OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
i'r ymgynghoriad ar Ganllawiau i Brif Gynghorau

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

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rydym yn 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 ein hawdurdodaeth, 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.

Gallwn 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.

Rydym hefyd yn ymchwilio i gwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

Bydd y pwerau ymchwilio ar ei liwt ei hun a roddwyd inni o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn ein caniatáu 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. Sefydlodd y Ddeddf hefyd yr 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.

Cwestiwn 7: A oes unrhyw faterion eraill yr hoffech i'r canllawiau diwygiedig ar hyfforddiant, datblygu a chymorth i aelodau roi sylw iddynt?

Ym mharagraff 2.9, croesawn y disgwyliad y dylai 'hyfforddiant ar safonau disgwyliedig a'r cod ymddygiad (a allai fod yn rhan o raglen gynefino ond gellir

hefyd ei ystyried ar gyfer hyfforddiant ‘diweddaru’ rheolaidd)’ fod yn un o’r pynciau ar gyfer rhaglen barhaus o ddatblygiad aelodau.

Fodd bynnag, nodwn nad yw’r canllawiau, fel y mae’n sefyll, yn cyfeirio at ein swyddfa ac ein rôl o ymdrin â chwynion am y Cod Ymddygiad. Credwn hefyd y gellid cryfhau’r cyfeiriadau i hyfforddiant disgwyliedig mewn perthynas â’r Cod Ymddygiad. Geiriad amgen a chryfach fyddai:

- “Dylai cyfnod sefydlu cynghorwyr gynnwys hyfforddiant ar y safonau disgwyliedig o dan God Ymddygiad eu hawdurdod, yn ogystal ag ar rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wrth ymdrin â chwynion am achosion o dorri’r Cod. Dylai sesiynau diweddaru’r hyfforddiant hwnnw hefyd fod yn rhan o’r rhaglen barhaus o ddatblygiad aelodau.”

Yn gysylltiedig, ym mharagraff 2.11, sy’n sôn am adnoddau y dylid eu defnyddio i gefnogi strategaeth datblygu aelod, byddem yn croesawu cyfeiriadau hefyd i ganllawiau a deunyddiau a grëir gan ein swyddfa.

Cwestiwn 15: A oes unrhyw faterion eraill yr hoffech eu gweld yn cael eu cynnwys yn y canllawiau ar strategaethau cyfranogiad y cyhoedd?

Mae’r adran hon yn cyflwyno’r gofynion ar gyfer strategaeth cyfranogiad y cyhoedd. Fel y dywed, rhaid i’r strategaethau gynnwys, ymhlith eraill,

- ffyrdd o hyrwyddo ymwybyddiaeth ymhlith pobl leol o swyddogaethau'r prif gyngor; a
- ffyrdd o hwyluso mynediad i bobl leol at wybodaeth am benderfyniadau a wnaed, neu sydd i’w gwneud, gan y prif gyngor.

Fel y mae’r canllawiau yn ei ddweud, un o brif ddibenion y strategaeth cyfranogiad y cyhoedd yw sefydlu perthnasoedd â chymunedau sy’n seiliedig ar ymddiriedaeth.

O ystyried yr uchod i gyd, ein barn yw bod yn rhaid i strategaeth cyfranogiad y cyhoedd roi sylw i godi ymwybyddiaeth a hwyluso mynediad at wybodaeth am gwynion am y cyngor a'i aelodau etholedig.

Mae’r canllawiau eisoes yn nodi (paragraff 1.22) y dylai’r asesiad llinell sylfaen, wrth baratoi'r strategaeth, roi sylw i ‘sut mae’r awdurdod lleol yn gweithredu ar gwynion a dderbynnir a sut mae’r cyhoedd yn gwybod a wnaed newidiadau i wasanaethau / prosesau o ganlyniad?’. Croesawn y cyfeiriad hwn. Byddai’n ddefnyddiol hefyd cyfeirio’n benodol at y data a gasglwyd gan ein swyddfa ar gwynion ar gyfer cynghorau unigol a chwynion a dderbyniwyd gan ein swyddfa er mwyn sicrhau bod y pwyllgorau yn gwbl ymwybodol o’r materion sy’n ymwneud â’u hawdurdod. Gan mai ein ‘Hegwyddorion Gweinyddu Da’ yw Canllawiau statudol y swyddfa, byddai hefyd yn briodol i’r pwyllgorau ystyried yr Egwyddorion hyn a’n proses enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion ar gyfer awdurdodau lleol pan fyddant yn asesu perfformiad eu hawdurdod. Credwn hefyd y dylid ei gwneud yn glir yn y paragraff hwn y dylai’r asesiad roi sylw i gwynion am wasanaethau’r cyngor ond hefyd i gwynion am ymddygiad ei aelodau etholedig a ystyriwyd gan ein swyddfa.

Yn ein barn, dylid rhannu gwybodaeth am y cwynion hyn a thueddiadau yn y cwynion hyn yn rhagweithiol ag aelodau’r cyhoedd fel rhan o weithgareddau

‘hyrwyddo ymwybyddiaeth’ o dan y strategaeth cyfranogiad y cyhoedd. Hoffem hefyd weld y wybodaeth hon yn cael ei chynnwys yn y rhestr pwyntiau bwled ym mharagraff 1.27 ar dudalen 44 y canllawiau.

Croesawn y cyfeiriad ym mharagraff 1.35 at annog cyfranogiad y cyhoedd yn ‘sut gall trefniadau i’r cyhoedd wneud cwynion a chyflwyno canmoliaeth i’r cyngor fod yn rhyngweithiol a chynnwys adborth ar newidiadau neu gamau gweithredu sy’n deillio’; yn ogystal â rôl y Pwyllgorau Llywodraethu ac Archwilio wrth gefnogi'r cyfranogiad hwnnw. Rhaid i broses gwyno dda gael ei strwythuro o amgylch anghenion ei defnyddwyr, ac ystyried adborth defnyddwyr er mwyn gwneud gwelliannau.

Cwestiwn 34: A oes unrhyw beth arall yr hoffech ei weld yn cael ei gynnwys yn y canllawiau ar bwyllgorau llywodraethu ac archwilio?

Byddem yn gofyn i’r canllawiau i’r Pwyllgorau Llywodraethu ac Archwilio gynnwys disgwyliad iddynt adrodd yn ôl i’n swyddfa ar eu hasesiad o ymdriniaeth eu hawdurdod â chwynion. Byddem yn gofyn am yr adborth hwn yn ein Llythyrau Blynyddol i awdurdodau lleol, er mwyn inni allu ystyried hyn yn ein gwaith ac fel y gallwn gefnogi gwaith y pwyllgorau.

Mae’r trefniadau newydd yn gyfle gwych i wella ymwybyddiaeth ac atebolrwydd mewn cysylltiad ag ymdrin â chwynion ledled awdurdodau lleol yng Nghymru. Er mwyn i’r system gwynion yng Nghymru weithio’n effeithiol, mae’n bwysig bod y pwyllgorau Llywodraethu ac Archwilio yn gwbl ymwybodol o waith ein swyddfa a’u bod yn ymgysylltu â ni yn gadarnhaol i sbarduno gwelliant.

Sylwadau cloi

Hyderwn y bydd ein sylwadau yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o’r pwyntiau a wneuthum, mae croeso i chi gysylltu ag Ania Rolewska, ein Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombudsman.wales).

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gorffennaf 2022