dylai cyrff cyhoeddus ddatrys anghydfodau yn *Egwyddorion Unioni Cam* yr Ombwdsmon (cyhoeddwyd ym mis Hydref 2007 ac mae copi ar gael ar ein gwefan www.ombudsman.org.uk/welsh/improving_services/principles_for_remedy/index.html).

6 Anelu at welliannau parhaus

Mae trin cwynion yn dda yn fwy na dim ond datrys cwyn unigol yr achwynydd: dylai cyrff cyhoeddus sicrhau bod pob adborth a gwers a ddysgwyd o gwynion yn cyfrannu at welliannau i'r gwasanaeth.

Mae dysgu o gwynion yn ffordd bwerus o helpu i wella gwasanaeth i'r cyhoedd, gwella enw da corff cyhoeddus a chynyddu ymddiriedaeth ymysg pobl sy'n defnyddio ei wasanaeth. Dylai cyrff cyhoeddus gael systemau i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn a ddysgwyd o gwynion. Dylai cyrff cyhoeddus fwydo'r dysgu hwnnw yn ôl i mewn i'r system er mwyn gwella eu perfformiad.

Mae'n arfer da i gyrff cyhoeddus adrodd ar eu perfformiad trin cwynion yn gyhoeddus. Dylai hyn gynnwys adrodd ar nifer y cwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau'r cwynion hynny. Pan fo cwynion wedi arwain at newid mewn gwasanaethau, polisiâu neu weithdrefnau, dylai cyrff cyhoeddus adrodd ar y newidiadau hynny. Gall adrodd ar berfformiad trin cwynion helpu i wneud y canlynol:

- ysgogi staff
- hyrwyddo cyflawniad
- gyrru gwelliannau yn narpariaeth y gwasanaeth
- rhoi hwb i hyder y cyhoedd yn y broses gwyno
- annog achwynwyr posibl i gael mynediad priodol at y cynllun
- annog cyrff cyhoeddus i ganfod patrymau mewn cwynion.

6 Anelu at welliannau parhaus *parhad*

Dylai cyrff cyhoeddus sicrhau eu bod yn gwneud y canlynol:

- hysbysu'r achwynydd pan fydd gwersi wedi'u dysgu o ganlyniad i'w cwyn
- nodi unrhyw newidiadau y maent wedi'u gwneud i atal y broblem rhag codi eto.

Mae copiau o *Egwyddorion ar gyfer Trin Cwynion yn Dda* ar gael yn Saesneg a gellir eu cyhoeddi mewn ieithoedd eraill hefyd.

Am ragor o wybodaeth, mae croeso i chi gysylltu â
phso.enquiries@ombudsman.org.uk



Parliamentary and Health Service Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
London SW1P 4QP
www.ombudsman.org.uk

Egwyddorion ar gyfer **Trin Cwynion yn Dda**: *canllaw sydyn* I gyrff cyhoeddus, mae trin cwynion yn dda yn golygu:

1 Cael pethau'n iawn

- Gweithredu'n unol â'r gyfraith a'r canllawiau perthnasol, gan ystyried hawliau'r rheini sydd ynghlwm wrth yr achos.
- Sicrhau bod y rheini ar frig y corff cyhoeddus yn rhoi arweiniad i reoli cwynion yn dda ac yn meithrin diwylliant yn y sefydliad sy'n gwerthfawrogi cwynion.
- Cael trefniadau llywodraethu clir, sy'n nodi swyddogaethau a chyfrifoldebau ac yn sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu o gwynion.
- Cynnwys proses rheoli cwynion fel rhan hanfodol o ddyluniad y gwasanaeth.
- Sicrhau bod staff yn cael eu harfogi a'u grymuso i weithredu'n bendant i ddatrys cwynion.
- Canolbwyntio ar y canlyniadau i'r achwynydd ac i'r corff cyhoeddus.
- Cyfeirio'n glir at gam nesaf y drefn gwyno, yn y ffordd gywir ac ar yr amser cywir.

2 Canolbwyntio ar y cwsmer

- Cael gweithdrefnau clir a syml.
- Sicrhau bod achwynwyr yn gallu cael mynediad rhwydd at y gwasanaeth sy'n delio â chwynion, a'u bod yn cael gwybod am wasanaethau cynghori ac eirioli, lle y bo hynny'n briodol.
- Delio â chwynion yn brydlon ac yn sensitif, a chofio amgylchiadau'r unigolion.
- Gwranddo ar gwynion er mwyn deall y gŵyn a deall beth mae'r achwynydd yn ei geisio.
- Ymateb yn hyblyg, gan gynnwys cydlynu ymatebion gydag unrhyw gyrff arall sydd ynghlwm wrth yr un gŵyn, lle y bo hynny'n briodol.

3 Bod yn agored ac yn atebol

- Cyhoeddi gwybodaeth glir, gywir a chyflawn ynghylch sut i gwyno, a sut a phryd i fynd â chŵyn ymhellach.
- Cyhoeddi safonau gwasanaeth ar gyfer trin cwynion.

Egwyddorion ar gyfer **Trin Cwynion yn Dda**: *canllaw sydyn parhad*

3 Bod yn agored ac yn atebol parhad

- Darparu esboniad gonest, yn seiliedig ar dystiolaeth, a rhoi rhesymau dros benderfyniadau.
- Cadw cofnodion llawn a chywir.

4 Gweithredu'n deg ac yn gymesur

- Trin yr achwynydd yn ddiduedd, heb fod yn rhagfarnllyd na gwahaniaethu'n anghyfreithlon.
- Sicrhau yr ymchwiler i gwynion yn drwyadl ac yn deg er mwyn sefydlu ffeithiau'r achos.
- Sicrhau bod penderfyniadau'n gymesur, yn briodol ac yn deg.
- Sicrhau bod cwynion yn cael eu hadolygu gan bobl nad ydynt ynghlwm wrth y digwyddiadau a arweiniodd at y gŵyn.
- Gweithredu'n deg tuag at y staff y cwynwyd amdanynt yn ogystal â thuag at yr achwynwyr.

5 Unioni pethau

- Cydnabod camgymeriadau ac ymddiheuro lle y bo'n briodol.
- Datrys cwynion yn brydlon, yn briodol ac yn gymesur.
- Pwysu a mesur holl ffactorau perthnasol yr achos wrth geisio datrys pethau.
- Pwysu a mesur unrhyw gam neu galedi a ddeilliodd o fwrw ymlaen â'r gwyn ac o'r anghydfod gwreiddiol.

6 Anelu at welliannau parhaus

- Defnyddio'r holl adborth a'r gwersi a ddysgwyd o gwynion i wella dyluniad a darpariaeth y gwasanaeth.
- Rhoi systemau ar waith i gofnodi, dadansoddi ac adrodd ar yr hyn a ddysgwyd o gwynion.
- Adolygu'r gwersi i'w dysgu o gwynion yn rheolaidd.
- Lle y bo hynny'n briodol, hysbysu'r achwynydd am y gwersi a ddysgwyd a'r newidiadau a wnaethpwyd mewn gwasanaethau, canllawiau neu bolisiau.