

Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Effaith Covid-19 ar faterion sy'n ymwneud â chylch gwaith y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau

Rydym yn falch o ymateb i'r ymchwiliad i effaith Covid-19 ar faterion sy'n ymwneud â chylch gwaith y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau.

Trosolwg

[Ein rôl](#)

[Ein gwaith achos](#)

[Esboniadau posibl o'r tueddiadau yn ein gwaith achos](#)

[Effaith Covid-19 ar brosesau ymdrin â chwynion yr Awdurdodau Lleol](#)

[Ein gwaith ag Awdurdodau Lleol yn ystod cyfnod y cyfyngiadau symud](#)

[Sylwadau cloi](#)

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rydym yn ymchwilio i gwynion a wneir gan aelodau'r cyhoedd sydd 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.

Rydym hefyd yn gallu 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.

Yn ogystal, rydym yn ystyried cwynion 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.

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae gennym hefyd bŵer i bwysu am wella gwasanaethau cyhoeddus yn ehangach trwy gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a gosod safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrrff cyhoeddus yng Nghymru.

Ein gwaith achos

Rydym yn cydnabod bod llawer o bobl yn fwy dibynnol nag erioed ar wasanaethau cyhoeddus o ganlyniad i pandemig Covid-19. Ar wahân i atal cwynion am Feddygon Teulu a fferyllwyr dros dro, rydym wedi parhau i gynnig ein gwasanaeth trwy gydol cyfnod y cyfyngiadau symud - er ein bod yn cydnabod y byddwn efallai yn cymryd mwy o amser nag arfer i ymateb ac y gallai fod angen inni fabwysiadu dull mwy hyblyg wrth fwrw ymlaen â chwynion.

Rhwng mis Ionawr ac Awst eleni, rydym wedi gweld gostyngiad yn y cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaeth, ynghyd â chwynion am Awdurdodau Lleol yn benodol. Ac eto, mae nifer y cwynion Cod Ymddygiad sy'n cyrraedd y swyddfa wedi cynyddu o'i gymharu â'r un cyfnod y llynedd:

Cwynion newydd a gafwyd	1 Ionawr i 31 Awst 2019	1 Ionawr i 31 Awst 2020	% y newid
yr holl gwynion am gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth	1465	1242	-15%
cwynion am Awdurdodau Lleol	602	490	-19%
cwynion Y Cod Ymddygiad	156	168	+8%

O'r cwynion hyn, mae'r canran ohonynt sydd wedi mynd yn eu blaen i gael eu hymchwilio wedi bod yn is o gymharu â'r un cyfnod y llynedd.

Cwynion newydd a gafwyd	% o'r cwynion a aeth yn eu blaen i gael eu hymchwilio	
	1 Ionawr i 31 Awst 2019	1 Ionawr i 31 Awst 2020
yr holl gwynion am gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth	13%	8%
cwynion am Awdurdodau Lleol	4%	3%
cwynion Y Cod Ymddygiad	12%	8%

O ystyried effaith digyffelyb y pandemig ar bob agwedd ar fywyd cyhoeddus yng Nghymru, rydym wedi disgwyl gweld yn ein cwynion mwy o gyfeirio at Covid-19 - naill ai fel y prif bwnc neu fel amgylchiad pwysig.

Fodd bynnag, mae dadansoddiad o'n gwaith achos rhwng mis Ionawr ac Awst eleni yn awgrymu mai cymharol ychydig o gwynion o'r fath a gawsom. Ers mis Ionawr, rydym wedi cau 36 cwyn tebyg am gamweinyddu a methiant gwasanaeth - pob un yn y cam Asesu. Yn llawer o'r achosion hyn, penderfynom fod y gŵyn wedi ei chyflwyno rhy gynnar a chyfeiriom yr achwynydd yn ôl at y corff.

Mae rhai themâu yn y cwynion hyn a allai fod o ddiddordeb i'r Pwyllgor yn cynnwys problemau gyda mynediad at gefnogaeth ariannol i fusnesau; oedi wrth atgyweirio tai; dadlau bod treth y cyngor yn ddyledus ar eiddo gwag; a materion ynglŷn â phaneli apelio rithwir (e.e. o ran derbyniadau ysgolion a phenderfyniadau cynllunio). Fodd bynnag, mae'r nifer isel o gwynion perthnasol hyd yn hyn yn gwneud pethau'n anodd i ni nodi tueddiadau mwy cadarn ar hyn o bryd.

Esboniadau posibl o'r tueddiadau yn ein gwaith achos

Mae'n bosibl bod sawl esboniad i'r tueddiadau hyn. Yng ngoleuni'r pwysau cyfredol ar wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, gwnaethom yn eglur i ddarpar achwynwyr nad ydym yn eu hannog i gyflwyno cwynion dibwys i gyrff cyhoeddus neu i'n swyddfa. Gwnaethom yn eglur hefyd, os yw'r mater yn ddibwys neu bitw a ddim yn cyfyngu'n ormodol ar yr unigolyn, ni fyddwn yn bwrw ymlaen â'r gŵyn; a byddwn yn cymhwyso ein 'prawf lles y cyhoedd' yn llym i sicrhau mai dim ond honiadau difrifol o dorri'r Cod Ymddygiad yr ydym yn ymchwilio iddynt. Gallai'r gostyngiad yn nifer y cwynion yn gyffredinol, yn ogystal â'r gyfran ohonynt sydd wedi datblygu hyd yn hyn i ymchwiliad, adlewyrchu effaith y cyngor hwn.

O ran cwynion y Cod Ymddygiad, gellir priodoli'r nifer uchel o gwynion i glystyrau o gwynion lluosog mewn cysylltiad â dau ddigwyddiad ar wahân yn unig.

Ar yr un pryd, mae gennym hefyd sail i gredu bod rhai Awdurdodau Lleol wedi lleihau mynediad i'w prosesau ymdrin â chwynion yn ystod cyfnod y cyfyngiadau symud. Rydym fel arfer yn disgwyl i achwynwyr ganlyn eu pryderon â'r corff perthnasol cyn cysylltu â'r swyddfa. Os nid yw'r pryderon yn cael eu hystyried yn brydlon gan y cyrff perthnasol gall hyn arwain at oedi cyn y bydd ein swyddfa yn eu derbyn. Trafodwn y materion hyn yn fanylach isod.

Effaith Covid-19 ar brosesau ymdrin â chwynion yr Awdurdodau Lleol

Bydd y Pwyllgor yn ymwybodol ein bod wedi cymryd camau mawr eleni i gychwyn gweithredu ein rôl Awdurdod Safonau Cwynion newydd (CSA). Cyn gynted ag y daeth ein pwerau newydd yn weithredol, gofynnodd ein tîm CSA newydd am ddata chwarterol ar y cwynion y mae Awdurdodau Lleol wedi ymdrin â nhw.

Rhaid inni bwysleisio ein bod wedi darganfod gwahaniaethau mawr yn y modd y mae Awdurdodau Lleol yn cofnodi cwynion ac mewn sawl achos, roedd y data a gyflwynwyd i'r tîm CSA yn anghyflawn. Gan gadw'r cyfyngiadau hyn mewn cof, mae'r data cwynion a gawsom gan Awdurdodau Lleol am chwarter cyntaf 2020/21 (wedi'i addasu ar gyfer ychydig o gyflwyniadau na gafwyd) yn awgrymu, o gymharu â'r un cyfnod y llynedd:

- y gostyngodd cwynion a gofnodwyd gan Awdurdodau Lleol yn sylweddol o oddeutu 4000 yn 2019/20 i oddeutu 2200 yn 2020/21.
- Bod Awdurdodau Lleol wedi cadarnhau'r un canran o gwynion yn fwy neu lai, ond bod y canran a gaewyd o fewn 20 diwrnod gwaith wedi gostwng o 83% y llynedd i 78% eleni.

Mae ein cysylltiadau ag Awdurdodau Lleol yn awgrymu fod y tueddiadau hyn o leiaf yn rhannol oherwydd bod eu prosesau cwynion wedi'u hatal dros dro a/neu staff ymdrin â chwynion yn cael eu hadleoli. Os felly, mae'n bosibl y bydd cyfnod cyfyngiadau symud Covid-19 yn arwain at lif o gwynion hwyr yn cael eu cyflwyno i Awdurdodau Lleol ac ein swyddfa unwaith y bydd y gwasanaethau hyn yn ailgychwyn.

Ein gwaith ag Awdurdodau Lleol yn ystod cyfnod y cyfyngiadau symud

Ers cychwyn cyfnod y cyfyngiadau symud, arhosom mewn cyswllt ag Awdurdodau Lleol a chyrrff eraill yn ein hawdurdodaeth i bennu a allwn ddatblygu cwynion, a sut y gallwn wneud hynny.

Cydnabuom o'r cychwyn y gallai eu gallu i roi gwybodaeth inni gael ei gyfaddawdu oherwydd llai o allu a mabwysiadwyd dull mwy hyblyg gennym o ran ein hamserlenni. Rydym hefyd wedi bod yn fwy hyblyg wrth weithredu Datrysiadau Cynnar, gan ganiatáu i gyrff o fewn ein hawdurdodaeth arwain ar amserlenni ar gyfer gweithredu. Yn ogystal, penderfynom ohirio ein defnydd o Egress (meddalwedd a ddefnyddir i amgryptio negeseuon), oherwydd gwelsom ei fod nid yn unig yn hyrwyddo ein cyfathrebu yn fewnol ond hefyd yn gwneud pethau'n haws i staff y cyrrff o fewn ein hawdurdodaeth i gyrchu ein negeseuon wrth weithio o gartref.

Gwnaethom hefyd annog y cyrrff o fewn ein hawdurdodaeth i reoli disgwyliadau achwynwyr a sefydlu amserlenni realistig o ran eu gallu i ymateb.

Byddwn yn parhau i adolygu'r mesurau hyn a byddwn yn aros yn hyblyg ac yn ymatebol i anghenion darparwyr gwasanaethau cyhoeddus sy'n wynebu pwysau digyffelyb ar hyn o bryd. Ar yr un pryd, rydym yn glir na ddylai'r pandemig ddinistrio safonau gweinyddu da yn ystod cyfnod lle gallai unigolion fod yn fwyaf dibynnol ar wasanaethau cyhoeddus. Byddwn yn parhau i gyfathrebu'r neges hon yn gryf i gyrff o fewn ein hawdurdodaeth.

Sylwadau cloi

Hyderaf y bydd yr ymateb hwn yn ddefnyddiol i chi. Edrychwn ymlaen at ddadansoddi'r tueddiadau yn ein gwaith achos, yn ogystal ag arferion ymdrin â chwynion Awdurdodau Lleol, yn fwy manwl pan ddaw mwy o ddata ar gael. Gobeithiwn allu darparu ymateb diweddar i'r Pwyllgor bryd hynny.

Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau uchod, mae croeso i chi gysylltu ag [REDACTED], ein Pennaeth Polisi [REDACTED]



Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Hydref 2020
