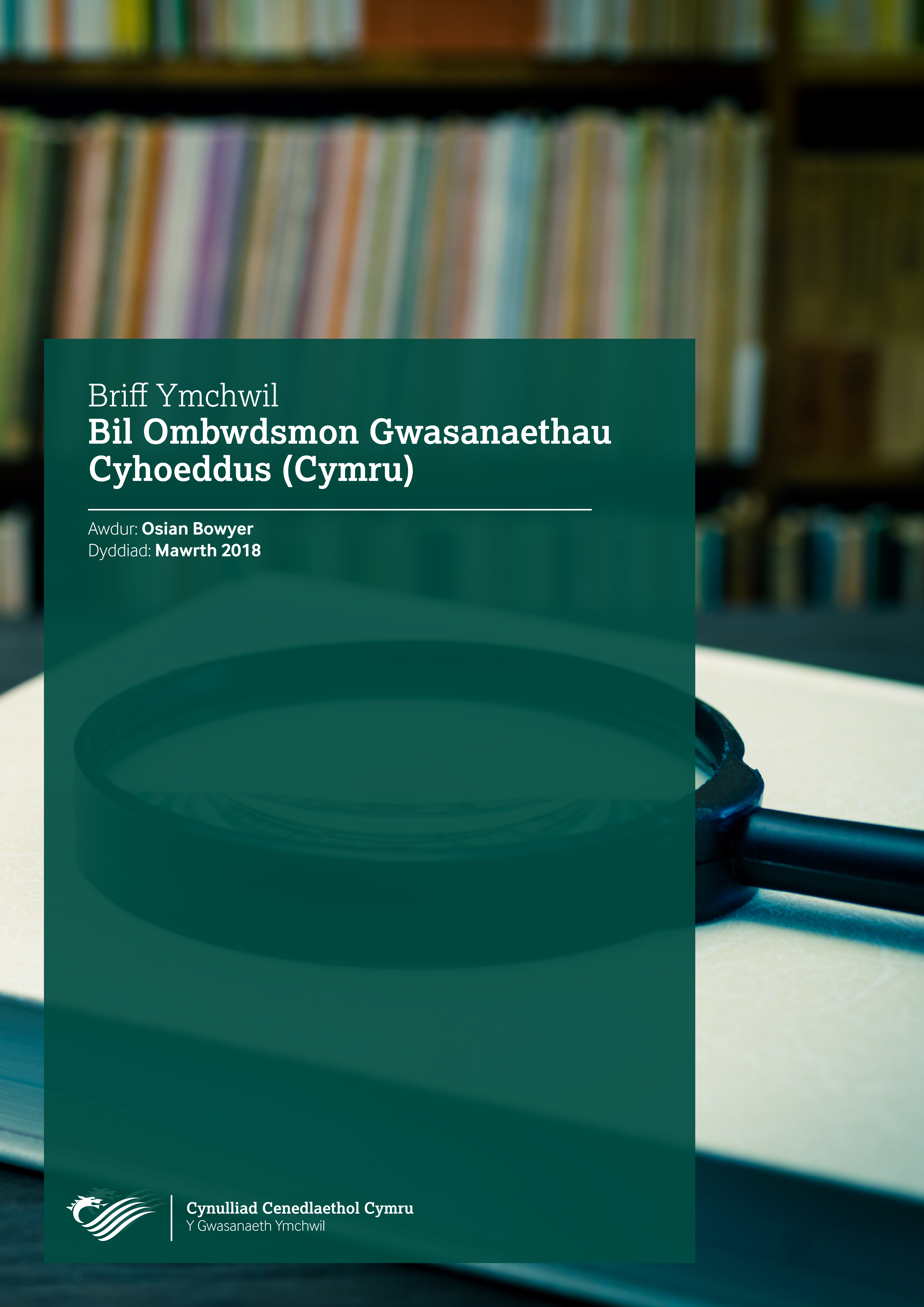

Briff Ymchwil

Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Awdur: **Osian Bowyer**

Dyddiad: **Mawrth 2018**

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Gwasanaeth Ymchwil

Cynulliad Cenedlaethol Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl, i ddeddfu ar gyfer Cymru, i gytuno ar drethi yng Nghymru, ac i ddwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Awdur: **Osian Bowyer**
Dyddiad: **Mawrth 2018**
Rhif Papur: **18-025**

Cysylltwch â ni

Y Gwasanaeth Ymchwil
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Tŷ Hywel
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1NA

: 0300 200 6307
: Osian.Bowyer@Cynulliad.Cymru
: seneddymchwil.blog
: @SeneddYmchwil
: Cynulliad.Cymru/Ymchwil

© Hawlfraint Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2018
Ceir atgynhyrchu testun y ddogfen hon am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng cyn belled ag y caiff ei atgynhyrchu'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol na difrïol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Briff Ymchwil

Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Gwasanaeth Ymchwil

Cynnwys

1. Cyflwyniad 1
2. Y cefndir 2
   - 2.1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 2
   - 2.4 Galwadau am ragor o bwerau 2
   - 2.5 Yr ymchwiliad a'r Bil drafft 3
   - 2.6 Cymhwysedd Deddfwriaethol 3
3. Yr hyn y mae'r Bil yn ceisio'i wneud 5
   - 3.1 Strwythur y Bil 5
   - 3.2 Trosolwg byr o'r pedair darpariaeth newydd allweddol 6
4. Egwyddorion Cyffredinol 9
5. Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun 10
6. Gofynion ynghylch cwyn a wneir neu a atgyfeirir 11
7. Materion y caniateir ymchwilio iddynt 12
8. Gweithdrefnau ymdrin â chwynion 13
9. Rhan 5 – Gofal Cymdeithasol a Gofal Lliniarol 14
10. Strategaeth ar gyfer y Gymraeg 15
11. Goblygiadau Ariannol y Bil 16
    - Materion Cyffredinol 16
    - Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun – Goblygiadau ariannol 17
    - Dulliau derbyn ac atgyfeirio cwynion – Goblygiadau ariannol 18
    - Ymchwilio i lwybrau gofal cyhoeddus/preifat – Goblygiadau ariannol 19
    - Gweithdrefnau ymdrin â chwynion – Goblygiadau ariannol 19
12. Hynt y Bil drwy'r Cynulliad 20
    - Cyfnod 1 20
13. Geirfa 21
    - Termau penodol ar gyfer y Bil 21

1. Cyflwyniad

Bydd Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) yn disodli'r ddeddfwriaeth bresennol sy'n llywodraethu swyddogaethau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2005.

Nod y darpariaethau yn y Bil yw sicrhau ei bod yn **haws cael mynediad** at wasanaethau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon")**.** Gwneir hyn trwy ddileu'r gofynion bod rhaid i gŵyn ddod i law mewn ysgrifen fel y rhagnodir yn Neddf 2005. Mae'r Bil hefyd yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon ymgymryd ag **ymchwiliadau ar ei liwt ei hun** a chyhoeddi **gweithdrefn enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion** i'r awdurdodau rhestredig (fel y'u nodir yn Atodlen 3).

Mae'r Bil yn gwneud darpariaeth benodol i ganiatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio i driniaeth feddygol breifat, gan gynnwys gofal nyrsio, pan dderbyniwyd y driniaeth fel rhan o **lwybr iechyd cyhoeddus/preifat.** Nid yw'r Bil yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon ymchwilio i wasanaethau iechyd preifat ar eu pen ei hunain.

Mae Memorandwm Esboniadol y Bil yn nodi:

> *Mae'r Bil yn gwneud darpariaeth ynghylch swydd yr Ombwdsmon a swyddogaethau'r rôl o ran ymchwilio. Mae'n ei gwneud yn ofynnol hefyd i'r Ombwdsmon gyhoeddi datganiad o egwyddorion ynghylch gweithdrefnau awdurdodau rhestredig ar gyfer ymdrin â chwynion ac yn galluogi'r Ombwdsmon i gyhoeddi gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion.*
>
> *Mae'r Bil hefyd yn sicrhau mynediad i wasanaethau'r Ombwdsmon yn y dyfodol ac yn caniatáu i'w swyddfa ddatblygu canllawiau i ymateb i ddatblygiadau yn y dyfodol, fel newidiadau i ddulliau cyfathrebu electronig a datblygiadau ym maes technoleg.*

Mae nodau polisi allweddol y Bil yn cynnwys:

– gwella cyfiawnder cymdeithasol a chyfle cyfartal;

– amddiffyn y rhai sydd fwyaf agored i niwed;

– bod yn fwy ymatebol i ddinasyddion;

– hybu gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus ac wrth ymdrin â chwynion;

– cyfrannu at gyflawni'r nodau llesiant

2. Y cefndir

2.1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005

Cafodd rôl yr Ombwdsmon ei sefydlu gan **Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 (Deddf 2005).**

Ar hyn o bryd, mae gan yr Ombwdsmon bwerau cyfreithiol i ymchwilio i'r canlynol:

– cwynion gan aelodau'r cyhoedd ynghylch camweinyddu neu fethiant gan wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal annibynnol (megis cartrefi gofal) wrth ddarparu gwasanaethau; ac

– ymchwilio i gwynion y gallai aelodau neu weithwyr llywodraeth leol fod wedi torri cod ymddygiad yr awdurdod.

Gwnaeth Deddf 2005 ddarpariaethau hefyd yn ymwneud â swyddogaethau'r Ombwdsmon. Mae'r swyddogaethau hyn yn cynnwys, ymhlith eraill, bwerau ymchwilio'r Ombwdsmon, ei bwerau i geisio iawndal i bobl sydd wedi cael cam a'r pwerau i roi canllawiau i gyrff cyhoeddus.

2.2 Pwerau a chyfrifoldebau ychwanegol

Ym mis Tachwedd 2014, cafodd pwerau'r Ombwdsmon eu hymestyn i ymdrin â chwynion mewn perthynas â **gofal cymdeithasol a gofal lliniarol yn y sector iechyd preifat**. Mae'r darpariaethau ar gyfer y pwerau estynedig wedi'u nodi yn **Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014**.

Cafodd rôl yr Ombwdsmon mewn perthynas â chwynion Cod Ymddygiad ei diwygio hefyd o fis Ebrill 2016 ymlaen o ganlyniad i **Orchymyn Awdurdodau Lleol (Cod Ymddygiad Enghreifftiol) (Cymru) (Diwygio) 2016** a **Rheoliadau Llywodraeth Leol (Pwyllgorau Safonau, Ymchwiliadau, Gollyngiadau ac Atgyfeirio) (Cymru) (Diwygio) 2016**.

2.3 Craffu ac atebolrwydd yr Ombwdsmon

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth, ac mae'n **atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru**. Penodir yr Ombwdsmon am gyfnod o saith mlynedd.

Mae'n ofynnol i'r Ombwdsmon lunio 'Amcangyfrifon' ar gyfer pob blwyddyn ariannol, gan nodi'r adnoddau y mae eu hangen er mwyn cyflawni ei swyddogaethau statudol. Mae ystyriaethau ariannol ei swyddfa yn destun gwaith craffu gan **Bwyllgor Cyllid** y Cynulliad. Cyllideb yr Ombwdsmon ar gyfer 2018-19 yw **£4.48 miliwn** (Gwariant adnoddau net).

Mae'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau yn craffu ar waith yr Ombwdsmon yn fwy cyffredinol, gan gynnwys craffu ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yr Ombwdsmon.

2.4 Galwadau am ragor o bwerau

Yn ôl y Memorandwm Esboniadol, barnwyd bod Deddf 2005 yn batrwm o ddeddfwriaeth ar gyfer ombwdsmyn yn gyffredinol, nid yn unig yn y Deyrnas Unedig, ond yn rhyngwladol. Yn 2013, ysgrifennodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2007-2014, Peter Tyndall, at Gadeirydd Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol y Pedwerydd Cynulliad yn nodi'r newidiadau y credai eu bod yn ofynnol yn Neddf 2005, a chyfeiriodd at y rhain yn ystod **sesiwn graffu ar ei Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2012-13**:

the legislation in Wales was groundbreaking when it was introduced, and it remains close to the forefront, but 2015 will be the tenth anniversary of that legislation and things have moved on.

We have talked about privatisation, and there are issues around jurisdiction that need to be addressed… there is a need to make sure that there is a comprehensive range of public services that you can complain about. There are also other areas of jurisdiction such as private healthcare where there is no independent redress. I do not think that the state should pay for it.

Dywedodd y Gweinidog Llywodraeth Leol a Busnes y Llywodraeth ar y pryd, Lesley Griffiths AC, fod yr Ombwdsmon wedi codi pwyntiau gwerthfawr. Er hynny, nododd hefyd fod angen ystyriaeth a thrafodaeth fanwl, a fyddai'n gofyn cyfraniad gan yr Ombwdsmon dilynol.

2.5 Yr ymchwiliad a'r Bil drafft

Ar 21 Ionawr 2015, daeth yr Ombwdsmon i gyfarfod o'r Pwyllgor Cyllid i drafod cynigion ynghylch ymestyn ei bwerau. Cyflwynwyd pum cynnig allweddol i'w hystyried gan y Pwyllgor, sef:

– Pwerau ar ei liwt ei hun

– Cwynion llafar

– Ymdrin â chwynion ar draws y gwasanaethau cyhoeddus

– Ehangu'r awdurdodaeth – y sector iechyd preifat

– Cysylltiadau â'r llysoedd

Yn dilyn sesiwn y Pwyllgor, cytunodd y Pwyllgor Cyllid y byddai'n cynnal ymchwiliad: **Ystyried Pwerau: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**, a ofynnod am farn y rhanddeiliaid a'r cyhoedd, yn ogystal â barn Gweinidogion Cymru. Cyhoeddodd Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad ei **adroddiad** a'i argymhellion ym mis Mai 2015. Dywedodd y Pwyllgor ei fod wedi'i berswadio gan y dystiolaeth y dylai pwerau'r Ombwdsmon gael eu diwygio.

Rhwng mis Hydref 2015 a mis Ionawr 2016, **ymgynghorodd Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad** ar **Fil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) drafft**. Yn ei **adroddiad** ym mis Mawrth 2016, argymhellodd y Pwyllgor y dylid cyflwyno Bil cyn gynted ag y byddai modd yn y Pumed Cynulliad.

Ar 2 Hydref 2017, cyflwynodd y Pwyllgor Cyllid **Fil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru).**

2.6 Cymhwysedd Deddfwriaethol

Yn ôl y Memorandwm Esboniadol, 'mae gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru ('y Cynulliad') y cymhwysedd deddfwriaethol i wneud y darpariaethau yn y Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) ('y Bil') yn unol â Rhan 4 o Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006'. Mae rhagor o fanylion ynglŷn â chymhwysedd deddfwriaethol i'w gweld ar dudalen 6 o'r **Memorandwm Esboniadol**.

Gofynnodd y Pwyllgor Materion Cyfansoddiadol a Deddfwriaethol (CLAC) am eglurhad ar gwestiwn cymhwysedd wrth iddo graffu ar y Bil. Atebodd yr Aelod sy'n Gyfrifol am y Bil ei fod, fel yr oedd pethau,

yn hyderus bod y Bil o fewn cymhwysedd deddfwriaethol y Cynulliad. Wrth ymateb i Gadeirydd CLAC ar gymhwysedd deddfwriaethol a Deddf Cymru 2017, dywedodd:

> *Rydw i'n hyderus iawn bod y Bil o fewn cymhwysedd deddfwriaethol y Cynulliad ar hyn o bryd, ond rydych chi'n iawn, wrth gwrs, i dynnu sylw at y ffaith bod y cymhwysedd deddfwriaethol yna yn newid gyda Deddf 2017. Mae'r Bil yn seiliedig ar y Ddeddf blaenorol yn 2005, ond yn fwy seiliedig, wrth gwrs, ar Atodlen 7 i Ddeddf Cymru 2006, ac felly yn ymwneud â'r ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus yn y ffordd yna. Pe na bai'r Bil yma ddim yn mynd heibio'r pwynt rydych chi'n sôn amdano, sef y pwynt cut-off, fel petai, ar gyfer y cymhwysedd newydd, byddai hynny yn codi rhai cwestiynau ynglŷn â chymhwysedd y Bil yn ei ffurf presennol a byddai rhaid adolygu'r Bil yng ngoleuni hynny. Ond rydw i'n hyderus iawn bod y Bil, yn ei ffurf presennol, yn dod o fewn cymhwysedd presennol y Cynulliad fel y mae hi ar hyn o bryd.*

3. Yr hyn y mae'r Bil yn ceisio'i wneud

3.1 Strwythur y Bil

Mae i'r Bil saith rhan. Mae cyfran sylweddol o'r Bil yn **ailddatgan** deddf bresennol, sef **Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005**, er bod rhai adrannau wedi'u haddasu'n sylweddol.

Mae tabl o ddeilliannau i'w weld ar **dudalennau 41-44 o'r Memorandwm Esboniadol** a hwnnw'n dadansoddi fesul adran pa adrannau sydd wedi newid a pha rai sy'n cael eu hailddatgan o Ddeddf 2005. Mae meysydd allweddol y Bil wedi'u nodi isod:

Rhan 1: yn rhoi trosolwg o'r darpariaethau yn y Bil.

Rhan 2: yn darparu ar gyfer parhad rôl yr Ombwdsmon.

Rhan 3: yn nodi pwerau a gweithdrefnau'r Ombwdsmon i ymchwilio i awdurdodau rhestredig (yn Atodlen 3). Mae cyfran sylweddol o Ran 3 yn ailddatganiad o Ddeddf 2005, er bod rhai adrannau wedi'u haddasu'n helaeth. Mae adrannau 19 a 24 yn **newydd** at ddibenion y Bil hwn.

Mae'r darpariaethau allweddol yn Rhan 3 yn cynnwys:

- Adran 4: yn darparu'r pŵer i'r Ombwdsmon ymchwilio ar ei liwt ei hun.
- Adran 5: yn nodi meini prawf ar gyfer ymchwiliadau ar ei liwt ei hun
- Adrannau 8 a 9: yn gwneud darpariaeth ar gyfer gofynion ar gyfer derbyn cwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.
- Adran 10: yn nodi'r hyn y gall yr Ombwdsmon ymchwilio iddo yn ddarostyngedig i eithriadau penodol yn adrannau 11 i 13.
- Adran 19: yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon **fynnu costau** gan ddarparwr gwasanaethau iechyd preifat os yw'r darparwr wedi rhwystro'r Ombwdsmon wrth iddo gyflawni eu swyddogaethau.
- Adran 24: yn ymwneud â chamau ar ôl cael adroddiad ynghylch ymchwiliad i ddarparwr gwasanaethau iechyd preifat

Rhan 4: yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon osod safonau ac arferion da wrth ymdrin â chwynion.

- Adran 35: yn gosod gofyniad ar yr Ombwdsmon i gyhoeddi datganiad o egwyddorion sy'n ymwneud â gweithdrefnau ymdrin â chwynion (CHPs).
- Adran 36: yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon gyhoeddi CHPs enghreifftiol, ac yn caniatáu ar gyfer gwahanol enghreifftiau at wahanol ddibenion.

Rhan 5: yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon ymchwilio i ofal cymdeithasol a gofal lliniarol. Mae'r rhan hon o'r Bil yn ailddatgan yn bennaf ddarpariaethau Deddf 2005 ond gyda diwygiadau.

Rhan 6: yn ymwneud â sut y dylai'r Ombwdsmon weithio gydag ombwdsmyn, rheoleiddwyr, comisiynwyr a chynghorwyr statudol eraill. Mae hefyd yn darparu ar gyfer gweithio gydag Archwilydd Cyffredinol Cymru.

Rhan 7: yn darparu ar gyfer nifer o faterion cyffredinol, gan gynnwys paratoi a chyhoeddi strategaeth ar gyfer y Gymraeg ynghyd â darpariaeth ar gyfer adolygu'r Ddeddf o fewn pum mlynedd ar ôl cael y Cydsyniad Brenhinol.

Atodlen 1: yn nodi materion ynglŷn â phenodi'r Ombwdsmon a swyddfa'r Ombwdsmon ac mae'n ailddatganiad o Atodlen 1 i Ddeddf 2005 gydag addasiadau.

Atodlen 2: yn ymwneud â materion sydd wedi'u heithrio ac yn ailddatgan Atodlen 2 i Ddeddf 2005 gydag addasiadau.

Atodlen 3: yn rhestru'r awdurdodau y gall yr Ombwdsmon ymchwilio iddynt. Mae'n ailddatgan Deddf 2005 ond gydag addasiadau.

Dogfennau sy'n cyd-fynd â'r Bil

Cyhoeddodd y Pwyllgor Cyllid Femorandwm Esboniadol ochr yn ochr â'r Bil. Mae hwn yn cynnwys Asesiad Effaith Rheoleiddiol (RIA), sy'n manylu ar y dewisiadau polisi a ystyriwyd a'r costau a'r manteision cysylltiedig a geid drwy wneud y ddeddfwriaeth.

3.2 Trosolwg byr o'r pedair darpariaeth newydd allweddol

Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun

Ar hyn o bryd, dim ond os oes cwyn wedi'i gwneud iddo neu wedi'i hatgyfeirio ato yn y modd priodol y caiff yr Ombwdsmon ymchwilio iddi. Gan hynny, ni chaiff yr Ombwdsmon gychwyn ymchwiliad heb gael cwyn yn gyntaf.

Mae'r Bil yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun, gan osgoi'r gofyniad bod rhaid i gŵyn gael ei gwneud yn gyntaf. Er hynny, mae meini prawf penodol ar wyneb y Bil y mae'n rhaid eu bodloni cyn y gall ymchwiliad ar ei liwt ei hun fynd rhagddo.

Mae adran 5 yn nodi'r meini prawf ar gyfer ymchwiliadau ar ei liwt ei hun. Rhaid i'r Ombwdsmon fod yn fodlon bod ymchwiliad o'r fath er budd y cyhoedd. Yn ychwanegol, rhaid bodloni un o'r meini prawf canlynol hefyd:

- Bod person hyglwyf neu berson dan anfantais yn debygol o ddioddef anghyfiawnder neu galedi; neu
- Rhaid i'r ymchwiliad fod yn ymwneud â methiant systemig a all achosi i rywun ddioddef anghyfiawnder neu galedi (wrth benderfynu ar y maen prawf hwn, rhaid i'r Ombwdsmon roi sylw i unrhyw gwynion y mae wedi'u cael).

Wrth gynnal ymchwiliad ar ei liwt ei hun, byddai'n ofynnol i'r Ombwdsmon baratoi cynnig ymchwilio a'i gyflwyno i'r awdurdodau rhestredig (gweler Atodlen 3) y byddai'n ymchwilio iddynt.

Ceir gofynion hefyd yn y Bil i'r Ombwdsmon ymgynghori a chydweithredu ag ombwdsmyn, comisiynwyr, rheoleiddwyr a chynghorwyr statudol eraill (gweler adrannau 64-67 o'r Bil). Disgwylid i'r Ombwdsmon ymgynghori â'r cyrff hyn wrth gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

Er hynny, yr Ombwdsmon yn unig biau benderfynu a ddylid bwrw ymlaen ag ymchwiliad ar ei liwt ei hun ai peidio.

Gofynion ynghylch cwyn a wneir i'r Ombwdsmon neu a atgyfeirir ato

Gwnaeth Deddf 2005 ddarpariaeth benodol ynghylch cyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon. Y gofynion presennol yw:

(a) Rhaid i'r gŵyn **gael ei gwneud mewn ysgrifen;**

(b) Rhaid i'r gŵyn gael ei gwneud i'r Ombwdsmon **cyn diwedd y cyfnod o flwyddyn** sy'n dechrau ar y diwrnod y cafodd y person a dramgwyddwyd ei hysbysu gyntaf am y materion a honnir yn y gŵyn.

Mae Deddf 2005 yn cynnwys pwerau dewisol (adran 2(4)) sy'n caniatáu i'r Ombwdsmon dderbyn cwyn sy'n dod i law heblaw mewn ysgrifen, er enghraifft, cwyn lafar. Er hynny, mae hyn yn gadael y penderfyniad a ddylid derbyn cwyn neu beidio i ddisgresiwn yr Ombwdsmon yn unig.

Mae'r Bil, fel y mae, yn dileu'r gofyniad bod rhaid i gwynion gael eu gwneud mewn ysgrifen. Yn hytrach, rhaid i gwynion fod ar ffurf a chynnwys gwybodaeth a bennir gan yr Ombwdsmon mewn canllawiau. Rhaid i'r Ombwdsmon gyhoeddi canllawiau o'r fath. Does dim gofynion eraill yn y Bil sy'n ymwneud â datblygu'r canllawiau, er enghraifft, gofyniad i'r Ombwdsmon ymgynghori cyn eu cyhoeddi.

Mater i'r Ombwdsmon fydd penderfynu a yw'r canllawiau yn pennu y gall cwyn gael ei gwneud ar lafar. Os byddant yn gwneud hynny, mae adran 8(4) i (9) o'r Bil yn nodi gofynion ychwanegol mewn perthynas â derbyn cwynion llafar, sy'n cynnwys cadw cofrestr o gwynion llafar.

Materion y caniateir ymchwilio iddynt

Mae Adran 10 o'r Bil yn nodi'r hyn y mae gan yr Ombwdsmon hawl i ymchwilio iddo (yn ddarostyngedig i'r eithriadau y darperir ar eu cyfer adrannau 11-14). Y newid mwyaf arwyddocaol yn y ddarpariaeth hon o'i chymharu â Ddeddf 2005 yw ei bod yn caniatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio i rai materion fel y maent yn ymwneud â **gwasanaethau iechyd preifat.** Mae'r Bil yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon ymchwilio i gŵyn lle mae claf wedi cael gofal iechyd preifat fel rhan o **lwybr gofal cyhoeddus/preifat.** Gall y driniaeth breifat ddigwydd ar unrhyw adeg yn y llwybr gofal.

Ar hyn o bryd, dim ond i driniaeth lle mae'r **GIG wedi comisiynu gofal iechyd preifat** y caiff yr Ombwdsmon ymchwilio. Byddai'r newidiadau y darperir ar eu cyfer yn y Bil yn caniatáu i gŵyn gael ei hystyried pe bai'r unigolyn wedi comisiynu ei ofal iechyd preifat ei hun, ond bod y gofal hwnnw'n cynnwys elfennau preifat a chyhoeddus o ofal iechyd. **Nid yw'r Bil yn darparu pŵer i ymchwilio i ddarparwyr gofal iechyd preifat yn unig,** sy'n parhau y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

Mae adran 19 o'r Bil yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon fynnu costau oddi wrth ddarparwyr gofal iechyd preifat, ond dim ond pan fo darparwr gofal iechyd preifat, ym marn yr Ombwdsmon, **wedi rhwystro'r Ombwdsmon wrth iddo gyflawni eu dyletswyddau**.

Mae adran 24 yn darparu bod rhaid i'r awdurdodau rhestredig roi sylw i adroddiad gan yr Ombwdsmon ac unrhyw gamau dilynol a gymerir gan y darparwr gwasanaeth iechyd preifat dan sylw pan fyddant yn penderfynu a ddylid ymrwymo i gontract gwasanaethau gyda'r darparwr hwnnw neu beidio.

Gweithdrefnau ymdrin â chwynion

Mae Rhan 4 o'r Bil yn cyflwyno pwerau i'r Ombwdsmon gyhoeddi datganiad o egwyddorion a gosod gweithdrefnau o ran ymdrin â chwynion i'r awdurdodau rhestredig. Bydd y datganiad o egwyddorion yn sail i'r weithdrefn enghreifftiol statudol ar gyfer ymdrin â chwynion. Mae gweithredu'r weithdrefn

statudol ar gyfer ymdrin â chwynion (CHP) yn dibynnu felly ar ddatblygu, cymeradwyo ac wedyn cyhoeddi'r datganiad o egwyddorion.

Mae adrannau 36-41 yn gwneud darpariaethau penodol ynghylch cyhoeddi gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion i'r awdurdodau rhestredig, ynghyd ag esemptiadau o ran pryd na ddylai CHP fod yn gymwys. Mae Adran 41(2) yn dweud **nad yw** cyfeiriadau at awdurdodau rhestredig, neu at awdurdodau rhestredig penodol, yn cynnwys cyfeiriadau at ddarparwyr gwasanaethau iechyd preifat.

Mae'r Memorandwm Esboniadol sy'n cyd-fynd â'r Bil yn nodi bod polisi cwynion enghreifftiol eisoes yn bodoli yng Nghymru, sy'n anelu at sicrhau mwy o gysondeb wrth ymdrin â chwynion ar draws y gwasanaethau cyhoeddus. Er hynny **mater gwirfoddol yw mabwysiadu'r weithdrefn enghreifftiol ac mae hyn yn anghyson ar draws y sector cyhoeddus.**

4. Egwyddorion Cyffredinol

Yn ôl y Memorandwm Esboniadol, mae'r Bil yn ceisio gwella mynediad at gyfiawnder a galluogi'r Ombwdsmon i fod yn fwy ymatebol i'r dinesydd.

Roedd y rhanddeiliaid **yn gyffredinol yn gefnogol i egwyddorion cyffredinol y Bil**, a chanmolodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon y Pwyllgor Cyllid am ei ymagwedd arloesol er mwyn sicrhau bod y diwygiadau yn neddfwriaeth yr Ombwdsmon arfaethedig yng Nghymru yn adlewyrchu diwygiadau tebyg sydd eisoes wedi'u rhoi ar waith yng Ngogledd Iwerddon a'r Alban.

Er gwaethaf cefnogaeth i egwyddorion cyffredinol y Bil, cododd rhai rhanddeiliaid bryderon penodol ynglŷn ag agweddau penodol ar y pwerau newydd arfaethedig, ynghyd â rhai pryderon ynghylch goblygiadau ariannol y Bil.

Roedd rhai o'r pryderon allweddol yn ymwneud â'r **dyblygu rolau posibl** gyda rheoleiddwyr eraill, gan ychwanegu eto byth at dirwedd reoleiddiol sydd eisoes yn gymhleth; pryderon ynghylch sut y gallai'r darpariaethau weithio'n ymarferol; a phryderon ynghylch **baich y gost** a fyddai'n disgyn ar gyrff cyhoeddus.

Dywedodd Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid fod Llywodraeth Cymru'n **hapus i gefnogi dwy o'r darpariaethau newydd allweddol yn y Bil** (darpariaethau yn ymwneud â gofynion ynghylch gwneud cwyn a materion y gellir ymchwilio iddynt). Er hynny, roedd Llywodraeth Cymru **yn gohirio'i safbwynt** ar y ddwy brif ddarpariaeth newydd arall.

Roedd yr Aelod sy'n Gyfrifol am y Bil yn gryf o'r farn nad oedd y Bil yn newid rôl yr Ombwdsmon yn sylfaenol, ac y byddai'r darpariaethau yn y Bil yn arwain at welliannau i wasanaethau cyhoeddus a mynediad at gyfiawnder.

Safbwynt y Pwyllgor

Mae'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau **yn cefnogi egwyddorion cyffredinol y Bil.**

Mae'r Pwyllgor o'r farn y bydd y Bil yn cyflawni'r bwriadau polisi a nodir yn y Memorandwm Esboniadol yn fras. Er hynny, mae'r Pwyllgor hefyd yn dymuno gweld gwelliannau yn cael eu cyflwyno yng Nghyfnod 2, ynghyd â gwaith ychwanegol ar yr RIA. Ar ôl i hynny gael ei wneud, dylai Llywodraeth Cymru osod y penderfyniad ariannol angenrheidiol.

5. Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun

Bwriedir i'r ddarpariaeth ynghylch ymchwiliadau ar ei liwt ei hun alluogi'r Ombwdsmon i ymgymryd ag ymchwiliadau heb i gŵyn gael ei gwneud neu ei hatgyfeirio yn y modd priodol. Dim ond ar ôl i feini prawf penodol gael eu bodloni y gall ymchwiliad ar ei liwt ei hun fynd rhagddo. Rhaid i'r Ombwdsmon fod yn fodlon ei bod **er budd y cyhoedd** i ymchwiliad gael ei gynnal, ac mae'n rhaid bodloni meini prawf penodol hefyd (gweler 3.2 Trosolwg byr o'r pedair darpariaeth newydd allweddol).

Yn gyffredinol, roedd y rhanddeiliaid yn gefnogol i'r cynnig, er bod gan rai bryderon penodol ynghylch materion gweithredol. **Y pryder mwyaf arwyddocaol ymhlith y rhanddeiliaid o bosibl oedd y risg bosibl o gymhlethdod pellach a dyblygu gwaith gyda rheoleiddwyr a chomisiynwyr eraill.** Nododd Cydffederasiwn y GIG:

> *Where there are concerns about significant service failure, which is a matter of public interest, then investigations should be carried out. In deciding whether such investigations should be conducted by the Ombudsman or another organisation, such as HIW or CSSIW, our concern would be to avoid any duplication with other regulatory bodies who already have a remit to undertake investigations.*

Er gwaethaf pryderon ynghylch yr hyn a gafodd ei alw'n 'crowded regulatory landscape', roedd y rheoleiddwyr eu hunain o'r farn bod y ddarpariaeth ar gyfer ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn ymarferol, ar yr amod bod yna linellau cyfathrebu clir a chydweithredu rhwng cyrff cyhoeddus.

Nododd Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid yn ei dystiolaeth ysgrifenedig y **byddai Llywodraeth Cymru yn gohirio'i safbwynt ar y ddarpariaeth hon, ac y byddai'n ystyried barn y Pwyllgor cyn cymryd safbwynt.** Er hynny, cydnabu'r Ysgrifennydd Cabinet y mesurau diogelu sydd eisoes ar gael yn y Bil, yn benodol y ddarpariaeth i'r Gweinidogion gyflwyno rheoliadau i ddiwygio meini prawf. **Nododd hefyd ei fod yn credu bod y mesurau diogelu yn ddigonol, ond bod y Gweinidogion yn dymuno gweld sut mae'r darpariaethau'n gweithio'n ymarferol.**

Atseiniodd yr Ysgrifennydd Cabinet bryderon tebyg hefyd a fynegwyd gan y rhanddeiliaid ynghylch y risg y byddai'r darpariaethau yn y Bil yn creu cymhlethdod ychwanegol mewn tirwedd reoleiddio a oedd eisoes yn gymhleth. Er hynny, nododd yr Ysgrifennydd Cabinet hefyd fod gan yr Ombwdsmon y fantais ei fod yn goruchwylio ystod o feysydd polisi nad oedd rheoleiddwyr eraill yn eu goruchwylio.

Mae'r Aelod Cyfrifol o'r farn y byddai'r ddarpariaeth yn helpu i gryfhau cadernid y gwaith trin cwynion, gan arwain at welliannau mewn gwasanaethau i'r cyhoedd. Mae'r pŵer newydd i ymchwilio ar ei liwt ei hun yn ychwanegol at swyddogaeth graidd swydd yr Ombwdsmon, sef ymdrin â chwynion. Mae'r meini prawf sydd i'w bodloni cyn y gellir cynnal ymchwiliad yn sicrhau nad yw'r pŵer hwn yn "siec wag" i newid rôl sylfaenol yr Ombwdsmon.

Safbwynt y Pwyllgor

Mae'r Pwyllgor yn cydnabod y bydd i'r pwerau newydd fanteision i'r dinasyddion unigol sy'n wynebu anghyfiawnder ac o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus yn ehangach. Cafodd y Pwyllgor ei sicrhau gan yr Aelod Cyfrifol wrth graffu ar y Bil fod rolau yr Ombwdsmon a'r rheoleiddwyr yn wahanol iawn, a'u bod yn edrych ar fater o ddau safbwynt cwbl wahanol.

Er hynny, roedd y Pwyllgor yn dymuno lleihau'r risg o ddyblygu, gan **argymell y dylid cyflwyno newidiadau yng Nghyfnod 2 i'w gwneud yn ofynnol i'r Ombwdsmon ymgynghori â rheoleiddwyr cyn cychwyn ar ymchwiliad ar ei liwt ei hun.**

6. Gofynion ynghylch cwyn a wneir neu a atgyfeirir

Mae'r darpariaethau yn y Bil yn ceisio gwella mynediad dinasyddion at wasanaethau'r Ombwdsmon. Mae'r Bil hefyd yn ceisio diogelu mynediad yn y dyfodol a chaniatáu i'r Ombwdsmon ymateb i ddatblygiadau yn y dyfodol, megis newidiadau yn natur cyfathrebu digidol.

Er hynny, cwestiwn cwynion llafar a gafodd y sylw mwyaf yn ystod y gwaith craffu ar y Bil. Er bod gan yr Ombwdsmon bŵer ar hyn o bryd i dderbyn cwynion llafar, mater ar gyfer disgresiwn yr Ombwdsmon yw derbyn y gŵyn ai peidio.

Roedd yr Ombwdsmon yn glir bod angen newid, yn enwedig i sicrhau bod dinasyddion ag anawsterau llythrennedd a'r rhai mwyaf difreintiedig yn gallu cael mynediad at wasanaethau'r Ombwdsmon.

Yn gyffredinol, roedd y rhanddeiliaid o blaid y newid, gan nodi ei fod yn dileu rhwystr sy'n atal y rhai mwyaf difreintiedig rhag cael mynediad at gyfiawnder. Tanlinellodd rhai rhanddeiliaid bryderon penodol ynghylch materion gweithredol, yn enwedig ynghylch y proses o ddilysu cwyn a geid ar lafar.

Nododd Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid fod Llywodraeth Cymru yn fodlon cefnogi'r darpariaethau yn y Bil ar y mater hwn, gan nodi bod yna ddulliau diogelu i sicrhau nad yw cwynion llafar yn dod yn ddewis ar sail cyfleuster yn hytrach nag angen.

Siaradodd yr Aelod Cyfrifol â'r Pwyllgor am rai o'r pryderon gweithredol a allai godi wrth ymestyn y ffurf ar gyfer derbyn cwyn. Roedd yr Aelod yn glir bod y Bil yn lle ar gyfer "egwyddorion a phŵer", a bod penderfyniadau ynglŷn â gweithdrefnau a gweinyddiaeth yn faterion i'r Ombwdsmon eu nodi mewn canllawiau.

Safbwynt y Pwyllgor

Mae'r Pwyllgor yn cefnogi ehangu pwerau'r Ombwdsmon i dderbyn cwynion llafar fel rhan o'r drefn, ynghyd â diogelu'r ddeddfwriaeth at y dyfodol o safbwynt datblygiadau mewn technoleg. Serch hynny, roedd y Pwyllgor o'r farn bod yna gyfleoedd i dynhau'r darpariaethau yn y Bil ymhellach.

Mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai'r Aelod Cyfrifol gyflwyno gwelliannau yng Nghyfnod 2 fel bod adran 8(9) yn ei gwneud yn ofynnol i'r Ombwdsmon gadw cofrestr o'r holl gwynion sy'n dod i law, nid cwynion llafar yn unig.

Mae'r Pwyllgor hefyd yn argymell bod yr Ombwdsmon yn myfyrio ar dystiolaeth sy'n dod i law ynglŷn â materion gweithredol, megis gweithdrefnau dilysu ar gyfer cwynion llafar.

7. Materion y caniateir ymchwilio iddynt

Mae'r Bil yn gwneud darpariaeth i ganiatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio i'r elfen gofal iechyd preifat mewn triniaeth a dderbynnir ac a gomisiynir gan y dinesydd. Yn flaenorol, dim ond lle'r oedd y GIG wedi comisiynu'r gwasanaeth hwnnw y gallai'r Ombwdsmon ymchwilio i wasanaethau iechyd gofal preifat.

Er hynny, dim ond i'r elfen gofal iechyd preifat o'r driniaeth a dderbynnir fel rhan o **lwybr cyhoeddus/preifat** y caiff yr Ombwdsmon ymchwilio. Gall y driniaeth breifat ddigwydd ar unrhyw adeg ar hyd y llwybr gofal. Nid yw'r Bil yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon ymchwilio i ofal preifat yn unig, sy'n parhau y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

Yn gyffredinol, roedd y rhanddeiliaid yn gefnogol i'r ddarpariaeth hon. Rhychwantai'r gefnogaeth y sectorau gofal iechyd cyhoeddus a phreifat. Mae'r gefnogaeth i'r ddarpariaeth yn deillio o natur newidiol darpariaeth y gwasanaethau cyhoeddus, sy'n fwyfwy integredig ac yn croesi nifer o ddarparwyr ar draws sectorau. Nododd Cymdeithas Gofal Iechyd Annibynnol Cymru (WIHA) ei bod yn bosibl na fyddai cleifion yn sylweddoli eu bod wedi croesi gwahanol ffiniau yn ystod eu triniaeth gofal iechyd.

Nododd yr Ombwdsmon fod y system bresennol yn dilyn y sector yn hytrach na'r dinesydd, a all arwain at oedi annerbyniol i'r dinesydd wrth ymchwilio i'w gŵyn.

Dywedodd yr Aelod Cyfrifol fod y ddarpariaeth yn cau bwlch amlwg yn hytrach nag ymestyn pwerau'r Ombwdsmon, a bod y pwerau wedi'u llunio'n dynn iawn.

Safbwynt y Pwyllgor

Mae'r Pwyllgor yn **cefnogi'r darpariaethau** yn y Bil a fydd yn caniatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio i'r elfen breifat o ofal lle cafodd y driniaeth ei derbyn fel rhan o lwybr gofal iechyd cyhoeddus/preifat.

8. Gweithdrefnau ymdrin â chwynion

Mae Rhan 4 o'r Bil yn rhoi pwerau newydd i'r Ombwdsmon gyhoeddi datganiad o egwyddorion mewn perthynas â gweithdrefnau ymdrin â chwynion, ynghyd â chyhoeddi gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion (CHP) i'r awdurdodau rhestredig.

Roedd y rhanddeiliaid ar y cyfan yn cefnogi'r darpariaethau yn y Bil, ond roedd gan rai amheuon ynghylch agweddau penodol ar y pŵer newydd, ac roedd Cydffederasiwn y GIG yn anghytuno â'r ddarpariaeth yn Rhan 4. Roedd prif bryderon Cydffederasiwn y GIG yn ymwneud â'r ffaith bod yna weithdrefnau ynglŷn ag ymdrin â chwynion wedi'u hymgorffori ar hyn o bryd yn y sector iechyd. Mae ***Gweithio i Wella*** yn ganllawiau anstatudol sy'n deillio o **Reoliadau Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud Iawn) (Cymru) 2011**.

Dywedodd yr Ysgrifennydd Cabinet wrth y Pwyllgor fod gan Lywodraeth Cymru feddwl agored ynghylch y ddarpariaeth newydd ynglŷn â gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion. Er hynny, roedd hefyd yn rhannu pryderon tebyg i Gydffederasiwn y GIG y gallai'r darpariaethau yn y rhan hon o'r Bil wrth-ddweud egwyddorion a osodwyd eisoes gan y ddeddfwrfa trwy gyfrwng deddfiadau a oedd eisoes yn bod.

Dywedodd yr Aelod Cyfrifol y byddai'r ddarpariaeth yn sicrhau mwy o gysondeb ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru. Er hynny, cydnabu y gallai'r Bil gael ei egluro er mwyn sicrhau na allai'r ddeddfwriaeth bresennol gael ei threchu gan y Bil hwn, nad oedd yn rhan o fwriad y Bil.

Safbwynt y Pwyllgor

Mae'r Pwyllgor o'r farn bod y darpariaethau yn y Bil mewn perthynas â gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion yn gymesur â'r manteision canfyddedig. Gan hynny, mae'r Pwyllgor **yn cefnogi'r cynnig** yn y Bil. Dywedodd y Pwyllgor:

> *Yn ein barn ni, bydd hyn yn arwain at well cyfiawnder a datrysiad cynharach i achwynwyr, ac o ganlyniad, bydd llai o gwynion yn cael eu cyflwyno i awdurdodau rhestredig ac i swyddfa'r Ombwdsmon yn gyffredinol.*

O ran y materion a godwyd gan Gydffederasiwn y GIG, argymhellodd y Pwyllgor y dylai'r Aelod Cyfrifol gyflwyno gwelliannau yng Nghyfnod 2 i sicrhau y **gwneir lwfans priodol ar gyfer y canllawiau anstatudol presennol mewn perthynas â gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion.**

9. Rhan 5 – Gofal Cymdeithasol a Gofal Lliniarol

Mae Rhan 5 o'r Bil yn gwneud darpariaeth i'r Ombwdsmon ymchwilio i ddarparwyr gwasanaethau gofal cymdeithasol a gofal lliniarol. Mae Deddf 2005 yn darparu cyfundrefn annibynnol ar gyfer ymchwilio gan yr Ombwdsmon i gwynion ynghylch gofal cymdeithasol a gofal lliniarol. Cafodd awdurdodaeth yr Ombwdsmon yn hyn o beth ei ymestyn drwy ddiwygiadau a fewnosodwyd gan **Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014**. Mae'r Bil i bob pwrpas yn ailddatgan y darpariaethau yn Neddf 2005, er ei fod wedi'i addasu i adlewyrchu'r newidiadau a wnaed i Ran 3 o'r Bil.

Ni allai'r rhanddeiliaid a fynegodd farn ar Ran 5 o'r Bil weld rheswm pam na ellid cyfuno'r drefn ar gyfer gofal cymdeithasol a lliniarol â'r drefn ymchwilio gyffredinol yn Rhan 3. Roedd Hospices UK o'r farn na y byddai peidio â chyfuno'r ddwy gyfundrefn yn cael ei weld fel colli cyfle i wella darpariaeth integredig ddi-dor i achwynwyr.

Er hynny, roedd y rhanddeiliaid hefyd yn bragmatig, ac nid oedd ganddynt wrthwynebiad o ran egwyddor i gael dwy gyfundrefn ar wahân. Yn ôl y WIHA, cyn belled ag nad oedd gwahaniaeth ymarferol ynghylch sut yr ymdrinnid ag achwynydd, fydden nhw ddim yn rhy bryderus pe bai'r cyfundrefnau'n aros ar wahân.

Nododd Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid hefyd yn ystod ei sesiwn dystiolaeth y byddai methiant i greu un drefn ymchwilio yn y Bil hwn yn cael ei weld fel colli cyfle. Ond amlinellodd yr Aelod Cyfrifol pam nad oedd y ddwy gyfundrefn ymchwilio wedi cael eu cyfuno:

– diogelu penderfyniad a wnaed yn ddiweddar gan y Cynulliad Cenedlaethol i fewnosod trefn ar wahân ar gyfer gofal cymdeithasol a lliniarol yn Neddf 2005; ac

– anawsterau drafftio ynglŷn â chyfuno'r ddwy gyfundrefn, a fyddai'n arwain at ddarn fwy cymhleth o ddeddfwriaeth.

Dywedodd yr Aelod Cyfrifol hefyd nad oedd Llywodraeth Cymru hithau wedi manteisio ar y cyfle i uno'r ddwy gyfundrefn wrth ddrafftio Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.

Safbwynt y Pwyllgor

Rhannai'r Pwyllgor y farn a fynegwyd mewn tystiolaeth mai colli cyfle colli fyddai peidio â chyfuno'r ddwy gyfundrefn ymchwilio yn y Bil hwn, er ei fod hefyd yn cydnabod nad oedd Llywodraeth Cymru wedi uno'r ddwy gyfundrefn wrth ddrafftio Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Er hynny, cafodd y Pwyllgor sicrwydd gan yr Aelod Cyfrifol, a hefyd gan yr Ombwdsmon na fyddai cael dwy gyfundrefn ymchwilio ar wahân yn creu unrhyw effaith ymarferol ar sut mae pobl yn cael mynediad at wasanaeth yr Ombwdsmon, ac felly wnaeth y Pwyllgor ddim argymell eu cyfuno.

10.Strategaeth ar gyfer y Gymraeg

Mae Rhan 7 yn gosod dyletswydd statudol ar yr Ombwdsmon i baratoi a chyhoeddi strategaeth ar gyfer y Gymraeg. Ni chynhwyswyd unrhyw ofynion o’r fath yn Neddf 2005.

Nid yw’r Ombwdsmon yn ddarostyngedig i’r ddeddfwriaeth bresennol ar y Gymraeg, ac felly nid yw’n dod o dan safonau’r Gymraeg. Er hynny, mae’r Ombwdsmon yn cyhoeddi **Polisi Iaith Gymraeg** sy’n amlinellu’r gwasanaethau y mae’r Ombwdsmon yn eu darparu i’r cyhoedd, a sut y darperir y rhain trwy gyfrwng y Gymraeg.

Roedd Comisiynydd y Gymraeg a Chymdeithas yr Iaith Gymraeg yn teimlo y dylid cryfhau’r darpariaethau sy’n ymwneud â’r Gymraeg. Nododd Cymdeithas yr Iaith y dylid rhoi rhagor o ddyletswyddau ar wyneb y Bil, gan gynnwys ymgynghori â Chomisiynydd y Gymraeg; rhoi sylw dyladwy i sylwadau’r Comisiynydd; a rhoi sylw dyladwy i Reoliadau Safonau’r Gymraeg (Rhif 1) 2015.

Yn ei thystiolaeth hithau, awgrymodd Comisiynydd y Gymraeg y dylai newidiadau gael eu cynnig i osod gofynion mwy penodol ar yr Ombwdsmon, megis gofyniad i adlewyrchu **Rheoliadau Safonau’r Gymraeg (Rhif 2) 2016** wrth iddo baratoi strategaeth. Awgrymodd y Comisiynydd hefyd y posibilrwydd o ddod â’r Ombwdsmon o dan Safonau’r Gymraeg.

Safbwynt y Pwyllgor

Croesawodd y Pwyllgor y darpariaethau newydd sy’n gosod gofyniad ar yr Ombwdsmon i ddatblygu strategaeth ar gyfer y Gymraeg. Er hynny, gwelai’r Pwyllgor hefyd fod angen cryfhau’r ddarpariaeth i sicrhau bod gan yr Ombwdsmon strategaeth gadarn ar waith.

Un maes o’r fath i’w gryfhau yn ôl y Pwyllgor yw’r disgresiwn a roddir i’r Ombwdsmon i benderfynu pryd i adolygu’r strategaeth. Gan hynny, argymhellodd y Pwyllgor y dylai’r Aelod Cyfrifol gyflwyno gwelliannau yng Nghyfnod 2 i **gryfhau’r dyletswyddau a’r cyfrifoldebau o ran y Gymraeg.**

11. Goblygiadau Ariannol y Bil

Materion Cyffredinol

Craffu ariannol

Fel arfer, nid pwyllgor polisi a fyddai'n craffu ar oblygiadau ariannol Bil, ond y Pwyllgor Cyllid. Er hynny, gan fod y Bil wedi'i gynnig gan y Pwyllgor Cyllid ei hunan, ni farnwyd ei bod yn briodol i'r Pwyllgor Cyllid graffu ar ei Fil ei hun.

Cymerodd y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau dystiolaeth gan randdeiliaid, Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r Aelod Cyfrifol ar oblygiadau ariannol y Bil, a chomisiynodd fewnbwn gan gynghorydd arbenigol hefyd. Gellir dod o hyd i adroddiad y cynghorydd arbenigol yma.

Costau a manteision sy'n deillio o'r Bil

Mae'r RIA yn amlygu bod **yr Ombwdsmon, o dan yr opsiwn 'gwneud dim', yn rhag-weld y bydd yn wynebu costau ychwanegol o £2.9 miliwn i £8.1 miliwn rhwng 2018-19 a 2022-23** oherwydd y cynnydd a ragwelir yn nifer yr achosion o 5% neu 12% y flwyddyn.

Mae'r RIA yn dweud y **bydd y Bil ei hun yn creu costau ychwanegol, ond hefyd yn cyfrannu at osgoi costau.** Mae Tabl 1 yn nodi **costau ychwanegol y Bil, sydd rhwng £1.8 miliwn a £1.95 miliwn o 2018-19 i 2022-23.** Mae Tabl 2 yn nodi **arbedion drwy osgoi costau sy'n deillio o'r Bil, sef rhwng £1.9 miliwn a £2.6 miliwn** rhwng 2018-19 a 2022-23.

Tabl 1: Costau ychwanegol sy'n deillio o'r Bil

£

Costau	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Total
Costau ychwnegol i'r Ombudsmon						
Derbyn cwynion llafar	46,000	41,350	41,703	42,060	42,421	**213,534**
Galluogi ymchwiliadau ar ei liwt ei hun	147,000	138,150	139,312	140,485	141,670	**706,617**
Galluogi ymchwiliadau i wasanaethau iechyd preifat	3,507	3,507	3,507	3,507	3,507	**17,535**
Safonau a gweithdrefnau ymdrin â chwynion	147,000	138,150	139,312	140,485	141,670	**706,617**
Cyfanswm y costau i'r Ombwdsmon	**343,507**	**321,157**	**323,834**	**326,537**	**329,268**	**1,644,303**
Costau uned isel cyrff cyhoeddus	43,833	33,806	34,144	34,486	34,830	**181,099**
Costau uned uchel cyrff cyhoeddus	85,242	54,765	55,312	55,865	56,424	**307,608**
Cyfanswm y costau (Costau uned isel cyrff cyhoeddus)	**387,340**	**354,963**	**357,978**	**361,023**	**364,098**	**1,825,400**
Cyfanswm y costau (Costau uned uchel cyrff cyhoeddus)	**428,749**	**375,922**	**379,146**	**382,402**	**385,692**	**1,951,910**

Ffynhonnell: Cyfrifiadau'r Gwasanaeth Ymchwil ar sail **Memorandwm Esboniadol Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar Fil Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)**

Tabl 2: Arbedion drwy osgoi costau sy'n deillio o'r Bil

Costau/manteision	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Total
Mesurau lliniaru yn sgil osgoi costau, gan dybio bod cynnydd o 5% yn y llwyth achosion bob blwyddyn ar sail cost uned o £501						
Lleihau'r llwyth achosion o gynnydd o 5% (rhif)	-68	-175	-695	-1,170	-1,665	-3,773
Llwyth achosion rhagamcanol (nifer yr achosion)	7,433	7,701	7,575	7,514	7,453	
Cyfanswm o ran 'osgoi costau' (£)	**-34,068**	**-87,675**	**-348,195**	**-586,170**	**-834,165**	**-1,890,273**
Mesurau lliniaru yn sgil osgoi costau, gan dybio bod cynnydd o 12% yn y llwyth achosion bob blwyddyn ar sail cost uned o £501						
Lleihau'r llwyth achosion o gynnydd o 12% (rhif)	-77	-212	-900	-1,616	-2,453	-5,258
Llwyth achosion rhagamcanol (nifer yr achosion)	8,458	9,347	9,806	10,375	10,977	
Cyfanswm o ran 'osgoi costau' (£)	**-38,577**	**-106,212**	**-450,900**	**-809,616**	**-1,228,953**	**-2,634,258**

Ffynhonnell: Cyfrifiadau'r Gwasanaeth Ymchwil ar sail **Memorandwm Esboniadol Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar Fil Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)** a llythyr gan yr Aelod Cyfrifol at y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau 10 Ionawr 2018

Materion cyffredinol

Yn ei dystiolaeth i'r Pwyllgor nododd yr Ombwdsmon, er gwaethaf y cynnydd mewn adnoddau, y byddai hyn yn dal yn llai na 0.03% o gyfanswm bloc Cymru, a fyddai'n codi gwariant yr Ombwdsmon yn ôl i lefelau 2010.

Ymhlith y rhanddeiliaid, derbyniwyd yn gyffredinol y ceid costau ychwanegol wrth roi mwy o bwerau i'r Ombwdsmon. Er hynny, roedd yna bryderon ynghylch effaith y ddeddfwriaeth ar adnoddau gwasanaethau cyhoeddus sydd eisoes wedi'u hymestyn.

Yn ei dystiolaeth i'r Pwyllgor, dywedodd yr Ombwdsmon mai costau strategol hirdymor fyddai'r arian a gâi ei wario yn sgil y Bil, a hynny ar sail 'buddsoddi i arbed'. Amlygodd yr Ombwdsmon hefyd mai bach iawn fyddai'r gost hon, o'i chymharu â chost ymdrin â chwynion i'r GIG, a bod gwario rhagor er mwyn sicrhau gwasanaethau cyhoeddus o'r radd flaenaf yn werth ei wneud.

Osgoi costau

Nid pob rhanddeiliad a argyhoeddwyd gan y naratif ynghylch costau a manteision y Bil. Roedd CLILC o'r farn bod y ffigur o £2.6 miliwn o osgoi costau yn "uchelgeisiol", gan ofni y gallai'r gwaith osgoi costau yn swyddfa'r Ombwdsmon olygu symud y costau i gyrff eraill yn y sector cyhoeddus.

Mae cynghorydd arbenigol y Pwyllgor o'r farn bod y costau uniongyrchol sy'n gysylltiedig â'r cynigion wedi'u goramcangyfrif, ynghyd â lefel y gwaith osgoi costau, ac felly fod yr amcangyfrif o'r effaith ariannol ar gyrff cyhoeddus hefyd yn rhy uchel.

Roedd gan Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid bryderon ynghylch sut y cafwyd rhai rhagdybiaethau ynglŷn â chostau ar sail y cynnydd a ragwelid yn nifer y cwynion dros y pum mlynedd nesaf a'r costau a gâi eu hosgoi yn sgil gostyngiad yn nifer yr achosion o ganlyniad i ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

Safbwynt y Pwyllgor

Mae'r Pwyllgor o'r farn bod yr achos wedi'i wneud dros fwriad polisi'r Bil, ond mae'n rhannu rhai o bryderon ac amheuon y rhanddeiliaid ynghylch goblygiadau ariannol y Bil. O ganlyniad, mae'r Pwyllgor yn argymell **y dylai'r Aelod Cyfrifol gyhoeddi Memorandwm Esboniadol ac Asesiad Effaith Rheoleiddiol diwygiedig cyn Cyfnod 2 yn y broses ddeddfwriaethol sy'n ystyried argymhellion y Pwyllgor.**

Mae'r Pwyllgor yn nodi na fydd Llywodraeth Cymru yn cyflwyno'r cynnig ariannol nes bod rhagor o waith ar yr RIA wedi'i wneud. Mae'r Pwyllgor yn annog y Pwyllgor Cyllid a Llywodraeth Cymru i gydweithio i sicrhau bod hyn yn digwydd o fewn y terfyn chwe mis.

Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun – Goblygiadau ariannol

Ychydig iawn o'r rhanddeiliaid a fynegodd bryderon o bwys ynghylch goblygiadau ariannol y cynigion y dylai'r Ombwdsmon gael y pŵer i gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun. Er hynny, mynegodd Cydffederasiwn y GIG bryderon ynghylch y baich posibl ar awdurdodau rhestredig wrth ymdrin â nifer fawr o ymchwiliadau ar faterion tebyg.

Daeth cynghorydd arbenigol y Pwyllgor i'r casgliad bod y costau uniongyrchol sy'n gysylltiedig â'r cynnig hwn yn rhesymol ac yn hydrin o fewn yr adnoddau presennol:

> *Own initiative investigations are not likely to bring about significant reductions in individual complaints, but rather, their value lies in the fact that potential thousands of people can benefit from a single investigation, representing excellent value for money.*

Rhoddodd Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid gost uned o rhwng £9,100 a £13,700 ar gyfer cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun, ond dadleuai'r Aelod Cyfrifol â'r ffigyrau hyn. Nid yw'r RIA yn cynnwys cost uned ar gyfer ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

Nid oedd yr Aelod Cyfrifol yn derbyn ffigurau'r Ysgrifennydd Cabinet, ac nid oedd yn meddwl bod edrych ar y gost fesul ymchwiliad yn briodol gan y gallai nifer yr ymchwiliadau amrywio bob blwyddyn.

Hefyd, holwyd yr Aelod Cyfrifol am y posibilrwydd o ddilyn model a oedd yn cael ei awgrymu yn yr Alban, lle byddai arian ar gyfer ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn codi fesul achos, gan ei dynnu i lawr o gyllideb wrth gefn yn ôl yr angen. Roedd yr Aelod Cyfrifol yn gadarn yn ei ateb:

> *Rydych chi naill ai'n ymddiried yn yr ombwdsmon gyda'r grymoedd hynny neu ddim. Byddwn i'n awgrymu, os nad ydych chi'n hapus gyda'r grymoedd hynny, rŷch chi'n tynnu'r grymoedd oddi ar wyneb y Bil yn hytrach na thrio'u rheoli nhw drwy ddull atodol cyllidol*

Safbwynt y Pwyllgor

Roedd y Pwyllgor **yn weddol fodlon** ar y costau a oedd yn gysylltiedig â'r cynigion ynghylch ymchwiliadau ar ei liwt ei hun. Ond roedd y Pwyllgor **hefyd yn argymell y dylid cryfhau'r RIA trwy ddarparu eglurder ynghylch yr ystod bosibl o gostau ar gyfer ymchwiliadau o'r fath.**

Dulliau derbyn ac atgyfeirio cwynion – Goblygiadau ariannol

Un o'r pryderon allweddol ymysg y rhanddeiliaid ynghylch cwestiwn cwynion llafar oedd y gallai'r RIA fod wedi tanbrisio lefel y cwynion llafar a geid. Cyfeiriodd Archwilydd Cyffredinol Cymru a CLILC at brofiad yr awdurdodau lleol, lle roedd cwynion llafar yn tueddu i fod yn "gyfran sylweddol" o'r cwynion.

Roedd Cynghorydd Arbenigol y Pwyllgor hefyd o'r farn bod y 25 o gŵynion ychwanegol a geid ar lafar yn bur fach o ran eu graddfa, gan argymell y dylid ymgymryd â rhagor o waith dadansoddi sensitifrwydd ar effaith ariannol y rhan hon o'r Bil gan y gallai hyd yn oed cynnydd bach yn nifer y cwynion gael effaith sylweddol. Mewn awdurdodaethau eraill ceir tystiolaeth bod cyfran uwch o gwynion yn cael eu derbyn ar lafar.

Prif bryderon yr Ysgrifennydd Cabinet ynglŷn â chwynion llafar oedd y gwahaniaeth rhwng cost derbyn cwyn ysgrifenedig (£501) a chŵyn lafar (£1,640).

Nododd yr Aelod Cyfrifol fod gan yr Ombwdsmon ddisgresiwn eisoes i dderbyn cwynion llafar, ac nad oedd hyn yn gyfystyr ag agor y llifddorau. Er hynny, derbyniodd yr Aelod Cyfrifol hefyd fod yna gostau ychwanegol ynghlwm wrth dderbyn cwynion llafar, ond bwriad polisi'r Bil yw gwneud gwasanaethau cyhoeddus yn fwy effeithlon, gan leihau'r angen am gwynion.

Safbwynt y Pwyllgor

Er bod y Pwyllgor yn derbyn bod cyfiawnhad dros y pŵer ychwanegol, roedd yn credu bod rhywfaint o ansicrwydd ynghylch cywirdeb y costau yn yr RIA yn parhau. Gan hynny, argymhellodd y Pwyllgor y dylai'r Aelod Cyfrifol **ymgymryd â dadansoddiad sensitifrwydd wedi'i seilio ar wahanol senarios**

ynglŷn a nifer y cwynion llafar, yn ogystal â **chynnwys gwybodaeth ychwanegol yn yr RIA i gyfiawnhau'r costau staff ychwanegol sy'n deillio o'r pŵer i dderbyn cwynion llafar.**

Ymchwilio i lwybrau gofal cyhoeddus/preifat – Goblygiadau ariannol

Saith y cant yw'r amcangyfrif o nifer yr achosion sy'n rhychwantu gofal iechyd cyhoeddus a phreifat, yn ôl yr RIA. Nid oedd tystion o'r sector preifat yn anghytuno â'r ffigur hwn, gan nodi bod y ffigur yn adlewyrchu lefelau presennol y cwynion o'r fath. Er hynny, roedd y diffyg amcangyfrif o effaith y ddarpariaeth hon ar y sector iechyd preifat yn peri pryder i'r Cynghorydd Arbenigol, ac i Wasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Annibynnol (ISCAS). Er hynny, cydnabu'r Cynghorydd Arbenigol y byddai'r costau yn gostau mewn enw yn unig, yn hytrach na chostau real, os oedd yr amcangyfrif o saith cwyn y flwyddyn yn gywir.

Roedd gan Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid, er ei fod yn cytuno â'r darpariaethau yn y Bil, bryderon penodol ynghylch adennill costau oddi wrth ddarparwyr gofal iechyd preifat, gan nodi ei fod yn teimlo bod y bar ar gyfer adennill costau yn "eithaf uchel", gyda'r pwrs cyhoeddus yn talu'r gost.

Er ei fod yn cydnabod bod amcangyfrifon o'r costau ar gyfer y sector iechyd preifat wedi'u hepgor, gan y barnwyd bod nifer y cwynion yn isel, Cydnabu'r Aelod Cyfrifol fod yna gwestiwn o ran rhesymoldeb:

> *The Finance Committee wasn't convinced that this was a big enough sum to have some kind of complex levy system…we have not been persuaded, at this stage, that there needs to be a separate cost recovery regime for this narrow and tightly -drawn aspect of public health provision.*

Safbwynt y Pwyllgor

Roedd y Pwyllgor o'r farn y dylai'r RIA gynnwys 'dadansoddiad manylach' o'r costau posibl ar y sector iechyd preifat o ganlyniad i'r ddarpariaeth newydd. Argymhellodd y dylai'r Aelod Cyfrifol **gydweithio ag ISCAS a'r sector iechyd preifat i ddatblygu'r ffigurau hyn.**

Gweithdrefnau ymdrin â chwynion – Goblygiadau ariannol

Un o'r pryderon allweddol a gododd y rhanddeiliaid yn ystod y sesiynau tystiolaeth oedd yr adnoddau ychwanegol posibl a'r newidiadau a fyddai'n angenrheidiol o ganlyniad i weithdrefn enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion, ac y ceid costau pontio yn gysylltiedig â hynny.

Er hynny, nododd yr Ombwdsmon y ceid arbedion sylweddol yn y tymor hir, os byddai'r awdurdodau rhestredig yn derbyn y cynigion. Nododd Cynghorydd Arbenigol y Pwyllgor y byddai'r darpariaethau'n debyg o greu costau i'r awdurdodau rhestredig, er na fydden nhw'n arwain at wariant sylweddol.

Nododd yr Aelod Cyfrifol y byddai cwynion yn arwain at well gwasanaethau, gan leihau costau yn y tymor hir. Yn ôl yr Aelod Cyfrifol, mae'r brif gost sy'n gysylltiedig â'r ddarpariaeth hon yn ymwneud â chostau staffio yn swyddfa'r Ombwdsmon, er y ceid rhai costau anuniongyrchol i'r awdurdodau rhestredig.

Safbwynt y Pwyllgor

Roedd y Pwyllgor yn fodlon ar y costau a amlinellir yn yr RIA ynglŷn â'r darpariaethau yn Rhan 4, ac er y ceid rhai costau i'r awdurdodau rhestredig, ni chredid y byddai'r rheiny'n sylweddol.

12.Hynt y Bil drwy'r Cynulliad

Cyfnod 1

Cafwyd gwaith craffu ar y Bil yng Nghyfnod 1 o broses ddeddfu'r Cynulliad yn y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau (ELGC) ac yn y Pwyllgor Materion Cyfansoddiadol a Deddfwriaethol (CLA).

Ystyriodd y Pwyllgor ELGC **egwyddorion cyffredinol** y Bil a hefyd **oblygiadau ariannol** y Bil (gan na châi'r Pwyllgor Cyllid graffu ar ei Fil ei hun). Clywodd y Pwyllgor dystiolaeth lafar gan nifer o randdeiliaid, gan gynnwys CLILC, Arolygiaeth Iechyd Cymru, Cydffederasiwn y GIG a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Annibynnol (ISCAS). Daeth tystiolaeth ysgrifenedig i law trwy ymgynghoriad cyhoeddus, cynhaliwyd dwy sesiwn graffu gyda'r Aelod sy'n Gyfrifol am y Bil – Simon Thomas AC, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid – Mark Drakeford AC.

Yn ei **Adroddiad Pwyllgor Cyfnod 1** gwnaeth y Pwyllgor gyfanswm o 19 o argymhellion. Yn holl-bwysig, argymhellodd y Pwyllgor **y dylai Cynulliad Cenedlaethol Cymru gytuno ag egwyddorion cyffredinol y Bil.**

Cymerodd y Pwyllgor CLA dystiolaeth gan yr Aelod sy'n Gyfrifol am y Bil ac Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid ar 15 Ionawr 2018. Canolbwyntiodd y Pwyllgor yn benodol ar faterion yn ymwneud â chymhwysedd deddfwriaethol y Cynulliad Cenedlaethol i basio'r Bil, gwaith drafftio'r Bil, a sylwadau ar bwerau penodol i wneud is-ddeddfwriaeth.

Yn ei **Adroddiad Cyfnod 1** yntau, gwnaeth y Pwyllgor CLA un argymhelliad.

Bydd y cynnig i gytuno ar egwyddorion cyffredinol y Bil yn cael ei wneud yn y **Cyfarfod Llawn ar 21 Mawrth 2018.**

13. Geirfa

Termau penodol ar gyfer y Bil

Charges on the Welsh Consolidated Fund – Codi gwariant ar Gronfa Gyfunol Cymru

Complaints-handling procedures – Gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion

Cost avoidance – Osgoi costau

Cost recovery notice – Hysbysiad adennill costau

Criteria for own initiative investigations – Meini prawf ar gyfer ymchwilio ar ei liwt ei hun

Disclosure of information – Datgelu gwybodaeth

Duly made (complaint) – Gwneud yn briodol (cŵyn)

Investigation proposal – Cynnig ymchwilio

Listed authorities – Awdurdodau rhestredig

Model complaints-handling procedures – Gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion

Oral complaint – Cŵyn ar lafar

Own initiative investigations – Ymchwilio ar ei liwt ei hun

Power of investigation – Pŵer i ymchwilio

Power to demand cost – Pŵer i fynnu costau

Private health services provider – Darparwr gwasanaethau iechyd preifat

Protection from defamation claims – Diogelu rhag hawliadau difenwi

Public interest – Er budd y cyhoedd

Public Services Ombudsman (Wales) Bill – Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Regulatory Impact Assessment – Asesiad Effaith Rheoleiddiol

Sensitivity analysis – Dadansoddiad sensitifedd

Social and palliative care providers – Darparwyr gofal cymdeithasol a gofal lliniarol

Statement of principles – Datganiad o egwyddorion

Systemic failure – Methiant systemig

The Public Services Ombudsman Wales (PSOW) – Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Vulnerable or disadvantaged person – Person hyglwyf neu dan anfantais

Welsh language strategy – Strategaeth iaith Gymraeg