**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
**i'r Papur Gwyn ar Ddiogelwch Adeiladau: Adeiladau mwy diogel yng Nghymru**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar y Papur Gwyn: Adeiladau mwy diogel yng Nghymru.

**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**

Nid yw'r drasiedi yn Nhŵr Grenfell yn ddigwyddiad y byddai unrhyw un am weld yn digwydd eto. Felly, ar y cyfan, rwy'n croesawu'r cynigion hyn ar gyfer cyfundrefn diogelwch adeiladau sy'n hyrwyddo safonau uwch o ran cydymffurfio, gwell cymhwysedd a mwy o atebolrwydd, ynghyd â gwell cyfathrebu ac ymgysylltu â phreswylwyr. Cytunaf hefyd y dylai'r diffiniad o ddiogelwch adeiladau fynd y tu hwnt i risg tân uniongyrchol a diogelwch strwythurol, ac rwy'n falch o weld bod

Llywodraeth Cymru yn gweithio â Llywodraeth y DU ar rôl arfaethedig y System Mesur Iechyd a Diogelwch yn y drefn newydd.

Mae yna faterion clir sy’n croesgyfeirio at faterion o fewn awdurdodaeth fy Swyddfa, felly mae'n destun gofid nad oes sôn am yr OGCC na’r CSA yn y Papur Gwyn. Wrth gynnig dyletswyddau cwynion newydd ar ddeiliaid dyletswydd a’r Rheoleiddiwr Diogelwch Adeiladau, ni ymddengys bod y papur gwyn wedi ystyried y system gwynion gyfredol ar gyfer tai cyhoeddus a chymdeithasol sy’n bodoli eisoes yng Nghymru. Os gweithredir fel y cynigwyd, mae risg y daw’r broses gwyno yn fwy cymhleth, ac o ganlyniad, gallai ddrysu a chymhlethu’r system ar gyfer tenantiaid, a rhydd-ddeiliaid.

Fel y’i nodir ar ddechrau fy ymateb, mae gan Gymru system gwynion gwasanaeth cyhoeddus sefydledig sy’n cynnwys y sector cyhoeddus a thai cymdeithasol o fewn ei hawdurdodaeth sydd â rôl hollbwysig o ran cadarnhau cwynion i denantiaid a phreswylwyr. Mae awdurdodau lleol a chymdeithasau tai yn ddarostyngedig i ddyletswyddau sy’n ei gwneud yn ofynnol iddynt fod â threfniadau ymdrin â chwynion ar waith. Rhaid i’r prosesau hyn gydymffurfio â safonau ymdrin â chwynion a chanllawiau a gyhoeddwyd gan fy Swyddfa o dan bwerau a geir yn Adran 36 Deddf OGCC 2019 a greodd yr Awdurdod Safonau Cwynion yng Nghymru. Yn ogystal â’r iawndal sydd ar gael i denantiaid drwy’r system gyfredol os yw eu cwynion yn cael eu cadarnhau, gall cwynion fod yn ddangosyddion pwysig i amlygu problemau systematig ac maent yn cynnig cyfleodd ar gyfer dysgu a all helpu i wella gwasanaethau cymorth ar draws y gwasanaeth cyhoeddus ehangach.

Fel y cynigir yn y papur gwyn, lle y mae awdurdod tai lleol neu gymdeithas dai yn berchen ar rydd-ddaliad adeilad Categori 1, bydd y Person Atebol sy’n gyfrifol am reoli cwynion am adeilad penodol, i bob pwrpas yn gweithio ar ran yr awdurdod tai lleol neu’r gymdeithas dai. Byddwn yn disgwyl iddynt felly fod yn ddarostyngedig i’r darpariaethau a nodir yn Neddf OGCC 2019, ac yn ddarostyngedig i safonau’r Awdurdod Safonau Cwynion. Ar y sail hon, er na fydd dyletswydd ar y Person Atebol am adeiladau Categori 2 i reoli system gwynion, dylai preswylwyr sy’n byw mewn tai cymdeithasol sy’n eiddo i awdurdod tai lleol neu gymdeithasau tai hefyd allu cyrchu gwasanaethau cwynion presennol. Bydd y preswylwyr hyn yn cadw eu hawl i ddod â’u cwyn atom os ydynt yn anhapus â chanlyniad y gŵyn a wnaed i’r Person Atebol.

Mae’n bosibl y gallai ddatblygwr preifat fod yn berchen ar rhydd-ddaliad adeilad â defnydd cymysg, lle gallai tai cymdeithasol fod yn un elfen o ddeiliadaeth yr adeilad. O dan y cynigion cyfredol, bydd y Person Atebol yn cael ei benodi gan y datblygwr preifat fel y rhydd-ddaliad, ac felly yn dechnegol ni fyddai’n ddarostyngedig i Ddeddf OGCC 2019 na safonau perthnasol yr Awdurdod Safonau Cwynion. Gan hynny, efallai na fydd tenantiaid yn gallu codi cwynion yn uniongyrchol â’m swyddfa ynghylch methiannau o ran diogelwch adeiladau sy’n gyfrifoldeb i’r rhydd-ddaliad eu reoli. Gall y sefyllfa hon arwain at anghydraddoldeb rhwng hawliau tenantiaid i gwyno, hyd yn oed os oes ganddynt landlord cymdeithasol.

Er y bydd hawl gan breswylwyr i godi cwynion gyda’r rheoleiddiwr newydd o dan y

trefniadau newydd hyn, nid yw'r papur gwyn yn nodi'r safonau ar gyfer ymdrin â'r cwynion hyn na pha iawndal a fydd ar gael i'r achwynydd pe bai cwyn yn cael ei chadarnhau. Gan fod gennyf awdurdodaeth dros ymdrin â chwynion yng nghyd-destun y cyrff arfaethedig ar gyfer y rôl reoleiddiol newydd, a bod llawer o'r cwynion y gellir eu codi gyda'r corff newydd hwn yn dod o fewn cylch gwaith cyfredol fy swyddfa, byddwn yn ystyried y dylai unrhyw reoleiddiwr newydd hefyd ddod o dan awdurdodaeth Deddf OGCC 2019. Byddai hyn yn sicrhau system gwynion glir, cyson a chynhwysfawr i gyhoedd Cymru.

Byddwn yn croesawu archwilio'r materion hyn ymhellach â Swyddogion Llywodraeth Cymru a'm swyddogion i sicrhau fod gan denantiaid tai cymdeithasol ledled Cymru fynediad teg a chyfiawn tuag at weithdrefnau ymdrin a chwynion o safon uchel, sy'n glir ac yn hygyrch i bawb.

**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**