

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
i ymgynghoriad y Weinyddiaeth Gyfiawnder ar yr Alwad am Dystiolaeth -  
Datrys Anghydfodau yng Nghymru a Lloegr**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad y Weinyddiaeth Gyfiawnder ar yr Alwad am Dystiolaeth - Datrys Anghydfodau yng Nghymru a Lloegr.

**Ein rôl**

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwy'n 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 fy awdurdodaeth, 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 chyrrff nodedig.

Gallaf 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.

Rwyf 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 imi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn fy nghaniatáu i ymchwilio pan fydd dystiolaeth yn awgrymu y gall fod methiannau systematig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion. Mae'r Ddeddf hefyd yn sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus trwy gefnogi ymdrin â chwynion yn effeithiol gan ddefnyddio gweithdrefnau enghreiffiol, hyfforddiant a chasglu a chyhoeddi data.

## **Sylwadau Cyffredinol**

Er diben yr ymateb hwn, byddaf yn defnyddio profiad fy ngwaith fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r gwasanaeth ymdrin â chwynion rwy'n ei ddarparu i'r sawl sy'n derbyn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

## **Ymgysylltu a Setliad**

Mae ein harolwg cydraddoldeb yn awgrymu mai pobl sy'n wyn, canol oed, sy'n siarad Saesneg ac sydd wedi'u haddysgu i lefel gradd neu gyfwerth sy'n fwy tebygol o wneud cwynion. Mae ein hymchwiliad ar ei Liwt ei Hun diweddar<sup>1</sup> am ddigartrefedd a thystiolaeth o'n coflyfr hefyd yn awgrymu y gallai'r nodweddion hynny sy'n creu rhwystrau i bobl gymryd rhan neu gael asiantaeth pan fyddant yn ymgysylltu â gwasanaethau cyhoeddus, hefyd fod yn creu rhwystrau ar gyfer grwpiau penodol o bobl o ran ymgysylltu â gwasanaethau ombwdsmon.

Mae Deddf OGCC 2019 bellach yn caniatáu i bobl gyflwyno eu cwynion ar lafar. Mae'r symudiad hwn yn helpu pobl a allai fod yn wynebu gwaharddiad digidol, neu bryderon ynghylch llythrennedd neu iaith. Er ein bod yn gweld cynnydd yn nifer y cwynion yr ydym yn eu derbyn ar lafar, nid oes gennym y data hyd yma i weld a yw'r dull hwn yn ffafrio pobl â nodweddion penodol ai peidio.

Mae cynlluniau ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus yn rhan o system ehangach o ymdrin â chwynion o fewn y sector cyhoeddus. Yng Nghymru, mae angen i achwynwyr fod wedi mynd â'u cwyn at y corff cyhoeddus perthnasol ac wedi rhoi cyfle i'r corff ymateb iddi cyn ei hatgyfeirio i'm swyddfa, neu mae rheswm eithriadol dros pam nad yw hynny'n briodol. Yn 2020/21, caewyd 24% o gwynion oherwydd iddynt ddod atom yn gynamserol a chaewyd 18% arall gan eu bod y tu allan i'n hawdurdodaeth.

Dangosodd arolwg omnibws o 1000 o bobl yng Nghymru a gynhaliwyd ar ein rhan gan Beaufort Research ym mis Mawrth 2020 mai dim ond 13% o'r sampl gynrychioliadol oedd wedi gwneud cwyn i sefydliad llywodraeth leol, bwrdd iechyd neu gymdeithas dai. Yna ni anfonwyd yr un o'r cwynion hyn i'm swyddfa. Dim ond 48% o'r rhai a holwyd oedd yn ymwybodol o'r gwasanaethau a ddarperir gennym. O'r rhai a oedd yn gwybod am fy ngwaith, nid oedd 63% yn gwybod beth yr ydym yn ei wneud.

Mae'r dystiolaeth hon yn awgrymu bod ymwybyddiaeth o gynllun ombwdsmon a'r gwasanaethau a gynigiwn yn ffactor a allai atal ymgysylltiad.

Y llynedd, cyfeiriwyd 8.87% o'r holl gwynion a gaewyd gan awdurdodau lleol i'm swyddfa. Yn chwarter 1 eleni, cyfeiriwyd 6.42% o'r cwynion a gaewyd. Mae rhywfaint o ansicrwydd o hyd ynghylch arwyddocâd y ffigurau hyn oherwydd mae'n bosibl nad yw awdurdodau lleol yn cofnodi bob cwyn. O ganlyniad, gallai'r ffigurau hyn fod yn llawer is. Eleni, mae chwarter 1 wedi dangos bod oddeutu 4.15% o gwynion caeedig byrddau iechyd yn cael eu cyfeirio atom.

Ffordd arall o fynd i'r afael ar y mater hwn yw gwella ymateb cyrff pan fyddant yn

derbyn cwynion, a thrwy hynny, lleihau'r angen am gynlluniau datrys anghydfodau. Fel rhan o'n gwaith Awdurdod Safonau Cwynion, rydym yn cynnig hyfforddiant i gyrff cyhoeddus sy'n disgyn o dan fy awdurdodaeth. Mae'r hyfforddiant rhad ac am ddim wedi'i gynllunio i gefnogi a gwella'r broses o ymdrin â chwynion ar draws gwasanaethau cyhoeddus trwy ystyried arfer gorau o sawl sector ac o bob cwr o'r byd. Nod yr hyfforddiant yw gwella sut mae gyrff cyhoeddus yn cyfathrebu ac yn datrys cwynion, felly mae cyfran lai yn cael eu cyfeirio atom.

Pan fo modd, rydym yn parhau i ddefnyddio ymyriadau datrysiad cynnar yn ystod y cam asesu gan fod hyn yn darparu canlyniad amserol a chadarnhaol i bob ochr. Eleni, cyfrifodd datrysiadau cynnar am oddeutu 63% o'n hymyriadau cyfan.

Mae fy ngwasanaethau Ombwdsmon yn rhad ac am ddim i achwynwyr a chyrrff cyhoeddus ac nid oes unrhyw ofyniad i dalu unrhyw ffioedd cyfreithiol na chostau eiriolwr cyfreithiol, yn wahanol i dribiwnlysoedd a llysoedd. Mae'r dystiolaeth o fy ymchwiliad ar fy Liwt fy Hun cyntaf i [Adolygiad Digartrefedd: drws agored i newid cadarnhaol](#) yn awgrymu y gall diffyg adnoddau ariannol i gael mynediad at gymorth cyfreithiol fod yn rhwystri i rai pobl sydd ag anghydfod.

Nid yw nifer isel o ddatrys anghydfodau mewn rhai achosion yn cyfateb o reidrwydd i'r ffaith mai'r llysoedd yw'r llwybr mwyaf priodol ar gyfer datrys. Mae'r rhesymau pan na fydd pobl yn dewis dilyn dulliau amgen o ddatrys anghydfod yn gymhleth ac nid o reidrwydd yn glir. Fel enghraifft, mae ein data yn dweud wrthym mai ychydig iawn o gwynion a gawn am gartrefi gofal, ond fel y dangosir yn adroddiad yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau Iechyd Seneddol, [Breaking Down Barriers: Older People and Complaints about Health Care](#), mae yna nifer o resymau sy'n rhwystro pobl hŷn rhag cael mynediad at wasanaethau cwynion. Dylai polisi'r llywodraeth yn y dyfodol ganolbwyntio ar wneud dulliau amgen o ddatrys anghydfod yn fwy hygyrch.

### **Ansawdd a Chanlyniadau**

Nid yw'n glir o'r ddogfen ymgynghori beth yw ystyr y term 'canlyniadau gwell' o ran gwahanol dulliau datrys anghydfodau. Fodd bynnag, gall fy nghynllun Ombwdsmon ddarparu datrysiadau cyflymach a chynharach, nid oes angen cynrychiolaeth gyfreithiol ar ran y partïon ac mae'n rhad ac am ddim i'r holl bartïon dan sylw. Mwyafrif o'r amser, gwasanaethau tecach a gwell, cyfaddefiad o fai ac ymddiheuriad yw'r datrysiadau y mae ein hachwynwyr yn eu ceisio.

Nod ein hargymhellion yw unioni pethau, sicrhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau er budd y cyhoedd - nid dim ond i'r rhai sy'n cwyno. Rydym yn monitro cydymffurfiad â'r argymhellion a wnawn o ganlyniad i gwynion a gadarnhawyd gennym. Y llynedd cawsom dystiolaeth y cydymffurfiwyd â 85% o'r argymhellion.

Er ein bod yn ymwybodol o ba mor bwysig yw sicrhau bod methiant neu anghyfiawnder unigol yn cael ei union, rydym yn ymwybodol mai'r effaith fwyaf y gallwn ei chael yw sicrhau bod dysgu systemig yn digwydd er mwyn cynhyrchu gwelliannau ehangach ledled gwasanaeth cyhoeddus o ganlyniad i'n hargymhellion.

Mae fy mhwerau yn caniatáu imi ystyried sut y gallwn liniaru problemau tebyg rhag digwydd eto, megis darparu hyfforddiant i staff. Mae'r pwerau rhagweithiol a roddwyd i mi yn caniatáu imi ymestyn ymchwiliadau lle credaf fod tystiolaeth o gamweinyddu systemig ehangach.

Ehangwyd fy ymchwiliad diweddar i ofal prostrate Bwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr i gynnwys 16 o gleifion ychwanegol sy'n aros am brostadectomi, fel yr oedd ym mis Awst 2019. Canfu'r ymchwiliad fod 8 claf ar y rhestr aros wedi'u cyfeirio i gael triniaeth yn Loegr. Pe bai'r cleifion hyn wedi cael eu trin yng Nghymru, byddai'r achosion o dorri'r amserlenni targed wedi'u nodi yn achosion pob un o'r 8 claf gan eu bod wedi aros am driniaeth yn hwy na'r targedau 8 a 62 diwrnod am achosion canser o amheuaeth frys a di-frys, yn y drefn honno.

Methodd y Bwrdd Iechyd â monitro'r broses o ddarparu gofal a thriniaeth i bob claf fel y dylasai o dan ei drefniadau contractio a chomisiynu. Mae'r broses hon o adfer cyfiawnder i grŵp o bobl, nid i'r unigolyn a gwynodd yn wreiddiol yn unig, yn un o fanteision y cynllun ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus sydd gennym yma yng Nghymru.

Mae ein data rheoli yn cael ei gyhoeddi bob blwyddyn yn ein [hadroddiadau perfformiad blynyddol](#) a'n [hadroddiadau cydraddoldeb blynyddol](#).

### **Datrys anghydfodau a darparwyr gwasanaeth**

Disgwylir i holl staff gwaith achos OGCC ymgymryd ag o leiaf 28 awr o Ddatblygiad Proffesiynol Parhaus bob blwyddyn. Darperir hyfforddiant ar faterion gwaith achos, rôl a chylch gwaith OGCC ac ar bynciau penodol sy'n berthnasol i waith OGCC yn rheolaidd. Hefyd, cefnogir pob un o Swyddogion Ymchwilio OGCC i ennill cymwysterau proffesiynol ar arfer gorau wrth ymchwilio ac ymdrin â chwynion.

Rydym yn cymhwyso ein Proses Ymdrin â Chwynion yn drylwyr ac yn ei hadolygu'n rheolaidd. Mae [crynodeb](#) ar gael ar ein gwefan. Mae gennym hyder yn ein proses ymchwilio, fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall achwynwyr fod yn anhapus â chanlyniad eu cwyn. Mae gennym brosesau teg a thryloyw ar waith ar gyfer delio â cheisiadau adolygu ar benderfyniadau sy'n gysylltiedig â gwaith achos ac ar gyfer asesu ansawdd ein gwaith achos yn rheolaidd er mwyn sicrhau ei fod yn diwallu ein safonau gwasanaeth.

Mae ein proses adolygu achosion yn darparu cyfle i'n penderfyniadau gael eu hadolygu yn fewnol. Cynhelir adolygiadau achos gan staff nad ydynt wedi bod yn rhan o'r achos o'r blaen. I sicrhau ein bod yn agored ac yn atebol, os yw defnyddiwr gwasanaeth yn anhapus â sut y gwnaethom ymateb i'w gŵyn am ein gwasanaeth, gallant ofyn i'w hachos gael ei ystyried gan wasanaeth adolygu allanol annibynnol. Rydym yn rhannu unrhyw bwyntiau dysgu o'r adolygiadau hyn gyda'n staff i gefnogi dysgu sefydliadol.

Yn ystod 2020/21, gwnaethom ail-ddylunio ein proses Sicrwydd Ansawdd (QA). Gweithredwyd y newidiadau hyn o 1 Mehefin 2021. Maent yn golygu bod ein harchwiliad QA yn archwilio, bob mis, sampl a ddewiswyd ar hap o'n gwaith achos yr ymdriniwyd ag hwy yn y cam ymholi, asesu ac ymchwilio i sicrhau ein bod yn

gweithredu yn unol â'n safonau gwasanaeth. Mae canlyniadau'r archwiliad yn cael eu bwydo yn ôl i staff a rheolwyr bob mis fel y gallwn nodi materion arfer da neu arfer gwael yn gyflym a sicrhau bod dysgu'n cael ei nodi a'i raeadru ledled OGCC.

### **Sylwadau cloi**

Hyderaf y bydd fy sylwadau yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau a wnaed gennym, mae croeso i chi gysylltu â Tanya Nash, fy Mhennaeth Polisi ([tanya.nash@ombudsman.wales](mailto:tanya.nash@ombudsman.wales)).



**Nick Bennett**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**Hydref 2021**

---