Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
**i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru 'Dyletswydd Ansawdd'**

Diolch am 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.

**Sylwadau cyffredinol**

Rydym yn cefnogi egwyddor y Ddyletswydd hon ac yn credu na all y Gig yng Nghymru ond elwa ar fwy o sylw i welliant systemig.  Fodd bynnag, byddem yn croesawu rhagor o fanylion am ba adnoddau a fydd yn cael eu hymrwymo i gefnogi gweithrediad llwyddiannus y Ddyletswydd hon ar adeg pan fo gwasanaethau rheng flaen y GIG o dan bwysau sylweddol.

Byddem hefyd yn croesawu rhagor o fanylion am unrhyw hyfforddiant a allai fod ar gael i'n staff i'w helpu i baratoi ar gyfer cyflwyno'r Ddyletswydd.

**Gofynion adrodd**

Trwy ganfyddiadau ein gwaith achos, ceisiwn sicrhau na chaiff methiannau darparwyr y GIG yng Nghymru eu hailadrodd. O’r 1,131 argymhelliad a gyhoeddwyd gennym yn 2021/22, roedd 12% yn ymwneud ag adolygiadau neu newidiadau i brosesau neu Archwiliad Ansawdd, roedd 11% yn ymwneud â’r corff yn rhoi gwybod i’w staff am y materion a ganfuom ac roedd 3% yn ymwneud â’r corff yn trefnu hyfforddiant ar gyfer ei staff. Y llynedd, cyhoeddom hefyd 5 adroddiad diddordeb cyhoeddus, gan dynnu sylw at wersi ehangach o’n hymchwiliad i gyrff eraill.

Credwn ei bod yn hanfodol bod adroddiadau blynyddol cyrff y GIG a baratoir o dan y Ddyletswydd Ansawdd yn cyfeirio at welliannau a wnaed gan y cyrff hyn yn dilyn ein hargymhellion. I’r perwyl hwnnw, awgrymwn fod ‘Enghreifftiau o'r dystiolaeth sydd i'w defnyddio i asesu'r ddyletswydd ansawdd a gwella canlyniadau (tudalen 32-33 o’r Canllawiau) yn cynnwys camau a gymerwyd gan y corff i gydymffurfio â’n hargymhellion uniongyrchol, yn ogystal ag unrhyw ddysgu neu welliannau a ysbrydolwyd gan ein hadroddiadau diddordeb cyhoeddus ynghylch darparwyr eraill y GIG.

Nodwn hefyd fod yr adran ganlynol (‘Bydd cyrff y GIG yn cynnal asesiad o hyd a lled unrhyw welliant mewn canlyniadau a gyflawnir drwy’) ar hyn o bryd yn cyfeirio at adolygiadau neu arolygiadau Swyddfa Archwilio Cymru ac Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru. Er ein bod yn deall nad yw’r rhestr yn hollgynhwysfawr, byddem yn dadlau y dylai’r asesiadau hefyd ystyried ein canfyddiadau a thueddiadau yn ein cyfraddau ymyrryd i gwynion am gorff.

**Sylwadau cloi**

Hyderwn y bydd y sylwadau hyn 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@ombwdsmon.cymru).

**Michelle Morris**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**Ionawr 2023**