Y Pwyllgor Cyllid
Ystyried pwerau: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
PSOW 39 – Anne Carys Jones

Ymgynghoriad ar Ymchwiliad i Ystyried Pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - Gwelliannau i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005

Mae'r ymatebion isod yn cyfateb i'r penawdau yn y "Papur" fel y'i gelwir yn y Llythyr Ymgynghori.

1: Cyflwyniad:

Mae'n hollbwysig bod arolwg yn digwydd sy'n seiliedig ar brofiadau'r deng mlynedd ddiwethaf er mwyn sicrhau gwasanaeth effeithlon ar gyfer y dyfodol.

2: Pum Maes ar gyfer Newid

2.1: Ymchwiliadau o ‘mhen a mhastwn fy hun:

- Credaf y dylai'r Ombwdsmon gael y pwer i ymchwilio i achos heb gwyn benodol pan fo galw amlwg am hynny.

- Os oes cwynion niferus ac amrywiol yn dod i law ynglyn â chorff neu unigolyn cyhoeddus, fe ddylai'r Ombwdsmon feddu ar yr hawl i agor a chynnal ymchwiliad lletach i'r rhesymau tu ôl i'r cwynion niferus. Mae'r Ombwdsmon mewn sefyllfa i weld darlun llawer ehangach na'r unigolion sy'n cyflwyno cwynion unigol, ac os oes patrwm o gwynion yn datblygu, credaf bod dyletswydd ar yr Ombwdsmon i ymchwilio ymhellach ar ein rhan, ac i ddyfarnu er mwyn dileu'r achos am rhagor o gwynion tebyg. Yn y pen draw fe all hyn arbed amser ac arian cyhoeddus.

- Mae'n wir bod problemau systemig o fewn rhai o'n sefydliadau cyhoeddus. Os oes tystiolaeth bod corff neu unigolyn cyhoeddus yn methu'n gyson yn ei ddyletswydd fe ddylai'r Ombwdsmon feddu ar yr hawl i agor a chynnal ymchwiliad lletach i'r rhesymau tu ôl i'r methiannau cyson hyn. Mae'r oes wedi newid, a dydy rhai o safonnau ymddygiad personau cyhoeddus neu ddarpariaeth gwasanaeth gyhoeddus ddim yn dderbyniol erbyn hyn. Er hyn, mae rhai cyrff, sefydliadau ac unigolion cyhoeddus yn dal i gredu nad ydynt yn atebol i'r cyhoedd. Ni allwn fod yn saff bob amser bod unigolion o'r gymuned yn barod i wneud cwyn swyddogol, felly, mewn ambell i sefyllfa, mae hawl yr Ombwdsmon i gychwyn cwyn ar ei liwt ei hun yn hanfodol.

- Os ydy swyddfa OGCC yn annog pobl i wneud cwyn pan fo'n briodol (neu'n fandat mewn corff cyhoeddus), mae'n rhaid felly i'r Ombwdsmon allu derbyn cwyn gan gorff. Os nad ydy hyn yn bosib, mae'n rhaid i'r Ombwdsmon gael yr hawl i wneud cwyn "ar ei liwt ei hunan" - ar ran y cyhoedd y mae'r corff yn eu cynrychioli - heb bod unigolyn yn gorfod cyflwyno'r gwyn ar ran y corff. Mae canlyniadau gwneud cwyn yn erbyn

unigolyn o fewn cymuned fechan yn gallu bod yn annifyr, a gall swyddfa OGCC ddim disgwyl i unigolion sy'n gwasanaethu eu cymuned ar y rheng isaf herio pwerau llawer uwch heb gefnogaeth. Mae cyfrinachedd y broses (sy'n hollol gywir) yn rhwystro unigolyn rhag datgan bod y gwyn, mewn gwirionedd, yn enw corff cyhoeddus. O ganlyniad, gall y gymuned ddim gwybod bod cwyn wedi ei chyflwyno ar ei rhan. Mae'n hollol angenrheidiol felly bod swyddfa OGCC naill ai yn gallu diwygio'r rheolau i ganiatau bod corff yn gallu cyflwyno cwyn yn erbyn corff neu unigolyn arall, neu bod yr Ombwdsmon yn gallu cyflwyno'r gwyn ar ei liwt ei hunan ar ran corff.

- Mae'n hanfodol bod rheolaeth dros bwerau OGCC. Fel unigolyn, rydwi'n credu'n llwyr yn annibyniaeth ymchwiliad a dyfarniad swyddfa OGCC, ond mae'n rhaid wrth demplat rheolaeth hollol ddibynadwy a thryloyw ar unrhyw bwerau ychwanegol i warchod yr annibyniaeth hwn a chynnal ffydd y cyhoedd yn y system.

- Mewn hinsawdd lle bo hawl ar bawb i gael mynediad i wybodaeth a fu'n gyfrinachol yn yr oes o'r blaen (sy'n hollol gywir), mae'n llawer anoddach i unigolyn gyflwyno cwyn heb ofni ymateb chwyrn oddiwrth targed y cwyn. Os oes ymarfer drwg gan unrhyw unigolyn neu sefydliad cyhoeddus yn dod i sylw'r Ombwdsmon mae'n ddyletswydd arno/arni i ymchwilio i'r mater er lles y mwyafrif tawel.

- Credaf hefyd y dylai'r Ombwdsmon feddu ar y hawl i ymchwilio pan fo nifer o gyrff rheoli/beirniadu wedi dod i'r casgliad bod cam-ddefnyddio grym wedi digwydd o fewn sefydliad cyhoeddus ond lle bo'r sefydliad hwnnw wedi dewis anwybyddu'r rheoliad/feirniadaeth a bwrw ymlaen yn erbyn lles y cyhoedd. Os nad yw hyn yn achos a ellir ei ddatrys mewn llys, neu os nad oes gorchymyn statudol i weithredu argymhellion y corff rheoli/beirniadu, mae angen i'r Ombwdsmon ddyfarnu ar ran y cyhoedd.

- Mae tryloywder yn hollol hanfodol yn y dyddiau sydd ohoni. Yr unig lwybr sydd gennym fel unigolion i sicrhau tryloywder di-duedd effeithlon yw trwy wasanaeth OGCC. Credaf bod ehangu pwerau'r Ombwdsmon yn y maes hwn yn gwarchod ein buddiannau ni.

2.2: Cwynion Llafar

- Mae'n rhaid diwygio'r rheolau er mwyn caniatau cwynion ar lafar.

- Does dim angen dweud bod y cyfran o'r cyhoedd sydd ddim yn meddu ar sgiliau darllen ac ysgrifennu yn methu cael mynediad i'r broses. Yn ogystal, er bod ffurflen cyflwyno cwyn swyddfa OGCC yn weddol syml a di-drafferth, fe fydd rhai yn ein cymunedau yn ofni'r broses, neu â diffyg hyder yn eu sgiliau i gyfathrebu eu cwyn yn effeithiol ar bapur.

- Os nad ydy unigolyn yn meddu ar sgiliau cyfrifiadurol mae'n eithaf tebygol ei fod wedi gorfod holi a chymryd cyngor ar sut i wneud cwyn, ac i bwy, gan gorff megis y CAB ac eraill. Mae'r broses o gyflawni torraith o waith papur yn gallu dileu'r chwant am wneud y cwyn, ond pe bai cyfle i unigolyn ymweld â swyddog, neu dderbyn ymweliad gan swyddog, a chyflwyno cwyn ar lafar, fe fyddai hynny'n llawer mwy cyfforddus ac yn sicrhau bod cwyn dilys yn cael ei hystyried.

- Mae'n rhaid rhoi cyfle cyfartal i aelodau mwyaf bregus ein cymunedau i ddatgan eu pryderon pan fo anghyfiawnder yn y fantol.

2.3: Ymdrin â Chwynion Ar Draws Gwasanaethau Cyhoeddus

- Mae'n rhaid i rywun wisgo'r fantell hon.

- Ar hyn o bryd mae gan gyrff cyhoeddus brosesau i ddelio gyda chwynion a gyflwynir gan aelodau o'r cyhoedd, ond, os nad ydy'r prosesau hynny yn gweithio, nac yn cael eu gweld yn gweithio yn llygad y cyhoedd, mae'n anodd iawn dod o hyd i lwybr i ymchwilio ymhellach heb fynd ag achos i'r llys. Os nad oes tor-cyfraith wedi digwydd dydy'r llwybr hwn ddim ar gael ychwaith.

- Dydy prosesau ein hawdurdodau lleol ddim bob amser yn gallu ymateb yn briodol i gwyn. Weithiau bydd gwrthdrawiadau o fewn yr awdurdod sy'n golygu bod yr awdurdod hwnnw'n methu ymateb yn deg.

- Enghraifft o hyn yw pan fo cwyn yn dod i sylw adran gyfreithiol cyngor sir, yn erbyn cynghorydd neu aelod o'r staff, gan gyngor tref neu gymuned. Mewn achos fel hyn mae cyfansoddiad y cyngor sir yn datgan bod dyletswydd ar adran gyfreithiol y cyngor sir i ddarparu cyngor cyfreithiol i'r aelod/staff yn y cyngor sir ei hunan ac hefyd i'r cyngor tref/cymuned sydd wedi cyflwyno'r gwyn. Os nad ydy'r adran gyfreithiol sy'n gwasanaethu'r gwahanol haenau o gynghorau lleol yn gweithredu'n ddi-duedd, a chynrychioli pob cyngor fel a nodir yn eu cyfansoddiad, mae un o'r cynghorau'n colli mynediad at gyngor cyfreithiol rhad.

2.4: Awdurdodaeth yr Ombwdsmon (i gynnwys gwasanaethau iechyd preifat).

- Does gen i ddim profiad o'r anhawsterau a all godi oherwydd cymysgu darpariaeth GIG a'r sector breifat. Fodd bynnag, rydwi'n cytuno gyda'r cynigion yn y papur ar yr wyneb. Wn i ddim faint o hawl ddylai'r Ombwdsmon gael i ddyfarnu dros y sector breifat, ond tra bo system yn bod lle caniateir cymysgu'r ddwy ddarpariaeth mae'n rhaid cael trefn o gwyno sy'n cynnwys pob cyfrannwr i'r broses o drin claf sy'n defnyddio'r ddau.

2.5: Cysylltiadau â'r Llysoedd

- Mae'n rhaid cael gwared ar y bar statudol sy'n gwrthod yr hawl i'r Ombwdsmon i ystyried achos lle mae posibilrwydd y bydd yn cael ei adolygu gan lys, tribiwnlys neu broses arall.

- Pan fo unigolyn yn cyflwyno cwyn am weithred yn erbyn unigolyn neu gorff fe ddylai'r gwyn honno gael ei hystyried dim ond yng nghyd-destun y weithred honedig. Mae gan pob unigolyn yr hawl i gyflwyno cwyn am ymddygiad rhywun neu rywrai cyhoeddus sy'n gweithredu ar ei ran, ac mae côd ymddygiad unigolion a chyrff cyhoeddus yn datgan yn glir beth yw'r safonnau a ddisgwylir.

- Os ydy unigolyn neu gorff yn gweithredu yn groes i'r gyfraith, mae hynny'n fater i'r llys, ond os ydy'r weithred yn mynd yn groes i'r côd ymddygiad fe ddylai'r achos hwnnw gael ei ystyried yn hollol ar wahan gan swyddfa OGCC a thu allan i gyd-destun unrhyw achos llys perthnasol.

- Mae'r llys yn dyfarnu ar yn ôl cyfraith gwlad - mae'r Ombwdsmon yn dyfarnu ar faterion sydd efallai'n gyfreithlon ond yn anghywir. Mae'r gwahaniaeth yma'n hollbwysig.

- Os oes achos difrifol yn codi lle bo ymddygiad unigolyn neu gorff yn arwain at achos llys, ni ddylai'r Ombwdsmon orfod aros am ddyfarniad llys cyn gweithredu ar gwyn o gam-ymddwyn.

- Gall yr achwynwr ddilyn un neu'r ddau lwybr - llys a/neu Ombwdsmon. Dydy'r llys ddim yn aros am ddyfarniad gan yr Ombwdsmon, a dylai'r Ombwdsmon ddim gorfod aros am ddyfarniad gan y llys - mae eu criteria dyfarnu yn hollol wahanol.

3: Cost Newid
Dim sylw penodol. Dydy'r costau fel y'i nodir ddim yn uchel o ystyried y gwelliannau arfaethedig i'r gwasanaeth .

4: Y Ddadl Dros Newid
Mae'r sylwadau uchod yn cadarnhau'r ddadl dros newid.

Islaw nodir ymatebion i'r penawdau a welir ar dudalen y wefan -
Yn Ogystal - caiff y Pwyllgor ystyried y canlynol hefyd:

Awdurdodaeth:
- Dim barn bendant ar hyn o bryd.

Argymhellion a Chanfyddiadau:

- Fe ddylai argymhellion a chanfyddiadau'r Ombwdsmon i gyrff cyhoeddus fod yn orfodol. Ni ddylai cyrff cyhoeddus fod â'r hawl i benderfynu gwrthod y canfyddiadau.
- Eto, lle bo tryloywder yn hanfodol, rhaid i'r cyhoedd weld bod gweithred ddrwg yn arwain at gosb a/neu gywiro o ryw fath. Heb hyn, does dim diben cyflwyno cwyn yn y lle cyntaf.
- Mae'r cyhoedd yn gyffredinol yn credu nad oes pwrpas cyflwyno cwyn gan nad oes canlyniad i'w weld. Pe bai dyfarniad yr Ombwdsmon yn golygu bod cosb a/neu gywiro'r cam yn digwydd, yna byddai unigolion yn fwy parod i gyflwyno cwyn, ac, o ganlyniad, fe fyddai'r unigolion/cyrff cyhoeddus yn ymddwyn yn fwy cywir.
- Fe ddylai hyn, yn y pen draw, arwain at ymddygiad gwell a dileu'r achos am gwyno. Hyn ddylai fod yn ddiben y broses.

Amddiffyn y Teitl:

- Fe wyddom bod "ombwdsmon" yn enw ar gyfer amryw wasanaethau sy'n amddiffyn hawliau'r unigolyn. Er bod y gwasanaethau hyn yn amrywiol, ni ddylai'r teitl gael ei ddefnyddio heb yr hawl statudol i weithredu.
- Heb yr hawl statudol i weithredu dyfarniad dydy'r teitl yn werth ddim.

Côd Ymddygiad Cwynion:

- Fe ddylai'r Ombwdsmon ganolbwyntio ar ar yr elfen o'i waith sy'n ymdrin â defnyddwyr gwasanaethau a safonnau darparu gwasanaethau, yn hytrach na phenderfyniadau awdurdodau lleol a chynghorau tref a chymuned.
- Cwyn i'r Ombwdsmon yw'r unig lwybr sydd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau gwyno am ddarparwyr gwasanaethau, tra bo amrywiol lwybrau i'w dilyn wrth wrthwynebu penderfyniadau awdurdodau lleol a chynghorau tref a chymuned.
- Mae penderfyniadau cyrff cyhoeddus yn agored i herion trwy'r llysoedd, ac er bod hynny'n geuedig i fwyafrif y cyhoedd oherwydd y gost, mae'r hawl hwnnw yn bodoli.
- Yr Ombwdsmon yw'r unig lwybr lle bo ymchwilio i'r ffordd y gwneir penderfyniad yn gallu digwydd. Mae hwn yn hollol hanfodol. Heb hwn, does gan yr unigolyn, na'r cyhoedd, unrhyw lais i sicrhau cyfiawnder.

Agweddau Eraill:

- Mae gen i enghreifftiau penodol lle gallai rhoi'r pwerau ychwanegol i'r Ombwdsmon fod wedi bod yn ddefnyddiol. Ni allaf ymhelaethu gan bod cwyn cyfredol gen i dan ymchwiliad gan OGCC. Buaswn yn falch o gyflwyno enghreifftiau dan amodau cyfrinachol.
- Dylid gwerthuso unrhyw bwerau ychwanegol o fewn pum mlynedd. Dylid gwerthuso'r gost yn erbyn nifer y cwynion, a'r arbedion arian cyhoeddus a ddaw o ganlyniad i weithredu mwy effeithlon gan ein hawdurdodau lleol.

PWYSIG: UN SYLW YCHWANEGOL:
Er mwyn sicrhau cyfrinachedd, ni ddylai stamp PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES ymddangos ar flaen bob amlen o gyfathrebiaeth sy'n dod at achwynwr drwy'r post. Mae'n ddigon anodd cadw achos yn dawel heb eich bod chi'n cyhoeddi i'r postmon, a phawb arall sy'n byw yn y tŷ, bod llythyr wedi dod o'ch swyddfa!