

**Ymateb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i alwad Pwyllgor Ad Hoc Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon (NIPSO) Cynulliad Gogledd Iwerddon am dystiolaeth ar Fil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon**

## **1. Cyflwyniad**

- 1.1 Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwyf yn ymchwilio i gwynion a wneir gan y cyhoedd sy'n teimlo eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder trwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth ar ran corff yn fy awdurdodaeth. Rwyf hefyd yn ystyried cwynion bod aelodau awdurdodau lleol yng Nghymru wedi torri eu Cod Ymddygiad.
- 1.2 Mae Peter Tyndall, fy rhagflaenydd fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, wedi cyflwyno tystiolaeth i Gynulliad Gogledd Iwerddon yn y gorffennol ar gynigion ar gyfer deddfwriaeth ddiwygiedig / newydd ar gyfer Ombwdsmon Gogledd Iwerddon. Yr wyf fi yn awr, fel yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru presennol, yn croesawu'r cyfle i roi tystiolaeth ar y Bil a gyhoeddwyd gan Gynulliad Gogledd Iwerddon. Rwyf yn cynnig y sylwadau hyn yng nghyd-destun datblygiadau diweddar yng Nghymru, lle rwyf wedi bod, yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, yn ymdrechu i foderneiddio'r Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gyfredol. Gobeithiaf y bydd y Pwyllgor yn teimlo bod fy sylwadau isod yn fuddiol iddo yn ei drafodaethau.

## **2. Y pŵer i ymchwilio ar ei liwt ei hun**

- 2.1 Rwyf o'r farn bod y gallu i Ombwdsmon gael cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn un pwysig ac mae hwn yn bŵer yr wyf yn ceisio ei gael i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'n amlwg bod buddiannau mawr mewn gallu cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun, yn enwedig yn y meysydd gwasanaeth hynny lle gall pobl mewn amgylchiadau agored i niwed fod yn amharod i gwyno (efallai am eu bod yn ofni dial gan y darparwr gwasanaeth).
- 2.2 Mae fy ymchwil i ymchwiliadau ar ei liwt ei hun sy'n cael eu cynnal mewn manau eraill (maent yn gyffredin mewn gwledydd yn Ewrop a'r Gymanwlad) wedi dangos bod y rhain yn gallu bod yn effeithiol iawn. Mae hyn wedi fy argyhoeddi y byddai'n ddymunol i ombwdsmon yn gwledydd y Deyrnas Unedig gael pwerau tebyg.

2.3 Rwyf wedi cydnabod y byddai ond yn briodol i'r Ombwdsmon ystyried a fyddai'n fwy effeithlon neu effeithiol naill ai i gydweithredu â, neu i gyfeirio mater at, gorff cyhoeddus perthnasol arall cyn cynnal ymchwiliad sylweddol ar ei liwt ei hun. Er hynny, mae nifer o sefyllfaoedd lle gellid gweithredu pwerau ar ei liwt ei hun. Ceir detholiad isod o bapur a gyflwynais i Bwyllgor y Cynulliad Cenedlaethol, sy'n cynnwys nifer o enghreifftiau sy'n berthnasol i'r cyd-destun Cymreig:

- “(a) Byddai'n galluogi'r Ombwdsmon i ymestyn ymchwiliad i gŵyn a wnaethpwyd iddo lle daeth materion i'r amlwg yn ystod ymchwiliad lle byddai'n ddymunol i ymestyn yr ymchwiliad i edrych ar weithredoedd corff arall o fewn fy awdurdodaeth. Er enghraifft, gallai ymchwiliad i fwrdd iechyd godi cwestiynau am weithredoedd Meddyg Teulu. Mae'n anhylaw ar hyn o bryd i orfod gofyn i achwynydd i wneud cwyn arall am y Meddyg Teulu'n ddiweddarach.
- (b) Gall mater ddod i'r amlwg lle mae methiannau systematig wedi eu canfod sy'n golygu bod gan yr Ombwdsmon bryderon y gall yr un methiannau systematig fodoli mewn cyrff eraill yn y sector hwnnw o'r gwasanaeth cyhoeddus. Ar hyn o bryd, mae'r Ombwdsmon yn gorfod dibynnu at gyhoeddi ei argymhellion o dan Adran 16 o Ddeddf OGCC a'r 'hunan archwilio gwirfoddol' gan gyrrff cyhoeddus o ran sicrhau nad yw'r un methiannau systematig yn bodoli yn eu hawdurdod eu hunain. Byddai'r pŵer newydd hwn yn galluogi'r Ombwdsmon i edrych mewn modd rhagweithiol a hynny'n wir ai peidio.
- (c) Mae'r Ombwdsmon yn cael cwyn ddiennw, sy'n cynnwys tystiolaeth o gamweinyddu / methiant gwasanaeth tebygol ar ran awdurdod. O dan y pŵer newydd hwn, byddai gan yr Ombwdsmon y disgrisiwn i ymchwilio i'r gŵyn, rhywbeth na all ei wneud ar hyn o bryd.
- (d) Gellir tynnu sylw'r Ombwdsmon at bryderon am ddarpariaeth gwasanaeth ar draws sector cyfan, neu ran o sector gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru, ond nad oedd wedi cael cwyn uniongyrchol am hyn. Y rheswm wrth wraidd hyn o bosibl oedd bod y rhai sy'n cael y gwasanaeth yn aml yn bobl agored i niwed, a all fod yn amheus o wneud cwyn am eu bod yn poeni y gallai'r darparwr gwasanaeth ddial arnynt am gwyno. Byddai'n rhaid cael sail gadarn a rhesymau digonol dros gynnal ymchwiliad eang ei gwmpas ar ei liwt ei hun. Mae peryglu enw da'n ffactor sylfaenol y bydd unrhyw ombwdsmon yn ei gadw mewn cof; ni fyddai unrhyw ombwdsmon yn dymuno peryglu enw da trwy gynnal ymchwiliad proffil uchel o'r fath heb dystiolaeth bendant o'r angen ymchwilio i faterion sy'n achosi pryder.” [Papur OGCC i Bwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol, 25 Mawrth 2015]

2.4 Rwyf yn falch bod adroddiad Pwyllgor Cyllid y Cynullid Cenedlaethol ar ddiwedd ei ymchwiliad wedi argymhell y dylai Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gael pŵer o'r fath.<sup>1</sup> Yn naturiol, rwyf yn falch hefyd o weld bwriadau Cynulliad Gogledd Iwerddon yn hyn o beth.

---

<sup>1</sup> Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru – Ystyried Pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru – Mai 2015 <http://www.assembly.wales/laid%20documents/cr-ld10200/cr-ld10200-w.pdf>

### **3. Awdurdod Safonau Cwynion**

- 3.1 Maes arall lle'r wyf wedi bod yn gofyn am bwerau ychwanegol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw rôl debyg i'r Awdurdod Safonau Cwynion sy'n cael ei chyflawni ar hyn o bryd gan y Scottish Public Services Ombudsman (SPSO). Gallaf weld rhinweddau pwysig yn rôl statudol y SPSO o ran sefydlu arferion cyffredin i ddelio â chwynion ar gyfer yr amrywiol sectorau gwasanaeth cyhoeddus yn yr Alban, gyda'r gallu i wella sut yr ymdrinnir â chwynion i sicrhau bod darparwyr gwasanaeth cyhoeddus yn delio â chwynion yn fwy effeithiol.
- 3.2 Yn benodol, rwyf yn credu y gallai'r wybodaeth y gellir ei chael trwy ddull casglu data cyffredin fod yn arbennig o fuddiol i gymharu perfformiad wrth ddelio â chwynion ymhlith mathau tebyg o sefydliadau, ond yn ychwanegol at hyn gallai hefyd amlygu meysydd pryder o ran darparu gwasanaethau cyhoeddus.
- 3.3 Rwyf yn falch o ddweud bod Pwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol wedi ymateb yn gadarnhaol i'r cynnig hwn hefyd yn ei adroddiad (a nodwyd uchod). Efallai yr hoffai Cynulliad Gogledd Iwerddon roi ystyried ymhellach a fyddai rhoi pŵer tebyg i Ombwdsmon Gogledd Iwerddon yn fuddiol gyda golwg ar wella sut yr ymdrinnir â chwynion yn y rhanbarth.

### **4. Gwarchod y teitl 'Ombwdsmon'**

- 4.1 Mater arall sy'n cael ei ystyried yng Nghymru yw'r farn ar warchod y teitl 'Ombwdsmon'. Mae hwn yn fater y mae aelodau Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi dangos diddordeb ynddo ac sy'n cael ei ystyried fel mater pwysig ganddo. Fel y dywed ei adroddiad (a nodwyd uchod):

“dylai unigolion fod yn hyderus yn y person sydd wedi'i benodi i ymchwilio i'w hachos a bod yn sicr yr ymdrinnir â'r achos yn deg ac yn ddiuedd”.  
(Adroddiad Pwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol, Mai 2015, tud 75)

- 4.2 Fodd bynnag, cafodd mater cymhwysedd deddfwriaethol y Cynulliad Cenedlaethol yn y mater hwn ei godi ac awgrymwyd y gallai hwn fod yn rhywbeth yr oedd angen ei ystyried ar lefel y DU. Efallai yr hoffai Cynulliad Gogledd Iwerddon hefyd ystyried cefnogi datblygu dull a fyddai'n gwarchod y teitl 'Ombwdsmon'.
- 4.3 Fel dilyniant i'r pwynt uchod, mynegwyd pryderon wrthyf fod y term "Ombwdsmon" yn un rhywedd benodol. Wrth asesu'r risg hon rwyf wedi fy sicrhau bod y teitl 'ombwdsmon' yn un sy'n cael ei adnabod a'i ymddiried fwyfwy, ac mae hynny'n cynnwys y garfan sylweddol o fenywod sy'n ddeiliaid y teitl - gan gynnwys Emily O Reilly, yr Ombwdsmon Ewropeaidd ar hyn o bryd ac a arferai fod yn Ombwdsmon Iwerddon. Byddwn felly'n annog y Cynulliad i sicrhau bod ei ddeddfwriaeth yn cadw o fewn y brif ffrwd Ewropeaidd a bod teitl y corff arfaethedig yn cael ei newid i 'Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon'.

Gobeithiaf y bydd Pwyllgor Cynulliad Gogledd Iwerddon yn teimlo bod y sylwadau uchod o fudd iddo wrth ystyried y Bil NIPSO.

**Nick Bennett**  
**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**Mai 2015**

\*\*\*\*\*