Y Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol

Communities, Equality and Local Government Committee

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
National Assembly for Wales

Bae Caerdydd / Cardiff Bay
Caerdydd / Cardiff
CF99 1NA

Lesley Griffiths AC
Y Gweinidog Llywodraeth Leol a Busnes y Llywodraeth

12 Rhagfyr 2013

Annwyl Weinidog

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Efallai y byddwch yn ymwybodol bod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi dod i un o gyfarfodydd y Pwyllgor yn ddiweddar er mwyn trafod ei Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2012-13.

Yn ystod y sesiwn, cyfeiriodd at nifer o bwyntiau yr hoffwn dynnu eich sylw atynt. Er bod y rhan fwyaf o'r rhain yn ymwneud â materion llywodraeth leol, mae nifer o'r enghreifftiau y cyfeiriodd yr Ombwdsmon atynt yn ymwneud â'r gwasanaeth iechyd yng Nghymru. Ar sail hynny, anfonir copi o'r llythyr hwn at y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, yn ogystal â Chadeirydd y Pwyllgor Iechyd a Gofal Cymdeithasol.

Croesewir gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg / We welcome correspondence in both English and Welsh
Y Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol / Communities, Equality and Local Government Committee
Gwasanaeth y Pwyllgorau / Committee Service
Ffôn / Tel: 029 2089 8032
E-bost / Email : PwyllgorCCLlL@cymru.gov.uk

Yn gyffredinol, nododd yr Ombwdsmon mai 2015 fydd dengmlwyddiant Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. Dywedodd wrthym, er bod y ddeddf yn torri tir newydd pan gafodd ei chyflwyno, roedd y profiad o reoli'r swyddfa dros y saith mlynedd ddiwethaf wedi dangos y byddai'n werth adolygu'r ddeddfwriaeth. At hynny, nododd sawl maes lle y gellid atgyfnerthu'r ddeddfwriaeth. Tynnodd ein sylw at nifer o faterion eraill hefyd y dylid ymdrin â hwy yn ei farn ef.

Byddai diddordeb gan y Pwyllgor glywed eich barn ar bob un o'r materion a nodir isod, a chael manylion am unrhyw waith sydd eisoes wedi'i wneud gennych mewn perthynas â'r rhain.

1. Pwerau rhag blaen

1.1 Yn ei adroddiad blynyddol, nododd yr Ombwdsmon fod gan y rhan fwyaf o ombwdsmyn ledled Ewrop a thu hwnt y pŵer i achub y blaen wrth gynnal ymchwiliadau ar eu menter eu hunain. Mae'n mynd ymlaen i ddweud bod gan Ombwdsmon Gweriniaeth Iwerddon bŵer o'r fath eisoes, ac mae pŵer tebyg wedi'i gynnig mewn perthynas â Gogledd Iwerddon.

1.2 Yn ystod y sesiwn dystiolaeth, dywedodd wrthym fod y pŵer i gynnal ymchwiliadau rhag blaen, lle y bo'n briodol, yn hanfodol, yn ei farn ef, er mwyn galluogi'r rhai a fyddai'n gwneud ei swydd yn y dyfodol i fynd ar drywydd materion sy'n codi yn sgîl ymchwiliadau.

2. Awdurdodaeth yr Ombwdsmon

2.1 Yn ei adroddiad blynyddol a'i dystiolaeth lafar, tynnodd yr Ombwdsmon sylw at hawl unigolion i unioni camau a gymerwyd mewn achosion lle y caiff gwasanaethau cyhoeddus eu darparu gan sefydliadau sector preifat. Nododd fod y posibilrwydd o ymestyn awdurdodaeth Ombwdsmon y Gwasanaeth Iechyd i gynnwys gofal iechyd preifat o dan ystyriaeth yn Lloegr.

2.2 Dywedodd wrthym na ddylai trethdalwyr ysgwyddo costau trefniadau unioni ar gyfer cwynion yn erbyn y sector preifat, a chynigodd lawer o opsiynau i fynd i'r afael â hyn, gan gynnwys cyflwyno ardoll, yn debyg i'r hyn a godir gan rai o gynlluniau'r ombwdsmon ar gyfer y sector preifat.

2.3 Mewn cysylltiad â hynny, dywedodd yr Ombwdsmon wrthym fod angen i gyrff yn y sector cyhoeddus sicrhau, pan fyddant yn rhoi contractau ar gyfer gwasanaethau i gontractwyr preifat, bod y contractwyr hynny'n ymwybodol eu bod yn darparu gwasanaethau *ar ran* corff cyhoeddus a'u bod yn ymwybodol o'r goblygiadau a'r rhwymedigaethau cysylltiedig. At hynny, dywedodd fod angen ymgyrch i godi ymwybyddiaeth i sicrhau bod unigolion sy'n defnyddio gwasanaethau a ddarperir gan gontractwyr preifat ar ran cyrff yn y sector cyhoeddus yn ymwybodol o'u hawliau i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Dywedodd fod ei bryderon yn hyn o beth yn ymwneud â darparu gwasanaethau ym maes iechyd, yn hytrach na gwasanaethau awdurdod lleol.

3. 'Gwaharddiadau statudol': y berthynas rhwng yr Ombwdsmon a sefydliadau eraill er cyfiawnder gweinyddol

3.1 Yn ei dystiolaeth, dywedodd yr Ombwdsmon wrthym fod rhai problemau'n ymwneud â'r berthynas rhwng ei swyddfa a'r llysoedd. Dywedodd fod llawer o achosion a oedd wedi'u cyfeirio i'r llysoedd gweinyddol y gallai'r Ombwdsmon, yn ei farn ef, fod wedi ymdrîn â hwy'n well, ond nad oedd modd iddo ymchwilio i gwynion os oedd gan yr achwynydd yr hawl i fynd i'r llys, neu os gallai fod ganddo'r hawl i wneud hynny.

3.2 Cyfeirir at y 'gwaharddiad statudol' hwn yn adroddiad Comisiwn y Gyfraith 2011, sy'n nodi bod gorgyffwrdd sylweddol bellach rhwng barn yr ombwdsmon ac adolygiadau barnwrol. Mae gwaharddiadau statudol yn golygu, os bydd achos o orgyffwrdd, fel y gallai llys neu ombwdsmon ymdrîn â mater, rhoddir blaenoriaeth i'r llys. Mae'r adroddiad yn dod i'r casgliad bod rhoi blaenoriaeth i'r llys yn y fath fodd yn dileu hawl dinasyddion i ddewis, ac mae'n argymell dileu'r gwaharddiadau statudol er mwyn galluogi dinasyddion i ddewis y system sydd fwyaf priodol ar gyfer eu cwyn penodol hwy.

4. Datrysiadau rhwymo

4.1 O ran cyrff yn y sector cyhoeddus, tynnodd yr Ombwdsmon sylw at yr angen am ddatrysiadau rhwymo i'w gwneud yn ofynnol i gyrff o'r fath gydymffurfio ag argymhellion yr Ombwdsmon. Mewn perthynas â'r pwynt hwn, dywedodd y gall ddwyn corff cyhoeddus i gyfrif os na fydd y corff hwnnw'n gwneud yr hyn y gofynnodd iddo ei wneud, ond gyda chorff preifat, nid yw'r un atebolrwydd yn

gymwys. Cyfeiriodd at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol, sy'n gallu ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau gydymffurfio â'i argymhellion.

Yn ogystal â'i awgrymiadau o ran meysydd lle y gellid adolygu'r ddeddfwriaeth, cododd yr Ombwdsmon nifer o bwyntiau mwy cyffredinol hefyd, a fydd o ddiddordeb, yn arbennig, i'r Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, yn ogystal â'n cydweithwyr ar y Pwyllgor Iechyd a Gofal Cymdeithasol.

5. Ymdrîn â chwynion, yn benodol yn y gwasanaeth iechyd

5.1 Yn ei adroddiad blynyddol a'i dystiolaeth inni, mynegodd yr Ombwdsmon "bryder sylweddol" ynghylch y cynnydd parhaus mewn cwynion iechyd. Nododd fod cwynion ynghylch cyrff iechyd wedi cynyddu 257% ers sefydlu ei swyddfa yn 2006/07. Er iddo nodi y gallai'r cynnydd hwnnw fod wedi digwydd o ganlyniad i nifer o ffactorau, gan gynnwys cynnydd mewn ymwybyddiaeth o rôl ei swyddfa, yn ei farn ef, "mae'r cynnydd mawr a pharhaus yn nifer y cwynion yn arwain at y casgliad bod mwy o anfodlonrwydd ynghylch cyflenwi gwasanaethau iechyd."

5.2 Dywedodd wrthym, er bod camgymeriadau'n anochel mewn unrhyw sefydliad, yn enwedig mewn sefydliadau cymhleth fel byrddau iechyd lleol, roedd arweinyddiaeth yn y sefydliadau hynny'n hollbwysig o ran rheoli cwynion yn effeithiol. Aeth ymlaen i ddweud mai'r gwahaniaeth rhwng sefydliadau gwahanol oedd yr hyn yr oeddent yn ei wneud pe bai pethau'n mynd o chwith, a bod yn rhaid i'r swyddogion sy'n gyfrifol am ymdrîn â chwynion mewn sefydliad gael digon o awdurdod i'w galluogi i wneud hynny'n effeithiol. Dywedodd wrthym fod llawer o le i wella arweinyddiaeth gan Brif Weithredwyr a chadeiryddion er mwyn mynd i'r afael â hyn.

5.3 Cydnabu'r Ombwdsmon fod pwysau anhygoel ar y gwasanaeth iechyd o ganlyniad i'r boblogaeth sy'n heneiddio ond awgrymodd fod y gwasanaeth iechyd yn wynebu dwy brif broblem o ran rheoli cwynion. Dywedodd fod y broblem gyntaf yn ymwneud ag adnoddau; nid oedd nifer ddigonol o staff yn ymdrîn â chwynion yn lleol, gan olygu bod mwy o gwynion yn cael eu hanfon i'w swyddfa ef. Roedd yr ail broblem yn ymwneud yn benodol â chwynion mwy difrifol, pan nad oedd byrddau iechyd yn gofyn am gyngor annibynnol er mwyn ymdrîn â chwyn, er bod ganddynt y gallu i wneud hynny.

6. Goruchwylio cwynion

6.1 Yn ei dystiolaeth, dywedodd yr Ombwdsmon wrthym fod y trefniadau o ran goruchwylio'r gwaith o ymdrîn â chwynion yn y sector cyhoeddus yng Nghymru yn gyfyngedig iawn. Os ydych am weld ystadegau cymaradwy ynghylch y ffordd yr ymdriniodd awdurdodau lleol neu fyrddau iechyd â chwynion y llynedd, nid oes modd ichi wneud hynny.

6.2 Dywedodd fod angen mynd ati i ddadansoddi'n briodol yr ystadegau ar gyfer y cwynion a wneir gan unigolion i gyrff sector cyhoeddus ynghylch y gwasanaethau a ddarperir ganddynt; pryd yr ymdriniwyd â chwynion o'r fath; a'r penderfyniadau a gymerwyd ynghylch pob cwyn. At hynny, dywedodd wrthym ei fod wedi cynnig dull safonedig o gasglu data ynghylch cwynion o'r fath yn y sector cyhoeddus yng Nghymru, a chyflwyno adroddiadau arno.

6.3 Awgrymodd y byddai casglu a chyhoeddi data o'r fath yn galluogi pwyllgorau perthnasol y Cynulliad i ddwyn sefydliadau yn y sector cyhoeddus i gyfrif, gan gynnwys awdurdodau lleol a byrddau iechyd lleol, o ran eu perfformiad mewn perthynas â chwynion. Byddai hefyd yn galluogi'r unigolion perthnasol mewn sefydliad i benderfynu pa mor dda yr oedd y sefydliad hwnnw'n perfformio, o gymharu â rhai eraill, mewn perthynas â rheoli cwynion.

Er hwylustod, rwyf wedi cynnwys linc i'r trawsgrifiad o'r sesiwn dystiolaeth gyda'r Ombwdsmon isod – http://www.senedd.assemblywales.org/documents/s21529/6%20November%202013.pdf

Edrychaf ymlaen at glywed gennych maes o law.

Yn gywir

Christine Chapman AC / AM

Cadeirydd / Chair