Older People's Commissioner for Wales
Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
☎ 08442 64 06 70
08442 64 06 80
www.olderpeoplewales.com

Cambrian Buildings
Mount Stuart Square
Cardiff CF10 5FL

Adeiladau Cambrian
Sqwâr Mount Stuart
Caerdydd CF10 5FL

Jocelyn Davies AC
Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru

19 Chwefror 2015

Annwyl Jocelyn

Diolch i chi am y cyfle i gyflwyno sylwadau ar ymholiad y Pwyllgor Cyllid i ystyried pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon). Rydych wedi gofyn yn benodol i mi ddarparu sylwadau ar y canlynol:

1. **A allai ymchwiliadau hunan fenter gan yr Ombwdsmon wrthdaro gyda swyddogaeth y comisiynwyr annibynnol?**

   Credaf fod cyfle i ganiatáu'r Ombwdsmon weithredu mewn swyddogaeth fwy rhagweithiol drwy, er enghraifft, ymchwiliadau hunan fenter, yn arbennig felly, lle mae tystiolaeth o achosion unigol yn awgrymu y gallai fod cwestiwn ehangach ynglŷn â budd y cyhoedd. Mae llawer o bobl hŷn yn dweud wrthyf eu bod yn cwyno nid yn unig i ddatrys eu pryderon eu hunain, ond i sicrhau yn ogystal nad yw'r un camgymeriadau yn cael eu hailadrodd ac er mwyn osgoi nad yw'r un peth yn digwydd i rywun arall neu i deulu rhywun arall.

   Byddwn yn llawn ddisgwyl y byddai ymgynghori â mi ynglŷn ag unrhyw ymchwiliadau hunan fenter a fyddai'n effeithio ar bobl hŷn a byddwn yn gallu cyfrannu tuag at yr ymchwiliad, a bod unrhyw newidiadau i ddeddfwriaeth yn ei gwneud yn ofynnol bod yr Ombwdsmon yn ymgynghori.

   Rydw i eisoes yn cyfarfod ag Archwilydd Cyffredinol Cymru i rannu ein rhaglenni gwaith arfaethedig, nodi meysydd o ddiddordeb cyffredin, lleihau dyblygu ymdrech ac adnoddau a thrafod sut gall ein dau sefydliad weithio i gefnogi'n gilydd i gyflawni canlyniadau ar

Iechyd ar Waith
Cyraedd y Nod
The Corporate Standard
Health at Work
BUDDSODDWYR MEWN POBL | INVESTORS IN PEOPLE

y cyd ar gyfer pobl hŷn yng Nghymru. Cyflawnwyd hyn heb unrhyw wrthdaro a gallai weithio mewn ffordd debyg gyda'r Ombwdsmon.

2. A oes angen swyddogaeth gydlynu rhwng y comisiynwyr annibynnol, yr Ombwdsmon ac Archwilydd Cyffredinol Cymru er mwyn helpu eu hymchwiliadau a'u hargymhellion i wella gwasanaethau cyhoeddus?

Rydw i eisoes yn cyfarfod yn rheolaidd drwy'r flwyddyn gyda'r Ombwdsmon i drafod ein gwaith achos a'n rhaglenni gwaith unigol. Yn ogystal, mae gennym gysylltiadau cryf gyda swyddogion yn y ddau sefydliad sy'n sicrhau bod gwybodaeth ynglŷn ag ymchwiliadau allweddol yn cael eu rhannu.

Mae Adran 16 o Ddeddf Comisiynydd Pobl Hŷn (Cymru) 2006 (y Ddeddf) yn ymdrin â 'Gweithio ar y cyd gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.' Mae Adran 17 yn ymdrin â 'gweithio'n gydweithredol gydag ombwdsmyn eraill' e.e. Comisiynydd Plant Cymru a Chomisiynydd y Gymraeg.

Mae gofynion y Ddeddf yn ymdrin â:

- Rhoi gwybod i'r Ombwdsmon ynglŷn ag achos
- Ymgynghori â'r Ombwdsmon ynglŷn ag achos
- Cydweithredu â'i gilydd mewn perthynas â'r achos
- Cynnal archwiliad o achos ar y cyd
- Paratoi a chyhoeddi adroddiad ar y cyd

Fel sail i'r ddeddfwriaeth, rydym wedi datblygu Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth sy'n amlinellu mewn termau mwy ymarferol sut y byddwn yn cydweithio â'n gilydd ac mae hyn yn ymestyn i hyfforddi ar y cyd, rhannu gwybodaeth ynglŷn â thueddiadau a rhannu adroddiadau perthnasol yn rhagweithiol.

Mae'r Memorandwm yn datgan mai'r nod trosfwaol yw cyfrannu at ddatblygu gwasanaethau cyhoeddus ardderchog yng Nghymru sy'n parchu ac yn hyrwyddo hawliau dynol dinasyddion Cymru ac sy'n sensitif i anghenion yr aelodau mwyaf difreintiedig a bregus o'r gymdeithas a gwneud y defnydd gorau o adnoddau cyhoeddus. Ni welaf unrhyw reswm pam na all y Memorandwm hwn gael ei ymestyn i ymdrin ag ymchwiliadau hunan fenter.

3. **A fyddai'n well gwneud diwygiadau arfaethedig o swyddogaeth yr Ombwdsmon cyn gwneud diwygiadau eang yn y sector cyhoeddus, neu ar ôl hynny?**

   Byddwn yn ffafrio gwneud unrhyw ddiwygiadau i swyddogaeth yr Ombwdsmon cyn y diwygiadau eang yn y sector cyhoeddus, fel nad oes unrhyw oedi wrth ymchwilio i bryderon sy'n cael eu codi gan unigolion.

Yn ychwanegol, yn ogystal rydw i wedi ystyried rhai o'r cwestiynau eraill yn eich cais sydd wedi'u rhestru yn Atodiad A:

- **Cwynion llafar**

  Er fy mod yn cydnabod pwysigrwydd cofnod ysgrifenedig i gefnogi cwyn, mae mynnu bod cwyn yn ysgrifenedig cyn y gellir gweithredu yn gallu creu rhwystr i rai pobl hŷn a phobl eraill gyda nodweddion gwarchodedig a all fod angen cymorth wrth ddogfennu cwyn.

  Byddwn yn gobeithio yn unol ag egwyddorion a gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010, y gellid gwneud addasiadau rhesymol er mwyn caniatáu pobl i gyflwyno cwynion drwy e-bost, yn bersonol neu dros y ffôn, a ellid yn ddiweddarach gael eu cadarnhau yn ysgrifenedig neu drwy gyfrwng arall, e.e. gyda chefnogaeth gan eiriolwr neu, lle bo'n berthnasol, drwy gyfieithydd ar y pryd.

- **Ymdrin â chwynion drwy'r gwasanaethau cyhoeddus**

  Byddwn yn croesawu polisi cwynion enghreifftiol y byddai'r holl gyrff cyhoeddus yn gorfod ei fabwysiadu, cyn belled â bod yr iaith a ddefnyddir yn hygyrch, bod unigolyn a enwir wedi cael ei benodi er mwyn ymchwilio i'r gŵyn a bod yr amserlenni ar gyfer ymchwilio ac ymateb yn brydlon.

  Er fy mod bob amser yn annog pobl hŷn i ymddiried ym mhrosesau cwynion cyrff cyhoeddus, gan mai hon yw'r ffordd a brofwyd y gall cyrff cyhoeddus ddysgu o'u camgymeriadau a chryfhau eu prosesau eu hunain, fodd bynnag gall fod peth sinigiaeth, a byddai polisi cwynion enghreifftiol yn lleddfu'r pryder hwn i ryw raddau.

  Fodd bynnag, byddai unrhyw bolisi cwynion enghreifftiol angen cael ei gefnogi gan hyfforddiant a deunyddiau cefnogol ar gyfer staff mewn cyrff cyhoeddus a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau. Yn

ogystal, byddai effaith ar sefydliadau eraill sy'n darparu cefnogaeth wrth wneud cwyn, fel Cynghorau Iechyd Cymunedol a Chyngor ar Bopeth. Byddwn yn gefnogol o unrhyw symudiad i wella'r ffordd yr ymdrinir â chwynion drwy gyrff cyhoeddus yng Nghymru.

- **Awdurdodaeth yr Ombwdsmon**

  Byddai'n well gennyf fod y llwybr a ddilynir gan yr unigolyn yn ffurfio sail i lwybr ymchwiliad y gŵyn, ac nid yn cael ei gyfyngu i gyrff cyhoeddus ar hyd y llwybr hwnnw'n unig; nid yw unigolion yn byw eu bywydau mewn patrymau mor llinol.

  Gan fod model cyflawni gwasanaethau cyhoeddus yn y dyfodol yn debygol o fod yn fwy amrywiol ac yn ymestyn i fentrau cymdeithasol a threfniadau partneriaeth cyhoeddus/preifat arloesol eraill, yna mae'r llwybr hwn angen ei ystyried ymhellach.

- **Cysylltiadau gyda'r Llysoedd**

  Mae llawer o'r bobl sy'n cysylltu â mi yn edrych am gyfiawnder adferol a sicrwydd nad oes unrhyw un yn mynd drwy'r hyn y maen nhw wedi mynd drwyddo. Gall gwneud cwyn fod yn brofiad emosiynol iawn, yn union fel y gall chwilio am unioni cam drwy her gyfreithiol.

  O ganlyniad, rhaid ystyried yn ofalus buddiannau gorau'r unigolyn ynglŷn â'r llwybrau mwyaf effeithiol i'w dilyn. Mae angen gonestrwydd ar y cychwyn ynglŷn â beth a ellir ei gyflawni a beth na ellir ei gyflawni. Rhaid i gefnogaeth fod ar gael i unigolion yn ystod y broses gwynion a'r broses gyfreithiol.

  Byddai o gymorth i wybod niferoedd yr achosion ac enghreifftiau o achosion lle byddai'r Ombwdsmon wedi gweithredu'n wahanol pe byddai'r posibilrwydd o gymorth wedi bod ar gael.

  Gallaf weld rhinwedd mewn caniatáu i'r Ombwdsmon allu cyfeirio achosion i'r Llys ar gyfer penderfyniad ar bwynt cyfreithiol os yw'n dod â phenderfyniad cyflymach i unigolyn, yn hytrach na gorfod mynd drwy broses gyfreithiol ar wahân i geisio penderfyniad.

- **Materion eraill**

  Fel y tynnwyd sylw ato yn y sesiwn dystiolaeth a roddais i Gomisiwn Silk, gyda’r Ombwdsmon a oedd yn gwasanaethu ar y pryd, mae rhwystredigaeth bod newidiadau i’r setliad datganoli yn gallu golygu bod unigolyn yn darganfod ei hun yn gorfod dilyn mwy nag un broses gwyno. O ganlyniad, mae’n bwysig bod awdurdodaeth yr Ombwdsmon yn cael ei hadolygu wrth i’r setliad newid, er mwyn sicrhau, lle bo’n bosibl, nad yw’r effaith ar yr unigolyn yn cael ei cholli rhwng systemau a phrosesau.

  Byddwn yn rhoi fy nghefnogaeth y dylai argymhellion yr Ombwdsmon fod yn ymrwymol, fel bod effaith methiant gan gyrff cyhoeddus yn cael ei deimlo gan y cyrff hynny ac nid yn unig gan yr unigolion sydd wedi cael eu siomi ganddyn nhw.

Yn gywir

Sarah Rochira
Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru