

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
i Lawlyfr Cyfrifon Refeniw Tai Llywodraeth Cymru**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar y Llawlyfr Cyfrifon Refeniw Tai.

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 chyrrff nodedig.

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 cydnabod bod tirwedd reoleiddiol a deddfwriaethol y tai cymdeithasol yn eang a chymhleth. Fel y cyfryw, rwy'n croesawu cyflwyno llawlyfr sy'n dod ag offerynnau statudol a pholisi yn ymwneud â thai cyngor gyda chanllaw Llywodraeth ategol, a'u cyfuno'n un ddogfen. Daw hyn â mwy o eglurder a chysondeb ar gyfer swyddogion awdurdodau tai lleol, swyddogion, rheoleiddwyr a chomisiynwyr, a ddylai maes o law weld gwell gwasanaethau i denantiaid yng Nghymru. Yn benodol, rwy'n gwerthfawrogi cynnwys pennod ynglŷn ag ymgynghori â thenant a chyfranogiad

tenant, gan fod cyfran sylweddol o'r cwynion a gaf yn deillio o gyfathrebu gwael rhwng darparwyr gwasanaeth a'u defnyddwyr, a waethygir ymhellach gal ddelio'n wael â chwynion.

Mae'n bwysig imi ein bod yn helpu gwasanaethau cyhoeddus i ddysgu o'r cwynion hyn, i ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach. Ers cyflwyno'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) yn 2019, maent wedi cyhoeddi safonau cwynion enghreifftiol i awdurdodau lleol. Mae hyfforddiant ag awdurdodau lleol wedi bod yn gadarnhaol iawn ac mae rhannu data bellach yn ei ail flwyddyn. Bydd y wybodaeth hon yn dod â chyfleoedd i ddeall perfformiad yr awdurdodau tai lleol perthnasol mewn gwahanol ffyrdd ynghyd â thynnu sylw at y gwelliannau y maent yn eu gwneud. Byddem yn hapus i rannu'r gwersi rydym yn eu dysgu o waith yr Awdurdod Safonau Cwynion.

Themâu o'm Gwaith achos

Gan mai offeryn cyfrifyddu ydyw yn bennaf, mae llawer o'r Cyfrifon Refeniw Tai y tu hwnt i'm hawdurdodaeth. Fodd bynnag, mae rhywfaint o gynnwys y llawlyfr o ran hawliau tenantiaid a'u disgwyliau o wasanaethau y dylent eu cael gan awdurdod tai lleol yn berthnasol i'm pwerau a'r cwynion a gawn. Rydym yn cyflenwi ar gyfer y sawl sydd wedi dioddef anghyfiawnder, gan ddarparu modd i gyrff cyhoeddus unioni pethau. Mae gan achwynwyr yr hawl i gael eu cwynion wedi'u hystyried yn drylwyr, yn wrthrychol ac mewn modd amserol sy'n ystyried pob ffaith a thystiolaeth berthnasol. Yn anffodus, mae llawer o'r cwynion a gaf am dai cyngor yn amlygu nad yw hyn yn wir bob amser i rai tenantiaid, gan arwain at anghyfiawnder i'r achwynwyr.

Mae llawer o'r cwynion tai a gaf yn ymwneud â rhai themâu cyffredin, gan gynnwys oedi neu fethiannau i ymgymryd ag atgyweiriadau mewn modd amserol, codi biliau yn annheg ar denantiaid, a delio'n wael â chwynion. Dymunaf dynnu sylw at dri achos unigol er mwyn rhoi mewnwelediad i straeon y bobl go iawn sydd tu ôl i ystadegau'r cwynion.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam - Rhif Achos: 201905998 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mawrth 2020

Roedd Mr E yn ei fflat pan glywodd sŵn a chanfu fod darn allanol un o'r unedau gwydriad-dwbl yn un o ffenestri sefydlog llawr gwaelod ei gartref sy'n eiddo i'r cyngor wedi'i ddifrodi. Aeth y Cyngor ati i ddiogelu'r ffenestr fel achos brys cyn gosod gwydr newydd ychydig ddyddiau'n ddiweddarach. Dywedodd y Cyngor wrtho yn ddiweddarach mai ei gyfrifoldeb ef oedd y difrod ac y byddai cost atgyweirio y gellir ail-godi tâl amdano yn cael ei ychwanegu at ei gyfrif rhent. Dywedodd Mr E nad ef achosodd y difrod ac na welodd sut y digwyddodd ac na ddylid codi am y gwaith trwsio arno ef. Canfu'r Ombwdsmon y bu camgymeriadau yn y ffordd yr aeth y Cyngor ati i drwsio'r ffenestr a dilyn ei broses atgyweirio y gellir ail-godi tâl amdano, ac na roddwyd cyfle iawn i Mr E ystyried ei ddewisiadau cyn i'r gwaith atgyweirio llawn gael ei wneud na chyn codi'r tâl. Roedd hyn yn fethiant gwasanaeth ac yn anghyfiawnder iddo. I setlo'r gŵyn, cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i Mr E am y methiannau a nodwyd, canslo'r gost a ailgodwyd ar Mr E, a thalu £50 iddo am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo yn gwneud y gŵyn. Cytunodd y Cyngor hefyd i gynnal adolygiad o'i broses atgyweirio y gellir ail-godi tâl amdano i atal

camgymeriadau tebyg rhag digwydd eto.

Cyngor Sir Powys - Rhif Achos: 201804610 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2019

Cwynodd Ms B fod oedi annerbyniol gan Gyngor Sir Powys wrth gymryd mesurau i ddatrys problem damprwydd yn ei chartref sy'n eiddo i'r cyngor. Roedd hefyd yn bryderus nad oedd y Cyngor wedi ad-dalu ei chostau ailaddurno. Canfu'r Ombwdsmon fod tystiolaeth i awgrymu bod peth oedi diangen wedi bod ar ran contractwyr y Cyngor gyda chyflawni gwaith i ddatrys y broblem damprwydd ac felly cynigiodd setliad er mwyn datrys y mater. Cytunodd y Cyngor i dalu iawndal ariannol o £625 i Ms B i adlewyrchu'r oedi gyda chwblhau'r gwaith, y costau ailaddurno a'r difrod i eitemau personol Ms B. Byddai hefyd yn cysylltu â Ms B i gytuno ar amser hwylus i'r ddwy ochr ar gyfer archwilio a chymeradwyo'r gwaith oedd ar ôl i'w wneud.

Cyngor Bro Morgannwg - Rhif Achos: 201904829 – Cyhoeddwyd yr adrodd ym mis Ionawr 2020

Cwynodd Mr X, a oedd yn denant i'r Cyngor, fod gwaith a wnaed dan y Rhaglen Gwella Tai wedi cymryd mwy na'r 3 wythnos a nodwyd ym mhhecyn gwybodaeth y Cyngor i denantiaid, fod yr eiddo yn anaddas i fyw ynddo yn ystod y gwaith a bod y Contractwyr wedi achosi difrod i'r carped a'r dodrefn. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor gan ei fod yn bryderus nad oedd y Cyngor wedi darparu ymateb ffurfiol i gŵyn Mr X ac am yr amser a gymerwyd i gwblhau'r gwaith. I setlo'r gŵyn, cytunodd y Cyngor i ddarparu i Mr X ymateb ysgrifenedig ffurfiol i'w gŵyn a ddylai gynnwys ymddiheuriad am ddarparu gwybodaeth anghywir am yr amserlen arfaethedig ar gyfer y gwaith, eglurhad am unrhyw oedi yn y gwaith a oedd yn cael ei gwblhau, manylion y dyddiadau pan nad oedd y gegin a'r ystafell ymolchi ar gael i'w defnyddio yn ystod y gwaith a pholisi'r Cyngor ynglŷn â hyn. Barnai'r Ombwdsmon fod hwn yn ateb priodol i'r gŵyn.

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

.....