Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ymateb i'r ymgynghoriad: Ymgynghoriad ar reoleiddio'r sector gorfodi dyledion

Enw'r sefydliad: Y Weinyddiaeth Gyfiawnder - Y Tîm Polisi Gorfodi Sifil

Cyflwynwyd: 21 Gorffennaf 2025

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW), mae gennym dair prif rôl:

- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.
- Rydym yn pwyso am welliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Rydym yn annibynnol, yn ddiduedd, yn deg ac ar gael i unrhyw un sydd ein hangen.
Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

ombudsman.wales

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.
This document is also available in English.

Ein rôl

Rydym yn ymchwilio i gwynion am gynghorau lleol yng Nghymru. Mae hyn yn cynnwys cwynion am unrhyw wasanaethau a gontractir gan y cynghorau. Mae hyn yn golygu bod cwynion am gamau gorfodi a gymerir gan dimau mewnol cynghorau lleol neu asiantau dan gontract cyngor yn dod o dan ein cylch gwaith.

Rydym am bwysleisio bod nifer y cwynion a gawn am gamau gorfodi gan gynghorau lleol yn fach iawn ar y cyfan. Eleni, fe wnaethom ddelio â dros 3,232 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus. O'r rhain, roedd tua 100 (3.2%) yn ymwneud â materion a oedd yn cynnwys, neu a allai gynnwys, camau gorfodi gan gynghorau lleol a oedd yn berthnasol i'r hyn y mae'r ymgynghoriad presennol yn canolbwyntio arno (cynllun y Bathodyn Glas, ardrethi busnes, y Dreth Gyngor, parcio).

Fodd bynnag, credwn ei bod yn bwysig, serch hynny, bod eglurder ynghylch sut y dylid uwchgyfeirio cwynion am wasanaethau o'r fath, er mwyn osgoi delio â'r un gŵyn fwy nag unwaith a sicrhau cael gafael ar gyfiawnder.

Yn ogystal, ers 2019, mae gennym rôl statudol fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru. Mae hyn yn golygu bod gennym y pŵer i bennu'r canllawiau statudol ar ddelio â chwynion ar gyfer darparwyr gwasanaethau yn ein hawdurdodaeth, yn ogystal â monitro sut mae'r sefydliadau hyn yn delio â chwynion. Mae ein canllawiau statudol yn diffinio beth yw cwyn ac yn nodi strwythur disgwyliedig y broses gwyno yn ogystal ag amserlenni y dylid cadw atynt. Mae pob cyngor lleol yng Nghymru yn dod o dan ein pwerau safonau cwynion.

Cwestiwn 1: A ydych yn cytuno bod angen deddfu i sefydlu rheoleiddiwr annibynnol statudol ar gyfer y sector gorfodi? Os felly, esboniwch pam.

Yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae llwybr annibynnol statudol eisoes ar gyfer uwchgyfeirio cwynion am asiantau gorfodi sy'n cael eu cyflogi neu eu comisiynu gan gynghorau lleol yng Nghymru. Fodd bynnag, rydym yn deall bod dyletswyddau'r Bwrdd Ymddygiad Gorfodi (ECB) yn ymestyn y tu hwnt i'r grŵp penodol hwn o asiantau gorfodi ac yn cynnwys rheoleiddio agweddau fel ymddygiad asiantau. Ar yr amod nad yw'r newidiadau arfaethedig yn arwain at ein swyddfeydd yn delio â'r un gwyn neu ddryswch cyhoeddus ynghylch

y llwybr priodol ar gyfer cwyno am gamau gorfodi gan gynghorau lleol, rydym yn cytuno bod manteision i roi'r ECB ar sail statudol.

Cwestiwn 11: Ydych chi'n credu y dylid rhoi pwerau i reoleiddiwr statudol annibynnol gasglu data gan y sector gorfodi?

Cwestiwn 12: Pa bwerau, os o gwbl, y dylid eu rhoi iddynt i sicrhau bod y data a ddarperir yn gywir? Pa fesurau diogelu y dylid eu rhoi ar waith, os o gwbl, i sicrhau bod ceisiadau am ddata yn gymesur, a bod y data'n cael ei ddefnyddio'n effeithiol ac yn briodol?

Cwestiwn 13: Ydych chi'n credu y dylid rhoi pwerau i reoleiddiwr statudol annibynnol fonitro gwaith y sector gorfodi? Os felly, beth ddylai'r pwerau hynny fod?

Mae ein profiad o waith safonau cwynion yng Nghymru yn dangos yn glir fantais pŵer statudol i ofyn am ddata ar gwynion y mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn delio ag ef a'i fonitro.

Ers i ni lansio ein polisi cwynion enghreifftiol a dechrau casglu a chyhoeddi'r dyddiad hwn yn rheolaidd, rydym wedi gweld cwynion yn cael eu cofnodi'n well ac yn fwy cyson a mwy o gysondeb o ran deall beth yw cwyn.

Wedi dweud hyn, rhaid i ni bwysleisio, yn ogystal â gosod y polisi enghreifftiol a chasglu a monitro'r data, ein bod hefyd yn cynnig hyfforddiant helaeth i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ar sut i ddelio'n dda â chwynion. Ni allwn gynnig sylw ynghylch a fyddai'r pŵer i fonitro'r data yr un mor effeithiol pe na bai'r hyfforddiant hwn ar gael.

Cwestiwn 14: Yn ogystal â phwerau i ofyn am ddata a chynnal ymweliadau monitro, ydych chi'n meddwl y dylid rhoi rhagor o bwerau i reoleiddiwr statudol annibynnol? Os felly, esboniwch pam rydych chi'n meddwl y byddai angen y pwerau hyn.

Cwestiwn 15: Ydych chi'n credu y dylid rhoi pwerau statudol i reoleiddiwr statudol annibynnol allu ystyried cwynion?

Fel yr esboniwyd ar ddechrau ein hymateb, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw'r llwybr statudol ar gyfer cwynion am asiantau gorfodi sy'n cael eu cyflogi neu eu comisiynu gan gynghorau lleol yng Nghymru. **Nodwn fod y**

papur ymgynghori yn cyfeirio at rôl yr Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol yn Lloegr yn hynny o beth, ond nid yw'n cynnwys unrhyw gyfeiriad at ein rôl yng Nghymru.

Dylai unrhyw un sy'n anfodlon ag ymddygiad asiantau gorfodi a gyflogir neu a gomisiynir gan gynghorau lleol yng Nghymru godi eu cwyn gyda'r cyngor. Os ydynt yn anfodlon ag ymateb y cyngor, dylid eu cyfeirio atom ni. Mae gan y cynghorau ddyletswydd i roi gwybod i achwynwyr am eu hawl i uwchgyfeirio eu cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Mae proses yr ECB bresennol yn nodi y dylai cwmnïau gorfodi gyfeirio cwynion atynt ar ddiwedd y broses gwyno. Ni ddylai hyn fod yn wir am gwynion sy'n ymwneud ag asiantau gorfodi a gyflogir neu a gomisiynir gan gynghorau lleol yng Nghymru.

Rydym wedi bod yn trafod â'r ECB ynghylch sut i gyfeirio cwynion perthnasol yn briodol rhwng ein dwy swyddfa. Ein safbwynt ni yw, os byddwn yn cael cwyn am gamau gorfodi nad ydynt yn dod o fewn ein hawdurdodaeth, byddwn yn cyfeirio'r gŵyn honno at yr ECB. Ar y llaw arall, byddem yn disgwyl i'r ECB dynnu ein sylw ni at unrhyw gwynion am asiantau gorfodi sy'n cael eu cyflogi neu eu comisiynu gan gynghorau lleol yng Nghymru. Yn ein barn ni, ni ellir datgysylltu cwynion am gwmnïau gorfodi oddi wrth gyfrifoldebau'r cyngor fel cyflogwr neu gomisiynydd gwasanaethau. Mae ein [canllawiau statudol i gyrff cyhoeddus] yn gwneud hyn yn glir. O'r herwydd, dylai'r cwynion hyn ddod atom ni.

Serch hynny, er mwyn cyflawni ei ddyletswyddau fel rheoleiddiwr yn effeithiol, rydym yn deall bod angen i'r ECB gael trosolwg ar draws y sector o dueddiadau cwynion perthnasol. Rydym yn agored i ystyried rhannu'r data perthnasol â'r ECB (gweler isod).

Rydym yn cefnogi'n llwyr bod yr ECB yn delio â chwynion am asiantau sy'n casglu dyledion eraill.

Cwestiwn 17: Ydych chi'n credu y dylai'r ddeddfwriaeth ganiatáu i reoleiddiwr annibynnol statudol allu rhannu data ag unrhyw gyrff eraill? Os felly, nodwch pa gyrff y dylent allu rhannu data â nhw ac at ba ddiben?

Byddem yn croesawu gallu rhannu mwy o ddata â'r ECB.

Fodd bynnag, dim ond mewn rhai amgylchiadau cyfyngedig y mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019 yn caniatáu i ni ddatgelu gwybodaeth a gafwyd wrth gyflawni swyddogaeth yr Ombwdsmon. Felly, efallai y bydd y Llywodraeth yn dymuno ystyried cynnig i Lywodraeth Cymru y dylid ychwanegu unrhyw reoleiddiwr newydd at y cyrff yn ein Deddf, y gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru rannu gwybodaeth â nhw a chydweithio â nhw.

Cwestiwn 27: Ydych chi'n credu y dylai beilïaid llysoedd sirol ac awdurdodau lleol, a'r unigolion y maent yn eu cyflogi i ddefnyddio'r weithdrefn Cymryd Rheolaeth dros Nwyddau, gael eu rheoleiddio gan reoleiddiwr statudol annibynnol? Os felly, esboniwch pam.

Mae unrhyw gamweinyddu gan asiantau gorfodi a gyflogir neu a gomisiynir gan gynghorau lleol yng Nghymru eisoes yn fater sy'n dod o fewn ein hawdurdodaeth. Wrth ystyried cwynion am eu gweithredoedd, byddem yn ystyried safonau'r ECB ac yn cyfeirio at y safonau hyn os yw'n briodol yn ei benderfyniadau. Heb os, byddai'r safonau hyn yn fwy dylanwadol pe bai'r ECB yn cael ei roi ar sail statudol.

Nid ydym yn credu bod angen unrhyw reoleiddio statudol pellach ar brosesau gorfodi cynghorau lleol o ystyried bod Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus 2019 yn berthnasol.

Cwestiwn 31: Pe byddai rheoleiddiwr annibynnol statudol ar gyfer y sector gorfodi'n cael ei gyflwyno, beth fyddai'r effeithiau ar gydraddoldeb mewn perthynas ag unigolion â nodweddion gwarchodedig yn eich barn chi? Rhowch resymau os gwelwch yn dda.

Er mwyn sicrhau mynediad da at gyfiawnder, i bob grŵp, mae'n hanfodol bod y broses gwyno mor hygyrch a byr â phosib. Un grŵp sy'n arbennig o agored i fod dan anfantais yw pobl anabl. Roedd canlyniadau ein harolwg cenedlaethol yn 2025 yn dangos, o'r bobl a gwynodd yn ystod y 2 flynedd diwethaf i gyngor lleol, darparwr gofal iechyd neu landlord cymdeithasol, bod ymatebwyr anabl yn llai tebygol o deimlo bod y broses yn hawdd neu'n hapus â'r canlyniad. Mae'n bwysig iawn ein bod yn osgoi unrhyw risg y gall cwynion am asiantau gorfodi sy'n cael eu cyflogi neu eu comisiynu gan gynghorau lleol gael eu trin gan ddau sefydliad ar yr un pryd (dyblygu'r broses), neu eu trosglwyddo i sefydliad arall ar ôl ymchwilio iddynt (ehangu'r broses gwyno).

Sylwadau i gloi

Gobeithio y bydd y sylwadau hyn yn ddefnyddiol i chi. Os hoffech chi drafod unrhyw un o'm pwyntiau ymhellach, mae croeso i chi gysylltu â Ania Rolewska, ein Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombudsman.wales).

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gorffennaf 2025