Ein cyf: NB/SMH
Gofynnwch am:
Eich cyf:
01656 641150
Dyddiad: 8 Rhagfyr 2016

Mr John Griffiths, AM
Cadeirydd
Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CAERDYDD
CF99 1NA

Annwyl Gadeirydd

Diolch am eich llythyr dyddiedig 5 Rhagfyr 2016 ynghylch y sesiwn dystiolaeth a gynhaliwyd ar 23 Tachwedd mewn perthynas â fy Adroddiad Blynyddol 2015/16. Croesewais yn fawr iawn y cyfle i drafod gwaith fy swyddfa gyda'r Pwyllgor. Yr oeddwn yn ymwybodol o'r sylwadau y gwnaethoch yn ystod y sesiwn y byddai'r Pwyllgor wedi dymuno archwilio rhai meysydd ychwanegol a drafodwyd yn fy Adroddiad Blynyddol, ond, oherwydd cyfyngiadau amser, nid fyddai hynny'n bosibl yn y sesiwn ei hun. Rwyf felly hefyd yn croesawu'r cyfle i ddarparu yn y llythyr hwn y wybodaeth ar y meysydd ychwanegol hynny y byddai'r Pwyllgor wedi hoffi trafod gyda mi, ac yr wyf yn mynd i'r afael â rheiny isod.

Seinfyrddau

Hyd yn hyn, yr wyf wedi ffurfio dau seinfwrdd. Fe gynhaliwyd dau gyfarfod erbyn hyn o'r seinfwrdd ar gyfer y sector gwirfoddol ac yn un o'r seinfwrdd iechyd. Mae'r rhain wedi bod yn gyfarfodydd positif ac adeiladol iawn. Rydym yn ystyried ein hunain i fod yn 'sefydliad sy’n dysgu' ac rydym eisiau clywed sut y gallwn wella'r ffordd yr ydym yn gweithio. Er enghraifft, gyda'r seinfwrdd sector gwirfoddol rydym yn edrych i weld a oes mwy y gallwn ei wneud i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth Ombwdsmon ymhlith grwpiau mwy agored i niwed ac i wella hygyrchedd ein gwasanaeth. O ran y seinfwrdd iechyd yr wyf am glywed gan gyrff iechyd a oes ffyrdd y gallwn wella ein rhyngweithio gyda nhw, er enghraifft, wrth gasglu tystiolaeth yn ystod ymchwiliadau.

Polisi 'Cwynion Amdanom Ni'

Mae'r broses gwyno enghreifftiol yr ydym yn cymeradwyo i gyrff cyhoeddus yn cynnwys cam annibynnol (gan amlaf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yw’r cam annibynnol hwnnw, ond gall fod yn gorff ymdrin â chwynion arall, er enghraifft Comisiynydd y Gymraeg os bydd rhywun am gwyno am ddiffyg darpariaeth gwasanaethau yn y Gymraeg).

Er mwyn bod yn gyson â'r dull yr wyf yn argymell i gyrff o fewn fy awdurdodaeth, yr wyf wedi cyflwyno cam annibynnol mewn perthynas â chwynion am fy ngwasanaeth i. Gallai'r rhain fod am amseroldeb, anfoesgarwch neu fethiant i ateb gohebiaeth, er enghraifft. Penodais yr Adolygydd Annibynnol ym mis Rhagfyr 2015 i ddarparu adolygiad annibynnol o weithredoedd fy swyddfa a'r ymatebion i'r 'cwynion amdanom ni'. Mae gwaith yr Adolygydd Annibynnol yn ymwneud ag ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan fy staff a minnau. Nid rôl yr Adolygydd yw i ystyried y penderfyniad ar gŵyn; yn hytrach, mae'n adolygu'r gwasanaeth a ddarparwyd gennym wrth ystyried neu ymchwilio i gŵyn.

Wrth ymateb i gwynion amdanom ni, rydym yn rhoi manylion yr Adolygydd Annibynnol i'r achwynydd fel y gallant gysylltu â nhw yn uniongyrchol os ydynt yn afodlon gyda'r ymateb y maenr wedi ei dderbyn oddi wrthym ni.

Effaith yr Adolygydd Annibynnol

Mae'n anodd gwybod pa effaith gall gwaith yr Adolygydd gael ar y ffordd y mae cwynion amdanom ni yn cael eu trin yn fy swyddfa, gan y bydd hyn i raddau helaeth yn dibynnu ar y casgliadau a'r canlyniadau o'r cwynion maent yn eu hystyried. Os darganfodir nad yw cwyn wedi cael ei ysytyried yn ddigon fanwl gywir, er enghraifft, gall yr ymateb fod yn un o sicrhau hyfforddiant ychwanegol ar gyfer staff. Fodd bynnag, os bydd problem fwy systemig yn cael ei nodi, yna byddai hynny'n golygu newid ein proses i sicrhau na all yr un broblem ddigwydd eto.

I ehangu ar y cwynion a ystyriwyd gan yr Adolygydd Annibynnol rhwng Rhagfyr 2015 a mis Mawrth 2016, roedd saith o'r rhain, cafwyd y canlyniadau canlynol:

Canlyniad y gŵyn i'r Adolygydd Annibynnol	Nifer o gwynion
Cyngor wedi'i ddarparu - Achwynwyr yn gofyn am gyngor ar y gwasanaeth a ddarperir gan OGCC a'r hyn y gallai'r Adolygydd Annibynnol edrych arno.	2
Wedi cyflwyno'r gŵyn yn rhy gynnar - Nid oedd OGCC wedi ymateb eto i'r 'gŵyn amdanom ni'.	1
Tu allan i'r rôl - Ym mhob un o'r achosion hyn roedd yr achwynwyr yn anhapus fod eu cwynion am gorff cyhoeddus heb gael ei gadarnhau, neu heb eu hymchwilio. Yn yr achosion hyn, nid oedd cwyn am wasanaeth OGCC o ran cwrteisi, amseroldeb neu gywirdeb.	4

Cod Ymddygiad - Cwynion Blinderus

Rwy'n fodlon bod y prawf er lles y cyhoedd a gyflwynais gwpl o flynyddoedd yn ôl yn bodloni'r amcan o sicrhau nad yw fy swyddfa yn gwastraffu amser wrth ystyried cwynion blinderus. Nod y prawf yw sicrhau ein bod ond yn ymchwilio'r agweddau hynny a fyddai'n materion o bryder i'r etholwyr - materion fel unrhyw lygredd, camddefnyddio grym, bwlio ac ati . Agwedd synnwyr cyffredin yw hwn. Er bod fy staff wrth gwrs yn gorfod ystyried cwynion pan fyddant yn cyrraedd fy swyddfa, mae'r prawf lles y cyhoedd yn allweddol wrth sicrhau eu bod ond yn treulio amser ar y cwynion hynny sy'n haeddu cael eu symud ymlaen.

O ran y sylw a wneuthum yn ystod sesiwn y Pwyllgor ar y pwerau sydd ar gael i mi mewn perthynas â chwynion blinderus, cyfeiriodd hyn at y ffaith os yw cwyn o'r fath yn cael ei wneud gan aelod o awdurdod lleol sydd wedi ei rwymo gan y Cod Ymddygiad, yna gall hyn ynddo'i hun fod yn gyfystyr â thorri'r Cod. Os wyf yn cael bod cwyn blinderus, maleisus neu wamal wedi cael ei wneud gan aelod, mae'n agored i mi i gyfeirio'r mater at naill ai'r bwyllgor safonau awdurdod lleol perthnasol neu Banel Dyfarnu Cymru er mwyn iddynt benderfynu ar y mater ac ystyried a ddylid rhoi sancsiwn.

Dylwn egluro os gwneir cwynion blinderus a gwamal gan aelod o'r cyhoedd, yna ni allaf gymryd unrhyw gamau mewn perthynas â'r rhain a rhaid imi eu hasesu a gwrthod eu hymchwilio yn unol â darpariaethau Deddf Llywodraeth Leol 2000.

Yr wyf yn gobeithio bod yr uchod wedi darparu ymateb cynhwysfawr addas i'r Pwyllgor mewn perthynas â phob un o'r meysydd yr oedd yn dymuno eu trafod.

Yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon