Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Ymgynghoriad ar y Rheoliadau Mabwysiadu a Maethu (Cwynion Penodedig) (Diwygiadau a Dirymiadau Amrywiol) (Cymru) 2020 arfaethedig

Rydym yn falch o ymateb i ymgynghoriad ar y Rheoliadau Mabwysiadu a Maethu (Cwynion Penodedig) (Diwygiadau a Dirymiadau Amrywiol) (Cymru) 2020 arfaethedig.

Ein rôl

Ein sylwadau

Sylwadau cloi

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rydym yn ymchwilio i gwynion a wneir gan aelodau'r cyhoedd sydd wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff o fewn fy awdurdodaeth, sydd yn ei hanfod yn cynnwys yr holl sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru. Mae'r rhain yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrff noddedig.

Rydym hefyd yn gallu ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnwyd yn breifat neu ofal cymdeithasol a ariennir, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol ac, o dan amgylchiadau penodol, agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat.

Yn ogystal, rydym yn ystyried cwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae gennym hefyd bŵer i bwyso am wella gwasanaethau cyhoeddus yn ehangach trwy gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a gosod safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Ein sylwadau

Mae’r newidiadau arfaethedig yn canolbwyntio ar gael gwared â rôl Mecanwaith Adolygu Annibynnol (IRM) o adolygu “penderfyniadau cymhwysol” a chryfhau yn hytrach prosesau ymdrin â chwynion y darparwyr mabwysiadu a maethu.

Rydym yn cydnabod y camau arfaethedig er mwyn sicrhau bod prosesau ymdrin â chwynion y darparwyr yn annibynnol. Fodd bynnag, dadleuwn y byddai yn fuddiol ac yn unol ag arfer da i achwynwyr allu parhau gyda’u cwyn am “benderfyniadau cymhwysol” os nad ydynt yn fodlon â sut y deliwyd ar gŵyn gan y darparwyr.

Gallai ein swyddfa gyflawni’r cam olaf hwn. Rydym eisoes yn cyflawni swyddogaeth debyg mewn perthynas â chwynion am broses apelio yn erbyn penderfyniadau derbyn i ysgol a gwahardd plant o’r ysgol a gweithrediadau’r paneli sy’n deilio â’r apeliadau hyn. Yn y swyddogaeth hon, rydym yn ystyried a ddilynwyd y prosesau a’r gweithdrefnau cywir wrth ystyried yr apêl. Os ydym yn canfod methiannau, byddwn yn gwneud argymhellion gyda’r amcan o roi’r achwynydd yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai’r camweinyddu neu wasanaeth gwael wedi digwydd. Er enghraifft, gallem argymell fod corff cyhoeddus yn ymgymryd ag asesiad gwbl newydd. Gallwn gyflawni swyddogaeth debyg mewn perthynas â’r cwynion ynghylch “penderfyniadau cymhwysol”.

Fodd bynnag, er bod gwasanaethau cymdeithasol a ddarperir gan Awdurdodau Lleol yn dod o fewn ein hawdurdodaeth, ar hyn o bryd ni allwn ond ystyried cwynion am ddarparwyr annibynnol gofal cymdeithasol os ydynt yn cyflawni swyddogaethau ar ran Awdurdodau Lleol. Yn wahanol i’r gwasanaethau iechyd, nid yw darparwyr annibynnol gofal cymdeithasol o fewn ein hawdurdodaeth yn eu rhinwedd eu hunain. Byddwn yn falch o drafod ymhellach sut i fynd i’r afael â’r mater hwn i sicrhau bod yr holl gyff sy’n gwneud “penderfyniadau cymhwysol” yn destun i’r un lefel o graffu – a bod gan yr achwynwyr yr un hawliau cyfartal ni waeth pa ddarparwr sy’n destun eu cwyn.

Yn olaf, nodwn fod y camau arfaethedig i gryfhau prosesau ymdrin â chwynion y darparwr mabwysiadu neu faethu yn y ddogfen ymgynghori’n eithaf cyffredinol. Byddwn yn awgrymu y dylai’r gofynion ar gyfer y darparwyr gynnwys hefyd, o leiaf, bod eu prosesau ymdrin â chwynion:

- yn hygyrch i bawb, ar gael yn gyhoeddus ac yn weladwy iawn
- yn ymrwymedig i wella gwasanaethau yn barhaus er budd pob defnyddiwr.

Hoffem hefyd danlinellu ein bod eisoes yn ymgysylltu’n agos iawn ag Awdurdodau Lleol, gan ddefnyddio ein pwerau newydd fel Awdurdod Safonau Cwynion (CSA), er mwyn gwella eu prosesau ymdrin â chwynion. Byddwn yn disgwyl i’w prosesau ymdrin â chwynion ynghylch “penderfyniadau cymhwysol” fod yn unol â’r broses enghreifftiol, egwyddorion a chanllawiau sydd wedi eu llunio gan ein swyddfa. Byddwn hefyd yn croesawu cyfle i gynnig cyngor i ddarparwyr yn uniongyrchol wrth iddynt ddatblygu prosesau manylach o dan y Rheoliadau arfaethedig.

Sylwadau cloi

Hyderaf y bydd yr ymateb hwn yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o’r pwyntiau uchod, mae croeso i chi gysylltu ag Ania Rolewska, ein Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombwdsmon.cymru).

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2020

****