.

Ymateb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

i Gynllun Gweithredu Cydraddoldeb Hiliol Llywodraeth Cymru: Cymru Wrth-hiliol

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar ei Chynllun Gweithredu Cydraddoldeb Hiliol: Cymru Wrth-hiliol.

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 ffaith bod y cynllun gweithredu’n canolbwyntio ar hiliaeth ac mai ei uchelgais yw gwneud Cymru’n wlad wrth-hiliol erbyn 2030, ac yn gwerthfawrogi’r ffordd ystyriol a chysylltiedig yr ydych wedi datblygu a sefydlu eich Gweledigaeth, eich Diben a’ch Gwerthoedd. Mae’r llwybr at well ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o gydraddoldeb hiliol, hiliaeth a chynhwysiant, a’r cyfraniad mae cyrff cyhoeddus yn ei wneud i Gymru fwy cyfartal, yn bwysig iawn i ni.

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, lle mae fy nghenhadaeth yw sicrhau cyfiawnder, mae’n hollbwysig bod fy swyddfa’n gweithredu fel cynghreiriwr i’r difreiniedig, gan godi ei llais a herio gwahaniaethu a rhagfarn ble bynnag y mae’n eu gweld. Mae ein hamcanion a’n camau gweithredu mewn cysylltiad â chydraddoldeb wedi’u nodi yn ein Cynllun Cydraddoldeb Strategol, sy’n destun adolygiad ac adroddiad blynyddol gennym. Dros y flwyddyn ddiwethaf rydym wedi canolbwyntio’n fwriadol ar sut mae ein gwaith yn cyfrannu at gydraddoldeb a chynhwysiant hiliol fel cyflogwr a darparwr gwasanaethau, gan fabwysiadu ein Siarter Hil ac Ethnigrwydd yn y Gweithle yn haf 2020.

Byddwn yn edrych yn fanylach ar y pryderon a godwyd gan y Grŵp Llywio wrth inni ddatblygu a gweithredu’r camau gweithredu a nodir yn y Siarter, er mwyn meithrin gwell dealltwriaeth o’r problemau sy’n wynebu pobl Ddu, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig a hynny drwy wrando’n astud ar achwynwyr a staff lleiafrifoedd ethnig a dysgu ganddynt, parhau i ddysgu am hiliaeth a rhagfarn, a chymryd camau gweithredu i ddarparu arweinyddiaeth weladwy ar hil ac ethnigrwydd yn ein sefydliad.

Fel y noddwr gweithredol ar gyfer ein gwaith cydraddoldeb hiliol, rwyf wedi ymrwymo i gymryd camau gweithredu rhagweithiol a chadarnhaol i wneud fy ngweithle’n lle mwy cyfartal, amrywiol a chynhwysol. Ers cael fy mhenodi rwyf wedi gweithio i sefydlu diwylliant sefydliadol sy’n decach, yn fwy hygyrch ac yn fwy cynhwysol. Rydym wedi gweithredu gweithdrefn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol fewnol yn y swyddfa ar gyfer delio â chwynion, mae gennym Grŵp Cynghori ar Hawliau Dynol mewnol sy’n cynnwys gweithwyr achos i adolygu achosion posib o dorri cydraddoldeb a hawliau dynol, ac rydym yn cyhoeddi Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol blynyddol fel ffordd o esbonio sut mae fy swyddfa’n ystyried materion o’r fath.

Felly, rwy’n llawn gefnogi eich cynigion i wneud uwch arweinwyr yn fwy atebol am wella cynrychiolaeth ac am wneud cyrff cyhoeddus yn wrth-hiliol, gyda disgwyliadau clir o ran perfformiad. Fodd bynnag, rwy’n cymell gofal o ran defnyddio sancsiynau fel ffordd o ysgogi newidiadau a allai fod yn arwydd o broblemau systemig ehangach sydd y tu hwnt i reolaeth unigolyn neu un sefydliad.

Rwy’n falch bod cyfran fy ngweithlu’n cynrychioli’r boblogaeth lleiafrifoedd ethnig rydym yn ei gwasanaethu. Serch hynny, rwy’n ymwybodol nad ydym wedi cyrraedd ein targed sef bod 8% o ymgeiswyr swyddi sy’n cyrraedd y rhestr fer yn ymgeiswyr lleiafrifoedd ethnig, a’n targed o gael cynrychiolaeth lleiafrifoedd ethnig ar fy Mhanel Cynghori a fy Mhwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Felly, byddwn yn croesawu

cymorth ychwanegol o ran sut gallwn weithredu'n gadarnhaol ym maes recriwtio, yn enwedig o ran rolau arweinyddiaeth.

Mewn egwyddor, rydym yn cefnogi'r drefn o adrodd ar ein bwlch cyflog ethnigrwydd, ond byddai'n ddefnyddiol pe bai unrhyw ddadansoddiad yn y dyfodol ar lefel briodol i faint y sefydliad. Gallai fod risg o allu adnabod unigolion yn dibynnu ar lefel y dadgyfuno i wahanol grwpiau ethnig sy'n ofynnol yn ein hadroddiadau.

Gan fod gennym gyfrifoldeb cyfreithiol i ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus, darparwyr gofal annibynnol ac aelodau o gyrff llywodraeth leol yn annibynnol, byddwn yn cefnogi unrhyw gamau gweithredu sy'n arwain at system gwyno fwy effeithiol. Serch hynny, nid yw'n glir yn y Cynllun Gweithredu beth yw hyd a lled y camau gweithredu sy'n ymwneud â systemau cwyno ac i awdurdodaeth pwy y mae'r cwynion hyn yn perthyn. Os ydynt yn cyfeirio at gwynion am gyrff cyhoeddus ac aelodau o awdurdodau lleol yng Nghymru, rwy'n credu mai fy nhîm, yn enwedig yr Awdurdod Safonau Cwyno, fyddai'r cyfrwng mwyaf priodol ar gyfer rhoi'r systemau cwyno hyn ar waith a chyhoeddi data cwynion.

Fel y nodais yn fy nghyflwyniad, cafodd yr Awdurdod Safonau Cwyno ei sefydlu i ysgogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus drwy helpu i ddelio'n effeithiol â chwynion drwy weithdrefnau enghreifftiol, hyfforddiant, a chasglu a chyhoeddi data cwynion gan gyrff cyhoeddus yng Nghymru. Byddem yn disgwyl y byddai cwynion mewn cysylltiad â hil a gwahaniaethu wedi'u cynnwys yn nata'r Awdurdod Safonau Cwyno. Byddem yn croesawu trafodaeth â swyddogion am hyn.

Mae eisoes elfen gref o herio rhagfarn wrth wneud penderfyniadau yn ein hyfforddiant ar gyfer cyrff cyhoeddus, gan ystyried y rhwystrau rhag cael gafael ar weithdrefnau cwyno i bobl o bob rhan o gymdeithas, ac ystyriaeth o wahaniaethau diwylliannol mewn ymchwiliadau. Byddem yn fodlon datblygu ein hyfforddiant ymhellach, gyda chymorth gan unigolion/cyrff priodol.

Rydym yn cytuno ei bod hi'n hanfodol rhoi hyder i'r cyhoedd bod unrhyw bryderon ynglŷn ag aelodau etholedig yn cael eu hystyried yn briodol i ennyn hyder y cyhoedd yn nhrefniadau llywodraethu gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Oherwydd ein rôl mewn cysylltiad â chwynion bod aelodau etholedig o awdurdodau lleol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdod, hoffem fod yn rhan o unrhyw adolygiad yn y dyfodol o brosesau lleol ar gyfer delio â chwynion o'r fath.

Er bod ein data'n dangos mai cymharol isel yw nifer y cwynion yr ydym yn eu cael lle mae hil yn ffactor, mae bron pob un ohonynt ym maes gofal iechyd. Felly, byddem yn croesawu adolygiad o Gweithio i Wella ac yn fodlon cyfrannu er mwyn rhannu ein dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.

Hefyd, rydym yn gwybod o'n data cydraddoldeb bod cwynion gan bobl o leiafrifoedd ethnig wedi'u tangynrychioli yn ein llwyth achosion ac yn croesawu gweithgarwch pellach sy'n hybu ymwybyddiaeth o Gweithio i Wella, a chynlluniau cwyno eraill sydd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau.

Themâu fy Ngwaith Achos

Mae data fy ngwaith achos yn caniatáu i mi nodi rhai themâu cyffredinol o ran y mathau o broblemau sy'n wynebu pobl o leiafrifoedd ethnig yng Nghymru. Hoffwn dynnu sylw at achos i daflu goleuni ar hanesion y bobl go iawn sydd wrth wraidd yr ystadegau cwyno.

Cyfeirnod Achos: 201705056 Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Roedd Mr A, gŵr hŷn â dementia a oedd yn Sikh selog, wedi cael ei dderbyn i un o ysbytai'r Bwrdd Iechyd. Roedd barf a blew wyneb Mr A wedi cael eu tocio gan weithiwr gofal iechyd, yn groes i'w gredoau a'i anghenion crefyddol. Bu farw Mr A rai dyddiau'n ddiweddarach. O ganlyniad i'w gredoau crefyddol, y diagnosis o ddementia a'i ofid o weld y canlyniad, roedd hi'n sicr nad oedd Mr A wedi gallu rhoi cydsyniad priodol i docio ei flew wyneb. Roedd y weithred yn groes i hawliau dynol canlynol Mr A - Erthygl 3 (triniaeth ddiraddiol), Erthygl 8 (hawl i barch at ei fywyd preifat a'i fywyd teuluol), ac Erthygl 9 (hawl i ddangos ei grefydd). Cafodd nifer o argymhellion eu cyflwyno i'r Bwrdd Iechyd ar gyfer dysgu ehangach, gan gynnwys camau gweithredu allweddol sy'n berthnasol i faterion cydraddoldeb a hawliau dynol.

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

Public Services Ombudsman for Wales

Gorffennaf 2021