OMBWDSMON GWEINYDDIAETH CYMRU

ADRODDIAD BLYNYDDOL 1999-00

ISBN 0 7504 2467 2
Cynhyrchwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, CartoGraffeg G/167/00-01
© Hawlfraint y Goron 2000

OMBWDSMON GWEINYDDIAETH CYMRU

ADRODDIAD BLYNYDDOL 1999-00

Cyflwynwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru
a chyhoeddwyd ganddynt o dan Baragraff 6 o Atodlen 9
i Ddeddf Llywodraeth i Gymru 1998
ar 10 Hydref 2000

Cynnwys

Tudalen

1. Cyflwyniad gan yr Ombwdsmon 1

2. Ymdrin â chwynion 5
- Ehangu'r "ystod cynnyrch" 5
- Amser gweithredu a'r broses 6
- Camweinyddu ac unioni'r camweinyddu 6

3. Cwynion a gafodd eu datrys 7
- Sgrinio 8
- Ymchwilio 9
- Mynediad i Wybodaeth Swyddogol 12

4. Ystadegau 13
- Baich gwaith a'r hyn a gyflawnwyd ym 1999/00 13
- Arolwg o gyflawniadau'r Swyddfa yn erbyn y Cynllun Busnes 14
- Blaenoriaethau ar gyfer 2000/01 15

Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru
Beth mae'n ei wneud a sut i gysylltu ag ef 16

Pennod 1

Cyflwyniad gan yr Ombwdsmon

1

1.1 Trosglwyddwyd cyfrifoldebau o dan Ddeddf Llywodraeth i Gymru 1998 ar 1 Gorffennaf 1999 i Gynulliad Cenedlaethol Cymru. Roedd yn fraint i mi gael fy mhenodi gan y Frenhines i wasanaethu o'r dyddiad hwnnw fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth cyntaf Cymru.

Michael Buckley
Ombwdsmon

1.2 Nodir fy ngorchwyl fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn Neddf Llywodraeth i Gymru 1998. Mae'r Ddeddf honno yn fy ngalluogi i ymchwilio i weithrediadau gweinyddol y Cynulliad Cenedlaethol, a rhai o gyrff cyhoeddus penodol eraill Cymru. Mae'r materion yr ymchwiliaf iddynt yn eu hanfod yn rhai yr ymchwiliwyd iddynt yn flaenorol ledled y Deyrnas Unedig gan yr Ombwdsmon Seneddol o dan Ddeddf Comisiynydd Seneddol 1967 - hynny yw, cwynion bod camweinyddiaeth wedi arwain at anghyfiawnder nas unionwyd i'r achwynydd.

1.3 Mae'r ddeddfwriaeth sy'n rheoli fy ngwaith fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn debyg iawn i'r hyn sy'n rheoli fy ngwaith fel Ombwdsmon Seneddol. Roedd yn naturiol felly bod llawer o bolisïau ac arferion gwaith a ddatblygwyd gan Ombwdsmyn Seneddol olynol wedi'u trosglwyddo i waith Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru. Gan adlewyrchu'r ffaith hwn, mae'r adroddiad honno yn aml yn cyfeirio at bolisïau a gweithdrefnau traddodiadol neu hanesyddol yn fy swyddfa, er mai dim ond ers mis Gorffennaf 1999 y mae wedi bod mewn bodolaeth. Byddai wedi bod yn drafferthus ac yn bedantig i wneud fel arall. Fodd bynnag, nid yw fy swyddfa ac ni fydd yn dilyn yn slafaidd naill ai arfer y gorffennol neu'r arferion newydd a ddatblygwyd gan swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol: mae'n bwysig bod ein dulliau yn adlewyrchu anghenion ac amgylchiadau Cymru.

Alan Watson
Dirprwy Ombwdsmon

Swyddfa Caerdydd

1.4 Ers 1973 mae swyddfa wedi bod gan Ombwdsmon Gwasanaeth Iechyd Cymru yng Nghaerdydd. Gyda dyfodiad datganoli ymgymerodd y swyddfa honno hefyd â'm gwaith fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru: mae bellach yn ymdrin â'r holl gŵynion a gyflwynir i mi yn y naill swydd a'r llall. Neilltuwyd rôl ddeuol i dri o'r staff ymchwilio

Stan Drummond
Rheolwr Ymchwiliadau

presennol er mwyn iddynt allu gweithredu, pan fydd angen, fel swyddogion ymchwilio ar ran Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru; ymgymerodd un ohonynt â'r rôl yn llawn amser. Cafodd aelod ychwanegol o'r staff ei recriwtio yn ddiweddar hefyd i ymchwilio i gŵynion am Weinyddiaeth Cymru yn bennaf. Er iddi fod yn angenrheidiol penodi staff ychwanegol i ymdrin â'r baich gwaith ychwanegol, mae fy swyddfa yng Nghaerdydd yn parhau i fod yn fach, gyda chyfanswm o naw o staff ar hyn o bryd. Darperir gwasanaethau megis personél, cyllid a llety gan swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol yn Llundain, y mae gennym gysylltiadau agos â hi. Aeth y gwaith o baratoi ar gyfer datganoli, gan gynnwys cynhyrchu a dosbarthu taflenni cyhoeddusrwydd, a sicrhau'r gwaith o drosglwyddo cyfrifoldeb am achosion o dan ystyriaeth ar 1 Gorffennaf 1999, yn esmwyth, ond rhoddwyd baich trwm ar fy holl swyddfeydd, ac ar Caerdydd yn arbennig. Cyflawnwyd y gwaith yn ddirwgnach ac yn llwyddiannus. Rwyf yn hynod o ddiolchgar iddynt.

Cynadledda fideo yn helpu i gyfathrebu â chydweithwyr yn Llundain

Cyhoeddusrwydd

1.5 Ym mis Tachwedd 1991 trefnais seminar ar gyfer Aelodau'r Cynulliad a'u staff i gyflwyno fy hun fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru ac i esbonio fy mhwerau a'm dulliau gweithio. Credaf y gwerthfawrogwyd y seminar gan y sawl a fynychodd. Rwyf yn awyddus i barhau i gynyddu'r ymwybyddiaeth o swyddogaethau a gweithgareddau fy swyddfa a byddaf yn cymryd y fath gyfleoedd ag y gallaf i ymestyn y wybodaeth am fy rôl yng Nghymru a'r ddealltwriaeth ohoni. Yn ystod y flwyddyn i ddod bydd fy swyddfa yn darparu gwefan sydd wedi'i hailgynllunio ac un sy'n fwy cyfeillgar i'r defnyddiwr.

Arolwg o Ombwdsmyn Sector Cyhoeddus yn Lloegr

1.6 Mae'r ddeddfwriaeth y mae'r ombwdsmyn sector cyhoeddus yn gweithio oddi tani yn dyddio o ddiwedd y 1960au neu ddechrau'r 1970au yn y rhan fwyaf o'i hanfodion. Mae'n anhyblyg, ac i raddau helaeth yn hen ffasiwn. Yn arbennig, mae'n gosod anawsterau difrifol a diangen sy'n rhwystro aelodau o'r cyhoedd sydd â chwyn yn ymwneud â mwy nag un adran o weinyddu cyhoeddus, megis llywodraeth ganolog a llywodraeth leol. Ym mis Hydref 1998, cyflwynais i, yn fy rôl fel Ombwdsmon Seneddol ac Ombwdsmon Gwasanaeth Iechyd Lloegr, a'r Ombwdsmyn Llywodraeth Leol yn Lloegr, bapur ar y cyd i'r Llywodraeth yn awgrymu bod yr amser wedi dod i arolygu'r trefniadau statudol a threfniadau eraill yr ydym yn gweithio oddi tanynt. Cyhoeddodd y Llywodraeth ar 30 Mawrth 1999 y byddai arolwg o'r fath yn digwydd: a chyhoeddwyd adroddiad y tîm arolygu ar 13 Ebrill 2000. Rwyf yn croesawu ei gasgliadau, ac yn arbennig ei argymhelliad canolog y dylid sefydlu corff newydd gyda strwythur yn cwmpasu tri phrif gynllun Ombwdsmon sector cyhoeddus

yn Lloegr - Seneddol, y Gwasanaeth Iechyd a Llywodraeth Leol. Rwyf yn cynnig bod canfyddiadau'r arolwg yr un mor berthnasol i Gymru.

Safonau

1.7 Mae fy staff yn ymdrechu'n barhaus i wneud y broses gwyno yn fwy hygyrch ac yn gyflymach i'r achwynwyr. Er mwyn ateb yr her a gyflwyna hyn, mae fy swyddfa wedi parhau i neilltuo ymdrech sylweddol i wella ei systemau rheoli: ymysg pethau eraill, mae wedi coethi ei phroses cynllunio busnes a'i system rheoli perfformiad; mae wedi cyflwyno system TG newydd; ac mae wedi cyflwyno polisïau ar hyfforddi a datblygu ac ar sefydlu. Rwyf yn falch i allu dweud bod llwyddiant yr ymdrech honno wedi'i chydnabod pan gafwyd achrediad o dan y rhaglen Buddsoddwyr mewn Pobl ym mis Rhagfyr 1999.

"Buddsoddwyr mewn Pobl" - un ffordd arall o ddangos ein hymrwymiad i safonau trwyadl

Cyflawniadau

1.8 Mae'r naw mis a gwmpesir gan yr adroddiad hwn wedi bod yn gyfnod prysur. Cafwyd cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a gyflwynwyd i mi ynglŷn â chyrff cyhoeddus yng Nghymru, yn fy rôl fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru, o'i gymharu â'r rheini a gyflwynwyd i mi fel Ombwdsmon Seneddol yn y blynyddoedd a fu, pan oedd y materion hynny yn gyfrifoldeb y Swyddfa Gymreig. Credaf mai un rheswm pwysig am hyn yw bod aelodau o'r cyhoedd yn gallu rhoi eu cwynion yn uniongyrchol i mi yn hytrach na thrwy Aelod Seneddol. Ym Mhenodau 2 a 3 o'r adroddiad hwn, rwyf yn disgrifio'r ffordd yr ymdrinnir â'r cwynion a gyflwynir i'm swyddfa a'r materion sy'n dechrau dod i'r amlwg yn awr.

1.9 Yn olaf, fel bob amser, rwyf yn talu teyrnged i'm staff. Maent wedi wynebu llawer o sialensau yn ystod y misoedd diwethaf, ac maent wedi ymateb i bob un. Rwyf yn falch bod eu hymdrechion wedi'u cydnabod gan achrediad o dan y rhaglen Buddsoddwyr mewn Pobl. Fel y bydd yn amlwg o'r adroddiad hwn, bydd yn rhaid iddynt gwrdd â llawer o sialensau newydd. Gwn y byddant yn gwneud hynny.

Pennod 2

Ymdrin â chwynion

2

2.1 Edrychir ar bob cwyn at Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru er mwyn sefydlu a yw'n addas i'w harchwilio. Mae hynny'n golygu:

- sicrhau bod y corff y cyflwynir y gŵyn amdano mewn awdurdodaeth;
- sefydlu bod y gŵyn yn ymwneud â gweithrediadau gweinyddol gan y corff hwnnw;
- gofyn a achosodd y gweithrediadau hynny anghyfiawnder i'r tramgwyddedig; a
- penderfynu a fyddai ymchwiliad gan Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn debygol o gael ei unioni neu gael canlyniad buddiol arall i'r tramgwyddedig.

Ehangu'r "ystod cynnyrch"

2.2 Unwaith y byddaf wedi derbyn cwyn i'w harchwilio, mae'r gyfraith yn fy ngorfodi i gyflwyno adroddiad o ganlyniadau'r ymchwiliad, oni fyddaf yn penderfynu rhoi'r gorau i wneud hynny. Mae ymchwiliadau yn ddrud ac yn llafurus i bawb sy'n gysylltiedig â'r gwaith. Yn draddodiadol, felly, mae fy swyddfa wedi bod yn gyndyn i ddechrau ymchwiliad oni bai ei bod yn glir, yng ngoleuni profiad, ei bod yn debygol y profir bod camweinyddu'n digwydd; ac y gellir cyrraedd canlyniad buddiol i'r achwynydd. Canlyniad hynny fu cyfradd isel o benderfyniadau i ymchwilio, a chadarnhau cyfran uchel iawn o achwynion yr ymchwiliwyd iddynt. Credaf fod hynny yn rhoi darlun anghytbwys o waith fy swyddfa ac o'r safonau gweinyddu. Yn ddiweddar, felly, rwyf wedi torri yn ôl ar y rhwystr tystiolaethol y disgwylir i achwynydd ei oresgyn cyn yr ymgymerir ag achos i ymchwilio iddo. At hynny, yng Nghymru, lle mae'r Gweinyddu a'm rôl i yn newydd, ymddengys yn rhesymol y bydd y rhwystr tystiolaethol yn isel, o leiaf hyd nes y byddaf i a'm swyddfa wedi ennill rhai blynyddoedd o brofiad. Yn unol â hynny, fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru, rwyf wedi bod yn barotach i ymgymryd ag ymchwiliad pan gaiff cwyn ei rhoi ger fy mron. Un o ganlyniadau'r rhagfarn hon at ymchwilio yw bod nifer sylweddol o achosion yn debygol o ddigwydd lle bydd fy swyddfa yn dod i'r casgliad, ar ôl cael ymateb y corff perthnasol i'r datganiad o gŵyn sy'n cychwyn ymchwiliad, a chan gadarnhau'r ffeithiau yn ôl yr angen, na chafwyd unrhyw gamweinyddu. Mewn amgylchiadau o'r fath, bydd yn iawn dod â'r ymchwiliad i ben cyn gynted â phosibl.

2.3 Mae ystyriaethau o'r fath wedi fy arwain at y casgliad fod yn rhaid i'r swyddfa, tra wrth gwrs yn aros o fewn y terfynau a osodwyd gan y gyfraith, gynnig "ystod

cynnyrch" ehangach, o benderfyniadau anffurfiol i'r ymchwiliad mwyaf trwyadl a gofalus, gan ystyried dymuniadau'r achwynydd, ymateb y corff dan sylw, a ffeithiau'r achos wrth iddynt ddod i'r amlwg. Bydd hyn yn golygu, ymysg pethau eraill, cadw mewn cysylltiad agosach ac amlach gydag achwynwyr.

2.4 Yn ei hanfod, ni fydd y swyddfa yn gwahaniaethu'n llym rhwng y cwynion hynny na chânt eu derbyn i'w hymchwilio ("gwrthodiadau") a'r rheini a gaiff eu derbyn ac a fydd felly - neu felly y tybiwyd hynny'n draddodiadol - yn destun ymchwiliad ac adroddiad trwyadl. Oni fydd cwyn yn amlwg y tu allan i awdurdodaeth caiff ei throsglwyddo i weithiwr achos a fydd yn mynd ag ymholiadau a gweithredoedd eraill o'r fath cyn belled ag y bo angen ar gyfer penderfyniad cadarn a chyfiawn.

Amser gweithredu a'r broses

2.5 Os byddaf yn cynnig cynnal ymchwiliad i gŵyn, mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i mi roi cyfle i'r corff dan sylw wneud sylwadau. Gall y broses honno gymryd nifer o wythnosau. Gall dod i gytundeb â'r corff dan sylw ar y ffeithiau a nodwyd o fewn adroddiad drafft yr ymchwiliad ac, yn fwy arwyddocaol, perswadio'r corff i gynnig unioni'r cam yn ddigonol os bydd camweinyddu wedi achosi anghyfiawnder, gymryd llawer o wythnosau eto. Mewn lleiafrif bach o achosion, os bydd materion pwysig o egwyddor, neu symiau mawr o arian cyhoeddus, yn y fantol, nid yn unig bydd gan y corff dan sylw yr hawl ond bydd yn ddyletswydd arno i fodloni ei hun bod sail gadarn i'r canfyddiadau a'r argymhellion. Er hynny, dylid ymdrin â materion pwysig yn gyflym yn ogystal ag yn drwyadl.

Camweinyddu ac unioni'r camweinyddu

2.6 Er gwaethaf mynegiant aml o fwriad i'r gwrthwyneb, mae'r cynlluniau a'r systemau a weinyddir gan gyrff o fewn fy amrywiol awdurdodaeth yn tueddu i fod yn fwy cymhleth byth; ac mae'r adnoddau y gallant eu defnyddio ar weinyddu o dan bwysau cyson tuag i lawr. Credaf y bydd mwy o gymhlethdod, â llai o adnoddau i'w weinyddu, yn arwain at fwy o gamweinyddu a fydd yn achosi rhagor o anghyfiawnder; ac mae hynny yn fater o bryder gwirioneddol i mi. Ymwelir â'r anghyfiawnder drwy ddewis ar hap o blith y rheiny o fewn cwmpas y cynllun neu'r system, heb ystyried amgylchiadau neu haeddiant. Mae'n annheg mai hwy yn unig ddylai ddioddef tra bod y mwyafrif o'r trethdalwyr yn mwynhau manteision arbedion ar gostau gweinyddol. Lle mae camweinyddu wedi digwydd, felly, dylai cyrff y cafwyd cwynion yn eu herbyn fod yn barotach i unioni'r cam, fel y byddai cwmni masnachol mewn amgylchiadau cyfatebol bron yn sicr o wneud. Ni welais unrhyw arwydd nad yw'r cyrff o fewn fy awdurdodaeth fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn derbyn y farn honno.

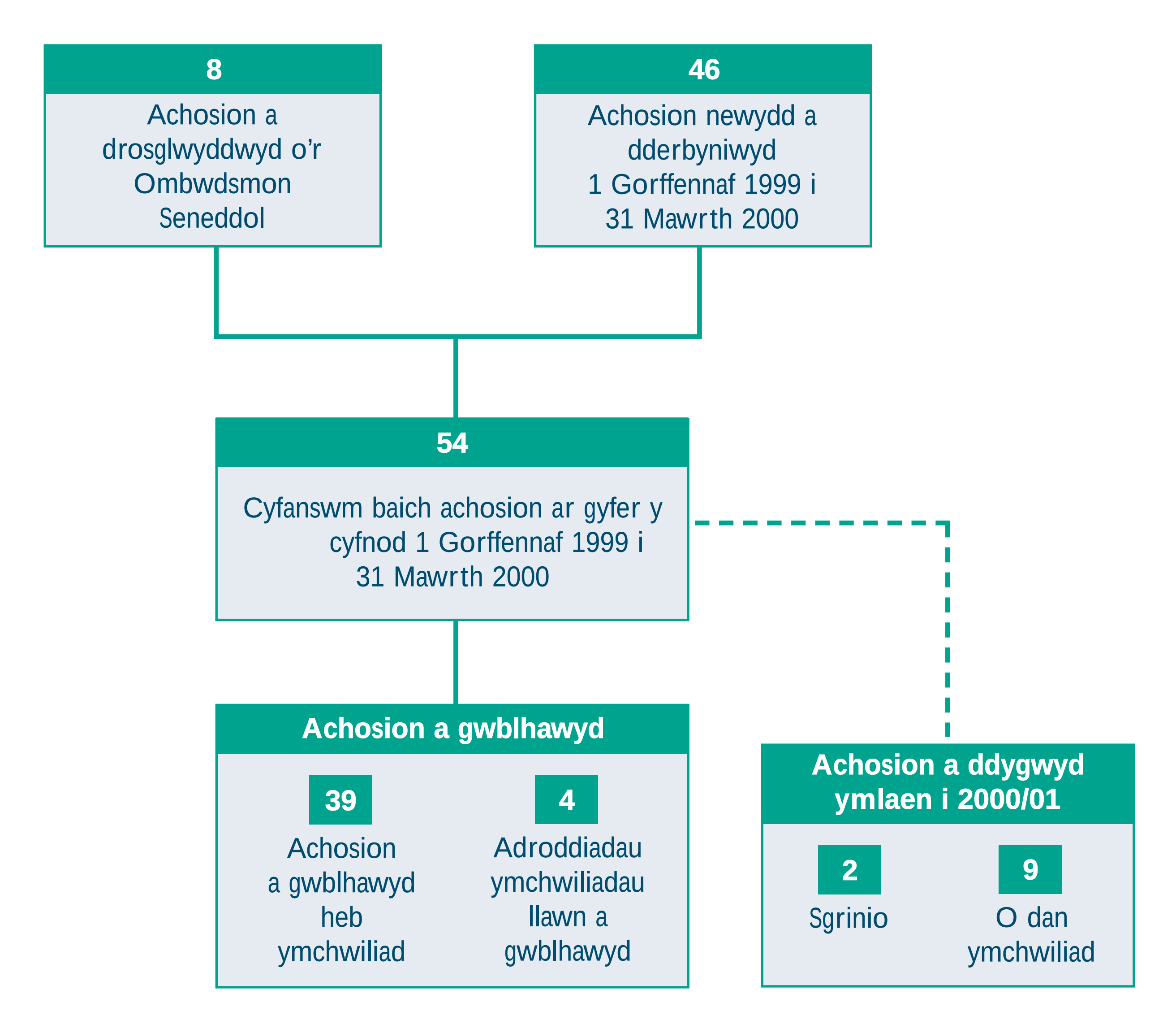
Pennod 3

Cwynion a gafodd eu datrys

3

3.1 Yn ystod y cyfnod 1 Gorffennaf 1999 i 31 Mawrth 2000 ymdriniodd fy swyddfa â chyfanswm o 54 o gŵynion, gan dderbyn 13 ohonynt er mwyn ymchwilio iddynt. Cwblhawyd pedwar o adroddiadau ymchwilio. Mae Ffigwr 1 yn dadansoddi'r baich gwaith hwn. Mae Ffigwr 2 yn cynnig dadansoddiad pellach, gan y corff y gwnaed cwyn yn ei erbyn, gan ddangos sut y cwblhawyd y cwynion.

Ffigwr 1 - Cwynion a dderbyniwyd, a sgriniwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt ym 1999/00



Ffigwr 2

Cyrff y cafwyd cwynion yn eu herbyn*	Cwynion a dderbyn-iwyd	Cwblhawyd heb Ymchwiliad	Ymchwiliadau: Cyfiawn-had	Ymchwiliadau: Cyfiawnhad Rhannol	Ymchwiliadau: Dim cyfiawnhad	Cyfan-swm	Dygwyd ymlaen i 2000/01: Sgrinio	Dygwyd ymlaen i 2000/01: Ymchwil-iadau
Cynulliad Cenedlaethol Cymru ***(Y Swyddfa Gymreig gynt)***								
Amaethyddiaeth	20	8	2	1		3	2	7
Iechyd	3	3				0	0	0
Materion Ewropeaidd	1	1				0	0	0
Hyfforddiant ac Addysg	3	2				0	0	1
Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru	1	0		1		1	0	0
Yr Arolygiaeth Gynllunio	4	4				0	0	0
CADW	1	1				0	0	0
Amrywiol	1	1				0	0	0
Asiantaeth yr Amgylchedd Cymru	2	1				0	0	1
Awdurdod Datblygu Cymru	1	1				0	0	0
Amrywiol**								
Awdurdodau Lleol	7	7				0	0	0
Dŵr Cymru	1	1				0	0	0
Ffederasiwn Tenantiaid Cymru	1	1				0	0	0
Cymdeithasau Tai	3	3				0	0	0
Prifysgol Morgannwg	1	1				0	0	0
TECs	2	2				0	0	0
CICs	1	1				0	0	0
Eraill	1	1				0	0	0
CYFANSWM	**54**	**39**	**2**	**2**	**0**	**4**	**2**	**9**

* *Nid yw'r ffigwr hwn yn darparu rhestr gynhwysfawr o gyrff o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon.*

** *Cyrff y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.*

Sgrinio

3.2 Ymdrinnir â'r rhan fwyaf o'r cwynion nad yw fy swyddfa yn eu derbyn i'w hymchwilio yn y fath fodd am mai dyna sy'n ofynnol yn ôl y gyfraith: maent yn gŵynion yn erbyn corff, er enghraifft, neu ynglŷn â mater nad yw o fewn fy awdurdodaeth, neu'n codi materion i'w trin gan y llysoedd neu dribiwnlys. Roedd hyn yn cyfrif am 40.7% o'r cwynion y bûm yn ymdrin â hwy. Mae gweddill y cwynion na chaiff eu derbyn i'w hymchwilio yn cael eu trin yn y fath fodd o ganlyniad i arfer y doethineb a roddir i mi gan y gyfraith ac a ddirprwyir i'm staff fel y bo'n briodol. Ym 1999/00 roedd hyn yn cyfrif am 18 o'r cwynion (31.5%).

3.3 Mewn un categori pwysig o gŵynion o'r fath, nid oes dadl arwyddocaol ynghylch y ffeithiau ac mae'r corff dan sylw wedi cyfaddef ei fod ar fai ac wedi cynnig yr hyn a ymddengys yn ffordd briodol o unioni'r cam. Nid wyf yn credu y gellid cyfiawnhau defnyddio arian cyhoeddus i ymchwilio i gŵynion o'r fath: yn wir, am nad oes dadl arwyddocaol ynghylch y ffeithiau, mae'n anodd gweld beth sydd i ymchwilio iddo.

3.4 Mae'r ail gategori pwysig yn cynnwys cwynion yn erbyn penderfyniadau diamod gan y corff dan sylw. Mae'r Ddeddf yn fy ngwahardd rhag cwestiynu rhinweddau penderfyniadau o'r fath oni chawsant eu camweinyddu.

Mae llawer o gŵynion am benderfyniadau o'r fath yn deillio o gamfarn bod yr Ombwdsmon yn rhyw fath o awdurdod apeliadau, ac yn gallu rhoi ei farn yn lle un y corff â chyfrifoldeb. Wrth gwrs, nid yw'n awdurdod o'r fath; ac felly nid yw'n afresymol mai arfer traddodiadol fy swyddfa fu gofyn i achwynwyr gyflwyno rhywfaint o dystiolaeth wirioneddol o gamweinyddu i gefnogi eu cwyn.

3.5 Fodd bynnag, mae'r arfer yn gallu bod yn beryglus: yn arbennig, nid oes gan yr achwynydd fynediad i ffeiliau'r corff dan sylw, ac felly mae o dan anfantais dybryd wrth gyflwyno ei gais neu ei chais. Dyna reswm arall, yn ystod dyddiau cynnar bodolaeth Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru, pam bod fy staff wedi gofalu gosod y rhwystr tystiolaethol mor isel â phosibl; ac ymgymryd â chwynion i ymchwilio iddynt oni fydd yn amlwg nad ydynt yn ymwneud â gweithrediadau o gamweinyddu, yn mynegi dim mwy nag anniddigrwydd gyda sylwedd penderfyniad diamod, neu eu bod fel arall y tu allan i'm awdurdodaeth.

Ymchwilio

3.6 Fel y disgrifiwyd ym Mhennod 2, gall ymchwiliadau fod yn amrywiol. Gall fy swyddfa wneud ymholiadau ynghylch y corff y cafwyd cwyn yn ei erbyn; a gall hynny olygu penderfyniad anffurfiol ar y mater. Mewn achosion eraill mwy cymhleth neu anodd gall fod yn ofynnol cychwyn ymchwiliad ffurfiol. Y prawf yw dewis y cam sy'n fwyaf tebygol o arwain at benderfyniad sydd mor gyflym â phosibl tra'n parhau i fod yn deg i'r ddwy ochr.

3.7 O bryd i'w gilydd, bydd y corff sy'n gyfrifol yn cyfaddef ei fod ar fai ac yn cynnig unioni cam am hynny pan gyflwynir datganiad o gŵyn fy swyddfa iddynt ar ddechrau'r ymchwiliad. Fel arall, caiff ymchwiliad llawn ei gynnal: bydd hynny yn golygu archwilio ffeiliau'r corff yn ogystal â chyfweld swyddogion a'r achwynydd fel y bo angen. Unwaith y cwblheir yr ymchwiliad, yn y dull mwyaf priodol, cyflwynir adroddiad sy'n nodi'r canfyddiadau yn fanwl i'r corff dan sylw ac yn argymell ffordd o unioni cam lle bo'n briodol.

3.8 Gall y ffordd o unioni cam fod ar ffurf ymddiheuriadau, esboniadau, unioni'r hyn a aeth o'i le neu iawndal ariannol. Nid cosbi yw'r nod, ond, cyn belled ag y bo'n bosibl, rhoi'r achwynydd yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r camweinyddu wedi digwydd.

3.9 Yn ystod y cyfnod o fis Gorffennaf 1999 tan fis Mawrth 2000 cwblhawyd pedwar ymchwiliad gennyf, gyda thri ohonynt wedi'u cychwyn gan yr Ombwdsmon Seneddol cyn datganoli ac a drosglwyddwyd i mi wedi hynny fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru. Roedd tri o'r pedwar ymchwiliad yn ymwneud â chwynion yn erbyn Adran Amaethyddiaeth y Swyddfa Gymreig gynt (AASG); roedd y pedwerydd yn ymwneud ag Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru. Cafwyd cyfiawnhad neu gyfiawnhad rhannol dros y pedair cwyn. Cychwynnwyd ar naw o ymchwiliadau pellach ac fe'u dygwyd ymlaen i 2000/01.

3.10 Roedd pob un o'r tri ymchwiliad a gwblhawyd a oedd yn ymwneud ag AASG yn ymwneud â pheidio â thalu

cymhorthdal. Mewn un achos, y cymhorthdal dan sylw oedd y Premiwm Gwartheg Sugno;

ac mewn achos arall, Premiwm Blynyddol Defaid;

R.2/00

Ar ôl marwolaeth ei gŵr ym 1994, parhaodd Mrs A i weithredu ei fusnes ffermio, yn gyntaf fel ysgutor yr ystad, ac yna yn ei rhinwedd ei hun o fis Hydref 1997 pan etifeddodd y busnes. Tra'r oedd yn ysgutor, gwnaeth gais am Bremiwm Gwartheg Sugno (SCP) yn llwyddiannus; ond pan wnaeth gais am SCP yn ei henw ei hunan, ar gyfer y flwyddyn gynllun 1997, dywedwyd wrthi na ellid ei dalu iddi am nad oedd yn dal cwota yn ei rhinwedd ei hun. Nid oedd y cwota a ddaliwyd gan ei gŵr wedi ei drosglwyddo yn ffurfiol iddi. Yn dilyn hynny gwnaeth Mrs A gais i drosglwyddo'r cwota, ond gorfododd AASG ostyngiad o 15%, yn unol â rheoliadau'r GE, am na throsglwyddwyd y cwota yr un pryd â'r ddeiliadaeth, a gostyngwyd cais Mrs A am SCP ar gyfer 1998 yn unol â hynny. Cwynodd Mrs A i'r Ombwdsmon am fod yr SCP wedi'i wrthod ar gyfer 1997 a'i ostwng ym 1998. Yn dilyn ymyrraeth yr Ombwdsmon, ac yng ngoleuni cyngor cyfreithiol gan gyfreithwyr y Weinyddiaeth Amaethyddiaeth, Pysgodfeydd a Bwyd mewn achos tebyg, adolygodd y Cynulliad Cenedlaethol achos Mrs A. Gan mai dim ond Mrs A oedd yn elwa o hyn a'i bod wedi parhau i redeg y busnes fel ei gŵr, heb newid materol, penderfynwyd y gellid ei ystyried fel yr un busnes. Am y rheswm hynny, gellid trosglwyddo'r cwota yn weinyddol o ddyddiad trosglwyddo'r ystad, a gellid talu ceisiadau Mrs A am SCP ar gyfer 1997 a 1998 yn llawn.

R.19/00

Yn dilyn cyflwyno cwotâu o dan y cynllun Premiwm Blynyddol Defaid (SAP) ym 1993, neilltuodd AASG 101 o unedau o gwota i deitl masnachu Mr a Mrs X. Ym mis Gorffennaf 1997 ailneilltuwyd y cwota hwnnw i Mrs X yn unig; ond ni dderbyniodd Mr a Mrs X y llythyr yn eu hysbysu o'r newid hwnnw. Pan wnaeth Mr a Mrs X gais am SAP ar gyfer 101 o ddefaid cymwys ym mis Ionawr 1998, dim ond ar 51 o ddefaid y talodd AASG y SAP, ar y sail mai dim ond Mrs X oedd yn dal y cwota. Cwynodd Mr a Mrs X fod AASG wedi rhagdybio perchenogaeth eu diadell ac wedi ailneilltuo cwota i Mrs X heb iddynt wybod hynny a heb ganiatâd; ac yna nid oedd yn caniatáu iddynt newid eu cais ar gyfer 1998 i adlewyrchu'r dyraniad newydd. Canfu'r Ombwdsmon fod AASG, yn dilyn cyflwyno cwotâu, mewn nifer o achosion, wedi neilltuo cwota yn anghywir i deitlau masnachu yn hytrach nag i gynhyrchwyr unigol; ac yn dilyn hynny cafwyd oedi wrth ailneilltuo'r cwotâu hynny i gynhyrchwyr unigol. Ystyriodd, er na fyddai Mr a Mrs X, o dan reolau'r cynllun, wedi gallu newid eu cais ar gyfer 1998, fod yr oedi gan AASG wrth ailneilltuo'r cwota a neilltuwyd yn anghywir a'u methiant ym 1997 i ysgrifennu at Mr a Mrs X yn gofyn am eglurhad o'u strwythur busnes wedi amddifadu Mr a Mrs X o'r cyfle i roi eu ceisiadau am bremiwm mewn trefn. Ymgymerodd Ysgrifennydd Parhaol Cynulliad Cenedlaethol Cymru ag ysgrifennu at Mr a Mrs X yn ymddiheuro am ddiffygion AASG gan gynnig £1,127,32 yn lle'r premiwm a wrthodwyd, yn ogystal â llog o £97.99.

ac yn drydydd, Premiwm Arbennig Cig Eidion.

R.18/00

Cwynodd Mr a Mrs Y i'r Ombwdsmon iddynt fethu â thalu eu bil am fwyd gwartheg ar amser a'u bod wedi gorfod talu treuliau amrywiol oherwydd yr oedi gan AASG wrth wneud taliad am Bremiwm Arbennig Cig Eidion (BSP). Ym mis Awst 1997, roedd Mr a Mrs Y wedi gwneud cais i AASG am ddogfennau adnabod gwartheg (CIDs). Ym mis Chwefror 1998, gwnaethant gŵyn i AASG eu bod wedi'u rhwystro rhag gwneud cais am BSP ar gyfer 15 o'u gwartheg cyn y dyddiad cau ar 31 Rhagfyr 1997 am nad oedd rhai o'r CIDs wedi'u cyhoeddi tan fis Ionawr. Yn dilyn hynny honasant iddynt gyflwyno cais am BSP pan wnaethant gais am CIDs ym mis Awst 1997; ond bod AASG wedi colli eu ffurflen gais. Ym mis Hydref 1998 gwnaeth AASG daliad ex gratia i Mr a Mrs Y am yr un swm ag y byddent wedi'i dderbyn pe byddent wedi gwneud cais dilys ar gyfer y 15 o wartheg dan sylw cyn y dyddiad cau ym 1997. Canfu'r Ombwdsmon na fyddai'r cais wedi bod yn ddilys pe byddai Mr a Mrs Y wedi ei wneud ym mis Awst 1997, oherwydd ar y pryd ni fyddai wedi'i ategu gan CIDs. Canfu hefyd fod AASG mewn gwirionedd wedi cyflwyno CIDs ar gyfer 13 o'r 15 anifail mewn pryd i Mr a Mrs Y fod wedi gwneud cais am BSP ar gyfer yr anifeiliaid hynny cyn y dyddiad cau ym 1997. Dim ond dau CID a gyflwynwyd ar ôl y dyddiad cau. Beirniadodd yr Ombwdsmon AASG am yr oedi wrth ymdrin â chais Mr a Mrs Y am iawndal, ond daeth i'r casgliad fod y taliad ex gratia a wnaeth AASG yn ddigon i unioni'r cam am yr oedi wrth gyhoeddi dwy ddogfen adnabod gwartheg ac am eu diffygion wrth ymdrin â chais Mr a Mrs Y am iawndal.

3.11 Roedd y pedwerydd ymchwiliad yn ymwneud â'r ffordd yr ymdriniodd y Swyddfa Gymreig â chwyn am ddarpariaeth gofal i bobl ag anawsterau dysgu gan awdurdod lleol.

R.13/00

Roedd Mr a Mrs Z wedi bod yn bryderus ynghylch y gofal a roddwyd i berthynas i Mrs Z mewn cartref gofal preswyl a oedd yn cael ei redeg gan gonsortiwm o dan gontract gyda'r awdurdod lleol, honiadau o gam-drin yn y cartref ac anghysonderau difrifol yn null cofrestru cartrefi o'r fath gan yr awdurdod lleol. Gofynasant i'r Swyddfa Gymreig (SG) sefydlu ymchwiliad cyhoeddus i'r materion hyn. Nid oedd y SG yn y lle cyntaf wedi amgyffred pwysigrwydd y ffeil a ddarparwyd gan Mr Z o'r anghysonderau'n ymwneud â chofrestru. Penderfynwyd peidio â sefydlu ymchwiliad cyhoeddus, ond gofynnwyd i'r Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) ymgymryd ag ymchwiliad i drefniadau rheoli ansawdd y gofal mewn llety â chymorth a ddarparwyd gan y consortiwm ar gyfer pobl ag anableddau dysgu. Gwnaeth adroddiad yr ymchwiliad nifer o argymhellion, gan gynnwys y dylai'r materion gael eu hailarchwilio gan gorff annibynnol ym mis Gorffennaf 1997, pan fyddai awdurdodau newydd, a grëwyd yn dilyn ad-drefnu awdurdod lleol ar 1 Ebrill 1996, wedi bod yn eu lle ers dros flwyddyn. Gwnaeth yr ailystyriaeth annibynnol yn dilyn hynny argymhellion mwy sylweddol ar gyfer gwelliannau, a arweiniodd at y SG yn sicrhau cynlluniau gweithredu gan y ddau awdurdod. Yn y cyfamser, roedd Mr Z wedi cyfeirio ei gŵyn ynghylch cofrestru i un o'r awdurdodau lleol newydd, a gefnogodd ei gŵyn yn llwyr. Ystyriodd yr Ombwdsmon fod y SG wedi ymateb yn annigonol yn y

lle cyntaf i gŵyn gyntaf Mr Z ynghylch cofrestru; ond fel arall, bod eu hymatebion i bryderon Mr a Mrs Z yn rhai yr oedd hawl ganddynt i'w gwneud.

3.12 Er bod y rhan fwyaf o'r cwynion a dderbyniwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 1999/00 yn ymwneud â materion amaethyddol, dylid cadw mewn cof eu bod yn ddyddiau cynnar. Byddai'n annoeth rhoi gormod o bwyslais ar y cwynion a'r ymchwiliadau a gwblhawyd eleni gan na fyddant o bosibl yn cynrychioli'r cwynion yn y dyfodol.

Mynediad i Wybodaeth Swyddogol

3.13 Tan fis Gorffennaf 1999, ymdriniwyd ag unrhyw gŵynion fod gwybodaeth wedi'i hatal yn anghywir o dan y Cod Ymarfer ar Fynediad i Wybodaeth y Llywodraeth (y Cod) gan yr Ombwdsmon Seneddol. Fel Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru, derbyniais wahoddiad i gyflawni swyddogaeth gyfatebol mewn perthynas â Chod Ymarfer y Cynulliad Cenedlaethol ar Fynediad Cyhoeddus i Wybodaeth. Ni dderbyniwyd unrhyw gŵynion o'r fath.

Pennod 4

Ystadegau

4

Baich gwaith a'r hyn a gyflawnwyd ym 1999/00

4.1 Derbyniais 46 o gŵynion newydd yn ystod y naw mis o 1 Gorffennaf 1999 tan 31 Mawrth 2000 (yn ychwanegol at wyth o gŵynion a oedd eisoes yn bodoli a drosglwyddwyd oddi wrth yr Ombwdsmon Seneddol). O'r 54 hynny, llwyddais i ddatrys 43 o gŵynion, pedair ohonynt drwy gynnal ymchwiliadau llawn. Mae Ffigwr 3 yn dangos sut y cwblhawyd yr achosion bu heb ymchwiliad llawn.

4.2 Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn ystod cyfnod o naw mis tua thair gwaith nifer y cwynion yn erbyn y Swyddfa Gymreig a chyrff cysylltiedig a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon Seneddol yn ystod 1998/99. Credaf fod hynny o ganlyniad yn bennaf i gael gwared ar yr AS fel hidlwr a'r ymdrechion i roi cyhoeddusrwydd i rôl Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru. Rwyf yn disgwyl y bydd y baich gwaith yn parhau i gynyddu wrth i aelodau'r cyhoedd ddod yn fwy ymwybodol o Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru a'i swyddogaethau.

4.3 Roedd dwy ar bymtheg (37%) o'r cwynion newydd a dderbyniwyd yn rhai

Ffigwr 3 - Achosion a gwblhawyd heb ymchwiliad llawn 1999/00

	Nifer yr achosion	Canran
Corff y cafwyd cwyn amdano y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon	16	41.0
Cwyn nad yw'n ymwneud â gweithrediadau gweinyddol	1	2.6
Dim tystiolaeth wirioneddol o gamweinyddu	15	38.5
Yr achwynydd â hawl i apelio i dribiwnlys	2	5.1
Testun y gŵyn heb fod mewn awdurdodaeth*	3	7.7
Eraill**	2	5.1
Cyfanswm yr achosion a gwblhawyd	**39**	**100.0**

* *Yn cynnwys "materion personél gwasanaethau cyhoeddus" a "thrafodion cytundebol neu fasnachol".*

** *Er enghraifft, gwahardd amser cwyno; cwyn a wneir gan gorff cyhoeddus.*

yn erbyn cyrff y tu allan i'm awdurdodaeth. Roedd y rhan fwyaf yn ymwneud â gweithrediadau awdurdodau lleol: yn yr achosion hynny cynghorwyd yr achwynydd i gysylltu â'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol. O'r cwynion newydd a dderbyniwyd a oedd o fewn fy awdurdodaeth, roedd 16 (35%) yn ymwneud â materion amaethyddol. Cafwyd anghydfod ynghylch rhai materion amrywiol: ond roedd y ffocws yn bennaf ar beidio â thalu cymorthdaliadau.

Arolwg o gyflawniadau'r Swyddfa yn erbyn y Cynllun Busnes

4.4 Gan fod y flwyddyn fusnes eisoes wedi dechrau pan ddaeth Swydd Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru i fodolaeth, penderfynais fabwysiadu ar gyfer y cyfnod cyntaf o naw mis, yr amcanion a nodwyd yng Nghynllun Busnes yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd ar gyfer 1999/00. Yn y dyfodol, caiff amcanion ar wahân eu gosod ar gyfer Cymru.

4.5 Yr amcan busnes cyntaf oedd:

- esbonio'n gyflym ac yn glir i achwynwyr naill ai'r sail ar gyfer ymchwilio i'w cwyn neu'r rheswm dros beidio ag ymchwilio iddi.

4.6 Y targedau ar gyfer 1999/00 yn y Cynllun Busnes oedd:

- cyhoeddi ateb sylweddol neu benderfyniad i ymchwilio mewn 70% o'r achosion sgrinio o fewn chwe wythnos o'u derbyn.

Rhagorwyd ar y targed hwn, a derbyniodd 79% o'r cwynion ateb sylweddol neu benderfyniad i ymchwilio o fewn chwe wythnos.

- cadw nifer y cwynion i'r Ombwdsmon na chawsant ateb sylweddol neu benderfyniad i ymchwilio o fewn 13 wythnos y nesaf peth i ddim.

Mae rhai achosion yn gymhleth a bydd angen swm anarferol o waith ymchwil cefndirol cyn gallu gwneud penderfyniad, fel na ellir dod i gasgliad pendant bob amser p'un ai i ymchwilio iddynt o fewn y cyfnod arferol o chwe wythnos. Hyd yn oed mewn achosion cymhleth y nod yw na ddylai penderfyniad fod heb ei wneud am fwy na thri mis. Ym 1999/00 dim ond mewn tri achos o'r fath y cymerodd yn fwy na thri mis i ddod i benderfyniad. Ar ddiwedd y flwyddyn, nid oedd unrhyw achosion dros dri mis oed nad oedd penderfyniad wedi'i gyrraedd arnynt.

4.7 Yr ail amcan busnes oedd:

- Ymdrin yn briodol â'r cwynion hynny y gall yr Ombwdsmon gynorthwyo yn faterol i'w datrys.

Canran y cwynion newydd a ddatblygodd yn ymchwiliad llawn oedd 22%, ychydig yn uwch nag amcangyfrif y cynllun busnes. Mae hynny yn adlewyrchu ymdrech ymwybodol i ostwng y rhwystrau tystiolaethol cyn cychwyn ymchwiliad.

4.8 Y trydydd amcan busnes oedd:

- cwblhau a chofnodi canlyniadau ymchwiliadau yn brydlon.

Y targed cyfatebol oedd:

- Cael dim mwy na llond llaw o ymchwiliadau dros 12 mis oed.

Etifeddodd Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru dri ymchwiliad a gychwynnwyd gan yr Ombwdsmon

Seneddol cyn mis Gorffennaf 1999. Cwblhawyd y cyfan yn ystod cyfnod yr adroddiad hwn. Felly, nid oedd unrhyw ymchwiliadau dros 12 mis oed ar 31 Mawrth 2000 nad oedd adroddiadau terfynol wedi'u cyflwyno amdanynt.

4.9 Ail darged perthnasol oedd:

- Gostwng cyfartaledd yr amser gweithredu ar gyfer achosion a gwblhawyd yn ystod 1999/00 i 10-11 mis.

Gosodwyd y targed hwn yng ngoleuni llwyth achosion ymchwiliadau'r Ombwdsmon Seneddol pan luniwyd Cynllun Busnes 1999/00. Roedd un o'r tri ymchwiliad a drosglwyddwyd oddi wrth yr Ombwdsmon Seneddol i Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru eisoes dros dair blwydd oed pan gafodd ei drosglwyddo. Roedd yn anochel felly na fyddai Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn bodloni'r amcan arbennig hwn yn y DU. Fel mater o ffaith, 17 mis oedd cyfartaledd yr amser gweithredu ar gyfer ymchwiliadau a gwblhawyd gan Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn ystod y naw mis o fis Gorffennaf 1999 i fis Mawrth 2000. Rwyf yn falch nodi, fodd bynnag, bod yr un ymchwiliad a gwblhawyd yn ystod y cyfnod hwn, a gychwynnodd ar ôl trosglwyddo pwerau, wedi'i gwblhau mewn dim ond wyth mis yn unig.

Blaenoriaethau ar gyfer 2000/01

4.10 Y blaenoriaethau ar gyfer 2000/01 fydd adeiladu ar gyflawniadau'r naw mis cyntaf. Yn arbennig, nod y swyddfa yw:

- bod yn ymatebol i'r rheiny y mae'n ymwneud â hwy a'u nodau;
- bod yn eglur yn ei gwaith (yn amodol ar rai cyfyngiadau statudol perthnasol);
- ymateb yn gyflymach i'r partïon i gŵynion;
- cynyddu ei chost effeithiolrwydd.

4.11 Yn syml, ein hamcan yw ymdrin â mwy o achosion ac ymdrin â hwy yn gyflymach.

Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru

Beth mae'n ei wneud a sut i gysylltu ag ef

Mae Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru yn ymchwilio i gŵynion gan aelodau o'r cyhoedd sydd wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd camweinyddu gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru neu gyrff cyhoeddus penodol sy'n ymwneud â materion a ddatganolwyd. Gall hefyd edrych ar gŵynion fod unigolion wedi cael gwrthod gwybodaeth y mae hawl ganddynt iddi o dan y Cod Ymarfer ar Fynediad Cyhoeddus i Wybodaeth a fabwysiadwyd gan y Cynulliad Cenedlaethol.

Mae ei wasanaeth:

- Yn hollol annibynnol
- Yn gyfrinachol
- Yn rhad ac am ddim

Os bydd yn penderfynu bod achos yn haeddu ymchwiliad llawn, mae ganddo fynediad i'r holl ddogfennau dan sylw.

Ni all ymchwilio i gŵynion ynghylch:

- materion sy'n dwyn hawl i apelio i dribiwnlys neu lys barn (er bod yna eithriadau);
- materion personél, masnachol neu gytundebol;
- corff y tu allan i'w awdurdodaeth; er enghraifft, ni all ymchwilio i gŵynion ynghylch awdurdodau lleol, yr heddlu, neu gwmnïau masnachol;
- polisïau'r Cynulliad Cenedlaethol neu bolisïau'r Llywodraeth, cynnwys deddfwriaeth, neu rinweddau penderfyniadau diamod a wnaed heb gamweinyddu.

Am wybodaeth bellach a thaflen esboniadol cysylltwch â:

Swyddfa Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru
5ed Llawr
Tŵr y Brifddinas
Heol y Brodyr Llwydion
Caerdydd
CF10 3AG

Ffôn: 0845 601 0987
Ffacs: 029 2022 6909
E-bost: waoenqu@online.rednet.co.uk
Gwefan: http://www.ombudsman.org.uk