



Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Cwrdd â'r Ombwdsmon **TPAS Cymru**

5^{ed} Mehefin 2023

Meet the Ombudsman **TPAS Cymru**

5th June 2023



Ein rôl



Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Our role

We investigate complaints about public services.



Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.

We consider complaints about councillors breaching the Code of Conduct.



Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

We drive systemic improvement of public services and standards of conduct in local government in Wales.

Ein Nodau



Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus



Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.



Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.



Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

Our Aims

Delivering justice with a positive impact for people and public services.

Increasing accessibility and inclusion.

Increasing the impact of our proactive improvement work.

Ensuring that we are a healthy, efficient and accountable organisation.

Cwynion Gwasanaeth Cyhoeddus

Public Service Complaints



Cwynion 2022/23

- Cafwyd 8,423 o Ymholiadau
- Deliwyd â 3,678 o gwynion (i fyny 2%)
- Caewyd 2,858 CGC (i fyny 11%)
- Y Llwyth achosion mwyaf ar gyfer Iechyd (37%); **Cymdeithasau Tai (18%) a Delio â Chwynion (18%)**
- Gostyngiad yn y cwynion yn erbyn Cynghorau

Complaints 2022/23

- Received 8,423 Enquiries
 - Handled 3,678 Complaints (up 2%)
 - Closed 2,858 PSC (up 11%)
 - Largest caseload for Health (37%); **Housing Associations (18%) and Complaints Handling (18%)**
 - Reduction in complaints against Councils
-

Sut rydym yn delio â chwynion?

- Wedi'i nodi yn Neddf OGCC (Cymru) 2019
- Asesiad (Cam Un) – ymchwiliad cychwynnol – 2655 o gwynion (93%)
- Ymchwiliad (Cam Dau) – ymchwiliad manwl – 203 o gwynion (7%)
- Datrysiaid Cynnar (75%)
- Ymyrrwyd mewn 538 o achosion (19%)

How we deal with complaints?

- Set out in the PSOW Act (Wales) 2019
 - Assessment (Stage One) – initial investigation – 2655 Complaints (93%)
 - Investigation (Stage Two) – detailed investigation – 203 Complaints (7%)
 - Early Resolution (75%)
 - Intervened in 538 cases (19%)
-

Tai – Beth a welwn?

- 348 o gwynion yn erbyn cymdeithasau tai - cynnydd o 15% (wedi dyblu ers 2020)
 - 1020 o gwynion yn erbyn cynghorau – gostyngiad o 11%
 - Bron i hanner (48%) yn ymwneud ag Atgyweirio a Chynnal a Chadw (gan gynnwys tamp a llwydni)
 - Digwyddodd pob ymyriad yn ystod Aseiad (Cam Un)
-

Housing – What are we seeing?

- 348 complaints against HAs - increased 15% (doubled since 2020)
- 1020 complaints against councils – decreased 11%
- Almost half (48%) were about Repairs & Maintenance (inc. damp & mould)
- All interventions were at Assessment (Stage One)

Gwella Gwasanaethau Cyhoeddus

Improving Public Services



Safonau Cwynion

- Y nod yw codi safonau ymdrin â chwynion ar draws Sector Cyhoeddus Cymru
- 51 o gyrff cyhoeddus o dan safonau cwynion - **19 Cymdeithas Tai**
- Wedi cyflwyno dros 180 o Sesiynau Hyfforddi
- Yn cyhoeddi data ar ymdrin â chwynion

Complaints Standards

- Aim to raise the standards of complaint handling across Welsh Public Sector
 - 51 public bodies under complaints standards - **19 Housing Associations**
 - Delivered over 180 Training Sessions
 - Publish data on complaints handling
-

Ar Ei Liwt Ei Hun

- Pŵer i gynnal ymchwiliadau – pan ystyrir bod hynny er budd y cyhoedd
- Ar Ei Liwt Ei Hun ar Ddigartrefedd a (presennol) Gofalwyr Di-dâl
- Defnyddio Ar Ei Liwt Ei Hun Estynedig mewn lechyd i ehangu ymchwiliadau
- Defnyddio data i nodi tueddiadau i dargedu defnydd o Ar Ei Liwt Ei Hun yn y dyfodol

Own Initiative

- Power to undertake investigations – where it is considered in the public interest
 - OI on Homelessness and (current) Unpaid Carers
 - Use of Extended OI in Health to widen investigations
 - Use data to identify trends to target use of OI in the future
-

Cydymffurfio

- 1,259 o argymhellion wedi'u gwneud i gyrff cyhoeddus y llynedd
- Roedd tua 10% o'r rhain i wella gwasanaethau cyhoeddus
- Monitro cydymffurfiaeth i sicrhau bod y rhain yn cael eu cyflawni
- Cydymffurfiaeth o 90% y llynedd (cynnydd o 81%)

Compliance

- 1,259 Recommendations made to public bodies last year
 - About 10% of these were to improve public services
 - Monitor compliance to ensure these are delivered
 - 90% Compliance last year (an increase from 81%)
-

Gwaith ar gyfer y dyfodol

Future Work



Y Sector Tai

- Y nod yw dod â phob Cymdeithas Dai o dan Safonau Cwynion
 - Defnyddio data i lywio gwaith y dyfodol – o bosibl gan ddefnyddio Ar Ei Liwt Ei Hun
 - Gwella hygyrchedd – targedu grwpiau sydd wedi’u heithrio
 - Parhau i wella sut rydym yn cyfathrebu a darparu ein gwasanaeth
 - Canolbwyntio ar gydymffurfiaeth ac effaith wrth wella gwasanaethau cyhoeddus
-

Housing Sector

- Aim to bring all HAs under Complaints Standards
- Use data to inform future work – possibly using Own Initiative
- Improve accessibility – target excluded groups
- Continue to improve how we communicate & deliver our service
- Focus on compliance and impact in improving public services

Diolch

Thank you

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

michelle.morris@ombudsman.wales

Public Services Ombudsman for Wales

michelle.morris@ombwdsmon.cymru

