

Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

Tachwedd 2020



Senedd Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl. Mae'r Senedd, fel y'i gelwir, yn deddfu ar gyfer Cymru, yn cytuno ar drethi yng Nghymru, ac yn dwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r ddogfen hon ar wefan y Senedd:
www.senedd.cymru/SeneddCyllid

Gellir cael rhagor o gopïau o'r ddogfen hon mewn ffurfiau hygyrch, yn cynnwys Braille, print bras, fersiwn sain a chopïau caled gan:

Y Pwyllgor Cyllid
Senedd Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1SN

Ffôn: **0300 200 6565**
E-bost: **SeneddCyllid@senedd.cymru**
Twitter: **[@SeneddCyllid](https://twitter.com/SeneddCyllid)**

© **Hawlfraint Comisiwn y Senedd 2020**

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

Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

Tachwedd 2020



Am y Pwyllgor

Sefydlwyd y Pwyllgor ar 22 Mehefin 2016. Ceir ei gylch gwaith yn:
www.senedd.cymru/SeneddCyllid

Cadeirydd y Pwyllgor:



Llyr Gruffydd AS
Plaid Cymru

Aelodau cyfredol y Pwyllgor:



Alun Davies AS
Llafur Cymru



Siân Gwenllian AS
Plaid Cymru



Mike Hedges AS
Llafur Cymru



Rhianon Passmore AS
Llafur Cymru



Nick Ramsay AS
Ceidwadwyr Cymreig



Mark Reckless AS*
Annibynnol

*Etholwyd Mark Reckless i'r Pwyllgor Cyllid fel aelod o Blaid Brexit tan 16.10.2020. Yna cafodd ei ethol i'r Pwyllgor Cyllid ar 4.11.2020 fel Aelod Annibynnol.

Cynnwys

Argymhellion ac casgliadau.....	5
1. Cyflwyniad.....	6
2. Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22.....	7
3. Dangosyddion Perfformiad Allweddol	14
4. Rhoi gwybod am gost yr uned	17
5. Gwarged pensiwn, Cronfa Bensiwn Llywodraeth Leol a weinyddir gan Gyngor Caerdydd	22
Atodiad A.....	24

Argymhellion ac casgliadau

Argymhelliad 1. Er iddo gydnabod y bydd y pandemig yn ddi-os yn effeithio ar ei waith, mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn ailedrych ar ei dargedau ar gyfer 2020-21 i sicrhau eu bod yn ddigon uchelgeisiol ac yn ceisio gwelliant parhaus wrth gyflawni ei waith.....Tudalen 16

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon adrodd ar ei gost uned fesul achos mewn arian parod a themau go iawn, gan gynnwys digon o wybodaeth i ganfod sail y cyfrifiad, megis pa gostau sydd wedi'u cynnwys a'r flwyddyn gyfeirio a fabwysiadwyd ar gyfer y data tueddiadau.....Tudalen 21

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r dull gweithredu a ddilynodd yr Ombwdsmon wrth baratoi ei amcangyfrif i adlewyrchu'r pwysau cyllid ar y sector cyhoeddus ehangach yng Nghymru.....Tudalen 13

Casgliad 2. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r cadarnhad y bydd y gwarged pensiwn yn cael ei ad-dalu i'r Ombwdsmon ac, wedi hynny, i Gronfa Gyfunol Cymru.
.....Tudalen 23

1. Cyflwyniad

Y cefndir

- 1.** Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (“yr Ombwdsmon”) yn llunio amcangyfrif o wariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae’n ofynnol i'r amcangyfrif bennu pa adnoddau sydd eu hangen ar yr Ombwdsmon i gyflawni ei swyddogaethau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon ei hun (a chostau cysylltiedig), a delir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.¹
- 2.** Mae'r Pwyllgor Cyllid (y Pwyllgor) yn gyfrifol am ystyried amcangyfrifon yr Ombwdsmon. Mae Rheolau Sefydlog 20.23 ac 20.24 yn nodi bod yn rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno ei amcangyfrifon erbyn 1 Tachwedd fan bellaf a bod yn rhaid i'r Pwyllgor ystyried a gosod yr amcangyfrif erbyn 22 Tachwedd fan bellaf.²
- 3.** Ystyriodd y Pwyllgor amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2021-22 ar 5 Hydref 2020, gan gymryd tystiolaeth gan:
 - Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
 - Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwella
 - David Meaden, Cyfrifydd Ariannol
- 4.** Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2021-22 yn Atodiad A.

¹ Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

² Rheolau Sefydlog Senedd Cymru

2. Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

Y cyd-destun

6. Ym mis Mai 2019, cyhoeddodd y Comisiwn Ddatganiad o Egwyddorion i gyrff a ariennir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru (cyrff a ariennir yn uniongyrchol) i'w ystyried wrth lunio ceisiadau cyllidebol:

Datganiad o Egwyddorion i gyrff a ariennir yn uniongyrchol:

- Dylid gosod ceisiadau cyllidebol yng nghyd-destun y sefyllfa ariannu tymor hir yng Nghymru, a'r pwysau ariannol sy'n bodoli yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amcanion amflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai cyrff a ariennir yn uniongyrchol ragdybio cynnydd yn eu cyllidebau, ni waeth beth fo'r newid yn y grant bloc, gan fod unrhyw gynnydd yn eu cyllidebau yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai cyrff a ariennir yn uniongyrchol geisio gwella eu prosesau a sicrhau arbedion yn barhaus.
- Mewn achosion lle y gwneir cais am gynnydd mewn cyllid, dylid ategu unrhyw gais o'r fath gyda thystiolaeth o'r angen a'r budd sydd ynghlwm wrth y cais, a thystiolaeth o'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath. Yn ogystal, dylid egluro a meintioli'r canlyniadau sydd ynghlwm wrth beidio â sicrhau'r cynnydd mewn adnoddau y gofynnwyd amdano.

Ffactorau i lywio gwaith cynllunio cyllidebau yn y dyfodol

7. Ar 11 Awst 2020, **ysgrifennodd** y Gweinidog Cyllid a'r Trefnydd at y Pwyllgor yn nodi ffactorau amrywiol i ategu gwaith blaengynllunio ariannol cyrff a ariennir yn uniongyrchol. Dywedodd y llythyr y canlynol:

“Mae Llywodraeth y DU yn bwriadu cyhoeddi canlyniad ei Hadolygiad Cynhwysfawr o Wariant yn yr hydref, gan gwmpasu 2021-22 i 2023-24 ar gyfer gwariant adnoddau a 2021-22 i 2024-25 ar gyfer gwario cyfalaf. Cyn hynny, ni fydd gennym unrhyw gynlluniau cadarn i seilio cyllideb Llywodraeth Cymru ar gyfer y blynyddoedd i ddod arnynt.

... O gofio'r codiadau sylweddol iawn yn ein grant bloc eleni, mae'n debygol iawn y gwelwn ostyngiad yn 2021-22. Bydd graddfa'r gostyngiad hwnnw'n dibynnu ar hynt y pandemig yn y dyfodol ac ymateb Llywodraeth y DU ato o ran polisi cyllidol.”³

Argymhellion 2020-2021

8. Gwnaeth y Pwyllgor Cyllid ddau argymhelliad yn dilyn ei adroddiad, sef Craffu ar Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2020-2021:

1. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn ystyried sut y mae'n cyflwyno ei gyllideb er mwyn sicrhau bod cymariaethau o flwyddyn i flwyddyn ar gael yn rhwydd;
2. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn cynnwys manylion ym mhob amcangyfrif blynyddol o'r cwynion ychwanegol sy'n deillio o'r Ddeddf, yn ogystal â'r costau gwirioneddol a'r buddion sy'n gysylltiedig â hi.

Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

9. Yn ei Amcangyfrif ar gyfer 2021-22, nid yw'r Ombwdsmon yn ceisio newid yn lefel gyffredinol yr adnoddau a'r arian parod i'r hyn a nodir yn ei Cyllideb Atodol ar gyfer 2020-21. Mae Amcangyfrif 2021-22 yn gofyn am Gyfanswm y Gwariant a Reolir, sef £5.11 miliwn a gofyniad arian parod net, sef £5.07 miliwn o Gronfa Gyfunol Cymru.⁴

10. Er bod y symiau cyffredinol a nodir yn yr Amcangyfrif ar gyfer 2021-22 yn aros yr un peth â Chyllideb Atodol 2020-21, mae rhai gwahaniaethau yn yr

³ Llythyr gan y Gweinidog Cyllid a'r Trefnydd, 11 Awst 2020

⁴ Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

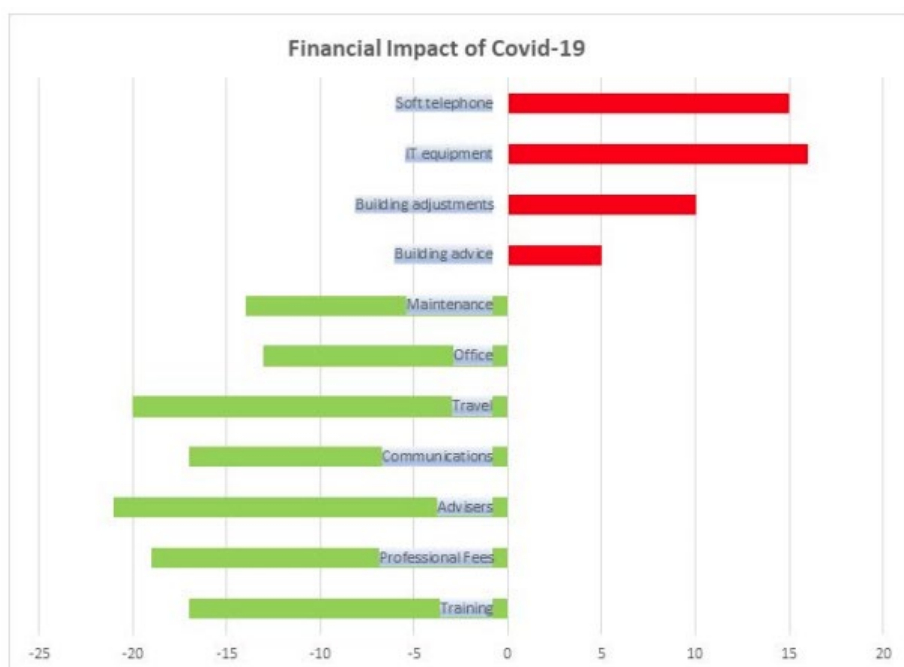
amcangyfrif ar gyfer meysydd penodol o wariant yr Ombwdsmon. Cynhwysir y dadansoddiad manwl yn Amcangyfrif 2021-22, sydd i'w weld yn Atodiad A.

COVID-19

11. Ym mis Mehefin 2020, ysgrifennodd y Pwyllgor at yr Ombwdsmon i **geisio** diweddariad o'r effaith y mae COVID-19 wedi'i chael ar gyllid eleni, gan gynnwys arbedion a chostau ychwanegol.⁵

12. Ysgrifennodd yr Ombwdsmon at y Pwyllgor ar 3 Gorffennaf 2020. Er iddo nodi 'cryn ansicrwydd' – yn ymwneud â COVID-19 a heb gysylltiad â'r feirws – nododd yr Ombwdsmon wybodaeth am y costau a'r arbedion ychwanegol, a grynodd mewn graff.⁶ Atgynhychir hwn yn Ffigur 1 isod.

Figur 1: Effaith ariannol COVID-19 – yr Ombwdsmon (£'000)



Ffynhonnell: [Llythyr yr Ombwdsmon at y Pwyllgor Cyllid ar 3 Gorffennaf 2020](#)

13. Yn ei Amcangyfrif ar gyfer 2021-22, noda'r Ombwdsmon y canlynol:

“Rhagwelir y bydd nifer Ymholiadau a Chwynion Cyrff Cyhoeddus yn cynyddu 5% dros y flwyddyn nesaf ond nid yw effaith Covid-19 ar waith achos a gwariant wedi'i phennu'n llawn eto.”⁷

⁵ Llythyr gan y Cadeirydd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 4 Mehefin 2020

⁶ Llythyr gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 3 Gorffennaf 2020

⁷ Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

14. Yn ystod sesiwn dystiolaeth, dywedodd yr Ombwdsmon “dydyn ni ddim wedi bod yn or-optimistaidd nac yn or-besimistaidd... mae yna ansicrwydd enfawr ar hyn o bryd, ond rydyn ni'n teimlo'n hyderus bod yna realiti y tu ôl i'r amcangyfrif yma”.⁸

Costau TGCh

15. Yn dilyn ei waith craffu ar yr Amcangyfrif ar gyfer 2018-19, argymhellodd y Pwyllgor Cyllid fod yr Ombwdsmon yn paratoi rhaglen TGCh ar gyfer rhwng 3 a 5 mlynedd i ddangos bod y defnydd arfaethedig o adnoddau ar gyfer TGCh yn 2018-19 ac yn y blynyddoedd i ddod wedi'i integreiddio yn y gwaith cynllunio strategol ar gyfer ei swyddfa.⁹

16. Mae'r rhagdybiaethau sy'n sail i'r Amcangyfrif ar gyfer 2021-22 yn nodi bod y costau TG “yn unol â chynllun 3 blynedd fel rhan o'r Map Technoleg ehangach i 2029/30”. Noda'r Ombwdsmon y canlynol hefyd:

“Gwnaed buddsoddiad sylweddol mewn caledwedd TG a'r System Rheoli Achosion yn 2018/19 gyda'r nod o gynyddu effeithlonrwydd a chadernid. Mae'r buddsoddiad hwn wedi helpu staff i weithio'n llwyddiannus gartref yn ystod y pandemig. Mae'r gyllideb wedi cynyddu i £212k i adlewyrchu cynnydd mewn costau cymorth TG.”¹⁰

17. Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon y canlynol wrth y Pwyllgor:

“if COVID had happened three years ago, four years ago, we'd have been in a very difficult place, as an organisation, to where we are now. Before the Finance Committee supported our estimates that included investment in IT, we were still very much paper based—all our case files were paper based. We could have a limited amount of working at home...So, we've come a long way since then, and I think we

⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 133, 5 Hydref 2020

⁹ Adroddiad y Pwyllgor Cyllid: Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2018-19

¹⁰ Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22

appreciate the investment that we've been able to make as a result of Finance Committee support.”¹¹

18. Gofynnodd y Pwyllgor sut y mae'r gyllideb ar gyfer costau TGCh yn adlewyrchu cynllun 3 blynedd yr Ombwdsmon a Map Ffordd Technoleg ehangach i 2029/30. Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon y canlynol:

“we're ahead of the plan, in many ways, and I think we're well placed now. We've got the cloud back-up running and we have tested the data to make sure that it is, actually, usable. There's still a bit more work to be done and IT investment is ongoing, isn't it? One of the things in the plan is an ongoing replacement of personal computers. But we're well on track in terms of the IT investment and I think it has paid dividends in terms of how we're able to provide a service now.”¹²

Safbwynt y Pwyllgor

19. Mae Datganiad o Egwyddorion y Pwyllgor y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu dilyn wrth wneud cynigion cyllidebol yn rhoi cyfarwyddyd o ran cynyddu tryloywder a dangos gwaith cynllunio ariannol darbodus. Mae'r Pwyllgor yn falch bod yr Ombwdsmon, wrth baratoi'r Amcangyfrif ar gyfer 2021-22, wedi adlewyrchu'r sefyllfa ariannu debygol yng Nghymru a'r pwysau ariannu yn y sector cyhoeddus ehangach drwy beidio â gofyn am gynnydd yn yr adnoddau a gafwyd ar gyfer 2020-21.

20. Yn dilyn argymhelliad y Pwyllgor yn ei adroddiad ar graffu ar yr Amcangyfrif ar gyfer 2020-21 (fel y nodir ym mharagraff 8), mae'r Ombwdsmon wedi defnyddio'r un categorïau i ddadansoddi ei wariant¹³ wrth baratoi'r Amcangyfrif hwn, gan alluogi cymariaethau o flwyddyn i flwyddyn.

21. Mae'r Pwyllgor hefyd yn croesawu'r diweddariad ar y ffordd y mae'r Ombwdsmon yn arfer y pwerau newydd o dan Ddeddf Ombwdsmon

¹¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 210, 5 Hydref 2020

¹² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 213, 5 Hydref 2020

¹³ Ac eithrio'r categorïau sy'n gysylltiedig yn benodol â'r costau ychwanegol sy'n deillio o Ddeddf 2019.

Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, fel y nodir yn Atodiad B i'r Amcangyfrif ar gyfer 2021-22.

22. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r diweddariad a roddwyd gan yr Ombwdsmon ym mis Gorffennaf 2020 ar gostau ac arbedion sy'n ymwneud â COVID-19. Mae'r Aelodau'n cydnabod bod y wybodaeth a roddwyd bryd hynny'n gynnar yn ystod pandemig COVID-19 ac y byddai'n anodd meintioli arbedion.

23. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod y buddsoddiad a wnaed mewn adnoddau TGCh wedi cynyddu effeithlonrwydd a chadernid, yn enwedig yn ystod y pandemig sydd wedi helpu staff i weithio'n llwyddiannus gartref.

24. Daw cyfnod yr Ombwdsmon yn y swydd i ben ym mis Awst 2021 felly hwn fydd yr amcangyfrif olaf a gyflwynir ganddo. Diolchodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon am y ffordd adeiladol y mae wedi gweithio gyda'r Pwyllgor yn ystod ei gyfnod yn y swydd. Gobaith y Pwyllgor yw y bydd y berthynas waith effeithiol hon yn parhau rhwng y Pwyllgor ac olynydd yr Ombwdsmon.

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r dull gweithredu a ddilynodd yr Ombwdsmon wrth baratoi ei amcangyfrif i adlewyrchu'r pwysau cyllid ar y sector cyhoeddus ehangach yng Nghymru.

3. Dangosyddion Perfformiad Allweddol

25. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2019-20

('Cyfrifon 2019-20') oedd y rhai cyntaf i gyflwyno adroddiad ar berfformiad ar sail y Cynllun Corfforaethol newydd, sef **Cyflawni Cyfiawnder**. Mae Cyfrifon 2019-20 yn nodi data sy'n ymwneud â 12 Dangosydd Perfformiad Allweddol (DPA) y sefydliad, wedi'u categorio dros 29 o fesurau.¹⁴

26. Ni phennodd yr Ombwdsmon dargedau ar gyfer pum mesur ar gyfer 2019-20. Yng Nghyfrifon 2019-20, nododd yr Ombwdsmon iddo, yn ystod y flwyddyn, newid ei ffordd o fesur boddhad cwsmer sy'n 'cymhlethu asesu ein perfformiad [yr Ombwdsmon] yn erbyn targedau ar gyfer 2019/20'¹⁵. Effeithiodd hyn ar dri arall o'r 29 o fesurau.¹⁶

27. Dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor nad oedd wedi cyrraedd saith o'i dargedau yn 2019-20'¹⁷. Esboniodd fod hyn yn:

“... welliant—dim ond tua naw neu 10 dwi'n meddwl oedd yn y flwyddyn cyn hynny. O'r saith yna rydym ni wedi colli, roedd o'n agos iawn ar gyfer tua phump ohonyn nhw... ond mae'n rhaid inni roi mwy o bwysau ar yr un ar gyfer chwe wythnos [am wneud penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn Cod Ymddygiad o fewn 6 wythnos, DPA 3].¹⁸

28. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon a oedd goblygiadau ariannol o ran y saith targed nas cyrhaeddwyd yn 2019-20. Dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor “efo'r cyllid rydym ni'n gofyn amdano, [rydym] yn hyderus y gallwn ni wneud hynny”.¹⁹ Aeth yn ei flaen:

¹⁴ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20.

¹⁵ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20, tudalen 12, troednodyn.

¹⁶ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20.

¹⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 160, 5 Hydref 2020

¹⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 160, 5 Hydref 2020

¹⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 162, 5 Hydref 2020

“rydym ni gyd yn wynebu cyfnod lle mae yna gymaint o ansicrwydd. Ond yr emphasis mwyaf pwysig dwi'n meddwl rydym ni'n gallu ei roi i bawb yn y swyddfa ydy trio cael y llwyth achosion yna i lawr, er mwyn i ni drïo bod yn heini, rhag ofn y byddwn ni'n gweld twf mawr yn ystod y flwyddyn nesaf.”²⁰

29. Yn ogystal â chyflwyno adroddiad ar ei berfformiad ar gyfer y flwyddyn, yn Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2019-20, nododd ei dargedau ar gyfer pob mesur perfformiad ar gyfer 2020-21. Nododd y Pwyllgor fod y targed ar gyfer 2020-21 wedi aros yr un peth ar gyfer y rhan fwyaf o'r mesurau perfformiad a gyrhaeddwyd yn 2019-20, gyda dim ond tri yn ceisio perfformiad gwell.²¹

30. Roedd targed is wedi'i osod yn 2020-21 ar gyfer y mesur perfformiad y dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor fod angen i'w swyddfa ganolbwyntio arno – yr amser penderfynu ar gyfer cwynion Cod Ymddygiad²². Yn 2019-2020, gosodwyd y targed ar gyfer penderfynu peidio ag ymchwilio i gwynion Cod Ymddygiad o fewn 6 wythnos (DPA 3) ar 95 y cant o achosion, a chyflawnwyd 93 y cant yn 2019-20. Mae'r targed ar gyfer 2020-21 wedi'i osod ar 90 y cant.²³

31. Gofynnodd y Pwyllgor am ragor o wybodaeth am y targedau hyn a gofynnodd a oeddent yn ddigon uchelgeisiol. Dywedodd yr Ombwdsmon y canlynol wrth y Pwyllgor:

“dwi'n meddwl oherwydd y cyfnod rydym ni'n ei wynebu rŵan mae'r cyd-destun wedi ymestyn y targedau yma, yn hytrach na'n bod ni wedi gwneud, ac roeddem ni'n ymwybodol iawn ei fod o'n anodd cyrraedd rhai o'r targedau yma flwyddyn diwethaf; mae'n mynd i fod yn fwy o her, yn fwy o uchelgais, dwi'n teimlo, i'w gwneud nhw yn ystod y flwyddyn bresennol. Felly, roeddem ni'n meddwl mai'r peth call i'w wneud oedd cadw'r emphasis ar drïo sicrhau ein bod ni'n fwy amserol ar gyfer y flwyddyn nesaf. Dwi ddim yn meddwl buasai neb wedi ein cymryd ni o ddifrif petasem ni'n trio cael targedau mwy

²⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 162, 5 Hydref 2020

²¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 165, 5 Hydref 2020

²² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 160, 5 Hydref 2020

²³ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20

uchelgeisiol yn ystod y cyfnod yma, lle rydym ni'n dibynnu ar staff sy'n gweithio yn bell o'r swyddfa a lle mae cyrff sy'n atebol i ni yn ei ffeindio fo'n anoddach i fod yn amserol."²⁴

Safbwynt y Pwyllgor

32. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod yr heriau a gyflwynodd y pandemig a'r angen i dargedau fod yn gyraeddadwy. Fodd bynnag, mae'n bwysig bod yr Ombwdsmon yn ceisio gwelliant parhaus yn ei berfformiad ac mae hyn yn cael ei adlewyrchu yn y targedau y mae'n eu gosod ar gyfer ei swyddfa. Nid yw'r Ombwdsmon wedi gosod targedau mwy heriol nac 'estynedig' ar gyfer yr holl feysydd lle perfformiodd cystal neu'n well yn 2019-20. Er iddo ddweud ei fod am fynd i'r afael â materion yn fwy amserol, mae hefyd wedi gostwng un o'r targedau ar gyfer amseroedd penderfynu Cod Ymddygiad, targed na chyrhaeddodd yn 2019-20.

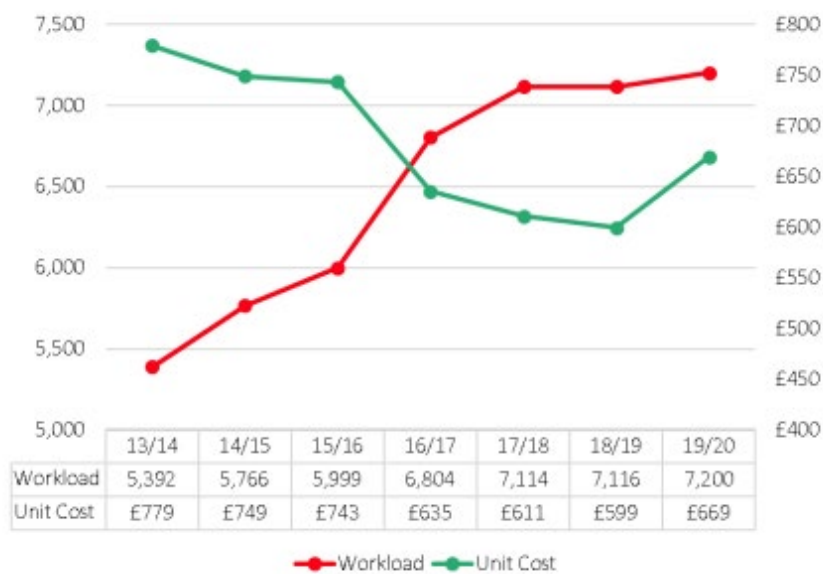
Argymhelliad 1. Er iddo gydnabod y bydd y pandemig yn ddi-os yn effeithio ar ei waith, mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn ailedrych ar ei dargedau ar gyfer 2020-21 i sicrhau eu bod yn ddigon uchelgeisiol ac yn ceisio gwelliant parhaus wrth gyflawni ei waith.

²⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 166, 5 Hydref 2020

4. Rhoi gwybod am gost yr uned

33. Mae Ffigur 2, a gymerwyd o Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2019-20, yn crynhoi llwyth achosion yr Ombwdsmon a Chost yr Uned fesul achos wedi'i addasu yn ôl y mynegai prisiau defnyddwyr dros y 7 mlynedd diwethaf. Mae'n dangos bod llwyth achosion yr Ombwdsmon wedi cynyddu 34 y cant, a bod cost yr uned fesul achos wedi gostwng 14 y cant dros yr un cyfnod.²⁵

Ffigur 2: Llwyth achosion yr Ombwdsmon a chost yr uned fesul achos (£), 2019-20



* Mae costau cyfnodau cyn 2019-20 wedi eu chwyddo yn ôl y mynegai prisiau defnyddwyr.²⁶

34. Fel y tynnwyd sylw ato ym Mhennod 4, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2019-20 oedd y cyntaf i adrodd ar berfformiad ar sail ei Gynllun Corfforaethol newydd, sef Cyflawni Cyfiawnder.

35. Mae Dangosydd Perfformiad Allweddol (DPA) 10, sef yr un Ariannol, yn cynnwys mesur ar gyfer cost uned yr Ombwdsmon fesul achos. Mae hyn yn adlewyrchu gwariant yr Ombwdsmon a chyfanswm yr ymholiadau newydd,

²⁵ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20

²⁶ Ffynhonnell: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 2019/20

cwynion cyrff cyhoeddus a chwynion Cod Ymddygiad a gafodd ei swyddfa ar gyfer y flwyddyn.²⁷

36. Er efallai mai hwn oedd y tro cyntaf iddo adrodd ar berfformiad ar sail DPA, mae'r Ombwdsmon - ers cryn amser - wedi defnyddio cost yr uned fel mesur o effeithlonrwydd ei swyddfa wrth ymdrin â chwynion. Adroddir ar y gyfres termau go iawn (neu'r 'data tueddiadau') yng nghost yr uned dros amser yn adroddiad blynyddol a chyfrifon yr Ombwdsmon, yn ogystal ag yn yr amcangyfrif a gyflwynir i'r Pwyllgor Cyllid bob blwyddyn.

37. Roedd cost yr uned ar gyfer blynyddoedd cyn 2019-20 a nodwyd yn Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2019-20 (ac Amcangyfrif 2021-22) yn wahanol iawn i'r rhai a gyflwynwyd mewn cyhoeddiadau cynharach. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon am y rheswm dros hyn. Dywedodd ei Gyfrifydd Ariannol y canlynol:

“we decided to change the way we would show the figures this year, so rather than go back to 2010 figures and then reduce the costs this year by deflating them, we thought it was better to show the costs for this financial year, or the 2019-20 financial year, as the actual cost and then adjust the previous years up. So, that's why they look quite different. The end result in terms of the percentage change is exactly the same.”²⁸

Cwynion ynghylch iechyd

38. Mae Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2019-20 yn nodi mai anghydfodau iechyd yw'r corff gwaith mwyaf sylweddol i'r Ombwdsmon o hyd, gyda 41 y cant o'r holl gwynion ynghylch cyrff cyhoeddus yn y maes hwn (yr un peth ag yn 2018-2019).²⁹

²⁷ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019/20 **DPA 10: Ariannol**

²⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 190, 5 Hydref 2020

²⁹ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20

- 39.** Mae swyddfa'r Ombwdsmon wedi dweud wrth y Pwyllgor o'r blaen mai cwynion iechyd yw'r cwynion mwyaf costus o ystyried y cymhlethdodau cysylltiedig a'r amser sy'n ofynnol i ymchwilio iddynt.³⁰
- 40.** Er bod cyfran gyffredinol yr achosion sy'n ymwneud ag iechyd wedi aros yn gyson, adroddwyd bod gostyngiad 3.3 y cant mewn cwynion newydd yn erbyn Byrddau Iechyd Lleol ("BILL") mewn cymhariaeth â 2018-19, sef 26, o 779 i 753 o gwynion, yn ystod 2018-19 a 2019-20 yn y drefn honno.³¹
- 41.** Fodd bynnag, mae'r ffigur cyffredinol ar gyfer cwynion iechyd wedi aros yr un peth oherwydd cynnydd 24 y cant mewn cwynion yn erbyn meddygon teulu.³²
- 42.** Gofynnodd y Pwyllgor sut roedd cost cwynion yn erbyn byrddau iechyd a meddygon teulu yn cymharu. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod cost cwynion yn erbyn meddygon teulu tua 11 y cant yn is nag yn erbyn BILL. Dywedodd y canlynol:
- “Yn sicr yn ystod y flwyddyn benodol, rydyn ni wedi ymchwilio 14 y cant o'r cwynion am feddygon o gymharu efo 25 y cant ar gyfer byrddau, so mae yna wahaniaeth o 11 y cant yn fanna. Ac wedyn, beth rydyn ni wedi bod yn ei wneud ers rhai blynyddoedd hefyd ydy trio mesur pa mor gymhleth ydy'r cwynion rydyn ni'n eu cael. Rydyn ni wedi ffeindio yn fanna hefyd bod 32 y cant o'r cwynion am feddygon yn rhai cymhleth, o gymharu efo 43 y cant ar gyfer byrddau iechyd. So eto, mae'r gwahaniaeth, digwydd bod, yn 11 y cant.”³³
- 43.** Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y bu rhai gostyngiadau sylweddol mewn cwynion iechyd i'r rhan fwyaf o fyrddau iechyd yng Nghymru yn ystod y flwyddyn briodol³⁴. Dywedodd fod yn rhaid iddynt wneud ymrwymiad parhaus i geisio

³⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 144, 11 Hydref 2018

³¹ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20

³² Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20

³³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 137, 5 Hydref 2020

³⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 141, 5 Hydref 2020

herio a sicrhau bod diwylliant byrddau iechyd yn briodol a'i fod yn awyddus i ddefnyddio ei bwerau safonau cwynion i weithio gyda byrddau iechyd.³⁵

44. Cyhoeddwyd mesurau cyfyngiadau symud mewn ymateb i'r pandemig gan Lywodraeth y Deyrnas Unedig ar 23 Mawrth 2020. Yn ei Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon – sy'n adrodd ar y perfformiad blynyddol hyd at 31 Mawrth 2020 - mae'r Ombwdsmon yn nodi bod materion cysylltiedig â COVID-19 yn rhwystro ei allu i ymchwilio i gwynion iechyd, gan nodi bod y:

“cyfyngiadau oherwydd Covid-19 yn cyfyngu'n ddealladwy ar allu meddygon teulu, Byrddau Iechyd Lleol ac Awdurdodau Lleol i gyfrannu at ein hymchwiliadau. Rydym yn ceisio osgoi rhoi mwy o bwysau ar y cyrff hyn ar yr adeg hynod anodd hon.”³⁶

45. Mewn ymateb i'r cwestiwn a fydd osgoi rhoi pwysau ychwanegol ar sefydliadau iechyd yn ystod y pandemig yn arwain at ôl-groniad o achosion yn dod i'r amlwg yn ddiweddarach, dywedodd yr Ombwdsmon y canlynol:

“rydyn ni'n cyfathrebu drwy'r amser â'r byrddau, i weld lle mae'r twf, er mwyn sicrhau, os ydyn ni'n mynd i weld llawer mwy o gwynion, ein bod ni'n barod amdany'n nhw. A dyna pam ei bod hi'n bwysig i ni, yn ystod y cyfnod yma, i gael gwared ar y llwyth achosion sydd wedi bod. Roedd o dros 560 ddwy flynedd yn ôl, dros 450 y llynedd; rŵan, llai na 400. So mae hwnna'n newyddion da. Dydy o ddim yn deg i ddweud nad ydym ni'n rhoi pwysau arny'n nhw. Beth rydyn ni'n trio ei wneud ydy sicrhau eu bod nhw'n ymateb, ond dydyn ni ddim yn rhoi pwysau afresymol arny'n nhw, ac mae yna wahaniaeth. Dydyn ni ddim jest yn eu gadael nhw i'n hanwybyddu ni, neu fuasai dim byd yn digwydd.”³⁷

Safbwynt y Pwyllgor

46. Fel un o'i fesurau ariannol, mae'n bwysig bod cyfrifiad cost uned yr Ombwdsmon, a'r sail ar ei gyfer, yn glir. Er budd tryloywder, cred y Pwyllgor y dylai'r Ombwdsmon adrodd ar ei gost uned mewn arian parod a thermau go

³⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 142, 5 Hydref 2020

³⁶ Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019-20

³⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 158, 5 Hydref 2020

iawn. Gan gyfeirio at ei ddatganiadau ariannol, dylai'r Ombwdsmon egluro pa gostau a adlewyrchir yn y cyfrifiad. Dylai'r Ombwdsmon hefyd adrodd ar y flwyddyn gyfeirio a fabwysiadwyd ar gyfer y data tueddiadau. Pan fabwysiadir dull gweithredu gwahanol i'r un a ddefnyddiwyd o'r blaen, dylai'r Ombwdsmon dynnu sylw at y newid i'r cyfrifiad a'i ddisgrifio, yn ogystal â'r rheswm dros ei fabwysiadu, yn y cyhoeddiadau lle y mae'n adrodd ar ei gost uned.

47. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod yr Ombwdsmon wedi osgoi rhoi pwysau ychwanegol ar sefydliadau iechyd yn ystod y cyfnod heriol hwn, ond mae'n falch ei fod wedi bod yn cyfathrebu'n rheolaidd â'r byrddau iechyd. Mae'r Pwyllgor o'r farn ei bod yn bwysig bod yr Ombwdsmon yn ystyried camau ataliol a fydd yn helpu i osgoi ôl-groniad o achosion sy'n dod i'r amlwg yn ddiweddarach.

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon adrodd ar ei gost uned fesul achos mewn arian parod a thermau go iawn, gan gynnwys digon o wybodaeth i ganfod sail y cyfrifiad, megis pa gostau sydd wedi'u cynnwys a'r flwyddyn gyfeirio a fabwysiadwyd ar gyfer y data tueddiadau.

5. Gwarged pensiwn, Cronfa Bensiwn Llywodraeth Leol a weinyddir gan Gyngor Caerdydd

48. Ym mis Hydref 2018 yn ystod ei waith craffu ar Amcangyfrif 2019-20, gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon sut roedd yn rheoli'r risgiau i'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol (CPLIL), a weinyddir gan Gronfa Bensiwn Caerdydd a'r Fro, roedd rhai o'i staff yn aelodau ohoni. Roedd wedi bod mewn diffyg ers 2010-11 a dywedodd yr Ombwdsmon yn flaenrol wrth y Pwyllgor y byddai'r diffyg, drwy wneud taliadau blynyddol ychwanegol, yn cael ei ddileu erbyn 2017-18. Nododd Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2016-17 warged pensiwn £40,000.³⁸

49. Ym mis Hydref 2018, dywedodd Cyfrifydd Ariannol yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor, pan fyddai'r aelod cyfrannu olaf yn gadael cyflogaeth yr Ombwdsmon, y byddai unrhyw warged ar yr CPLIL yn cael ei ad-dalu i'r Ombwdsmon. Byddai'r swm hwn yn cael ei ddychwelyd i Gronfa Gyfunol Cymru oherwydd na chânt gadw balansau banc ar ddiwedd y flwyddyn.³⁹

50. Yn ystod gwaith craffu ar Amcangyfrif 2021-22, gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon pam mae gwarged CPLIL wedi cynyddu £270,000 i £1.08 miliwn yn ystod y flwyddyn hyd at 31 Mawrth 2020.⁴⁰

51. Dywedodd Cyfrifydd Ariannol yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor fod dau reswm dros y cynnydd:

“(1) the low risk 100 per cent investment we made in Government bonds provided a growth in the fund that wasn't damaged by any stock market changes that happened at the end of the financial year, and, secondly, and a much larger effect, was demographic factors, which, depressingly for me, showed a reduction in life expectancies for

³⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 214, 11 Hydref 2018

³⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 214, 11 Hydref 2018

⁴⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 201, 5 Hydref 2020

the UK population, and that caused a net effect of a growth in that fund. So, the fund actually grew by £270,000.”⁴¹

52. Ychwanegodd, ers gosod Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2019-20, fod yr aelod olaf o'r Gronfa Bensiwn wedi ymddiswyddo o'i swydd. Dywedodd y Cyfrifydd Ariannol fod Actiwari'r Gronfa Bensiwn wedi cadarnhau y byddai'r gwarged yn cael ei ad-dalu i swyddfa'r Ombwdsmon. Er nad oedd y gwerth yn hysbys eto, roedd yr Ombwdsmon yn disgwyl ad-dalu tua miliwn o bunnoedd, neu o leiaf hynny, i Gronfa Gyfunol Cymru ac wedi hysbysu swyddogion Llywodraeth Cymru bod hyn yn debygol o ddigwydd.⁴²

Safbwynt y Pwyllgor

53. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod y camau a gymerodd yr Ombwdsmon mewn perthynas â'r CPLIL. Yn benodol, y penderfyniad i symud i gronfa risg isel neu ddim risg yn yr CPLIL, gyda'i gyfran o asedau pensiwn wedi'i buddsoddi'n llawn ym mondiau'r Llywodraeth.

Casgliad 2. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r cadarnhad y bydd y gwarged pensiwn yn cael ei ad-dalu i'r Ombwdsmon ac, wedi hynny, i Gronfa Gyfunol Cymru.

⁴¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 204, 5 Hydref 2020

⁴² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 206, 5 Hydref 2020

Ombwdsmon
Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRL
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Cyflawni Cyfiawnder

Amcangyfrif 2021/22

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cynnwys

	Tudalen
Cyflwyniad	2
Cyflawni Cyfiawnder – adolygiad o 2019/20	2
Dangosyddion Perfformiad Allweddol	4
Rheolaeth Ariannol	6
Y Gwasanaeth Cwynion	8
Cynllun Corfforaethol 2019/22	9
Rhagamcan o Waith Achos a Gwariant hyd 2021/22	9
Amcangyfrif 2021/22	10
Crynodeb o'r Amcangyfrif	11
Dadansoddiad Manwl	11
Atodiad A – Amcangyfrif 2021/22	13
Atodiad B – Y wybodaeth ddiweddaraf am bwerau newydd	14

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amcangyfrif o'r Gyllideb ar gyfer 2021/22

Cyflawni Cyfiawnder: Adolygiad o 2019/20

Paratowyd y ddogfen hon yn ystod pandemig byd-eang Covid-19. Nid yw gwasanaethau cyhoeddus Cymru, ac yn enwedig iechyd a gofal cymdeithasol, erioed wedi profi pwysau o'r fath na'r fath lefelau o werthfawrogiad. Mae'n braf, yn y cyd-destun hwnnw, fod lefel y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2019/20, am gyrff cyhoeddus yn debyg i'r lefel yn y flwyddyn flaenorol (cynnydd o 1.6% yn unig). Roedd cyfran ein hymyriadau – achosion lle rydym yn canfod camweinyddu neu fethiant gwasanaeth – hefyd yn is (20%, o'i gymharu â 24% y llynedd).

Dim ond 4 oedd cyfanswm ein hachosion mwyaf difrifol, yr ydym yn cyhoeddi adroddiadau budd y cyhoedd arnynt, o'i gymharu â 14 y flwyddyn flaenorol, gostyngiad o 71%. Roedd y rhain yn ymwneud â Chyngor Sir y Fflint, Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe, y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ac adroddiad ar y cyd rhwng Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Cyngor Sir Gwynedd a Cartrefi Cymru. Gwelsom ostyngiad derbyniol iawn eleni mewn cwynion am dorri'r Cod Ymddygiad (-18%). Fe wnaethom hefyd gyfeirio llai o ymchwiliadau i achosion tebygol o dorri'r Cod Ymddygiad i Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau, er bod sawl achos proffil uchel a oedd yn dangos pam ei bod yn ofynnol i'r gyfundrefn safonau moesegol gynnal safonau ymddygiad uchel mewn swyddi cyhoeddus yng Nghymru.

2019/20 oedd blwyddyn gyntaf rhoi ein Cynllun Corfforaethol newydd ar waith, sef 'Cyflawni Cyfiawnder', ac rwyf wrth fy modd o allu adrodd ar gynnydd rhagorol. Yn un o'r datblygiadau allweddol yn ystod y flwyddyn, yn 2019 pasiodd Cynulliad Cenedlaethol Cymru ein Deddf newydd, a gafodd Gydsyniad Brenhinol ym mis Mai. Fe wnaethom greu Tîm Gwella newydd gyda thalent o'r tu mewn a'r tu allan i'r sefydliad i arwain y ffrydiau gwaith newydd ar ymchwiliadau ar ei liwt ei hun a Safonau Cwynion, yn ogystal â gwella adnoddau Polisi a Chyfathrebu a chynyddu ein pwyslais ar ddelio â chwynion mewnol ac allanol ac ansawdd gwasanaeth. Ni wastraffodd y tîm unrhyw amser cyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i randdeiliaid allweddol, gan egluro'r newidiadau i'r cyrff yn ein hawdurdodaeth, arweinwyr gwasanaethau cyhoeddus o bob cwr o Gymru, uwch weision sifil a chyrrff allweddol yn y trydydd sector. Ym mis Hydref, gosodasom y meini prawf ar gyfer ymarfer pwerau newydd o ran Safonau Cwynion ac ymchwiliadau ar ei liwt ei hun gerbron y Cynulliad Cenedlaethol.

Mae'r ddau bŵer bellach yn weithredol ac ym mis Mawrth 2020 aethom ati i ymgynghori ar y cynnig ar gyfer ein hymchwiliad cyntaf ar ein liwt ein hunain. Mae'r tîm Safonau Cwynion

wedi dechrau ar y gwaith arloesol o gasglu a dadansoddi data am ddelio â chwynion yn y sector cyhoeddus.

Megis dechrau y mae'r gwaith hwn o hyd, ond mae eisoes yn dechrau dangos bod fy llwyth achosion yn cynrychioli cyfran fechan iawn o nifer y cwynion yr ymdrinnir â hwy gan awdurdodau lleol yn unig.

Yn ogystal â lansio'r pwerau newydd, gwnaethom barhau â'n hymdrechion eraill i hyrwyddo gwella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Cefais gyfarfod â chyrff allweddol mewn awdurdodaeth gan gynnwys arweinwyr Byrddau Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Hywel Dda, Bae Abertawe ac Aneurin Bevan. Cefais gyfarfod hefyd â phrif weithredwyr llywodraeth leol i drafod Deddf newydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gwnaethom gyhoeddi ein pedwerydd adroddiad thematig 'Colli Cyfiawnder' a'n llyfr achosion cyntaf erioed ar Gydraddoldeb a Hawliau Dynol. Gwnaethom hefyd barhau i gyfrannu at y broses polisi cyhoeddus lle bo hynny'n briodol.

Fel bob blwyddyn, fe wnaethom groesawu craffu gan Bwyllgor Cyllid y Cynulliad a'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau.

Er imi ymddiswyddo fel Cadeirydd Cymdeithas yr Ombwdsmon ym mis Mai, cawsom berthynas ragorol â chymuned yr ombwdsmon yn y DU, Ewrop a ledled y byd. Buom yn dathlu'r Ddeddf newydd gyda seminar ym Mhrifysgol Aberystwyth gyda chynrychiolwyr cynlluniau blaenllaw'r ombwdsmon yn annerch. Cymerodd y swyddfa ran lawn hefyd yn y gwaith o ddatblygu 'Egwyddorion Fenis', sef safon rhagoriaeth fyd-eang newydd ar gyfer cynlluniau ombwdsmon a gymeradwywyd gan Gyngor Ewrop.

Rydym wedi parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid yng Nghymru. Ymysg lluo o ymrwymadau eraill, roeddwn yn falch o fynychu'r Eisteddfod Genedlaethol yn Llanrwst ac o gwrdd â Chomisiynydd newydd y Gymraeg, Aled Roberts. Ym mis Mawrth, yr oeddwn yn falch iawn o gyfarfod â Syr Wyn Williams, Llywydd Tribiwnlysoedd Cymru, yn dilyn lansio adroddiad Comisiwn Thomas ar ddyfodol cyfiawnder yng Nghymru.

Ni fyddai dim o'r gwaith hwn wedi digwydd heb fy staff ymroddedig. Roeddwn wrth fy modd gyda chanlyniadau ein harolwg staff blynyddol a ganfu fod 99% o'r ymatebwyr yn teimlo'n falch o weithio i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Roeddwn hefyd yn falch o ganlyniadau asesiad allanol gan Chwarae Teg a ddangosodd ddiwylliant gweithio rhagorol. Diolch i'm staff am y gwaith rhagorol y maent wedi'i wneud wrth gyflawni cyfiawnder yng Nghymru.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Fel pob corff cyhoeddus, rydym yn mesur ein perfformiad yn erbyn set o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA). Mae'r tabl isod yn rhoi trosolwg o'n dangosyddion perfformiad allweddol a osodwyd cyn pandemig COVID-19.

	2018/19	Targed 2019/20	2019/20	Targed 2020/21
DPA 1: Cwynion am gyrrff cyhoeddus - amseroedd penderfynu				
Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos	83%	90%	95%	90%
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) < 6 wythnos	84%	90%	92%	90%
Pan fyddwn yn ceisio datrys y mater yn gynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	85%	90%	94%	90%
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth	55%	80%	67%	80%
DPA 2: Cwynion am gyrrff cyhoeddus yr ymchwilir iddynt - achosion wedi cau				
Achosion a gaewyd o fewn 12 mis	82%	85%	81%	85%
DPA 3: Cwynion sy'n ymwneud â'r Cod Ymddygiad – amseroedd penderfynu				
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos	92%	95%	93%	90%
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth	76%	80%	86%	90%
DPA 4: Cwynion Cod Ymddygiad yr ymchwilir iddynt - achosion a gaewyd				
Achosion a gaewyd o fewn 12 mis	88%	90%	88%	90%
DPA 5: Bodlonrwydd cwsmeriaid				
<i>Mae canlyniadau 2019/20 a thargedau 2020/21 yn dangos yr holl ymatebwyr / y rheini sy'n fodlon â chanlyniad y gŵyn.</i>				
Hawdd dod o hyd i OGCC	84%	90%	91 / 98%	91 / 98%
Gwasanaeth a dderbyniwyd yn ddefnyddiol	51%	70%	63 / 83%	63 / 83%
Esboniad clir o'r broses ac o'r penderfyniad	71%	80%	65 / 89%	65 / 89%

	2018/19	Targed 2019/20	2019/20	Targed 2020/21
DPA 6: Cydymffurfio				
% yr argymhellion a wnaed ac y cydymffurfiwyd â hwy gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ystod y flwyddyn	Amh	Amh	72%	Amh
Nifer yr ymweliadau cydymffurfio	1	3	4	6
DPA 7: AD				
Cwblhau adolygiadau PRDP (gwerthuso)	100%	100%	100%	100%
Ymateb gweithwyr i arolwg staff	86%	85%	92%	Amh
DPA 8: Hyfforddiant staff				
% y staff sy'n cyflawni'r nifer targed o ddiwrnodau o ddatblygiad proffesiynol parhaus	77%	90%	93%	95%
DPA 9: Presenoldeb staff				
Nifer y dyddiau a gollir ar gyfartaledd oherwydd salwch fesul aelod o staff	3.3	< 6	9.0	6.5
% y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff	1.2%	2.0%	3.4%	2.5%
% y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch tymor byr	Amh	Amh	1.0%	1%
% y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch tymor hir	Amh	Amh	2.4%	1.5%
KPI 10: Ariannol				
Arian a ad-dalwyd i Gronfa Gyfunol Cymru	0.5%	< 3%	1.0%	< 3%
Cost uned fesul achos	£599	£700	£669	£700
Costau cefnogi fel canran o'r gyllideb	3.5%	< 5%	4.3%	< 5%
Barn Archwilio Allanol ar Gyfrifon	Cyfrifon diamwys	Cyfrifon diamwys	Cyfrifon diamwys	Cyfrifon diamwys
Barn yr Archwilwyr Mewnol ar reolaethau mewnol	Sicrwydd Sylweddol	Sicrwydd Sylweddol	Sicrwydd Sylweddol	Sicrwydd Sylweddol
DPA 11: Cwynion amdanom ni				
Nifer y cwynion a dderbyniwyd	30	Amh	36	Amh
Nifer y cwynion a gadarnhawyd	9	Amh	7	Amh

DPA 12: Cynaliadwyedd

Gwastraff (kg)	31,110	<30,000	26,996	26,000
Trydan (kWh)	106,701	<100,000	104,521	104,000

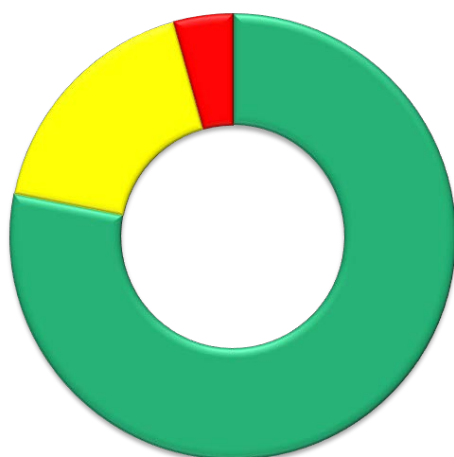
Rheolaeth Ariannol

Alldro Adnoddau	£000	£000	Newid
2019/20	Cyllideb	Gwir	Amrywiant
Adnoddau Net	4,954	4,871	83
Gofynion Arian Parod Net	4,884	4,836	48

Mae'r trefniadau ar gyfer rheoli ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte, archwilwyr mewnol OGCC. Dywedodd eu Hadroddiad Blynyddol ar Archwilio Mewnol am y flwyddyn 2019/20: "Ar sail y gwaith a wnaethom yn ystod y flwyddyn, mae modd i ni gasglu fod gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) system o reolaeth fewnol sy'n gadarn yn y bôn, a ddylai ddarparu sicrwydd sylweddol ynghylch cyflawni amcanion OGCC." Roedd eu hadroddiadau yn nodi'r fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle'r oedd angen.

Roedd yr Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamod ar y cyfrifon blynyddol ar gyfer y flwyddyn 2019/20 yn unol â'r blynyddoedd blaenorol.

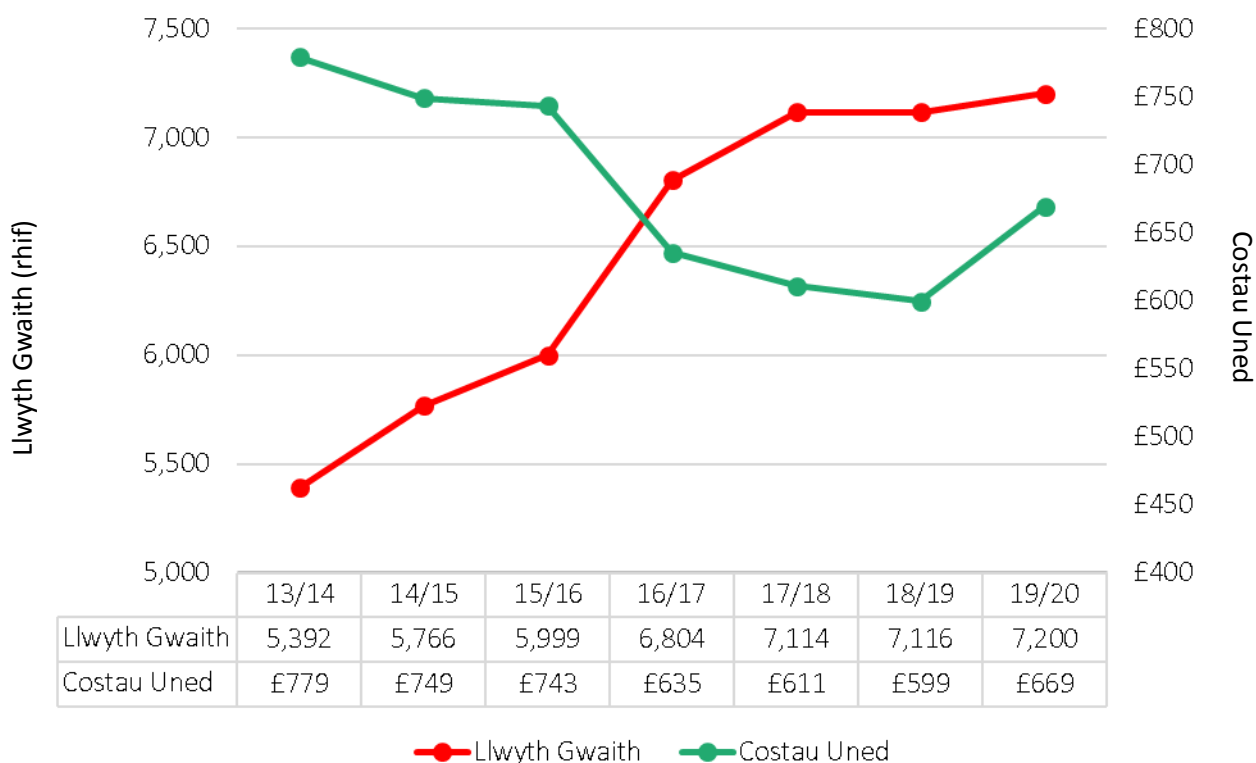
Mae OGCC wedi gweithio ar yr egwyddor y dylai gorbenion y swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Gwelwyd tystiolaeth o hyn yn y dadansoddiad o wariant yn seiliedig ar nodau ac amcanion fy Nghynllun Strategol fel y'u nodwyd yn y Cyfrifon Blynyddol lle nodwyd fod gorbenion yn 4% o gyfanswm y costau.



- Gwasanaeth Cwynion 78%
- Gwella Gwasanaethau Cyhoeddus 18%
- Atebolrwydd a gwerth am arian 4%

Mae'r rhan fwyaf o'n hadnoddau (78%) yn dal i gael eu defnyddio i ddelio â chwynion

Costau Uned – Gwariant Refeniw



Rydym wedi gweld cynnydd o 34% yn y llwyth gwaith dros y 7 mlynedd diwethaf a gostyngiad o 14% yng nghostau uned, mewn termau real

Gwariant Deddf Ombwdsmon	
	£000
Costau staff	171
Cyfathrebu	25
Costau swyddfa	9
Cyfalaf	8
Hyfforddi a Recriwtio	5
Gwasanaethau cyfrifiadurol	5
Adeiladau	4
Teithio a Chynhaliaeth	4
Cyfanswm a wariwyd ar	231
Cyllideb	251
Amrywiant	20

Fe wnaethom wario 92% (£231k) o'r cyllid roeddem wedi cyllidebu i'w wario ar weithredu Deddf newydd OGCC.

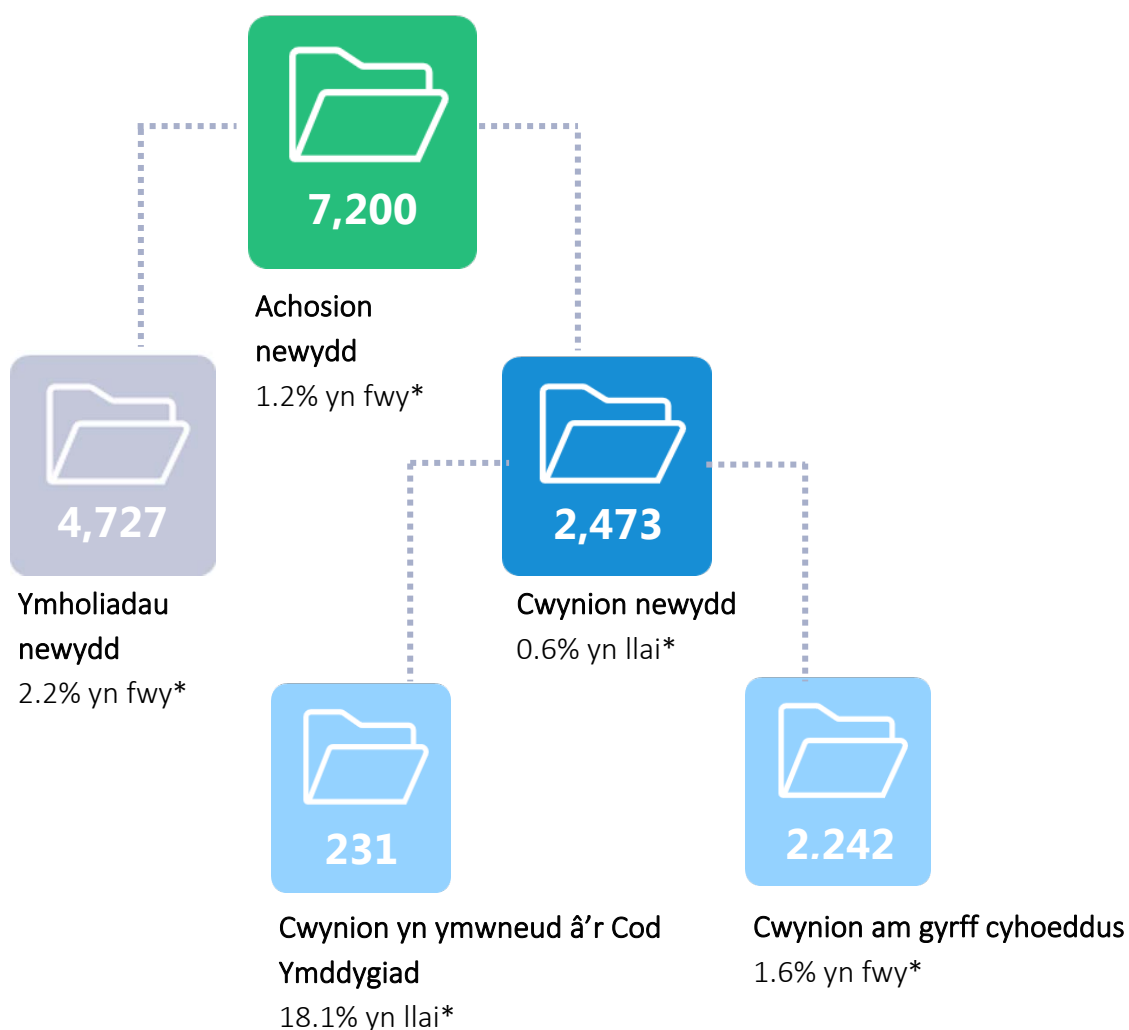
Gweler Atodiad B am grynodeb o'r cynnydd gyda phwerau newydd.

Y Gwasanaeth Cwynion: Niferoedd a thueddiadau ein llwyth achosion

Llwyth achosion newydd

Bob blwyddyn, mae miloedd o unigolion yn cysylltu â ni. Gan barhau â'r duedd dros y blynyddoedd diwethaf, yn 2019/20 **cynyddodd nifer y cysylltiadau â'r swyddfa 1.2% i 7200**—yr uchaf ers sefydlu'r swyddfa.

Fel yn y blynyddoedd blaenorol, **roedd oddeutu 65% o achosion newydd yn ymwneud ag ymholiadau yn hytrach na chwynion**. Rydym yn croesawu pob cysylltiad â'n swyddfa, ac rydym yn parhau i weithio i godi ymwybyddiaeth o'n rôl a'n pwerau, i helpu pobl i ddeall pryd a sut y gallwn ni helpu.



* o'i gymharu â 2018/19

Cynllun Corfforaethol – 2019/2022

Ein Gweledigaeth ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru

Gwasanaethau sy'n gwrando'n weithredol ac yn dysgu oddi wrth gwynion.

Ein Cenhadaeth

Cynnal cyfiawnder a gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Nodau Strategol

Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder

Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.

Nod Strategol 2: Hyrwyddo Dysgu, Gweithio i Wella Gwasanaethau Cyhoeddus

Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.

Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth a Diogelu Dyfodol Y Sefydliad

Nodi a mabwysiadu arferion gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau llywodraethu da sy'n ein cefnogi ac yn ein herio.

Rhagamcan o Waith Achos a Gwariant hyd 2021/22

- Rhagwelir y bydd nifer Ymholiadau a Chwynion Cyrff Cyhoeddus yn cynyddu 5% dros y flwyddyn nesaf ond nid yw effaith Covid-19 ar waith achos a gwariant wedi'i phennu'n llawn eto.
- Mae gwariant adnoddau wedi'i gynllunio i leihau mewn termau real o'i gymharu â 2020/21.

Gwaith achos	2019/20	2020/21	2021/22
	Gwir	Cyllideb	Amcangyfrif
Ymholiadau (nifer)	4,727	4,963	5,211
Cwynion - Corff Cyhoeddus (nifer)	2,242	2,357	2,475
Cwynion – Cod (nifer)	231	240	250
	7,200	7,560	7,936
		5%	5%
	£000	£000	£000
Gwariant adnoddau	£4,871	£5,110	£5,110
Cost Uned	£677	£676	£644

Amcangyfrif 2021/22

Cefndir

Mae Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Senedd Cymru erbyn hyn, wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Noddir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol. Dyma'r egwyddorion:

- Dylid gosod ceisiadau am gyllideb yng nghyd-destun y sefyllfa tymor hir o ran cyllid ariannol yng Nghymru a phwysau cyllido yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut bydd amcanion blynyddol ac amlflwydd yn cael eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai cyrff dybio cynnydd mewn cyllid, waeth beth fo'r newid yn y grant bloc gan fod unrhyw gynnydd yn eu cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai cyrff geisio gwella prosesau'n barhaus a sicrhau arbedion effeithlonrwydd.
- Os gofynnir am unrhyw gynnydd mewn cyllid, dylai'r rhain gael eu hategu gan dystiolaeth o'r angen, y budd a'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath. Hefyd, dylid egluro a mesur canlyniadau peidio â chael y cynnydd y gofynnwyd amdano mewn adnoddau.

Bydd y wybodaeth a fydd ar gael i helpu i baratoi'r gyllideb yn cynnwys y canllawiau diweddaraf ar gylchoedd cyflog y sector cyhoeddus, rhagolygon datchwyddo cynnyrch mewnwladol crynswth, rhagolygon o drethi datganoledig ac asesiad gorau posibl Llywodraeth Cymru o lefel gyffredinol y cyllid sydd ar gael yn y blynyddoedd i ddod.

Rhagdybiaethau:

- Nid yw effaith Covid-19 ar waith achos a gwariant wedi'i phennu'n llawn eto.
- Tybir y bydd lefelau staffio yn aros ar lefelau Ebrill 2020.
- Bydd unrhyw ddyfarniad cyflog yn 2021/22 yn cael ei ariannu gan arbedion effeithlonrwydd.
- Bydd OGCC yn ariannu cynnydd cytundebol drwy welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill.
- Datchwyddydd CMC 0.1% yn unol â'r Adroddiad ar Gynaliadwyedd Cyllidol OBR Gorffennaf 2020.
- Costau TG yn unol â chynllun 3 blynedd fel rhan o'r Map Technoleg ehangach i 2029/30.
- Canlyniad yr adolygiad rhent ym mis Awst 2020 oedd gosod y les ar y rhent presennol am 4 blynedd, ac yna cynnydd bychan yn y 5ed flwyddyn.
- Mae gweithredu Prydlesi IFRS 16 wedi cael ei ohirio tan 2021/22 ac mae Llywodraeth Cymru wedi gofyn i'r Amcangyfrif terfynol a gyflwynir i'r Pwyllgor Cyllid gael ei baratoi ar sail ei bod cyn bodolaeth y Gwasanaeth Tân ac Achub. Bydd yr effaith gyffredinol ar adnoddau yn fach ac yn cael ei hadlewyrchu yn y Gyllideb Atodol gyntaf.

Crynodeb o'r Amcangyfrif:

Mae'r Amcangyfrif ar gyfer 2021/22 i'w weld yn Atodiad A. Nid yw'r gofynion o ran Adnoddau ac Arian wedi newid o gyllideb 2020/21, sef £5,110k a £5,070k yn y drefn honno.

Mae OGCC yn bwriadu ariannu pwysau cyflog a chwyddiant drwy:

- Effeithlonrwydd staff drwy ad-drefnu
- Gwrthgiliad
- Newidiadau i arferion gweithio fel gweithio gartref
- Parhau i ddod â gwasanaethau yn fewnol, er enghraifft cyfieithu
- Effeithlonrwydd TGCh yn dilyn buddsoddiad mewn caledwedd a System Rheoli Achosion
- Gwefan well gan gynnwys hunan-wasanaeth a chyfleusterau cyfeirio
- Swyddfa ddi-bapur
- Rheolaeth gyllidebol lem ar feysydd allweddol, megis ffioedd proffesiynol am gyngor ar waith achos.

Dadansoddiad Manwl

Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

Mae cyflogau staff wedi'u cysylltu â negodiadau cyflogau'r Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Cafodd y cynnig cyflog terfynol o 2.75 y cant a wnaed gan ochr y cyflogwyr ei dderbyn ym mis Awst 2020. Roedd hyn 0.75% yn uwch na'r hyn a gynhwyswyd yn Amcangyfrif y llynedd ond gellir ymdopi ag ef o fewn y gyllideb a ddyrannwyd. Bydd unrhyw godiadau cyflog yn 2021/22 yn cael eu cyflawni drwy arbedion effeithlonrwydd. Ni ragwelir unrhyw newid i gyfraniadau Yswiriant Gwladol a Phensiynau.

Adeiladau a phrydlesi eraill

Y prif eitem o wariant yw rhentu'r eiddo ym Mharc Bocam, a oedd yn destun adolygiad rhent ym mis Awst 2020. Canlyniad yr adolygiad rhent ym mis Awst 2020 oedd gosod y les ar y rhent presennol am 4 blynedd, ac yna cynnydd bychan yn y 5ed flwyddyn. Prynwyd llungopiwyr yn gyfan gwbl yn 2019/20, gan leihau costau lesio.

Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth

Gwnaed buddsoddiad sylweddol mewn caledwedd TG a'r System Rheoli Achosion yn 2018/19 gyda'r nod o gynyddu effeithlonrwydd a chadernid. Mae'r buddsoddiad hwn wedi helpu staff i weithio'n llwyddiannus gartref yn ystod y pandemig. Mae'r gyllideb wedi cynyddu i £212k i adlewyrchu cynnydd mewn costau cymorth TG.

Costau Swyddfa

Mae'r lleihad o £19k yn adlewyrchu effeithlonrwydd wrth ddefnyddio adnoddau fel papur, argraffu, postio a gwasanaethau cludo, a phrynu llungopiwyr yn 2019/20. Mae gwariant hefyd wedi cael ei leihau drwy gyfieithu mewnol a symud i wasanaethau llyfrgell ar-lein.

Ffioedd Proffesiynol

Mae'r ffigur o £246k yn cynnwys gwasanaethau cyfreithiol, archwilio mewnol a gwasanaethau proffesiynol eraill yn ogystal â chynghorwyr allanol. Mae rheoli ein hymgynghorwyr proffesiynol yn effeithlon wedi lleihau costau er gwaethaf baich achosion cynyddol.

Teithio, Hyfforddi a Recriwtio

Mae'r gostyngiad o £15k yn adlewyrchu costau teithio is a dim cynlluniau ar gyfer recriwtio staff sylweddol yn 2021/22.

Cyfathrebu

Bydd llai o weithgarwch wrth drefnu seminarau a chynadleddau, yn ogystal â defnyddio cyfieithu mewnol ar gyfer deunyddiau cyfathrebu, yn arbed £4k.

Dibrisiant

Erys dibrisiant asedau sefydlog yn ddigyfnewid ar £60k.

Cronfa Wrth Gefn

Nid yw'r amcangyfrif hwn o'r gyllideb yn cynnwys unrhyw ddarpariaethau wrth gefn i dalu am unrhyw eitemau o wariant annisgwyl, fel heriau cyfreithiol i fy mhenderfyniadau ar waith achos.

Atodiad A – Amcangyfrif 2021/22

Amcangyfrif	2020/21	2021/22
Gwariant OGCC	Cyllideb	Amcangyfrif
	£000	£000
Cyflogau a chostau cysylltiedig	£3,889	£3,985
Adeiladau a chyfleusterau, gan gynnwys prydlesi	£425	£379
Ffioedd proffesiynol	£280	£246
Costau TGCh	£190	£212
Costau swyddfa	£118	£99
Teithio, hyfforddi a recriwtio	£90	£75
Cyfathrebu	£50	£46
Cyfanswm Gwariant Refeniw	£5,042	£5,042
Cyfanswm Incwm	(£17)	(£17)
Gwariant Refeniw Net	£5,025	£5,025
Gwariant Cyfalaf	£25	£25
Cyfanswm Adnoddau Gweithredol	£5,050	£5,050
Taliadau dibrisiant ag amorteiddio	£60	£60
Cyfanswm Gwariant Adnoddau	£5,110	£5,110
Taliadau dibrisiant ag amorteiddio	(£60)	(£60)
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian	£20	£20
Gofyniad Arian Parod gan WCF	£5,070	£5,070

Atodiad B – Yr wybodaeth ddiweddaraf am bwerau newydd

Cafodd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 Gydsyniad Brenhinol ar 22 Mai 2019. Dechreuodd rhai o ddarpariaethau'r Ddeddf bryd hynny, gyda'r rheini sy'n ymwneud â'r bwerau newydd yn dod i rym yn gyffredinol ar 23 Gorffennaf 2019.

Mae'r atodiad hwn yn adrodd ar y cynnydd a wnaed hyd yma a'r cynlluniau ar gyfer y dyfodol. Roedd Deddf 2019 yn gwneud nifer o newidiadau i ddeddfwriaeth flaenorol ac yn benodol yn rhoi pŵer i'r Ombwdsmon wneud y canlynol

1. Derbyn cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig
2. Cynnal ymchwiliadau ar fenter yr Ombwdsmon ei hun
3. Gosod safonau ar gyfer delio â chwynion ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru
4. Ymchwilio i rai elfennau o ofal iechyd preifat lle darperir y rhain fel rhan o gwrs triniaeth cyhoeddus yn bennaf.

Paratoadau

Cafodd staff ychwanegol eu recriwtio i swyddi Safonau Cwynion a rolau Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun yn ystod Haf 2019. Ar 1 Awst 2019, dechreuodd yr ymgynghoriad ar y canlynol:

- Meini Prawf a Gweithdrefn ar gyfer Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun
- Egwyddorion, Polisiâu a Chanllawiau Trin Cwynion.

Roedd yr ymatebion i'r ymgynghoriad yn gadarnhaol, gyda rhai sylwadau wedi arwain at nifer o newidiadau bach i'r dogfennau. Cafodd Meini Prawf ac Egwyddorion Trin Cwynion eu gosod gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar 18 Hydref. Mae'r ddeddfwriaeth yn caniatáu i'r rhain gael eu cyhoeddi fel dogfennau y cytunwyd arnynt os nad oes penderfyniadau gan y Cynulliad i'r gwrthwyneb o fewn 40 diwrnod. Ar ôl caniatáu ar gyfer toriad y Cynulliad, roedd hyn yn golygu bod Meini Prawf "ar Liwt ei Hun" ac Egwyddorion Trin Cwynion yn cael eu cyhoeddi ac yn dod i rym ym mis Ionawr 2020.

Cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig

Mae ein systemau wedi cael eu datblygu er mwyn i ni allu cofnodi nifer y cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig. Hyd yma mae'r rhain wedi bod yn gwynion llafar, a chawsom 45 o gwynion llafar yn ystod 2019/20. Mae'r rhain wedi caniatáu i bobl na fyddent fel arall wedi gallu cwyno wneud hynny. Er ei bod hi'n ddyddiau cynnar, mae rhywfaint o arwydd bod hyn hefyd wedi helpu i sefydlu cwynion mwy penodol, gan helpu'r achwynnydd a'n staff.

Roeddem wedi bwriadu hyrwyddo argaeledd y gwasanaeth hwn yn ystod y flwyddyn gyfredol, ond mae pandemig Covid-19 wedi gohirio hyn. Byddwn yn gweithio ar hyn ac yn trefnu i gyrrff cyhoeddus gyngori'r rhai sy'n cwyno wrthynt y gallwn ystyried cwynion llafar.

Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

Ar ôl cadarnhau'r meini prawf ar gyfer Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun, paratowyd cynnig ar gyfer yr Ymchwiliad cyntaf o'r fath ar gyfer ymgynghori. Yn dilyn ymgysylltu â chyrrff cyhoeddus a mudiadau trydydd sector, y pwnc a ddewiswyd oedd y broses asesu ac adolygu digartrefedd. Bu'r amseru'n anffodus, a lansiwyd yr ymgynghoriad ar y cynnig ar 13 Mawrth, ychydig cyn i bandemig Covid-19 daro'r DU. Cafodd yr ymgynghoriad ei ohirio ar ôl i'r cyfyngiadau symud ddechrau.

Ers hynny, mae'r pwnc a ddewiswyd wedi cael ei adolygu a'i fireinio, er mwyn sicrhau bod yr ymchwiliad yn dal yn berthnasol ac yn ystyried effaith Covid-19 ar ddigartrefedd a'r newidiadau a wnaed gan wasanaethau cyhoeddus yng ngoleuni'r pandemig. Mae ymgynghoriad yn cael ei gynnal ar y cynnig diwygiedig, gyda lansiad i'w gynnal yng nghynhadledd y Sefydliad Tai Siartredig ar 23 Medi 2020.

Safonau Ymdrin â Chwynion

Daeth yr ymgynghoriad ar Weithdrefn a Chanllawiau y Model cyffredinol ar gyfer Ymdrin â Chwynion i ben yn ystod haf 2019, ac mae'r dogfennau hyn bellach wedi cael eu cwblhau. Yr oeddent i gael eu cyflwyno'n ffurfiol ym mis Mawrth 2020, ond mae'r pandemig wedi achosi i hyn gael ei ohirio, sydd wedi effeithio'n sylweddol ar allu gwasanaethau cyhoeddus i roi sylw ychwanegol i'r meysydd hyn.

Cyn mis Mawrth, roedd staff Safonau Cwynion yn ymgysylltu'n helaeth â chyrrff cyhoeddus yng Nghymru, gan ymweld â 21 Awdurdod Lleol a 5 Bwrdd Iechyd. Sefydlwyd cofnodi Data Cwynion Safonol ar gyfer Awdurdodau Lleol ac yr oedd 30 diwrnod hyfforddi (gwerth oddeutu £90k) wedi cael eu trefnu. Yn anffodus, canslwyd hyn, ond mae sesiynau rhithwir (drwy gyfrwng Zoom/Microsoft Teams) wedi cael eu trefnu erbyn hyn, gan ddechrau ym mis Medi 2020.

Bydd Egwyddorion Trin Cwynion, y Polisi a'r Canllawiau Trin Cwynion Enghreifftiol yn cael eu cyhoeddi ym mis Medi 2020 i Awdurdodau Lleol, er mwyn cydymffurfio erbyn mis Ebrill 2021. Bydd Byrddau Iechyd, sy'n gorfod cydymffurfio eisoes â gofynion Gweithio i Wella, yn dilyn.

Ar gyfer 2021/22, bydd adroddiadau chwarterol ar Ddata Cwynion yn cael eu hystyngiadau i Fyrddau Iechyd, a bydd gwaith yn cael ei wneud i ymgysylltu â Chymdeithasau Tai i wella'r ffordd y caiff cwynion eu trin a chasglu data am gwynion. Unwaith y bydd hyn wedi'i gwblhau, bydd y cyrrff cyhoeddus sy'n cynhyrchu 95% o lwyth achosion yr Ombwdsmon yn dod o dan Safonau Cwynion.

Elfennau gofal iechyd Preifat

Mae'r pŵer a gyflwynwyd o dan y ddeddfwriaeth newydd yn caniatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio i elfennau gofal iechyd preifat lle'r oedd hyn yn berthnasol i gŵyn am ofal iechyd mewn lleoliad cyhoeddus yn bennaf. Pan oedd y ddeddfwriaeth yn cael ei datblygu, roedd yn amlwg mai dim ond o bryd i'w gilydd y byddai'r pŵer yn cael ei ddefnyddio. Er ei fod yn bŵer gwerthfawr i'w gael, ac yn cael ei groesawu ar y pryd, nid yw'n bŵer sydd wedi cael ei ddefnyddio eto.

Costau a Manteision Deddf 2019

Mae Costau Uniongyrchol sy'n gysylltiedig â'r pwerau newydd yn cael eu cofnodi a'u hadrodd, ac mae gwaith yn mynd rhagddo i ddatblygu dadansoddiad o gostau anuniongyrchol (er enghraifft costau cyfle sy'n effeithio ar ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus), osgoi costau a manteision. Datblygwyd methodoleg amlinellol ac mae'n cael ei hadolygu'n annibynnol. Bydd hyn yn sail ar gyfer adrodd yn flynyddol ar gostau a buddion, a bydd hyn yn cael ei gynnwys yn Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol yr Ombwdsmon.

Casgliad

Yn ddiaw mae Covid-19 wedi effeithio ar weithrediad llawn y pwerau newydd a ddarparwyd gan Ddeddf 2019. Fodd bynnag, gwnaed cynnydd sylweddol, gan gefnogi'r nod o wella cyfiawnder cymdeithasol ac amddiffyn y rhai mwyaf agored i niwed mewn cymdeithas, gan gydnabod mai hwy yn aml yw'r rhai mwyaf dibynnol ar wasanaethau cyhoeddus. Bydd cynnydd yn cael ei wneud eleni ac yn 2021/22 i hyrwyddo'r nodau pwysig hyn.