Ombwdsmon
Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
i ymgynghoriad y Pwyllgor Safonau Ymddygiad
'Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion yn erbyn Aelodau o'r Senedd'

Rydym yn falch o'r cyfle i ymateb i'r ymgynghoriad hwn.

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rydym yn archwilio cwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder oherwydd camweinyddu neu fethiant mewn gwasanaeth ar ran corff cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth, sydd yn ei hanfod yn cynnwys yr holl sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus a ddatganolwyd i Gymru. Ymysg y rhain mae:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff a noddir ganddi.

Gallwn ystyried cwynion ynglŷn â gofal cymdeithasol a drefnir neu a ariennir yn breifat a gwasanaethau gofal lliniarol ac, mewn rhai achosion penodol, agweddau o ofal iechyd a ariennir yn breifat.

Rydym hefyd yn archwilio cwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sydd yn nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

Mae'r pwerau 'ar fy liwt fy hun' a ddyrannwyd inni dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn caniatáu inni ymchwilio pan fo tystiolaeth yn awgrymu y gall fod methiannau systematig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn gwneud cwynion. Mae'r ddeddf hefyd yn sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) er mwyn ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus drwy gefnogi delio â chwynion yn effeithiol drwy weithdrefnau model, hyfforddi a chasglu a chyhoeddi data ynghylch cwynion.

Sylwadau cyffredinol

Yn gyffredinol, rydym yn cefnogi'r cynigion yn y ddogfen ymgynghori. Mae ein sylwadau isod yn canolbwyntio ar elfennau o'r cynigion y gallwn gynnig rhagor o gyngor neu adborth manylach arnynt.

Y meini prawf derbynioldeb ar gyfer cwynion

Yn gyffredinol, credwn fod modd atgyfnerthu'r weithdrefn os bydd y Pwyllgor yn llunio a mabwysiadu rhyw fath o brawf budd y cyhoedd er mwyn penderfynu pa gwynion sydd i'w hystyried gan y Comisiynydd.

Er mwyn i'r Comisiynydd dderbyn cwyn, mae'r weithdrefn arfaethedig yn datgan bod rhaid i'r gwyn 'gynnwys digon o sylwedd i gyfiawnhau ymchwilio ymhellach (h.y. mae digon o dystiolaeth i awgrymu bod yr ymddygiad dan sylw wedi digwydd)'.

Mewn achosion sy'n ymwneud â honiadau o dorri'r Cod Ymddygiad ar gyfer aelodau etholedig awdurdodau lleol, rydym yn defnyddio prawf dau gam i benderfynu pa achosion y dylem ymchwilio iddynt. Rydym yn ystyried tystiolaeth uniongyrchol a gyflwynwyd inni, ond rydym hefyd yn defnyddio ein prawf budd y cyhoedd.

Mae ein rôl yn hollbwysig o ran cefnogi Pwyllgorau Safonau pob awdurdod lleol i helpu cynghorwyr i gyrraedd y safonau ymddygiad sy'n bodloni disgwyliadau'r cyhoedd. Fodd bynnag, credwn yn gryf na ddylem ddefnyddio ein hadnoddau cyfyngedig i ymchwilio i faterion dibwys neu rai sy'n cael prin effaith, neu ddim effaith o gwbl, ar y cyhoedd.

Felly, rydym yn ystyried a yw cynnal ymchwiliad er budd y cyhoedd? Gall ffactorau perthnasol gynnwys:

- pa mor ddifrifol yw'r achos o dorri'r Cod
- a yw'r aelod wedi ceisio cael buddiant personol iddo ei hun neu rywun arall yn fwriadol ar draul y cyhoedd
- a yw amgylchiadau'r achos o dorri'r Cod yn ymwneud ag aelod yn camddefnyddio ei sefyllfa o ymddiriedaeth neu awdurdod, a thrwy hynny, yn achosi niwed i rywun arall
- a oedd unrhyw ffurf ar wahaniaethu yn erbyn tarddiad ethnig neu genedlaethol, rhyw, anabledd, oedran, crefydd neu gred grefyddol, cyfeiriadedd rhywiol neu hunaniaeth rywiol y dioddefwr wedi ysgogi'r achos o dorri'r Cod.

Credwn y byddai prawf fel hyn yn helpu rheoli disgwyliadau ynghylch gwaith y Comisiynydd a'r Pwyllgor. Byddai hefyd yn ei helpu i ymrwymo adnoddau i achosion mwy difrifol sydd o bwys gwirioneddol i ansawdd safonau ymddygiad a thrafodaeth wleidyddol yng Nghymru.

Yr amserlen ar gyfer derbynioldeb cwynion

Credwn fod yr amserlen arfaethedig o 6 mis yn addas, cyhyd â bod disgresiwn i ymestyn yr amserlen honno pe bai angen.

Nid oes cyfyngiadau amser ar gwynion ynghylch torri'r Cod Ymddygiad a gyflwynir i'n swyddfa. Fodd bynnag, wrth benderfynu sut i ystyried y cwynion hyn, rydym bob amser yn defnyddio ein prawf budd y cyhoedd. Anaml iawn y byddai achos hanesyddol yn pasio'r prawf hwnnw. Yn ymarferol, teg yw dweud ein bod yn ystyried y rhan fwyaf o achosion y Cod o fewn yr amserlen 6 mis a gynigir gan y Pwyllgor.

Mae dau reswm am oedi yn y ddogfen ymgynghori (salwch; neu faterion teuluol neu faterion sy'n ymwneud â gwaith) yn ymddangos fel pe bai yn addas, er y gallai fod yn well cyfeirio hefyd at 'ddyletswyddau gofalu' er mwyn gwneud y pwynt hwn yn fwy cynhwysol. Mae'r trydydd 'achos da' dros oedi ('oedd ymateb a gafwyd i amgylchiadau'r gŵyn wedi atal cymryd rhan yn y broses gwyno'n gynharach') fymryn yn aneglur ac efallai bod modd ei aralleirio.

Y ddarpariaeth ynghylch ymdrin â rhai cwynion ar sail grŵp

Mae'r cynigion yn yr adran hon eto yn adlewyrchu ein hymarferion. Pan fydd gennym lawer o gwynion am yr un mater, byddwn yn derbyn un ohonynt fel cwyn 'arweiniol' (fel arfer, y gwyn gyntaf a'n cyrhaeddodd). Byddwn wedyn yn rhoi gwybod i'r achwynwyr eraill am hyn a'u diweddaru ar ddiwedd y broses. Yn y pen draw, y peth pwysicaf oll yw bod yr ymchwiliad yn amserol ac yn effeithlon – ac os aiff rhywbeth o'i le, bod modd gwneud pethau'n iawn cyn gynted ag y bo modd.

Darpariaeth i alluogi'r Comisiynydd i ddirwyn cwyn i ben cyn dod i gasgliad terfynol

Cefnogwn y ddarpariaeth hon yn llwyr, a chefnogwn hefyd y cynigion cysylltiedig sy'n pwysleisio'r mesurau datrysiad cynnar. Dibwrpas yw cynnal ymchwiliad hir i ymddygiad aelod y Senedd os nad yw hyn o fudd i'r cyhoedd.

Cael gwared ar y broses apelio annibynnol

Yn gyffredinol, credwn fod modd cael gwared â'r broses hon yn yr achos hon. Penodir y Comisiynydd Safonau ar sail eu harbenigedd i ymdrin â'r cwynion o fewn eu cylch gwaith. Mae canfyddiadau'r Comisiynydd bellach yn cael eu hystyried gan y Pwyllgor Safonau Ymddygiad, sy'n gweithredu fel cam 'cadw cydbwysedd'. Felly, yn yr achos hwn, cytunwn y gallai'r broses apelio annibynnol gael ei defnyddio er mwyn gohirio'r broses ond ni fyddai'n debygol o arwain at newid y penderfyniad yn sylweddol.

Hoffem hefyd nodi nad oes cosb am gyflwyno cwynion sydd heb rinwedd am dorri’r cod Ymddygiad. Byddem yn croesawu cyflwyno cosb fel hyn, gan y byddai o bosibl yn helpu lleihau nifer y cwynion blinderus a dibwys sy’n cyrraedd ein swyddfa.

Sylwadau i gloi

Hyderwn y bydd y sylwadau yn ddefnyddiol ichi. Os hoffech drafod unrhyw rai o’n pwyntiau ymhellach, mae croeso ichi gysylltu ag Ania Rolewska, ein Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombudsman.wales).

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Chwefror 2022