Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'r Canllawiau Statudol Drafft: Perfformiad a llywodraethiant prif gynghorau

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar y Canllawiau statudol drafft: Perfformiad a Llywodraethiant Prif Gynghorau.

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwy'n ymchwilio i gwynion a wnaed gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod 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.

Rwyf 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.

Bydd y pwerau ymchwilio ar ei liwt ei hun a roddwyd imi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn fy nghaniatáu i ymchwilio pan fydd tystiolaeth yn awgrymu y gall fod methiannau systematig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion. Mae'r Ddeddf hefyd yn sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus trwy gefnogi ymdrin â chwynion yn effeithiol gan ddefnyddio gweithdrefnau enghreifftiol, hyfforddiant a chasglu a chyhoeddi data.

Sylwadau Cyffredinol

Rwy'n croesawu'r symudiad pwyslais mewn perfformiad a llywodraethiant i sefyllfa sy'n cefnogi diwylliant lle mae cynghorau yn myfyrio ar eu sefyllfa bresennol, ynghyd â cheisio a chroesawu her. Mae fy adroddiad thematig 'Rhoi diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelion Wael â Chwynion' yn tynnu sylw at y gyfran sylweddol o gwynion a gaf sy'n codi o fethiannau cyrff cyhoeddus i ddelio yn effeithiol â chwynion, sy'n deillio yn rhannol o ddiwylliant caeedig ac amddiffynnol

sy'n bwrw bai. Fel 'un gwasanaeth cyhoeddus Cymru', mae'n hanfodol ein bod, gyda'n gilydd, yn dysgu o'n camgymeriadau i sicrhau na chânt eu hailadrodd. Gellir cyflawni hyn dim ond trwy ddatblygu'n ddiwylliant lle mae tryloywder, a bod yn agored i her adeiladol a myfyrio gonest wrth graidd.

Fy nghenhadaeth yw cadarnhau a gwella gwasanaethau cyhoeddus ac felly, rwy'n gwerthfawrogi'r diffiniad o welliant ym mharagraff 1.9 yn y canllawiau drafft, sy'n cyflwyno synnwyr o eglurder a chysondeb ar yr hyn y mae gwelliant yn ei olygu wrth ysgogi gwell canlyniadau i'r bobl sy'n byw ac yn gweithio yng Nghymru ar hyn o bryd ac yn y dyfodol.

Yn y cyd-destun hwn, mae gan yr OGCC rôl allweddol a phwysig wrth gefnogi gwasanaethau cyhoeddus i wella, trwy ymchwilio ac unioni anghyfiawnderau y mae aelodau'r cyhoedd wedi'u profi oherwydd methiannau mewn gwasanaethau neu enghreifftiau o dorri'r Codau Ymddygiad perthnasol ar gyfer aelodau awdurdod lleol. Gan ganolbwyntio ar anghyfiawnder i aelodau'r cyhoedd, mae swyddogaethau craidd yr OGCC o ymdrin â chwynion, gwaith yr Awdurdod Safonau Cwynion a'n hymchwiliadau 'ar ei liwt ei hun' yn wahanol iawn i rolau archwilwyr, arolygwr a chomisiynwyr. Ymhellach, mae'r pwerau cymharol newydd gan Ddeddf OGCC 2019, a'u diben o sbarduno gwelliant ar raddfa ehangach yn llai cyfarwydd neu ddealladwy. Yn hynny o beth, credaf fod y diffyg cyfeiriad at rôl a swyddogaeth yr Ombwdsmon fel rhan o'r amgylchedd rheoleiddio ehangach yn hepgoriad hanfodol.

Mae'r cyfeiriad at yr OGCC fel ffynhonnell dystiolaeth y gall prif gynghorau neu baneli asesiadau gan gymheiriaid ei hystyried, yn rhoi darlun cyfyngedig o'r mathau o dystiolaeth sydd ar gael gan fy swyddfa. Mae hyn yn cyferbynnu â'r pwyntiau yn y canllawiau ar y math o dystiolaeth y gellid ei cheisio gan y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol neu Archwilio Cymru. Er bod llawer o'm henghreifftiau Coflyfr cyhoeddedig ac adroddiadau lles y cyhoedd ar brif gynghorau yn benodol i wasanaeth neu ddigwyddiadau, maent yn aml yn nodweddiadol o fethiannau mewn perfformiad. Yn ychwanegol, gall fy adroddiadau thematig, adroddiadau CSA a fy adroddiadau ar fy liwt fy hun dynnu sylw at dystiolaeth o gamweinyddu systematig. Byddai cyfeiriad penodol at yr ystod o dystiolaeth y gallai'r cynghorau eu cael gan yr OGCC, yn yr un modd â'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol a'r Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol, yn tynnu sylw ac yn cyfeirio cynghorau at dystiolaeth posibl nad ydynt efallai yn ymwybodol ohoni a allai fod ar gael iddynt.

Yn y canllawiau nid oes unrhyw fanyleb ynghylch sut y byddai AGW neu Lywodraeth Cymru yn penderfynu bod angen archwiliad arbennig i brif gyngor. Er nad yw'r agwedd hon ar y canllawiau yn uniongyrchol berthnasol i'm swyddfa, gall ein hymchwiliadau chwarae rôl wrth dynnu sylw at faterion sy'n ymwneud â pherfformiad neu lywodraethiant corfforaethol mewn prif gyngor. Gan hynny, pe bai canllawiau pellach yn cael eu cyhoeddi ynglŷn ag arolygiadau gan AGW, byddwn yn cynnig fy nghyhoeddiadau fel tystiolaeth y gellir ei defnyddio, lle bo hynny'n berthnasol, mewn unrhyw ystyriaethau bod cyngor yn cwrdd â'i ofynion perfformiad a'r angen posibl i gynnal ymchwiliad arbennig. Gall y dystiolaeth hon hefyd helpu Gweinidogion Cymru i benderfynu a oes angen cefnogaeth a chymorth ar brif

gyngor.

Sylwadau cloi

Hyderaf y bydd fy sylwadau yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau a wnaed gennym, mae croeso i chi gysylltu â Tanya Nash, fy Mhennaeth Polisi (tanya.nash@ombudsman.wales).

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ionawr 2021