

**Ymchwilio i Gwynion**

**ADRODDIAD  
BLYNYDDOL  
2008 / 09**

**Gwella Gwasanaethau**



# Adroddiad Blynyddol 2008/09

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

A osodwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru  
o dan baragraff 14 o Atodlen 1  
i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005



## 1 Cyflwyniad

---

## 2 Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

---

## 3 Cwynion am Gamweinyddu a Methiant Gwasanaethau

---

## 4 Cwynion Cod Ymddygiad

---

## 5 Gwella Gwasanaethau

---

## 6 Hygyrchedd a Chyfathrebu Allanol

---

## 7 Llywodraethu

---

## **Atodiad A** Adroddiadau Budd Cyhoeddus – Crynodebau o Achosion

---

## **Atodiad B** Canlyniadau i Gwynion – Dadansoddiad Ystadegol fesul Corff Cyhoeddus

---



Rwyf yn falch o gyflwyno'r adroddiad blynyddol hwn yn dilyn fy mlwyddyn gyntaf fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Fy rhagflaenydd, Adam Peat OBE oedd y cyntaf i ddal y swydd ar ôl cyfuno'n llwyddiannus dair awdurdodaeth y Comisiynydd dros Weinyddu Lleol yng Nghymru, Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru a Chomisiynydd Gwasanaeth Iechyd Cymru i greu cynllun Ombwdsmon unedig i Gymru.

Roedd y gwasanaeth yr ymgymerais ag ef yn sefydledig ac yn effeithiol. Roedd hefyd dan bwysau mawr iawn, o ganlyniad i gynydd graddol yn nifer y cwynion gan aelodau o'r cyhoedd yng Nghymru. Yr agwedd fwyaf trawiadol ar y gwaith o hyd yw hanesion y defnyddwyr gwasanaethau unigol sy'n anfonlon ar y gwasanaeth y maent wedi'i gael neu'r ffordd y maent wedi'u trin. Mewn llawer o achosion, ni allaf gadarnhau eu cwynion am fod y gŵyn y tu allan i'm awdurdodaeth, neu am nad ydynt eto wedi mynd â'u cwyn at y corff dan sylw neu am nad oes tystiolaeth i'r corff y gwnaethant gŵyn yn ei erbyn fod yn euog o gamweinyddu neu fethiant mewn gwasanaethau. Mewn achosion eraill, er bod pobl yn anfonlon, nid ydynt wedi cael cam yn bersonol. Hyd yn oed lle na fyddaf yn cadarnhau cwynion, fodd bynnag, mae llawer o achosion lle mae'n amhosibl peidio â theimlo i'r byw y loes y mae unigolion yn ei phrofi.

Ar y llaw arall, mae'r cwynion yr wyf yn eu cadarnhau'n datgelu enghreifftiau o anghyfiawnder sy'n aml wedi difetha bywydau'r bobl dan sylw neu eu teuluoedd. Yn y flwyddyn ddiwethaf rwyf wedi cadarnhau cwynion lle mae unigolion wedi dioddef aflonyddu am flynyddoedd o ganlyniad i fethiant i ddelio â chymdogion sy'n achosi niwsans a phobl y mae eu triniaeth mewn ysbyty wedi bod ymhell o dan safon dderbyniol. Byddaf hefyd yn gweld achosion lle mae pobl heb gael cyllid yr oedd ganddynt hawl i'w gael, neu wasanaethau, triniaeth neu addasiadau hanfodol. Mae'n ffrainc gallu delio â'r materion hyn ar ran unigolion, a chyfrannu hefyd at wneud newidiadau yn y modd y caiff gwasanaethau eu darparu neu eu rheoli fel na fydd defnyddwyr gwasanaethau'r dyfodol yn dioddef oherwydd yr un diffygion. Yn hyn o beth, hoffwn sôn am yr ymateb prydlon ac effeithiol gan Lywodraeth Cynulliad Cymru wrth ddelio ag achosion lle bu defnyddwyr gwasanaethau ar eu colled oherwydd dadlau rhwng cyrff cyhoeddus ynghylch pwy a ddylai ddarparu gwasanaeth.

Mae'r cynnydd mawr yn nifer y cwynion ers cychwyn y gwasanaeth wedi amharu ar berfformiad eleni, gwaetha'r modd. Am fod y cwynion yn fwy niferus a chymhleth, cymerwyd mwy o amser i ymchwilio i rai ohonynt. Mae hyn wedi'i waethgu gan y cynnydd mewn cwynion iechyd a hynny'n ganlyniad, yn ôl pob tebyg, i'r sylw mawr a gafodd rhai adroddiadau ar ddechrau'r flwyddyn yn hytrach nag i ddirywiad yn ansawdd gwasanaethau, er nad oes modd imi ddod i gasgliad pendant ar sail y cwynion a gaf yn unig.

Mae'r rhan fwyaf o gwynion a gyflwynir i'm gwasanaeth yn ymwneud o hyd â gwasanaethau a ddarperir gan awdurdodau lleol a hynny, yn anad dim, am fod cynghorau lleol yn darparu cyfran mor fawr o wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Cwynion ynghylch cynllunio a thai yw'r rhai mwyaf niferus o'r rhain, ond eleni am y tro cyntaf daethant yn ail i gwynion am wasanaethau iechyd. Ni fu cynnydd yn nifer y cwynion ynghylch awdurdodau lleol.

Mae ail rôl fy swydd yn ymwneud â chwynion bod aelodau o awdurdodau lleol a chynghorau cymuned wedi torri eu Cod Ymddygiad. Mae llawer o'r cwynion a gaf yn gysylltiedig â dadlau gwleidyddol brwd, ac

er na fyddwn yn dymuno llesteirio deialog ddemocrataidd mewn unrhyw fodd, rwyf yn pryderu o hyd ynghylch y diffyg parch a ddangosir gan leiafrif o Gynghorwyr at aelodau eraill ac at swyddogion. Byddwn yn falch iawn o weld gwelliant yn hyn o beth.

Yn ystod y flwyddyn rwyf wedi datblygu cynllun strategol newydd ar gyfer y tair blynedd nesaf. Mae'r cynllun wedi'i baratoi mewn ymateb i bwysau ar y gwasanaeth ac mae'n adlewyrchu'r farn a fynegwyd gan ddefnyddwyr y gwasanaeth. Rwyf yn ddiolchgar i'm staff am eu cyfraniad sylweddol i'r gwaith o'i baratoi. Ei fwriad yw adlewyrchu aeddfedrwydd cynyddol y gwasanaeth a chynnig gwell ymateb i achwynwyr a hynny, yn anad dim, drwy eu helpu i ddeall yn llawn yr hyn y gall y gwasanaeth ei gynnis iddynt ar yr adeg pan ddeuant i gysylltiad gyntaf. Mae hefyd yn fwriad iddo leihau biwrocratiaeth a symleiddio'r gwasanaeth a gynigir i achwynwyr. Rwyf am i'r gwasanaeth fod yn fwyfwy hygyrch i'r bobl sy'n dibynnu ar wasanaethau cyhoeddus fwyaf. Ymhlith y rhain mae llawer o unigolion sy'n agored i niwed ac sydd mewn perygl o gael eu hallgáu ac mae'n hollbwysig iddynt allu teimlo'n ffyddiog y gwelir gwerth yn eu cwynion ac y ceir ymchwiliad iawn iddynt. Bydd fy ngwaith allanol ar gyfer y flwyddyn nesaf yn adlewyrchu'r dyhead hwn hefyd.

Ni ellir tanbrisió'r pwysigrwydd o ddysgu gwersi o gwynion. Er bod rhai cwynion yn codi o amgylchiadau neilltuol ac yn annhebyg o gael eu hailadrodd, mae eraill yn deillio o fethiant o ran rheoli, hyfforddi, systemau neu reoleiddio. Yn ystod y flwyddyn mae llawer o adroddiadau wedi ceisio dysgu'r gwersi hyn, ac rydym wedi cymryd camau i sicrhau eu bod wedi'u dwyn yn effeithiol i sylw'r cynulleidfaoedd priodol, boed yn arweinwyr y gwasanaethau dan sylw neu, yn fwy cyffredinol, yn rheoleiddwyr ac yn gyrff cynrychioladol. Drwy wneud hyn mae'r gwasanaeth wedi cynnig iawn i unigolion a modd i wella gwasanaethau.

Mae gwaith y swyddfa wedi amlygu llawer o achosion lle mae gwasanaeth gwael wedi'i waethygu gan ddull gwael o drin cwynion ac, yn wir, lle nad oedd y gwasanaeth a gynigiwyd yn is na'r safon ofynnol ond bod y ffordd o ddelio â chwynion wedyn yn annerbyniol. Mae gwahaniaeth sylweddol o ran ymarfer yn hyn o beth, ac rwyf wedi bod yn falch o gael cyfle i gyfrannu at waith Llywodraeth Cynulliad Cymru ar ddatblygu system gwneud iawn am gamweddau newydd ar gyfer y GIG yng Nghymru, ac edrychaf ymlaen at weld ei chyflwyno. Yn ogystal â hynny, rwyf wedi cymryd rhan yn y trafodaethau cynnar ar geisio sicrhau mwy o gysondeb yn y dull o ddelio â chwynion yn yr holl wasanaethau cyhoeddus sydd o fewn cylch gwaith Llywodraeth Cynulliad Cymru, ac rwyf yn croesawu'r fenter hon yn fawr.

Hoffwn achub ar y cyfle hwn i dalu teyrnged i waith fy staff yn ystod y flwyddyn. Maent wedi dangos arbenigedd ac effeithiolrwydd mawr, ac maent yn cael eu hysgogi gan ymrwymiad cadarn i wasanaethau cyhoeddus rhagorol sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr gwasanaethau unigol.

Yn olaf, carwn gofnodi fy llongyfarchiadau diffuant i'm rhagflaenydd, Adam Peat, y rhoddwyd cydnabyddiaeth i'w waith fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ogystal â'i yrfa nodedig mewn gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru drwy ddyfarnu OBE iddo yn Rhestr Anrhydeddau'r Flwyddyn Newydd.



Peter Tyndall  
Ombwdsmon

Mae dwy rôl benodol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Y gyntaf yw ystyried cwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant mewn gwasanaeth ar ran corff sydd o fewn fy awdurdodaeth. Yr ail rôl yw ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad.

## Cwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru

Wrth ystyried cwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru, byddaf yn edrych i weld a yw pobl wedi'u trin yn annheg neu'n anystyriol, neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fai ar ran y corff cyhoeddus sy'n ei ddarparu. Y cyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth, at ei gilydd, yw'r rheini sy'n darparu gwasanaethau lle mae cyfrifoldeb dros eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Yn fwy penodol, mae'r cyrff y gallaf ymchwilio iddynt yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (yn cynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cynulliad Cymru, ynghyd â'r cyrff y mae'n eu noddi.

Wrth ystyried cwynion, byddaf yn edrych i weld bod cyrff cyhoeddus wedi trin pobl yn deg, yn ystyriol ac yn effeithlon, ac yn unol â'r gyfraith a'u polisïau eu hunain. Os byddaf yn cadarnhau cwyn, byddaf yn argymhell camau priodol i wneud iawn. Y llwybr y byddaf yn ei ddilyn gan mwyaf wrth argymhell gwneud iawn, os oes modd, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi cael cam) yn ôl yn y sefyllfa y buasai ynddi os nad oedd y camweinyddu wedi digwydd. At hynny, os byddaf yn gweld, drwy ymchwilio, fod tystiolaeth o wendid systemig, byddaf hefyd yn gwneud argymhellion sy'n ceisio ei gwneud yn llai tebygol y bydd eraill yn dod dan effaith debyg yn y dyfodol.

Cynhelir ymchwiliadau'n breifat ac maent yn gyfrinachol. Pan gyhoeddaf adroddiad, ni fydd yn cynnwys enwau er mwyn peidio â datgelu (hyd y gellir heb amharu ar effeithiolrwydd yr adroddiad) pwy yw'r achwynydd nac unigolion eraill sy'n gysylltiedig ychwaith.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn darparu ar gyfer dau fath o adroddiad i gofnodi fy ymchwiliadau'n ffurfiol. Mae adroddiadau o dan adran 16 o'r Ddeddf yn adroddiadau budd cyhoeddus a chyhoeddir bron bob un ohonynt. Bydd y corff sydd dan sylw yn gorfod rhoi cyhoeddusrwydd i adroddiad o'r fath ar ei draul ei hun. Lle na fyddaf o'r farn bod y budd cyhoeddus yn galw am wneud adroddiad o dan adran 16 (ac ar yr amod bod y corff dan sylw wedi cytuno i weithredu unrhyw argymhelliad yr wyf wedi'i wneud) gallaf gyhoeddi adroddiad o dan adran 21 o'r Ddeddf. Nid yw'n ofynnol i'r corff dan sylw roi cyhoeddusrwydd i adroddiadau o dan adran 21, er bod modd gweld manylion amdanynt ar fy ngwefan a bydd copiau ar gael fel arfer gan fy swyddfa os gwneir cais amdanynt. O bryd i'w gilydd, mae angen imi gyfarwyddo na ddylai adroddiad gael ei gyhoeddi oherwydd ei natur sensitif a'r tebygolrwydd y gellid adnabod y rhai sy'n gysylltiedig. Am



resymau technegol, cyhoeddir adroddiad o'r fath o dan adran 16 o'r Ddeddf, er nad yw'n adroddiad budd cyhoeddus, a byddaf yn gwneud cyfarwyddyd o dan adran 17 o'r Ddeddf. Cyhoeddwyd ychydig o adroddiadau o'r fath eleni.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn rhoi pŵer hefyd imi wneud unrhyw beth sydd â'r bwriad o hwyluso camau i setlo cwyn, yn ychwanegol at neu yn lle ymchwilio iddi. Os yw'r amgylchiadau'n briodol, mae 'ateb sydyn' heb ymchwilio yn gallu bod o fantais i'r achwynydd a hefyd i'r corff sy'n gysylltiedig. Rwyf yn falch iddi fod yn bosibl setlo nifer mwy o achosion yn y modd hwn eleni, ond byddaf yn ceisio gwneud mwy o ddefnydd o'r pŵer hwn yn y dyfodol.

### **Cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad**

Mae'r rôl sydd gennyf mewn cysylltiad ag ymchwilio i gwynion sy'n honni bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad ychydig yn wahanol i'r rôl sy'n ymwneud â chwynion am gyrrff cyhoeddus. Byddaf yn ymchwilio i gwynion o'r math hwn o dan ddarpariaethau Rhan III o Ddeddf Llywodraeth Leol 2000 a hefyd Orchmynion perthnasol a wnaethpwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno.

Mewn amgylchiadau lle byddaf yn penderfynu y dylid ymchwilio i gŵyn, o dan ddeddfwriaeth mae pedwar casgliad y gallaf ddod iddynt:

- (a) nad oes tystiolaeth bod cod ymddygiad yr awdurdod wedi'i dorri
- (b) nad oes angen cymryd camau mewn cysylltiad â'r materion yr ymchwiliwyd iddynt
- (c) y cyfeirir y mater i sylw swyddog monitro'r awdurdod i'w ystyried gan y pwyllgor safonau
- (ch) y cyfeirir y mater i sylw Llywydd Panel Dyfarnu Cymru i gael dyfarniad gan dribiwnlys (bydd hyn yn digwydd mewn achosion mwy difrifol fel arfer).

Yn amgylchiadau (c) neu (ch) uchod mae'n ofynnol imi gyflwyno fy adroddiad ymchwil i'r pwyllgor safonau neu i dribiwnlys i Banel Dyfarnu Cymru a mater iddynt hwy yw ystyried y dystiolaeth yr wyf wedi'i chael ynghyd ag unrhyw amddiffyniad a roddir gerbron gan yr aelod dan sylw. Yn ogystal â hynny, mater iddynt hwy yw penderfynu a yw toriad wedi digwydd ac, os felly, pa gosb y dylid ei gosod, os bydd un.

### Trosolwg

Mae nifer y cwynion am gamweinyddu neu fethiant mewn gwasanaethau a ddarperir gan gyrff cyhoeddus wedi dal i godi, fel y mae'r tabl isod yn dangos. Yn y tair blynedd cyntaf ers i swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ddod ynghyd ar ffurf gysgodol (2005/06) gwelwyd cynnydd o 10% o'r naill flwyddyn i'r llall yn nifer yr achosion a ddaeth i law. Roedd y flwyddyn ddiwethaf yn un eithaf anarferol yn hyn o beth. Yn y chwe mis cyntaf cafwyd cynnydd o 29% o'i gymharu â'r un cyfnod yn y flwyddyn flaenorol. Er hynny, y sefyllfa gyffredinol ar ddiwedd y flwyddyn oedd bod cynnydd o 6% o'i gymharu â nifer y cwynion a gafwyd yn ystod 2007/08.

Credaf fod y cynnydd yn ystod hanner cyntaf y flwyddyn yn deillio o ddau brif ffactor: y cyntaf oedd y cyhoeddusrwydd a gafodd y gwasanaeth ynghylch fy mhenodi'n Ombwdsmon yn Ebrill 2008; roedd yr ail yn ganlyniad i'r sylw helaeth a roddwyd yn y cyfryngau i nifer o adroddiadau ymchwil ar iechyd yn yr un cyfnod yn fras.

|                                      | Cyfanswm y Cwynion |
|--------------------------------------|--------------------|
| Achosion a gariwyd drosodd o 2006/07 | 457                |
| Achosion wedi'u hailagor yn 2007/08  | 11*                |
| Achosion newydd 2007/08              | 1,420              |
| <b>Cyfanswm y cwynion 2007/08</b>    | <b>1,888</b>       |
| Achosion a gariwyd drosodd o 2007/08 | 445                |
| Achosion wedi'u hailagor yn 2008/09  | 6*                 |
| Achosion newydd 2008/09              | 1,501              |
| <b>Cyfanswm y cwynion 2008/09</b>    | <b>1,952</b>       |
| Achosion i'w cario ymlaen i 2009/10  | <b>585</b>         |

\* Caiff nifer bach o achosion eu hailagor o'r naill flwyddyn i'r llall oherwydd bod gwybodaeth bellach wedi dod i law oddi wrth yr achwynydd ar ôl eu cau.

Yn ogystal â'r uchod, deliodd y swyddfa hefyd ag **813 o ymholiadau** yn ystod 2008/09, o'i gymharu â 1,046 yn ystod 2007/08. Ystyr ymholiad yw achlysur pan fydd achwynwyr posibl yn cysylltu i holi am y gwasanaeth a ddarperir, nad yw'n arwain yn y diwedd at gyflwyno cwyn ffurfiol i mi.

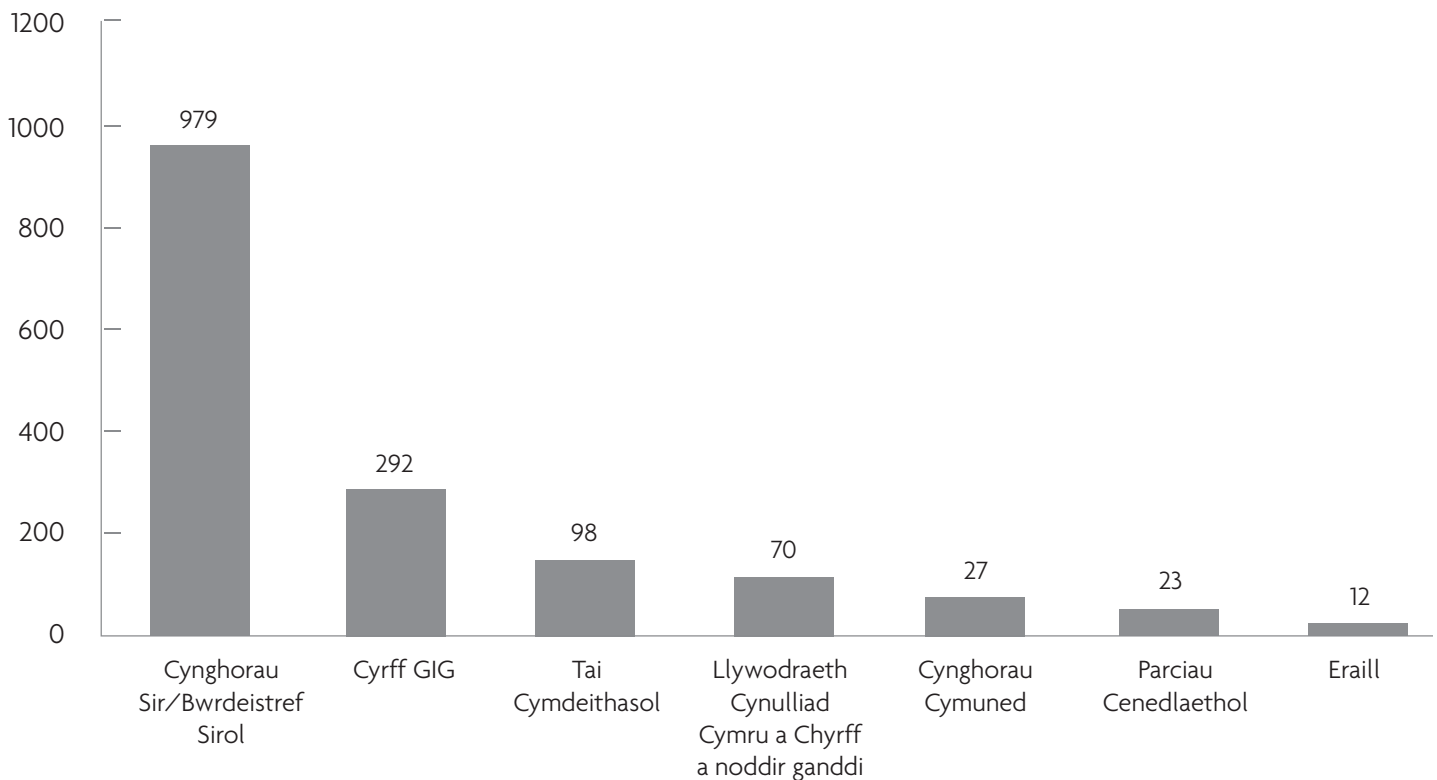
Mae hefyd yn werth nodi'r effaith o gael cynnydd parhaus mewn cwynion ar nifer yr achosion sydd mewn llaw yn fy swyddfa ar unrhyw adeg neilltuoel. Yn benodol, carwyd 585 o achosion ymlaen i 2009/10, o'i gymharu â 445 o achosion a gafodd eu dwyn ymlaen i 2008/09.

## Dadansoddiad o Gwynion yn ôl Sector

Y patrwm mewn blynyddoedd blaenorol yw bod y rhan fwyaf o lawer o'r cwynion sy'n dod i law yn ymwneud â chynghorau sir. Fel y mae'r siart isod yn dangos, mae'r patrwm hwn yn parhau ac mae hyn i'w ddisgwyl o gofio eu bod yn darparu ystod eang o wasanaethau'n uniongyrchol i'r cyhoedd. Fodd bynnag, mae lefel y cwynion am y sector gwasanaethau cyhoeddus hwn wedi aros yn weddol sefydlog (979 yn 2008/09 o'i gymharu â 984 yn y flwyddyn flaenorol).

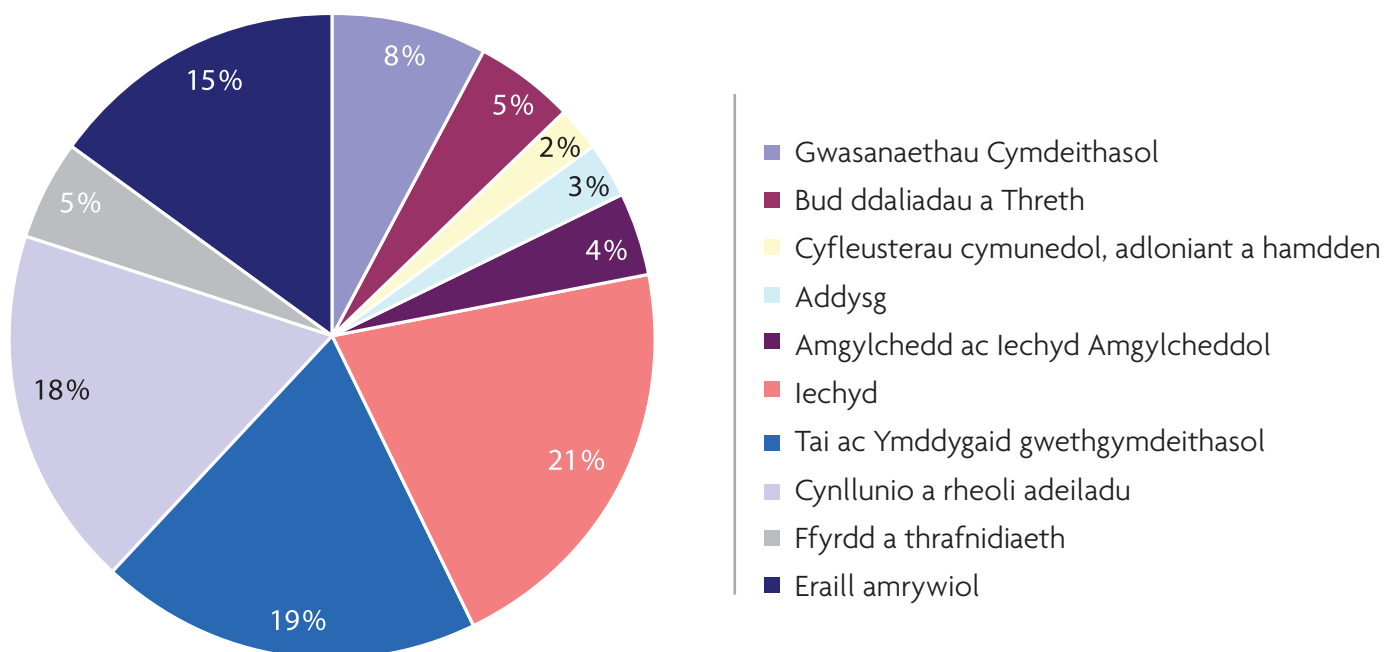
Ar y llaw arall, bu cynnydd sylweddol mewn cysylltiad â chwynion am gyrff GIG dros y flwyddyn ddiwethaf (292 o'i gymharu â 232 yn 2007/08). Roedd y cynnydd ym meysydd gofal clinigol a gofal iechyd parhaus. Cafwyd y cynnydd yn nifer y cwynion am ofal clinigol, yn benodol, yr un pryd â'r sylw yn y cyfryngau i nifer o adroddiadau budd cyhoeddus am iechyd a gyhoeddwyd ar ddechrau 2008. Byddaf yn rhoi sylw pellach i'r ddau fater hyn yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn.

Mae nifer y cwynion yn erbyn sectorau eraill yn dal yn gymharol isel. Fodd bynnag, gellir priodoli hyn yn bennaf i'r ffaith bod cwmpas y gwasanaethau a ddarperir yn uniongyrchol i'r cyhoedd yn achos rhai ohonynt (fel cynghorau cymuned a Llywodraeth Cynulliad Cymru) o'u cymharu â chynghorau sir a chyrff GIG, yn eithaf cyfyngedig.



## Cwynion am Gyrff Cyhoeddus yn ôl Testun

Yn hanesyddol, cwynion ynghylch tai a chynllunio fu'r rhai mwyaf niferus o'r rhai a ddaeth i law. Yn 2007/08, roedd cwynion ynghylch tai yn 23% o'r llwyth achosion, cwynion ynghylch cynllunio yn 21% a rhai ynghylch iechyd yn 16%. Fodd bynnag, rwyf eisoes wedi cyfeirio at y ffaith bod cynnydd yn 2008/09 yn y cwynion am gyrff iechyd ac, fel y gellir gweld yn y siart isod, cwynion ynghylch iechyd fu'r math mwyaf niferus o gŵyn (21%), a hynny am y tro cyntaf.



## Canlyniadau i'r Cwynion a Ystyriwyd

Mae crynodeb cyffredinol o ganlyniadau'r achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ynghyd â chymhariaeth â'r sefyllfa llynedd yn y tabl isod. Mae nifer yr achosion a gaewyd dros y flwyddyn ddiwethaf ychydig is nag yn 2007/08. Fodd bynnag, gellir priodoli hyn yn rhannol i'r ffaith bod nifer mwy o lawer wedi'u derbyn i ymchwilio iddynt nag o'r blaen (241 o'i gymharu â 118). Terfynwyd yr ymchwiliadau hyn wedyn (er enghraifft, pan ddaeth yn amlwg yn gynnar nad oedd camweinyddu neu galedi), ond mae hyn wedi golygu buddsoddi mwy o amser i ddelio â'r achosion hyn. Ffactor arall yw bod rhai ymchwiliadau'n mynd yn fwy cymhleth – yn enwedig y rheini sy'n cynnwys mwy nag un corff cyhoeddus.

Serch hynny, er bod mwy o gwynion wedi dod i law, o'i gymharu â'r sefyllfa yn 2007/08 dim ond 7 yn fwy o gwynion a gadarnhawyd (un a'i'n llawn neu'n rhannol neu drwy setliad gwirfoddol). Felly, mae hyn yn awgrymu, yng nghyd-destun cyflenwi gwasanaethau, fod cyrff cyhoeddus yng Nghymru'n cynnal eu lefelau perfformiad.

(Mae dadansoddiad yn ôl awdurdodau a restrwyd o'r canlyniad i gwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2008/09 yn Atodiad B.)

| Cwyn am Gorff Cyhoeddus                                                            | 2008/09      | 2007/08      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Penderfynu peidio ag ymchwilio                                                     | 876          | 975          |
| Tynnu'n ôl y gŵyn                                                                  | 45           | 30           |
| Setlo'r gŵyn yn wirfoddol (gan gynnwys "ateb sydyn")                               | 65           | 40           |
| Terfynu'r ymchwiliad                                                               | 241          | 118          |
| Ymchwilio: cwyn heb ei chadarnhau                                                  | 55           | 164          |
| Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol                            | 115          | 139          |
| Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol – adroddiad budd cyhoeddus | 25           | 19           |
| <b>Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion</b>                                            | <b>1,422</b> | <b>1,485</b> |

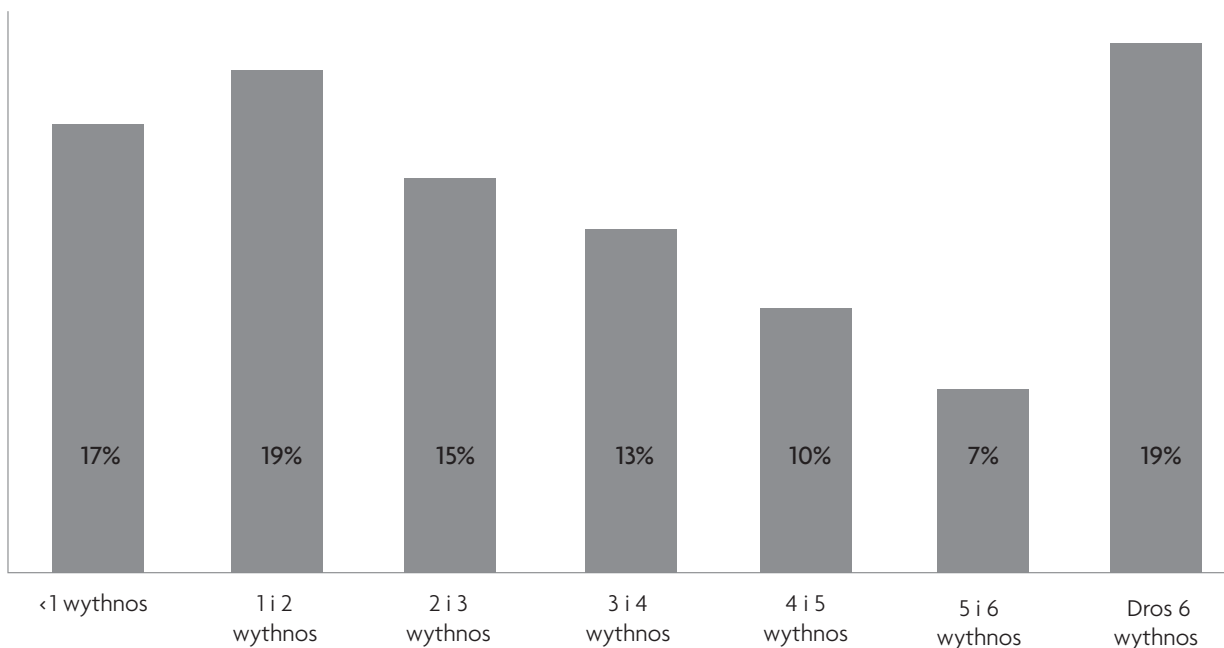
## Amseroedd Penderfynu

Pennwyd dau darged penodol ar gyfer 2008/09 yn y Cynllun Strategol mewn cysylltiad ag amseroedd ar gyfer trin cwynion:

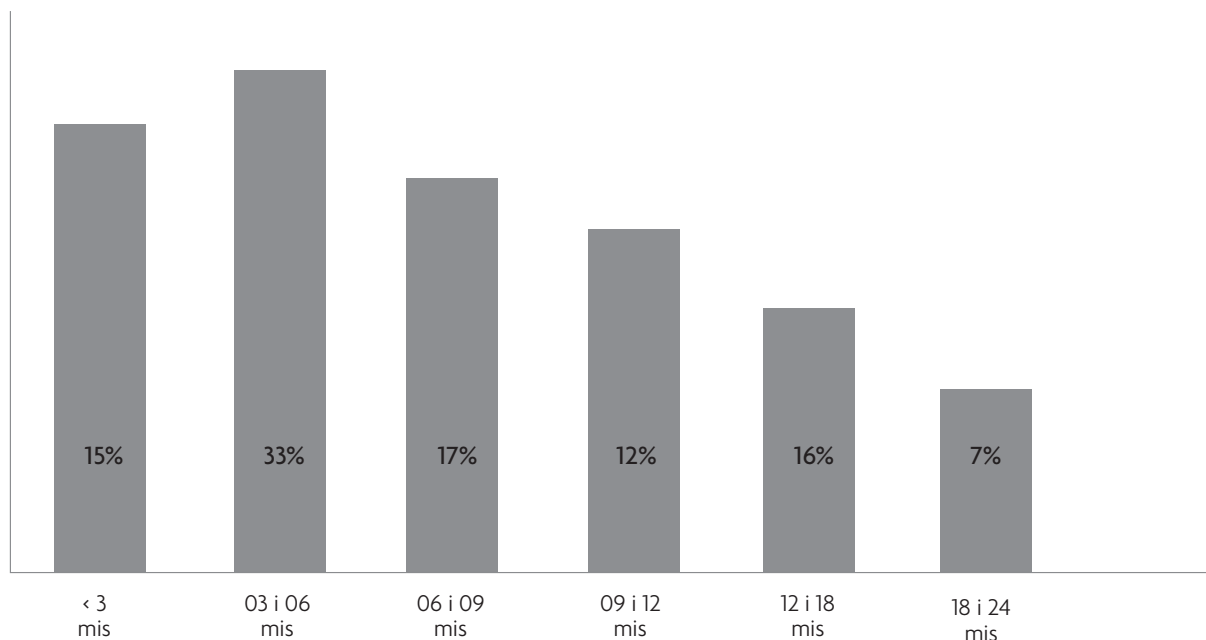
- y cyntaf oedd dweud wrth achwynwyr cyn pen 4 wythnos a fydd yr Ombwdsmon yn delio â'u cwyn. Cyflawnwyd hyn mewn cysylltiad â 64% o gwynion.
- yr ail darged oedd cwblhau achosion cyn pen 12 mis ar ôl y penderfyniad i ddelio â chŵyn (hynny yw, cychwyn ymchwiliad i gŵyn). Cyflawnwyd hyn mewn cysylltiad â 77% o achosion.

Mae dadansoddiad manylach o'r amseroedd penderfynu hyn yn y siartiau isod.

## Amseroedd penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fydd cwyn yn cael ei thrafod



## Amseroedd penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau i achosion o gwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus



Mae'r canlyniadau hyn yn siomedig yn y ddau achos. Fodd bynnag, mae dau ffactor sy'n dylanwadu ar y sefyllfa hon. Yn ystod hanner cyntaf 2008/09 gwelodd fy swyddfa y cynnydd mwyaf erioed yn nifer y cwynion (ar ddiwedd Medi roedd yn gynnydd o 29% o'i gymharu â'r un cyfnod yn y flwyddyn flaenorol). Effeithiodd hyn, yn benodol, ar ein gallu i asesu'r cwynion a ddaeth i law ac roedd yn rhaid inni gymryd y cam o hysbysu achwynwyr bod yr ôl-groniad yn gymaint fel ei bod yn debygol y byddai wyth wythnos yn mynd heibio cyn y gallem roi gwybod iddynt a fyddem yn ymchwilio i'w cwyn.

O ran yr amser a gymerir i ymchwilio i'r cwynion yr ydym yn delio â hwy, er ei bod yn dda gweld bod bron hanner y rhain wedi'u cwblhau cyn pen chwe mis, mae'n destun cryn bryder bod cyfran sylweddol ohonynt yn cymryd mwy na 12 mis. Un rheswm dros hynny yw bod nifer cynyddol o achosion yn mynd yn fwy cymhleth (fel yr wyf wedi egluro'n gynharach yn y bennod hon). Mae'n sicr bod y gyfran uwch o achosion iechyd yn cyfrannu at hyn gan fod cofnodion helaeth iawn fel arfer, a bydd angen cael cyngor proffesiynol yn aml iawn. Cafwyd rhai enghreifftiau o oedi hir hefyd wrth aros am atebion cynhwysfawr gan gyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth. Yn ogystal â hynny, mae llawer o achosion yn galw am gynnal ac ystyried nifer mawr o gyfweiliadau.

[Sylwer: Ni ellir gwneud cymhariaeth uniongyrchol â'r flwyddyn flaenorol mewn cysylltiad â'r targedau uchod gan fod y rhain wedi'u newid ar gyfer 2008/09. Fodd bynnag, o gymharu'r canlyniadau ar gyfer y targedau a bennwyd ar gyfer 2007/08 y sefyllfa fyddai:

### Amseroedd Llythyrau Penderfyniad – hysbysu'r achwynydd a fydd ymchwiliad i gŵyn neu beidio

|                   | 2008/09 | 2007/08 |
|-------------------|---------|---------|
| Cyn pen 3 wythnos | 52%     | 55%     |
| Cyn pen 6 wythnos | 82%     | 87%     |

### Amseroedd penderfynu ar gyfer cwblhau achosion o gwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus (yn cynnwys rhai nad ydynt yn mynd ymlaen ar gyfer ymchwiliad)

|                | 2008/09 | 2007/08 |
|----------------|---------|---------|
| Cyn pen 3 mis  | 70%     | 72%     |
| Cyn pen 6 mis  | 83%     | 81%     |
| Cyn pen 9 mis  | 88%     | 86%     |
| Cyn pen 12 mis | 92%     | 92%     |
| Cyn pen 18 mis | 97%     | 98%     |

## Ymchwiliadau ar y Cyd

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf hefyd yn gallu cydweithredu ag Ombwdsmyn eraill. Yn ystod y flwyddyn, cynhaliais ymchwiliadau ar y cyd ag Ombwdsmyn yn Lloegr. Roedd un ymchwiliad ar y cyd â'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol yn Lloegr. Roedd hyn yn ymwneud ag achos lle y cwynodd gŵr a gwraig am y modd yr oedd gwybodaeth am eu teulu wedi'i throsglwyddo rhwng yr adran gwasanaethau cymdeithasol mewn cyngor sir yn Lloegr a'r adran gwasanaethau cymdeithasol mewn cyngor sir yng Nghymru. Cadarnhawyd y gŵyn honno.

Cychwynnais hefyd ar ymchwiliad i gŵyn gyda'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yn Lloegr. Mae'r ymchwiliad hwn yn ymwneud â menyw sy'n byw yng Nghymru ond a aeth yn sâl yn ystod arhosiad yn Lloegr. Mae'r gŵyn yn gysylltiedig â dadl ynghylch gofal y fenyw a hefyd yr ariannu ar gyfer ei thriniaeth. Mae'n cynnwys Ymddiriedolaeth Gofal Sylfaenol yn Lloegr, Comisiwn Iechyd Cymru ac Ymddiriedolaeth GIG yng Nghymru.

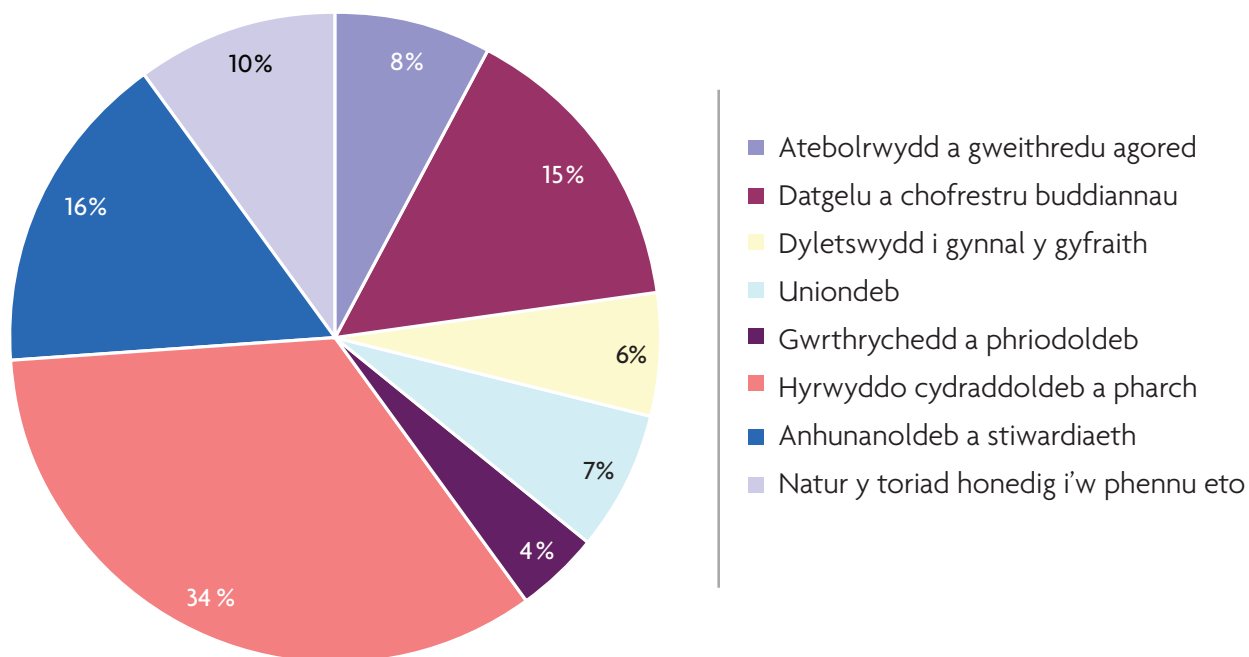
## Cwynion a Gafwyd

Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad o'r cwynion ynghylch y cod ymddygiad a gafwyd yn ôl y math o awdurdod. Mae hyn yn dangos bod cynnydd wedi bod yn gyffredinol yn nifer y cwynion a gafwyd. Yn benodol, testun pryder yw gweld bod y gostyngiad yn lefel y cwynion yn erbyn cynghorwyr cymuned a gofnodwyd yn 2007/08, wedi troi o chwith yn ystod y flwyddyn ddiwethaf gan fod nifer y cwynion o'r fath wedi dyblu. Nid oes newid arwyddocaol yn lefel y cwynion a gafwyd yn erbyn cynghorwyr sir.

|                              | 2008/09    | 2007/08    |
|------------------------------|------------|------------|
| Cyngor Cymuned               | 132        | 65         |
| Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol | 153        | 160        |
| Parc Cenedlaethol            | -          | 4          |
| Awdurdod Heddlu              | -          | 1          |
| <b>Cyfanswm</b>              | <b>285</b> | <b>230</b> |

## Natur Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

O'r meysydd yn y Cod yr honnwyd bod aelodau wedi'u torri, y math o gŵyn sy'n fwyaf cyffredin yw methiant o ran 'cydraddoldeb a pharch'. Fel y mae'r siart isod yn dangos, roedd hyn yn gyfrifol am 34% o'r cwynion a gafwyd.





## Crynodeb o Ganlyniadau i Gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

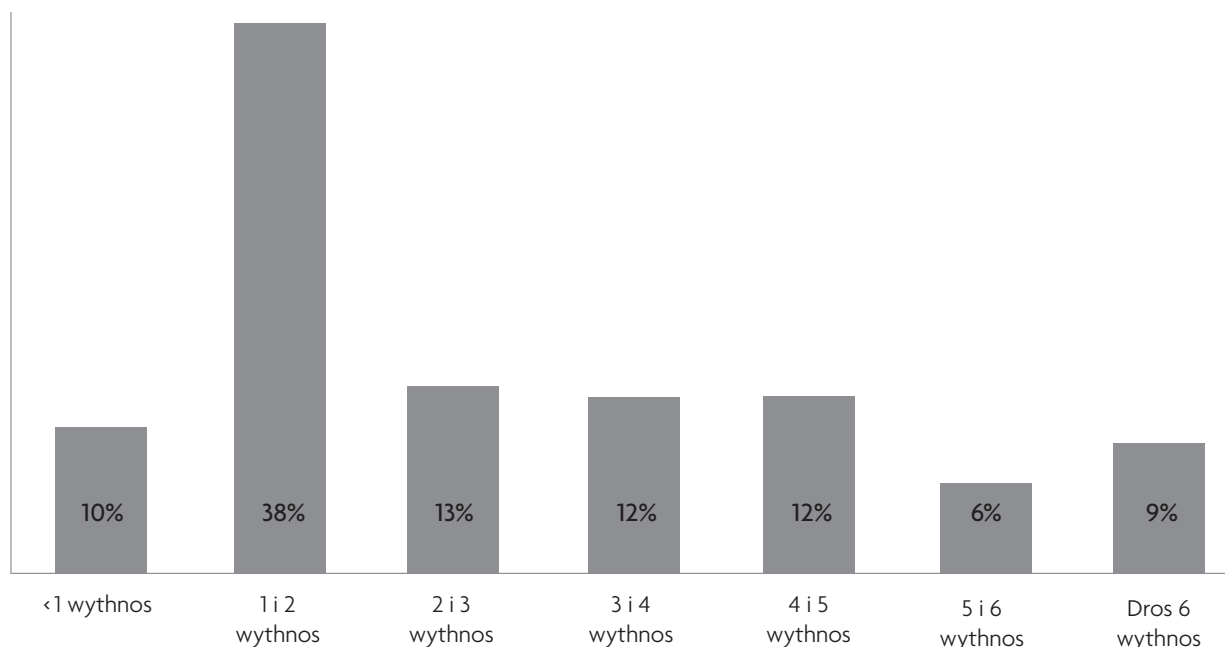
O'r achosion a oedd yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad a ystyriwyd yn 2008/09 penderfynwyd nad oedd y mwyafrif helaeth yn galw am ymchwiliad. Mae nifer yr achosion y casglais fod cyfiawnhad dros eu cyfeirio un ai i bwyllgor safonau awdurdod neu i Banel Dyfarnu Cymru yn debyg i hwnnw yn y flwyddyn flaenorol, hynny yw: 8 o'i gymharu â 9 yn 2007/08.

|                                                                  | 2008/09    | 2007/08    |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Penderfynu peidio ag ymchwilio i'r gŵyn                          | 184        | 153        |
| Tynnu'r gŵyn yn ôl                                               | 17         | 1          |
| Terfynu'r ymchwiliad                                             | 4          | 28         |
| Cwblhau ymchwiliad: Dim tystiolaeth o doriad                     | 3          | 12         |
| Cwblhau ymchwiliad: Dim angen cymryd camau                       | 15         | 8          |
| Cwblhau ymchwiliad: Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau                | 5          | 6          |
| Cwblhau ymchwiliad: Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu                   | 3          | 3          |
| <b>Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad</b> | <b>231</b> | <b>211</b> |

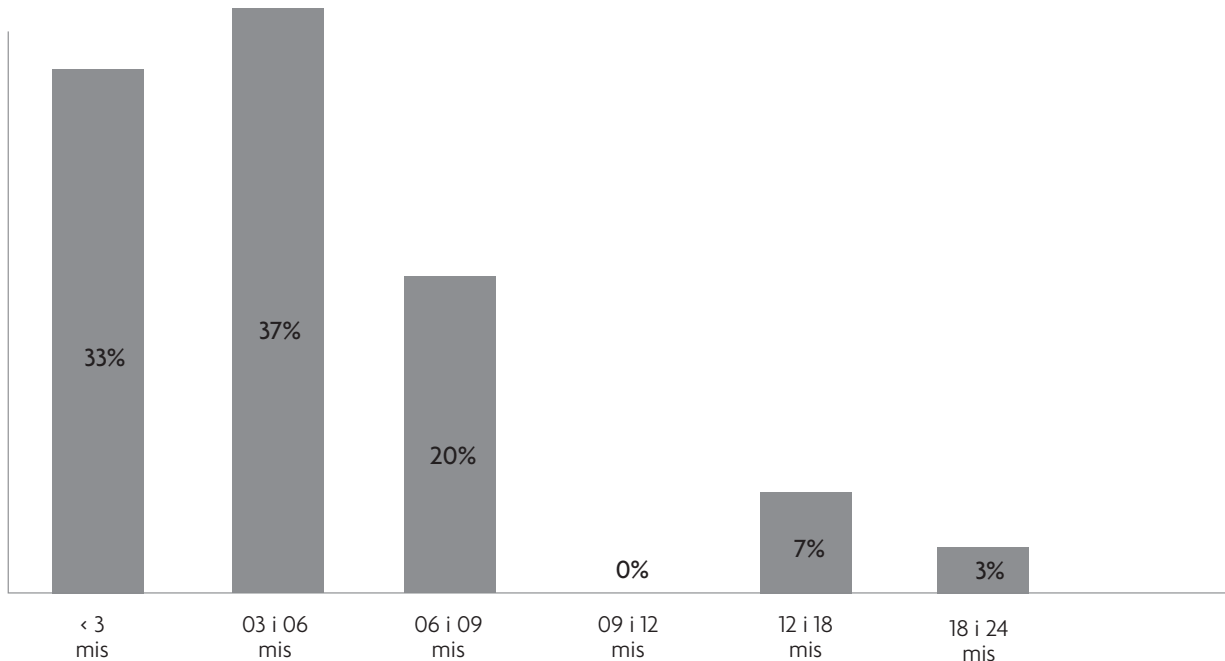
## Amseroedd Penderfynu

Mae bod yn destun cwyn dan y Cod Ymddygiad yn amgylchiad sydd fel arfer yn rhoi straen ar gynghorydd sydd yn y sefyllfa honno. Bydd hyn wedi'i ddwysáu'n aml oherwydd y dyfalu a geir yn y cyfryngau ynghylch cwynion o'r fath. Rwyf yn falch, felly, fod penderfyniad wedi'i wneud o fewn pythefnos ym mron hanner y cwynion a gafwyd ynghylch a ddylid ymchwilio iddynt neu beidio, fel y maer siartiau isod yn dangos; a bod 90% o'r achosion hynny yr ymchwiliwyd iddynt wedi'u cwblhau o fewn naw mis – cymerodd y 10% sy'n weddill (sef 3 achos) fwy na 12 mis.

## Amseroedd penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fydd cwyn ynghylch y Cod Ymddygiad yn cael ei thrafod



## Amseroedd Penderfynu ar gyfer cwblhau achosion ar gwynion Cod Ymddygiad



Fodd bynnag, mae ymchwiliadau i gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad yn mynd yn fwy cymhleth (ac yn ddwysach eu defnydd o adnoddau). Er enghraifft, mae achos a gychwynnodd tua diwedd 2008 ac sy'n dal i fynd ymlaen ar adeg ysgrifennu hyn, yn cynnwys tua 70 o gyfweiliadau ag aelodau a swyddogion un cyngor sir penodol. At hynny, cynhelir ymchwiliadau fwyfwy yn unol â safonau ymchwiliadau troseddol. Mae hyn yn ganlyniad i'r ffaith bod aelodau sy'n destun cyhuddiad yn gwneud mwy o ddefnydd o gynrychiolaeth gyfreithiol. Oherwydd hynny, mae natur fy ymchwiliadau mewn cysylltiad â chwynion ynghylch y Cod Ymddygiad yn newid. Maent bellach yn troi'n fwy gwrthwynebus yn hytrach nag ymchwiliol eu natur. Mae hyn yn ddatblygiad anffodus yn fy marn i.

## Y Cod Ymddygiad Newydd i Aelodau Awdurdodau Lleol

Roedd cyfarfodydd â swyddogion monitro awdurdodau lleol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yn awgrymu y byddai croeso i ganllawiau ar y Cod Ymddygiad newydd. Tua diwedd y flwyddyn, ymgynghorais ag awdurdodau lleol ar ba agweddau ar y Cod y byddent yn hoffi cael canllawiau arnynt yn benodol. Cafwyd ymatebion bellach ac ymgwymerir â gwaith yn ystod 2009/10 i gyhoeddi canllawiau.

## Awdurdodau'r Heddlu

Yn ystod cyfarfod a gynhaliwyd ag Awdurdodau'r Heddlu yng Nghymru, mynegwyd pryder ynghylch y ffaith mai'r Cod a gymhwysir at gwynion ynghylch y cod ymddygiad mewn cysylltiad ag Aelodau Awdurdodau'r Heddlu oedd hwnnw sy'n berthnasol i awdurdodau lleol yn Lloegr, er mai Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a ymchwiliai iddynt. Nodwyd bod hyn yn peri dryswch i Aelodau Awdurdodau'r Heddlu sydd mewn llawer achos yn aelodau hefyd o gynghorau sir yng Nghymru, ac sydd felly'n gorfod dal sylw ar ddau God gwahanol. Addewais godi'r mater hwn gyda Llywodraeth Cynulliad Cymru.

Er mai'r brif ystyriaeth mewn cysylltiad â chwynion am gyrff cyhoeddus yw sicrhau cyfiawnder i unigolion (h.y. yr achwynwyr hynny sydd wedi cael gwasanaeth gwael neu wedi'u trin yn annheg o ganlyniad i gamweinyddu), rwyf hefyd o'r farn bod rôl bwysig i Ombwdsmon ar ben hynny drwy helpu i wella'r gwasanaethau a ddarperir gan gyrff cyhoeddus drwy rannu'r gwersi y gellir eu dysgu o'r ymchwiliadau y byddaf yn eu cynnal. Gellir gwneud hyn mewn llawer o ffyrdd a chyfeiriaf at rai isod.

### **Adroddiadau Adran 21**

Ni roddir cyhoeddusrwydd ffurfiol i'r rhan fwyaf o'r adroddiadau a gyhoeddir gan nad ystyrir bod y materion a godir ynddynt o ddiddordeb i'r cyhoedd. Er hynny, bydd yr adroddiadau hyn yn aml yn nodi diffygion yn y corff dan sylw y mae'n cytuno i'w cywiro fel rhan o'r argymhellion yn yr adroddiad. Gall hyn gynnwys, er enghraifft, gwell hyfforddi, newidiadau mewn arferion rheoli neu well gweithdrefnau. O bryd i'w gilydd, hyd yn oed lle y terfynir ymchwiliad am fod y corff dan sylw yn cytuno i ddarparu'r gwasanaeth neu gywiro methiant mewn gwasanaeth, gall gytuno hefyd i wneud newidiadau sydd â'r amcan o sicrhau na fydd yr un methiant yn digwydd eto.

### **Adroddiadau Budd Cyhoeddus**

Mae cyhoeddi adroddiad budd cyhoeddus, o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gallu cyflawni mwy na gwneud iawn i'r unigolyn. Byddaf yn gwneud argymhellion yn rheolaidd i sicrhau, lle y nodwyd problemau systemig, fod y corff dan sylw yn rhoi gweithdrefnau ar waith i sicrhau na fydd problemau o'r fath yn codi eto yn y dyfodol. Drwy gyhoeddi'r adroddiadau hyn gellir hefyd dynnu sylw aelodau o'r cyhoedd sy'n cael gwasanaethau gan y corff sy'n gysylltiedig at y problemau a oedd yn bod; gallent hwythau fod wedi cael achos tebyg o gamweinyddu ac yn dymuno gwneud cwyn. Mae'r adroddiadau budd cyhoeddus hyn hefyd yn hwyluso dysgu ehangach ymysg cyrff cyhoeddus tebyg, sy'n gallu edrych i sicrhau nad oes problem systemig debyg yn eu corff eu hunain.

Cyhoeddwyd 25 o adroddiadau budd cyhoeddus yn 2008/09 (32% yn fwy nag yn y flwyddyn flaenorol). Mae crynodebau o bob un o'r rhain yn Atodiad A ac mae eu testun llawn ar gael ar fy ngwefan yn [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk)

## Adroddiadau Arbennig

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru hefyd yn galluogi'r Ombwdsmon i gyhoeddi adroddiad arbennig ('extra-ordinary report'). Roedd adroddiad o'r fath a roddwyd i awdurdodau lleol yn y gorffennol yn ymwneud â 'Dyrannu Tai a Digartrefedd'. Rwyf eisoes wedi cyfeirio yn yr Adroddiad Blyneddol hwn at yr achosion iechyd a ddenodd sylw'r cyfryngau ar ddechrau 2008. Roedd yr achosion hyn yn sicr yn ymddangos yn rhai a allai fod yn sail i adroddiad arbennig o'r fath. Fodd bynnag, y tro hwn, penderfynais ei bod yn debygol y byddai'n fwy effeithiol tynnu'r mater hwn a'm pryderon i sylw'r Gweinidog dros lechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol yn Llywodraeth Cynulliad Cymru. Ar ôl cynnal cyfres o ymchwiliadau i gwynion, roedd yn amlwg bod cyrff iechyd yng Nghymru'n poeni mwy am warchod eu cyllidebau eu hunain yn hytrach na rhoi anghenion cleifion yn gyntaf. Mae'r enghraifft ddiweddaraf o'r achosion hyn ar dudalen 32 yn yr Adroddiad Blyneddol hwn.

Rwyf yn falch o ddweud bod y Gweinidog dros lechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol wedi ymateb yn brydlon i'r mater hwn ac ym mis Mehefin 2008 rhoddodd Gylchlythyr i gyrff iechyd yng Nghymru, yn cryfhau'r cyfarwyddyd a oedd wedi'i roi eisoes. Rwyf yn mawr obeithio, felly, na fydd yn rhaid imi ystyried cwynion o'r natur hon yn y dyfodol.

## Ariannu Gofal Iechyd Parhaus

Un ddarpariaeth arall yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw y caf ddod o hyd i fodd gwahanol i ddatrys cwynion. Rwyf wedi gwneud sylw uchod am y cynnydd yn nifer yr adroddiadau budd cyhoeddus a gyhoeddais dros y flwyddyn ddiwethaf. Mae nifer nodweddiadol ohonynt, sy'n cyfrannu at y cynnydd hwn, yn ymwneud ag oedi wrth ystyried adolygiadau o geisiadau am gyllid ar gyfer gofal iechyd parhaus oddi wrth Fyrddau Iechyd Lleol. Yn ogystal â hynny, roedd nifer sylweddol o achosion o'r fath dan ystyriaeth ddiwedd Mawrth 2008 ac rwyf yn ymwybodol ei bod yn debygol y bydd llawer mwy ar eu ffordd i'm swyddfa. Gan fod nifer mor sylweddol o gwynion yn ymwneud â'r un pryderon, rwyf wedi penderfynu edrych y tro hwn ar y posibilrwydd o gael ateb i'r sefyllfa hon heb ymchwilio i bob cwyn yn unigol. Ar adeg ysgrifennu hyn rwyf yn cwrdd â swyddogion Llywodraeth Cynulliad Cymru i ystyried y sefyllfa hon a cheisio sicrhau ateb.

## Cyfarwyddyd gan yr Ombwdsmon ar Arferion Gweinyddu Da

O dan adran 31 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mae gennyf bŵer i roi cyfarwyddyd ffurfiol, ar ôl ymgynghori, i gyrff o fewn fy awdurdodaeth ynghylch arferion gweinyddu da. Mae'n amlwg bod trafod cwynion a gwneud iawn yn agwedd ar ymarfer gweinyddu y mae'r Ombwdsmon mewn lle da i roi cyfarwyddyd arni. Rhai enghreifftiau o gyfarwyddyd a roddwyd yn y blyneddodedd diwethaf o dan yr adran hon yw 'Canllawiau i Awdurdodau Lleol ar Ddelio â Chwynion', 'Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda' ac 'Egwyddorion Unioni Cam'.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fodd bynnag, yn hytrach na chyhoeddi cyfarwyddyd fy hun, rwyf wedi cyfrannu yn lle hynny at waith sy'n cael ei wneud gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Yn gyntaf, roeddwn yn aelod o brosiect 'Gweithio i Wella' GIG Llywodraeth Cynulliad Cymru a oedd yn edrych ar drefniadau ar gyfer gwneud iawn a thrafod cwynion yn y GIG. Mae gwaith Bwrdd y Prosiect wedi gorffen bellach a'i argymhellion wedi'u dosbarthu ar gyfer ymgynghori. Yn ail, mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn ystyried datblygu proses trafod cwynion gyffredin ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru. Ar wahoddiad y Gweinidog dros Gyllid a Chyflenwi Gwasanaethau Cyhoeddus, cyflwynais bapur a oedd yn egluro potensial a buddion trefniant o'r fath. Ar ddiwedd 2008/09 mae uwch swyddogion wedi'u gwneud yn gyfrifol am ddatblygu cynigion pendant i hyrwyddo hyn, ac yr wyf yn falch bod gennyf gyfle i gyfrannu at ei ddatblygu.

### **Allgymorth – Cyrff sydd o fewn fy Awdurdodaeth**

Mae gwersi mwy cyffredinol y gellir eu dysgu o gwynion hefyd nad ydynt o reidrwydd yn cyfiawnhau defnyddio'r dull ffurfiol o gyhoeddi adroddiad etc. Chwilir am gyfleoedd i rannu'r rhain â chyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth mewn modd mwy anffurfiol. Ym mis Hydref 2008, cynhaliwyd cyfarfodydd sioe deithiol allgymorth ledled Cymru. Yn ystod y rhain, cynhaliwyd sesiynau i gyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth. Y thema y tro hwn – pa un a oedd y gynulleidfa'n gynrychiolwyr i awdurdodau lleol, cyrff ieuchyd, neu gyrff tai cymdeithasol – oedd 'gwersi a ddysgwyd'. Roedd hyn yn rhoi cyfle nid yn unig i'm staff a minnau rannu'r gwersi a oedd yn deillio o'r cwynion yr ymchwiliwyd iddynt, ond hefyd i gynnal deialog agored ac adeiladol am y gwasanaeth yr wyf yn ei ddarparu. Yn ôl yr adborth a gafwyd, roedd y rhai a oedd yn bresennol yn croesawu'r sesiynau hyn yn fawr ac, yn sicr, roedd fy staff a minnau'n eu cael yn ddefnyddiol.

Heblaw am ddull strwythuredig y sioe deithiol allgymorth, mae fy staff a minnau wedi rhoi sgysiau ar nifer mawr o achlysuron yn ystod y flwyddyn ddiwethaf i staff y cyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth ynghylch gwaith fy swyddfa a sut i drafod ac ymateb i gwynion. Rwyf hefyd wedi datblygu a chryfhau cysylltiadau â chyrff proffesiynol a chynrychioladol i greu ffordd effeithiol o drosglwyddo negeseuon sy'n codi o gwynion i'r gwasanaethau sy'n gysylltiedig.

Mae'n bwysig i mi y dylai fy ngwasanaeth fod yn agored i bawb sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Rwyf yn arbennig o awyddus i sicrhau hynny yn achos pobl sydd dan anfantais neu sy'n agored i niwed, o gofio mai'r rhain yw'r union bobl yn aml sy'n gwneud y defnydd mwyaf o wasanaethau cyhoeddus. Mae'n bwysig iddynt wybod bod ganddynt rywun y gallant fynd â chŵyn ato – yn gyfrinachol – os teimlant eu bod wedi cael gwasanaeth gwael neu wedi'u trin yn annheg gan gorff cyhoeddus yng Nghymru. Rwyf yn ymwybodol nad yw dileu rhwystrau, er mor bwysig yw hynny, yn ddigon ar ei ben ei hun. Mae hefyd yn hollbwysig bod y gwasanaeth yn estyn allan at unigolion a chymunedau na fyddent efallai'n credu fel arall ei fod yn rhywbeth iddynt hwy.

## Allgymorth – Cyrff Gwirfoddol ac Eirioli

Rwyf wedi cyfeirio eisoes at y gyfres o gyfarfodydd allgymorth a gynhaliwyd ledled Cymru. Bryd hynny, cyfarfu fy staff a minnau â chynrychiolwyr ystod eang o gyrff gwirfoddol ac eirioli. Rhaid imi ddweud imi gael fy nghalonogi gan nifer y bobl a ddaeth i'r sesiynau hyn. Cawsom drafodaeth ynghylch sut y gallai cyrff gwirfoddol ac eirioli hybu ymwybyddiaeth o wasanaeth yr Ombwdsmon ymhlith y bobl hynny sy'n dod atynt i gael cymorth; y cymorth ar ffurf cynghori/eirioli y gallent ei roi i rywun a oedd yn dymuno dod â chŵyn yn erbyn corff cyhoeddus; ac a ellid gwella fy ngwasanaeth fel ei bod yn haws i bobl sydd dan anfantais neu'n agored i niwed ddelio â'm swyddfa. Unwaith eto, yr adborth a gafwyd yn syth ar ôl y digwyddiadau ac wedyn oedd bod cyrff gwirfoddol yn cael bod y cyfarfodydd hyn yn fuddiol a defnyddiol iawn, fel yr oedd fy staff a minnau.

Yn ogystal â hynny, cyn y sioe deithiol a nodwyd uchod, cynhaliais nifer o gyfarfodydd unigol ag arweinwyr cyrff gwirfoddol i glywed am eu profiadau eu hunain o faterion sy'n ymwneud â chwynion am gyrff cyhoeddus. Cafwyd bod hyn yn ddefnyddiol iawn, ac roedd yn sbardun hefyd i lunio erthyglau ar gyfer eu cylchlythyrau a'u cylchgronau am rôl yr Ombwdsmon a sut y gallwn helpu eu cleientiaid.

## Taflen 'Sut i gwyno'

Ar hyn o bryd, hwn yw'r prif gyhoeddiad sy'n egluro i aelodau o'r cyhoedd beth yw rôl yr Ombwdsmon a sut y gallant gwyno. Mae'r daflen yn Gymraeg a Saesneg, ac mae hefyd ar gael mewn Bengaleg, Cantoneg, Wrddw, Pwyleg a Somalieg. Mae wedi'i chynhyrchu hefyd ar dâp a CD. Mae bwriad i ddiwygio'r daflen hon yn y flwyddyn nesaf a chyhoeddi taflenni ffeithiau i'w hategu a fydd yn rhoi mwy o wybodaeth am feysydd penodol lle y gwneir cwynion (e.e. digartrefedd neu ymddygiad gwrthgymdeithasol).

## Gwefan

Mae gwaith ymchwil a monitro mewn cysylltiad â chyfle cyfartal yn dangos bod y wefan yn gyfrwng pwysig bellach i bobl gael gwybod am swyddfa'r Ombwdsmon. Gan gydnabod pwysigrwydd y cyfrwng hwn fel modd i estyn allan at bobl, mae fy ngwefan wedi'i hailddylunio eleni. Mae'n rhoi lle mwy amlwg o lawer yn awr i weithgarwch craidd fy swyddfa, h.y. ystyried cwynion, ac mae'n haws ei defnyddio gan y rheini sy'n ceisio cael gwybod sut i ddod â chŵyn ataf. Bwriedir parhau i ddatblygu'r wybodaeth a ddarperir ar y wefan dros y flwyddyn i ddod.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) yn sefydlu swydd yr Ombwdsmon fel 'corfforaeth unigol'. Rwyf yn atebol wrth gwrs i'r Cynulliad Cenedlaethol, drwy gyfrwng yr adroddiad blynyddol hwn a hefyd am mai fi yw'r Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae'r Cynulliad Cenedlaethol yn ei ymddiried i mi i ymgymryd â'm swyddogaethau.

## Pwyllgor Archwilio

Mae'r defnydd a wnaif o'r adnoddau sydd ar gael i mi yn destun craffu i Swyddfa Archwilio Cymru, sy'n archwilio fy nghyfrifon. Gosodwyd y gwaith o archwilio fy nghyfrifon yn allanol gan Swyddfa Archwilio Cymru yn 2008/09 i Grant Thornton. Mae'r trefniant hwn wedi gweithio'n dda o'm safbwynt i. Er hynny, mae'r Archwilydd Cyffredinol yn dal yn gyfrifol yn y pen draw am y swyddogaeth archwilio allanol.

Er bod y swydd yn 'gorfforaeth unigol', roedd Pwyllgor Archwilio wedi'i sefydlu cynt a chanddo gyfrifoldeb i gynghori'r Ombwdsmon ynghylch cyflawni ei ddyletswyddau fel Swyddog Cyfrifyddu. Cytunodd Mr Laurie Pavelin CBE FCA i ymgymryd â rôl y cadeirydd ac rwyf yn falch o ddweud iddo gytuno i ymestyn ei gontract am ddwy flynedd pellach (tan 31 Mawrth 2011).

Adolygodd y Pwyllgor Archwilio ei gylch gorchwyl a'i aelodaeth ar ddiwedd y flwyddyn. Mae cylch gwaith y Pwyllgor wedi'i ymestyn bellach i gynnwys ystyried materion fel y Cynllun Strategol a bydd lefel yr aelodaeth annibynnol yn codi.

Mae RSM Bentley Jennison yn gweithredu fel archwilwyr mewnol i mi ac mae eu rhaglen waith yn cael ei llywio a'i goruchwyllo gan y Pwyllgor Archwilio. Cyfarfu'r Pwyllgor Archwilio bedair gwaith yn ystod 2008/09 ac rwyf yn falch o ddweud na chodwyd unrhyw faterion o bryder sylweddol yn ystod y cyfnod hwn.

## Cyfeiriad Strategol yn y Dyfodol

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rhoddwyd cryn sylw i gyfeiriad strategol y swyddfa hon. Mae Cynllun Strategol Tair Blynedd newydd wedi'i ddatblygu. Y bwriad yw symud y gwasanaeth ymlaen gan ei wneud yn fwy hygyrch, ei symleiddio ac sy'n fwy fwy'n canolbwyntio ar y cwsmer. Mae'n cymryd i ystyriaeth y gwaith yn yr holl seminarau i staff a gynhaliwyd yn ystod mis Tachwedd a'r farn a fynegwyd gan achwynwyr am y gwasanaeth yr oeddent wedi'i gael. Mae gweledigaeth newydd a gwerthoedd newydd wedi'u datblygu ac mae ein pwrpas wedi'i ailddatgan (gweler tudalen 28) a bwriedir i'r Cynllun fynd â'r corff ymlaen i'r cyfnod nesaf yn ei ddatblygiad.

Mae'r Cynllun ar gael ar fy ngwefan ([www.ombudsman-wales.org.uk/cy/cyhoeddiadau](http://www.ombudsman-wales.org.uk/cy/cyhoeddiadau)). Hoffwn dynnu sylw'n benodol at y prosiect 'Rheoli Disgwyliadau', rhan annatod o'r strategaeth hon a gychwynnodd ar ddiwedd 2008/09. Gwnaethom gydnabod yn ystod y flwyddyn ddiwethaf fod gwir angen am newid yn ein ffordd o gyflawni ein rôl. Mae'r ffactorau sy'n sbarduno hyn yn cynnwys:

- (a) **Mwy o alw** – bu cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a gafwyd. Teimlwyd (ac mae'r ystadegau diwedd blwyddyn mewn adran gynharach yn yr adroddiad hwn yn ategu hyn) nad yw'r system sydd gennym ar hyn o bryd yn un gynaliadwy o bosibl ar gyfer nifer y cwynion yr ydym yn delio â hwy'n awr. Yn benodol, teimlir y byddai mwy o fuddsoddi yn y 'cyswllt cyntaf' yn gallu bod o gymorth i ostwng nifer y cwynion y gwelir yn ystod y cam asesu yn ein proses eu bod yn gynamserol neu eu bod y tu allan i'm hawdurdodaeth.
- (b) **Proses rhy gymhleth** – Byddwn yn ceisio diwygio ein gweithdrefn gwynion bresennol fel y bydd yn llai beichus a biwrocraidd, gyda'r bwriad o allu cau achosion yn gyflymach.
- (c) **Arolwg o Fodlonrwydd Achwynwyr** – O'n cymharu â gwasanaethau Ombwdsmon eraill, rydym ar yr un gwastad o ran bodlonrwydd cwsmeriaid. Er hynny, mae cyfran sylweddol o'r achwynwyr hynny sy'n ymateb i'n harolygon yn anfodlon ar agweddau ar ein gwasanaeth (gweler isod). Byddwn yn ceisio gwella ar 'fod ar yr un gwastad'.

## Arolwg o Fodlonrwydd Achwynwyr

Fel rhan o gontract tair blynedd mae Opinion Research Services (ORS) wedi bod yn cynnal arolygon bodlonrwydd hanner blyneddol ar ran yr Ombwdsmon. Yn unol â hynny, cynhaliwyd dau arolwg o'r fath yn ystod 2008/09.

Gofynnir i achwynwyr beidio â meddwl am ganlyniad eu cwyn wrth werthuso agweddau ar y gwasanaeth fel cwrteisi staff, pa mor hawdd oedd deall gohebiaeth oddi wrth fy swyddfa, ac a oedd fy swyddfa wedi gwneud beth yr oedd wedi addo ei wneud. Mae hyn yn rhywbeth anodd i'w ofyn gan achwynwyr, ac mae'n amlwg bod y rheini yr oedd eu cwynion wedi'u cadarnhau'n tueddu i fod â barn fwy ffafriol o lawer am bob agwedd ar y gwasanaeth na'r rheini yr oedd eu cwynion heb gael eu cadarnhau (neu, yn wir, yr achwynwyr hynny na chafwyd ymchwiliad i'w cwynion am fod eu cwyn, er enghraifft, y tu allan i'm hawdurdodaeth neu'n gynamserol).

Mae canlyniadau arolygon y flwyddyn yn debyg i'r rheini yn y flwyddyn flaenorol. Mae ymateb cadarnhaol o ran cwrteisi staff a defnyddio iaith glir. Fodd bynnag, mae mwy o anfodlonrwydd nad oedd fy swyddfa wedi 'gwneud yr hyn a addawyd'. Mewn blynedd oedd blaenorol, nid oedd yn glir pam yr oedd mwy o anfodlonrwydd ar hyn. Fodd bynnag, yn y ddau arolwg diwethaf gofynnwyd i achwynwyr egluro beth yr oeddent yn credu bod yr Ombwdsmon heb ei wneud. O'r ymatebion a gafwyd, y math mwyaf cyffredin o ymateb oedd:

- bod rhagfarn o blaid y corff cyhoeddus
- bod methiant i ymchwilio
- nad oedd yr ymchwiliad yn drylwyr.



Mae wedi dod i'r amlwg bod achwynwyr yn aml yn camddeall rôl yr Ombwdsmon (er enghraifft, drwy ddisgwyl i'r Ombwdsmon fod yn eiriolwr ar eu rhan), a bod gan eraill ddisgwyliadau anymarferol o'r hyn y gall yr Ombwdsmon ei gyflawni ar eu rhan. Felly, mae ymateb i'r materion hyn yn rhan bwysig o'r prosiect 'Rheoli Disgwyliadau'.

## Adnoddau Dynol

Ni fyddwn yn gallu cyflawni fy swyddogaeth fel Ombwdsmon oni bai am fy staff. Rwyf wedi bod yn ffodus iawn wrth etifeddu gweithlu sy'n ymroddedig ac yn arbenigol. Mae'n bwysig darparu, er hynny, ar gyfer datblygu parhaus ac mae gwaith wedi dechrau ar adolygu ein prosesau a'n darpariaeth bresennol ar gyfer arfarnu a hyfforddi staff. Bydd hyn yn cyfrannu at y gwaith yr ydym yn ei wneud ar hyn o bryd i baratoi ar gyfer cyrraedd ein nod o gael ein cydnabod yn Fuddsoddwyr mewn Pobl.

Mae cytundeb lefel gwasanaeth wedi'i wneud â Swyddfa Archwilio Cymru, sy'n fy nghynghori ar faterion sy'n ymwneud ag adnoddau dynol.

Dangosir strwythur trefniadaeth presennol fy swyddfa ar ddiwedd yr adran hon.

## Cyfathrebu Mewnol

Rhoddwyd sylw i gyfathrebu mewnol yn ystod y flwyddyn ac, ar ôl ymgynghori â staff, lluniwyd strategaeth gyfathrebu mewnol. O ganlyniad i hyn, cyflwynwyd system mewnwrwyd go iawn yn y swyddfa am y tro cyntaf. Mae hon yn cynnig 'siop un stop' ar gyfer yr holl ddogfennau a phrosesau allweddol y mae ar staff eu hangen yn eu gwaith. Mae'n cynnwys newyddion a barn ac yma hefyd y mae'r cylchlythyr mewnol 'The Magnifying Glass' a gyflwynwyd eleni hefyd. Bydd y fewnwrwyd newydd hon yn adnodd cynyddol i ni. Yn ogystal â hynny, mae system briffio gynhwysfawr wedi'i datblygu i wella'r cyfathrebu rhwng timau.

## Dysgu gan Ombwdsmon Eraill

Mae'r flwyddyn 2009 yn un bwysig a nodedig ym myd yr Ombwdsmon gan ei bod yn nodi daucanmlwyddiant sefydlu'r cynllun Ombwdsmon cyntaf (yn Sweden). Mae rôl Ombwdsmon yn unigryw, ac er nad oes dau gynllun Ombwdsmon sydd yn union yr un fath, mae'r gallu i ddysgu oddi wrth ein gilydd yn bwysig, boed hynny ar lefel ryngwladol, Ewropeaidd neu'r DU.

Mae aelodau o'm staff wedi cael budd dros y flwyddyn ddiwethaf o drafodaethau â'u cymheiriaid yng nghyfarfodydd Cymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon (BIOA). Mae'r rhain wedi bod yn gyfleoedd gwerthfawr i gyfnewid enghreifftiau o ymarfer da a rhannu a thrafod materion sy'n destun pryder cyffredin. Yn ogystal â hynny, roeddwn yn falch inni allu cynnal dau o gyfarfodydd grwpiau diddordeb BIOA yn ein swyddfeydd ym Mhencoed ym mis Mawrth. Rwyf yn arbennig o falch y cynhelir Cynhadledd Flynyddol BIOA yng Nghaerdydd yn 2010.

Yn ogystal â hyn, aeth fy staff a minnau ar nifer o ymweliadau â swyddfeydd Ombwdsmyrn sy'n gymheiriad i ni yn y sector cyhoeddus ledled Prydain Fawr a Gogledd Iwerddon fel rhan o'n hymchwiliad ar gyfer y prosiect Rheoli Disgwyliadau. Hoffwn ddiolch i'm cyd-Ombwdsmyrn a'u staff am dreulio eu hamser gwerthfawr yn egluro eu dulliau a'u profiad o drafod cwynion i ni ac am roi cymaint o groeso i ni.

## **Cwynion am Wasanaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

Byddai'n anghyson ar fy rhan pe bawn yn disgwyl gweld gweithdrefnau effeithiol ar waith o fewn y cyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth i drafod cwynion am y gwasanaethau y maent yn eu darparu heb fod â gweithdrefn o'r fath ar gyfer fy ngwasanaeth i.

Gellir defnyddio'r weithdrefn 'Cwynion amdanom ni', er enghraifft, os yw achwynydd yn dymuno gwneud cwyn am oedi gormodol wrth ateb gohebiaeth; neu os yw'n teimlo bod aelod o staff wedi bod yn anghwrtais neu anghymwynasgar; neu nad oeddem wedi gwneud beth yr oeddem wedi dweud y byddem yn ei wneud. Bwriad 'Cwynion amdanom ni' yw darparu gweithdrefn:

- sy'n broses hygyrch, syml a thryloyw ar gyfer ymchwilio i gwynion am fy ngwasanaeth
- sy'n ymateb yn gyflym i gwynion;
- sy'n ymddiheuro ac yn rhoi unrhyw iawn sy'n briodol os rhoddwyd gwasanaeth gwael.

Fodd bynnag, os yw achwynydd yn anfodlon ar y canlynol:

- penderfyniad i beidio ag ymchwilio i'w gŵyn, neu
- benderfyniad i derfynu ein hymchwiliad i'w gŵyn, neu
- ganlyniad ein hymchwiliad

yna gall ddefnyddio'r broses apeliadau ac un ai ysgrifennu ataf yn uniongyrchol neu drwy'r swyddog sy'n delio â'i achos. Byddaf yn ystyried ei apel yn bersonol. Mae mwy o fanylion ar gael am y weithdrefn hon ar fy ngwefan: [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk).

Mae manylion y 'cwynion amdanom ni' a gafwyd yn ystod 2008/09 fel a ganlyn:

| Y cyfanswm a gafwyd | Canlyniad         |                                                                         |                   |                               |
|---------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|
|                     | Heb ei chadarnhau | Ei chyfeirio i sylw'r Ombwdsmon (apêl yn erbyn penderfyniad mewn achos) | Wedi'i chadarnhau | Yn dal yn agored ar 31 Mawrth |
| 15                  | 9                 | 3                                                                       | 2*                | 1                             |

\*Sylwer:

- Roedd y gyntaf o'r ddwy gŵyn hyn yn ymwneud ag oedi wrth ymateb i neges e-bost benodol a gafwyd oddi wrth achwynydd. Anfonwyd llythyr ymddiheuro, a oedd yn egluro sut y cododd y sefyllfa hon, ac adolygwyd ein prosesau hefyd.
- Roedd yr ail gŵyn a gadarnhawyd yn ymwneud â'r oedi wrth ystyried cwyn yn erbyn corff cyhoeddus. Roedd hyn yn ganlyniad i'r llwyth gwaith mawr a oedd gennym ar y pryd. Anfonwyd ymddiheuriad a rhoddwyd eglurhad llawn o'r sefyllfa o ran yr ôl-groniad o waith.

## Cynllun Strategol: 2009/10 hyd 2011/12 (Detholiad)

### Ein gweledigaeth

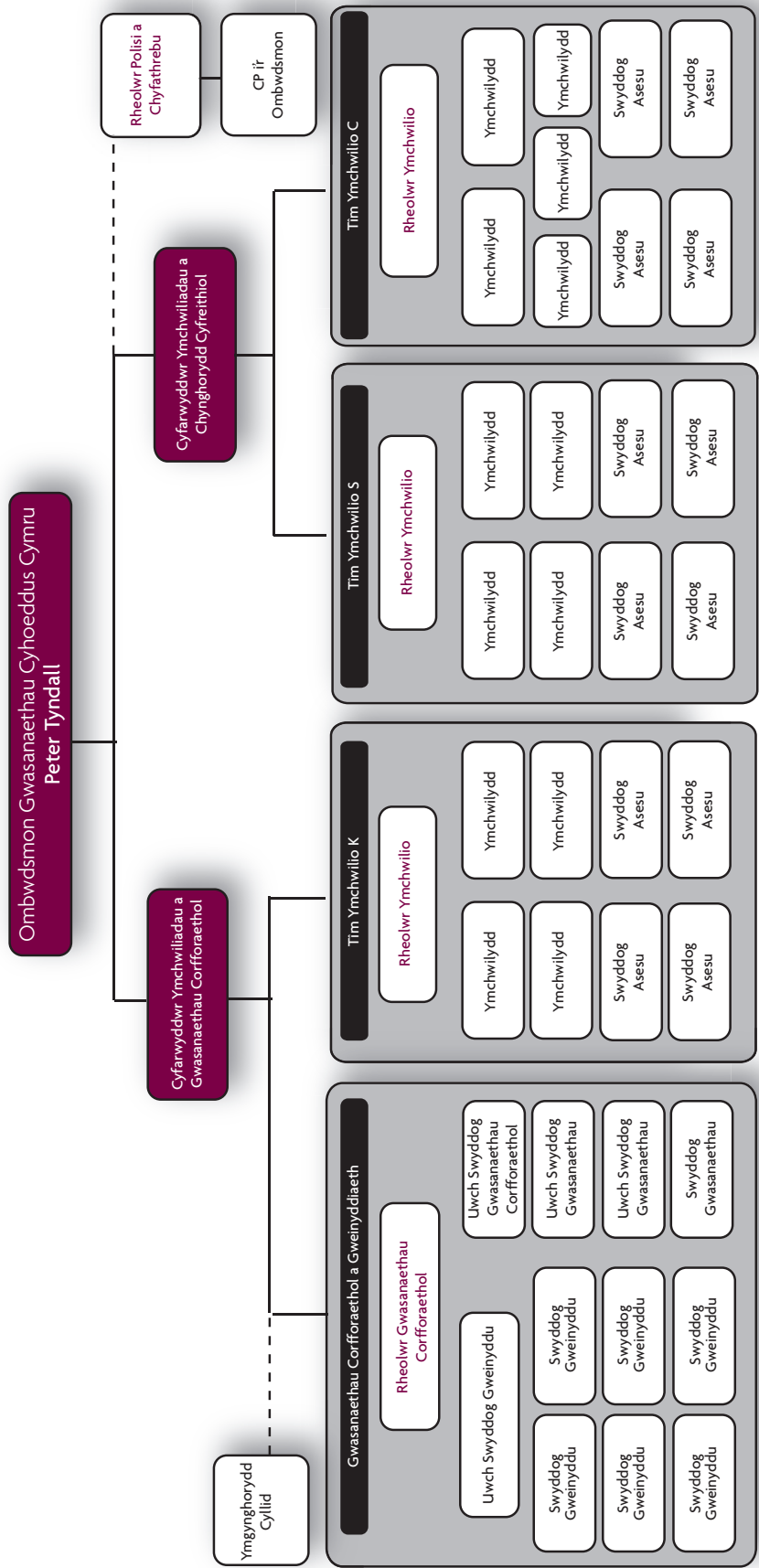
- Cyfrannu at ddatblygiad gwasanaethau cyhoeddus rhagorol yng Nghymru trwy sicrhau bod darparwyr gwasanaethau'n parhau i werthfawrogi a dysgu gwersi trwy gwynion.

### Ein gwerthoedd

- **Hygyrchedd** – bod yn agored â phawb yn ein holl gymunedau a gweithio i sicrhau nad yw pobl sy'n gwynebu sialensau o ran argaeledd yn cael eu hallgau. Byddwn yn gwrtais, yn dangos parch, a byddwn yn hawdd i siarad ag. Byddwn yn cyfathrebu ag achwynwyr yn y dull maent yn ddweud wrthym sydd orau ganddynt.
- **Rhagoriaeth** – bod yn broffesiynol ac awdurdodol ym mhopeth yr ydym yn ei wneud a hyrwyddo rhagoriaeth yn y gwasanaethau yr ydym yn gweithio â hwy
- **Dysgu** – credwn y dylem wella trwy ddysgu o'n profiadau ein hunain ac y dylem helpu eraill i ddysgu o'u profiadau hwythau
- **Tegwch** – byddwn yn cadw'n hannibyniaeth ac yn gwneud penderfyniadau mewn ffordd wrthrychol ar ôl ystyried y ffeithiau'n ofalus
- **Effeithiolrwydd** – byddwn yn gwneud yn siŵr ein bod yn defnyddio adnoddau i sicrhau gwerth gorau i goffrau'r wlad
- **Bod yn gyflogwyr da** – byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein staff sydd wedi'i hyfforddi'n dda ac sy'n frwdfrydig

### Ein Dibenion

- Ystyried cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus
- Ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad
- Cywiro pethau – yr ydym yn ymdrechu i roi pobl yn y sefyllfa y byddent ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, a gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl os oes anghyfiawnder wedi digwydd
- Cydnabod a rhannu arferion gorau
- Gweithio â chyrff cyhoeddus i sicrhau bod y gwersi sy'n dod i'r amlwg trwy ein hymchwiliadau'n cael eu dysgu
- Sicrhau gwelliant parhaus mewn safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru trwy gynorthwyo cyrff cyhoeddus i wneud pethau'n iawn y tro cyntaf – byddwn yn gweithio i leihau nifer y cwynion trwy weithio â darparwyr gwasanaethau i wella'u penderfyniadau yn y lle cyntaf.



---

## **Atodiad A**

### **Adroddiadau Budd Cyhoeddus – Crynodebau o Achosion**

## **Iechyd: Bwrdd Iechyd Lleol Caerdydd** **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700482 – Mai 2008)**

Cwynodd Mr R imi am y modd yr oedd Bwrdd Iechyd Lleol (BILL) Caerdydd wedi asesu cymhwysedd ei chwaer yng nghyfraith i gael gofal parhaus. Dadleuodd cynrychiolydd Mr R oherwydd bod gan ei chwaer yng-nghyfraith, Mrs P, anghenion gofal iechyd ansefydlog a chymhleth nad oes modd eu rhagweld a'i bod mewn perygl o ddioddef lefel ansefydlog o siwgrau yn y gwaed, dylid fod wedi datgan ei bod yn gymwys i gael gofal parhaus a ariennir gan GIG (NHSFCC). Fodd bynnag, er bod Rheolwraig Gofal Parhaus y Bwrdd Iechyd Lleol wedi nodi yn ei hasesiad bod gan Mrs P anghenion gofal iechyd ansefydlog a chymhleth nad oes modd eu rhagweld, penderfyniad cyffredinol y tîm amlddisgyblaeth a'i hasesodd oedd nad oedd Mrs P yn cwrdd â'r meini prawf ar gyfer NHSFCC. Dywedodd y Rheolwraig Gofal Parhaus wrth Mr R nad oedd "natur, cymhlethdod, dwysedd na natur anrhagweladwy anghenion Mrs P yn ddigon fel bod angen sylw rheolaidd gan un o aelodau tîm amlddisgyblaeth y GIG." Hefyd gofynnodd Mr R i banel gofal parhaus annibynnol y Bwrdd Iechyd Lleol adolygu'r penderfyniad ond cadarnhaodd y Panel eu bod o'r farn nad oedd anghenion Mrs P yn ddigon iddi gwrdd â meini prawf cymhwysedd ar gyfer NHSFCC. Dadleuodd cynrychiolydd Mr R fod y penderfyniad hwn yn ddiffygiol ac nad oedd yn cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cynulliad Cymru ac nad oedd ychwaith yn cyd-fynd â dyfarniadau cyfreithiol perthnasol. Pan ystyriodd f'Ymgynghorydd Proffesiynol y gŵyn, canfu fod y Bwrdd Iechyd Lleol wedi gosod rhesymau amhriodol dros ei benderfyniad. Ystyriodd yr Ymgynghorydd hefyd fod y Bwrdd Iechyd Lleol, i bob golwg, wedi canolbwyntio ar yr angen am ymyriadau, yn hytrach nag ar Anghenion Iechyd Sylfaenol, fel y nodir yng nghanllawiau Llywodraeth Cynulliad Cymru a chynseiliau cyfreithiol, fel rheswm dros ei benderfyniad nad oedd Mrs P yn gymwys ar gyfer NHSFCC. Daeth i'r casgliad bod penderfyniad y Bwrdd Iechyd Lleol yn ddiffygiol oherwydd bod y rhesymau a roddwyd yn anghydnaws â'r Anghenion Iechyd Sylfaenol. Daethum i'r casgliad nad oedd dim sail briodol i benderfyniad y Bwrdd Iechyd Lleol fel ag yr oedd. Canfûm fod hyn yn gamweinyddu a bod y gŵyn yn un gyfiawn. Argymhellais fod y Bwrdd Iechyd Lleol yn cynnal adolygiad llawn ôl-weithredol a chyfredol o gymhwysedd Mrs P ar gyfer NHSFCC; yn adolygu dogfennau'r fframwaith y mae'n ei ddilyn i asesu ar gyfer NHSFCC; yn ymddiheuro i Mr R ac yn ad-dalu ei gostau cyfreithiol rhesymol ac yn talu iawndal ychwanegol iddo am ei amser a'i drafferth.

**Ôl-nodyn:** Ar ôl hynny adolygodd Bwrdd Iechyd Lleol Caerdydd hawl Mrs P i gael NHSFCC a chael ei bod yn gymwys.

### **Iechyd: Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Lleol Caerdydd (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700617 a 200700636 – Mai 2008)**

Cwynodd Mrs R oherwydd iddi gael gwybod yn ei hysbyty lleol na fyddid yn cynnig triniaeth proffylactig reolaidd iddi oherwydd nad oedd hynny'n cael ei gyllido gan y Bwrdd Iechyd Lleol. Roedd hyn er gwaethaf y ffaith ei bod yn ymwybodol bod y driniaeth dan sylw (pigiad proffylactig gwrth-D cyn geni rheolaidd ar gyfer menywod grŵp gwaed rhesws-negatif) wedi cael ei hargymell gan arweiniad NICE.

Cwynodd Mrs R wrth y Bwrdd Iechyd Lleol a gwnaeth gais iddo am gyllid ar gyfer y driniaeth ar sail unigol; fodd bynnag dywedodd na roddwyd y cyllid mewn da bryd ac y bu'n rhaid iddi fynd ar drywydd ei chwrs cyntaf o'r driniaeth yn breifat a oedd wedi costio £100.

Dywedodd yr Ymddiriedolaeth nad oedd y Bwrdd Iechyd Lleol wedi'i gyllido i ddarparu'r driniaeth yn rheolaidd. Fodd bynnag roedd yn rhoi gwrth-D cyn geni pan roedd hynny wedi'i ddynodi'n glinigol. Dywedodd y Bwrdd Iechyd Lleol ei fod wedi rhoi digon o gyllid i'r Ymddiriedolaeth i dalu am gost y cyffur, er nad oedd yn fodlon cytuno ar y costau staff cysylltiedig a nododd yr Ymddiriedolaeth. Dywedodd nad oedd yn gwybod nad oedd yr Ymddiriedolaeth wedi bod yn gweithredu arweiniad NICE yn yr achos hwn cyn cwyn Mrs R.

Canfûm fod gan yr Ymddiriedolaeth a'r Bwrdd Iechyd Lleol ddyletswyddau statudol yng nghyswllt darpariaeth gwasanaeth a gweithrediad arweiniad NICE. Dywedais ei bod yn annerbyniol gwrthod mynediad i gleifon at driniaeth y dylent ei chael am resymau clinigol oherwydd na allai'r cyrff GIG gwahanol a oedd yn gyfrifol gytuno ar gyllideb pwy ddylai dalu'r gost. Y cyrff hynny oedd yn gyfrifol am gytuno ar gyllid heb roi'r gwasanaeth i'r claf yn y fantol. Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd Lleol ad-dalu'r £100 yr oedd Mrs R wedi'i dalu am ei thriniaeth breifat. Yn ogystal â hynny, dylai dderbyn taliad o £250 i gydnabod y straen ychwanegol a roddwyd arni a'r amser a'r drafferth i fynd ar drywydd ei chwyn. Roeddwn hefyd yn bwriadu tynnu sylw Gweinidog y Cynulliad dros Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol at gynnwys yr adroddiad yn ffurfiol.

**Ôl-nodyn:** Yn dilyn fy llythyr, rhoddodd y Gweinidog Gylchlythyr i'r GIG yng Nghymru yn cadarnhau'r cyfarwyddyd ei bod yn annerbyniol i faterion ariannu effeithio ar driniaeth y claf.

### **Iechyd: Bwrdd Iechyd Lleol Casnewydd (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700927 – Mehefin 2008)**

Cwynodd Mrs B wrthyf fod Bwrdd Iechyd Lleol Casnewydd (y BILL) wedi methu â delio gyda'i hapêl yn erbyn penderfyniad gan Banel Arbenigol nad oedd ei Mam, Mrs P, yn gymwys i gael gofal parhaus a ariennir gan GIG (NHSFCC). Roedd Mrs B wedi digio'n arbennig fod y Bwrdd Iechyd Lleol wedi cymryd gormod o amser i ddelio â'i hapêl. Tynnodd sylw at y ffaith fod dros 12 mis wedi mynd heibio heb yr un cam yn cael ei gymryd, er bod polisi'r BILL ei hun yn nodi y dylai ceisiadau am apeliadau gael eu cyflwyno i Banel Adolygu Annibynnol y Bwrdd Iechyd Lleol (y Panel Adolygu) mewn 10 diwrnod gwaith. Roedd Mrs B yn anhapus hefyd, ar yr adeg iddi gwyno wrthyf, nad oedd y BILL wedi gallu rhoi unrhyw syniad o gwbl pryd byddai'r Panel Adolygu'n clywed ei hapêl. Cwynodd hefyd fod y BILL wedi methu ag ymateb i nifer o'i llythyrau.



Canfu'r ymchwiliad fod y BILL wedi methu â delio â chais Mrs B i gael apêl mewn da bryd ynghyd â nodi sawl cyfnod lle nad oedd y BILL, i bob golwg, yn cymryd yr un cam i fwrw ymlaen ag apêl Mrs B. Yn ogystal â hyn, roedd dros 19 mis wedi mynd heibio erbyn i'r Panel Adolygu glywed apêl Mrs B. Roedd yr ymchwiliad wedi dod ar draws nifer sylweddol o unigolion eraill hefyd y gwelwyd bod eu hapeliadau i'r Panel Adolygu'n cael eu hoedi'n afresymol. Canfu'r ymchwiliad hefyd fod y BILL wedi methu ag ymateb yn briodol i ohebiaeth Mrs B ar sawl achlysur.

Cadarnheais y gŵyn gan argymhell bod y BILL yn ymddiheuro i Mrs B ac yn talu iawndal o £500 iddi am fethu â delio â'i hapêl mewn modd rhesymol. Argymhellais hefyd fod y BILL yn delio ag apeliadau eraill i'r Panel Adolygu sy'n aros a hynny'n ddi-oed. Gwnaethum argymhellion hefyd ynghylch y modd yr ymdrinia'r BILL â cheisiadau am apeliadau yn y dyfodol. Cytunodd y BILL i ymddiheuro i Mrs B a thalu'r iawndal a argymhellais.

### **Iechyd: Bwrdd Iechyd Lleol Conwy (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200701836 – Medi 2008)**

Cwynodd Ms Y ar ran Mrs X fod Bwrdd Iechyd Lleol Conwy ("y Bwrdd") wedi caniatáu i Mrs X dalu ffioedd atodol i'r cartref nyrsio y symudodd Mr X iddo ar ôl iddo gael ei bennu'n gymwys i dderbyn gofal parhaus llawn gan y GIG. Dywedodd fod hyn yn anghyfreithlon, gan fod gan y Bwrdd ddyletswydd i gwrdd â'r holl ffioedd am lety a gofal. Dywedodd Ms Y fod penderfyniad y Bwrdd wedi costio oddeutu £44 yr wythnos i Mrs X rhwng Hydref 2006 ac Ionawr 2008.

Roedd y dystiolaeth yn dangos fod y Bwrdd wedi llunio cynlluniau comisiynu i gartrefu Mr X mewn cartref nyrsio penodol. Roedd y cartref hwnnw'n codi'r gyfradd safonol yr oedd y Bwrdd yn fodlon ei thalu am gleifion gofal parhaus. Fodd bynnag, canfu Mrs X gartref arall i Mr X a oedd, yn ei thyb hi, yn fwy addas ar gyfer ei anghenion. Trefnodd i Mr X gael ei symud i'w dewis gartref drwy gysylltu â'r ysbyty GIG lle'r oedd Mr X yn glas ar y pryd. Pan glywodd y Bwrdd am hyn, comisiynodd y lleoliad, ond ar y sail y gallai ac y byddai Mrs X yn talu'r gost ychwanegol y tu hwnt i'w raddfa sylfaenol. Cyfyngodd ei daliadau wedyn i'r raddfa safonol. Roedd Mrs X yn talu'r taliadau atodol yn uniongyrchol i'r cartref nyrsio lle'r oedd Mr X yn trigo.

Daethum i'r casgliad nad oedd y gyfraith na chanllawiau perthnasol yn caniatáu i'r Bwrdd fynnu bod Mrs X yn talu'r diffyg. Dylai cost lawn y llety a'r gofal gael ei dalu gan y Bwrdd mewn achosion lle sefydlwyd bod claf yn gymwys i dderbyn gofal parhaus, gan mai cyfrifoldeb y GIG yw'r cleifion hyn. Canfûm y gallai'r Bwrdd fod wedi gwrthod rhoi sêl ei fendith i'r lleoliad neu geisio negodi ffi is. Pe bai'r opsiynau hynny wedi methu, dylai fod wedi talu'r ffi lawn. Canfûm fod peidio â gwneud hynny yn gamweinyddu. Gan fod Mrs X wedi talu'r costau ychwanegol dan sylw pan na ddylai hi fod yn ofynnol iddi wneud hynny, derbyniodd fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau. Er mwyn cydnabod hyn, argymhellais fod y Bwrdd yn ad-dalu'r ffioedd dyledus i Mrs X. Gofynnais hefyd i'r Bwrdd ei hysbysu ynghylch unrhyw gleifion eraill a fu, neu a oedd, yn yr un sefyllfa â Mr X ac ynghylch cyfanswm y ffioedd atodol a dalwyd gan y cleifion hynny neu eu teuluoedd. Gofynnais i'r Bwrdd ei hysbysu ynghylch ei fwriadau yng nghyswllt y bobl hyn.

**Ôl-nodyn:** Mae'r Bwrdd Iechyd Lleol wedi fy hysbysu bellach ei fod wedi cymryd camau i ganfod unigolion eraill yr effeithiwyd arnynt mewn modd tebyg a rhoi ad-daliad iddynt.

### **Iechyd: BILL Ceredigion a Ymddiriedolaeth GIG Ceredigion a Chanolbarth Cymru (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700788 a 200701470 – Ionawr 2009)**

Mae Mr Y, a ddioddefodd anaf i fadruddyn y cefn mewn damwain ffordd yng nghanol y 1990au, wedi cwyno bod cyn-Ymddiriedolaeth GIG Ceredigion a Chanolbarth Cymru (sydd wedi cael ei disodli erbyn hyn gan Ymddiriedolaeth GIG Hywel Dda) a Bwrdd Iechyd Lleol Ceredigion yn gyfrifol am oedi annerbyniol cyn rhoi pecynnau gofal cartref a gâi eu cyllido gan y GIG ar waith er 2003 a'i fod, o ganlyniad, wedi gorfod talu am y gofal ei hun. Mae wedi cwyno hefyd y bu oedi annerbyniol cyn darparu gwely proffilio iddo, a bod agweddau rhai o'r staff a fu'n ymwneud â'i ofal yn annerbyniol. Canfûm fod y BILL wedi ystyried pob cais am gyllid mewn modd amserol ac nid oedd felly'n feirniadol o'r ffordd yr oedd wedi gweithredu o ran rhoi'r pecynnau gofal ar waith. A throi at y ffordd yr oedd yr Ymddiriedolaeth wedi gweithredu, canfûm y bu oedi annerbyniol cyn rhoi'r pecyn gofal ar waith o fis Chwefror hyd at fis Rhagfyr 2003 ac mai'r rheswm am hynny oedd methiant i wneud trefniadau digonol i lenwi'r bwlch tra oedd cydlynnydd gofal enwebedig Mr Y ar absenoldeb mamolaeth. Argymhellais y dylai'r Ymddiriedolaeth ad-dalu cost gofal Mr Y dros y cyfnod hwn iddo.

Er bod ymdrechion wedi cael eu gwneud o'r adeg honno i drefnu pecyn gofal, ni ddechreuodd tan fis Chwefror 2006. Canfûm nad oedd yr Ymddiriedolaeth yn gyfan gwbl gyfrifol am yr oedi hwn, a oedd i'w briodoli'n rhannol i natur gymhleth y pecyn gofal, lle'r oedd rhai elfennau'n cael eu cyllido gan y GIG, ac eraill gan Mr Y drwy daliadau uniongyrchol yr oedd yn eu derbyn drwy'r awdurdod lleol a'r Gronfa Byw'n Annibynnol. Mae'r ddwy elfen hyn yn gweithredu yn ôl rheolau gwahanol; er bod taliadau uniongyrchol yn caniatáu llawer iawn o ryddid i ddefnyddwyr gwasanaethau i drefn eu gofal fel y maent yn dymuno, nid yw hynny'n wir am gyllid y GIG (nad oes modd ei ddarparu ar ffurf taliadau uniongyrchol). Achosodd hyn rai anawsterau gan fod Mr Y, i ddechrau o leiaf, yn amharod i dderbyn y gofynion statudol a gweithdrefnol amrywiol yr oedd gofyn eu bodloni cyn y gallai'r pecyn ddechrau. Fodd bynnag, canfûm hefyd nad oedd bob amser yn glir o gofnodion yr Ymddiriedolaeth beth oedd yn digwydd (os oedd unrhyw beth o gwbl) am gyfnod reit sylweddol o amser. Ar y llaw arall, roedd y nodiadau hefyd yn awgrymu nad oedd Mr Y ar adegau yn ffonio'n ôl nac yn rhyddhau ei staff i gael hyfforddiant. O ganlyniad, dim ond yn rhannol y cadarnheais y rhan hon o'r gŵyn.

Ym mis Mehefin 2007, dywedodd Mr Y ei fod am newid yr asiantaeth a oedd yn darparu ei becyn gofal, ar y sail nad oedd wedi gwneud darpariaeth gyflenwi pan oedd staff yn absennol, nac wedi darparu hyfforddiant digonol i'r staff. Dywedodd Mr Y ei fod wedi codi pryderon cyn hynny ynglŷn â'r asiantaeth, er bod hyn yn cael ei wadu gan y staff GIG perthnasol, ac nid oes cofnod ar ei ffeil iddo wneud hynny ar y pryd. Er bod y BILL yn barod i gyllido gofal Mr Y drwy asiantaeth arall, hysbysodd y BILL ef na allai hyn ddigwydd nes byddai ei staff newydd wedi bod drwy'r hyfforddiant, yr asesiad a'r archwiliad cofnodion troseddol angenrheidiol. Er bod hyn yn anffodus yn golygu bod Mr Y wedi gorfod talu am ei ofal ei hun am gyfnod, canfûm nad oedd unrhyw dystiolaeth o gamweinyddu na methiant yn y gwasanaeth ar ran y cyrrff GIG dan sylw; roeddent wedi gwneud yn glir i Mr Y beth fyddai goblygiadau terfynu'r pecyn gofal

presennol cyn i drefniadau amgen gael eu sefydlu. Ni chadarnheais y rhan hon o'r gŵyn.

A throi at gŵyn Mr Y ynglŷn â'r oedi cyn cael gwely proffilio, roeddwn yn feirniadol o'r ffaith iddi gymryd tua saith mis i gynnal asesiad therapi galwedigaethol o anghenion Mr Y a darparu adroddiad arnynt. Er mai'r awdurdod lleol sy'n cyflogi'r therapydd galwedigaethol, y GIG sy'n gyfrifol o hyd am ddarparu asesiad amserol ac, felly, cadarnheais y rhan hon o'r gŵyn ac argymhellais y dylid talu £100 i Mr Y mewn cydnabyddiaeth o'r oedi. Nodais fod y staff a gyfwelwyd fel rhan o'r ymchwiliad wedi cydnabod bod oedi yn aml yn y Sir cyn cael asesiadau therapi galwedigaethol. Felly, argymhellais hefyd y dylai ymdrechion barhau i ddatrys y broblem hon.

Yn olaf, roedd Mr Y wedi cwyno am agwedd staff y GIG, ac roedd o'r farn fod rhai ohonynt yn ddigywilydd a diystyriol. Er y nodais nad oedd y berthynas rhwng Mr Y a'r staff dan sylw bob amser yn esmwyth, ni allais ganfod tystiolaeth i gefnogi haerriad Mr Y fod eu hymddygiad yn annerbyniol. Ni chadarnheais y rhan honno o'r gŵyn.

### **Iechyd: Ymddiriedolaeth GIG Sir Benfro a Derwen a Bwrdd Iechyd Lleol Sir Benfro (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200702138 a 200702139 – Chwefror 2009)**

Roedd Mrs T, menyw oedd yn dioddef o ddiabetes a churiad calon afreolaidd, wedi byw'n annibynnol yn flaenorol. Cafodd strôc ddifrifol ym mis Ionawr 2006 ac o ganlyniad roedd ganddi nifer o broblemau ac yn gwbl ddibynnol ar eraill o ran ei hanghenion. Ni allai Mrs T lyncu na siarad, ac ni allai symud ac roedd yn anymataliol. Yn drist iawn, bu farw yn ystod yr ymchwiliad (ym mis Mawrth 2008).

Cafodd Mrs T ei rhyddhau o'r ysbyty i gartref ei merch; Mrs G yr achwynydd. Cyn ei rhyddhau roedd Nyrs arbenigol wedi cyflwyno cais cyfyngedig ar gyfer Cyllid Gofal Iechyd Parhaus i'r Bwrdd Iechyd Lleol ar gyfer offer yn unig; matres arbennig, gwely a theclyn codi i helpu i ofalu am Mrs T. Roedd gofalcwyr (a ddarparwyd trwy Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor) yn mynychu'n ddyddiol i helpu Mrs G gydag anghenion ei mam, ac roedd Mrs T yn talu am hyn. Roedd Nyrsys Ardal yn galw i fonitro a thrin ei diabetes a chyflwr ei chalon. Gwnaed ceisiadau pellach am Gyllid CIC llawn, ar gais Mrs G, i fodloni anghenion sylweddol ei mam, a chawsant i gyd eu gwrthod hyd nes cafodd y dogfennau presennol eu hystyried gan ddim o BILL cyfagos ym mis Ionawr 2008 a ddaeth i'r casgliad bod Mrs T yn bodloni'r meini prawf cymhwysedd ar gyfer gofal wedi ei ariannu'n llawn, a'i bod mwy na thebyg wedi bod yn gymwys o'r cychwyn cyntaf.

Adolygodd fy ymchwiliad yr holl ddogfennau, a gafodd eu hystyried hefyd gan un o'm gynghorwyr proffesiynol annibynnol. Cafwyd diffygion niferus eu canfod ar ran yr Ymddiriedolaeth a'r BILL wrth ymdrin ag achos Mrs T yn dangos cyfres o gamgymeriadau, arferion gweinyddol gwael a thorri rheolai safonau proffesiynol. Roedd y rhain yn cynnwys: ni chynhaliwyd asesiad cywir o anghenion Mrs T yn erbyn meini prawf Cyllid CIC o'r cychwyn cyn ei rhyddhau o'r ysbyty – er gwaetha'r ffaith bod y cyfuniad o anghenion yn ddigonol i ysgogi asesiad o'r fath – gan arwain at gais cychwynnol cyfyngedig am offer; methiannau o ran cyfathrebu â Mrs G i'r fath raddau y gofynnwyd iddi am wybodaeth oedd eisoes yn hysbys neu y gofynnwyd iddi dro ar ôl tro am ffurflenni caniatâd neu ddogfennau atwrneiaeth ar gyfer

ei mam (nad oedd mewn unrhyw sefyllfa ei hun bellach i roi'r fath ganiatâd) er mwyn mynd ymlaen yn ddiweddarach i adolygu ceisiadau am Gyllid CIC; yr oedi anochel a'r rhwystredigaeth a achoswyd i Mrs G o ganlyniad i'r fath geisiadau a materion cyfathrebu; cadw cofnodion gwael ar ran y BILL o ran na chadwyd unrhyw gofnodion mewn paneli Cyllid CIC a dim cofnod clir o'r rhesymau am benderfyniadau – methiant systematig ar yr adeg berthnasol; a thorri rheolau safonau proffesiynol ar gyfer cadw cofnodion nyrsio gan Dîm Nyrsio Ardal yr Ymddiriedolaeth o ran bod dogfennau blwydd oed (heb eu dyddio ar y pryd) wedi cael eu hailddefnyddio, tra'n honni eu bod yn cynrychioli anghenion presennol a diweddaraf Mrs T, a chafodd y penderfyniadau ariannu eu seilio ar y rhain (gyda'r rhai gwreiddiol yn cael eu hailddyddio, ar ôl y digwyddiad, cyn eu cyflwyno imi fel rhan o'i ymchwiliad).

O ganlyniad i'r gyfres o ddiffygion a ddatgelwyd gan f'ymchwiliad, rhoddodd yr Ymddiriedolaeth a'r BILL weithdrefnau ar waith i osgoi ailadrodd rhai o'r diffygion a nodwyd. Gwnaethum nifer o argymhellion yn cynnwys y dylai'r Ymddiriedolaeth a'r BILL gynnig ymddiheuriad ysgrifenedig wedi ei eirio'n addas i Mrs G am y diffygion a nodwyd yn ogystal â swm gwneud yn iawn o £1000 (i'w rannu'n gyfartal rhwng y ddau gorff) i gydnabod yr anghyfiawnder a'r pryder a ddioddefodd; dylai'r BILL gwblhau yn fuan yr ôl-adolygiad o gymhwysedd Mrs T i Gyllid CIC (yn ôl i adeg ei rhyddhau o'r ysbyty) a, phe byddai hawl ganddi iddo, i ad-dalu'r holl arian a dalwyd eisoes am y gofal a ddarparwyd iddi gan y gwasanaethau cymdeithasol i'w hystad; ac y dylai'r BILL adolygu ei drefniadau presennol ar gyfer gofyn am ganiatâd neu ffurflenni gallu. Gofynnais hefyd i staff yr Ymddiriedolaeth gael eu hatgoffa o ffurfioldeb ei ymchwiliad a'r dystiolaeth sy'n cael ei hystyried ynddo.

## **Iechyd: Bwrdd Iechyd Lleol Torfaen, Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen a Ymddiriedolaeth GIG Gofal Iechyd Gwent**

### **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200701931, 200701932 a 200802681– Chwefror 2009)**

Pontio o'r ysgol – diffyg dealltwriaeth o broses gwneud penderfyniadau'r GIG ynghylch gofal parhaus, dim asesiad cynhwysfawr o anghenion – oedi wrth drefnu darpariaeth addas.

Cwynodd Mr a Mrs T am oedi ar ran yr awdurdod iechyd o ran darpariaeth briodol ar gyfer eu mab, John, pan adawodd yr ysgol. Dywedasant y bu cynllunio aneffeithiol o ran pontio gan y Cyngor hefyd a gyfrannodd at yr oedi a'r diffyg cydweithredu cyffredinol rhwng y cyrff cysylltiedig.

## **Beth ddigwyddodd**

Mae John yn awtistig gydag anableddau dysgu ac ymddygiad heriol iawn. Cafodd angen John i gael ei leoli'n briodol gyda chymorth 2:1 ei nodi yn ei gynllun pontio yn 14 oed. Ar ôl cyfnod o gael ei wahardd o'r ysgol oherwydd ei ymddygiad, cafodd John ei leoli mewn ysgol arbennig arall yn 15 oed gydag ystafell ddosbarth, athro a chymorth dysgu ei hun. Cadarnhaodd cydlynnydd pontio'r Cyngor y byddai angen gwasanaethau arbenigol ar John pan fyddai'n gadael yr ysgol oherwydd ei anghenion cymhleth ac yn ddiweddarach nododd fod yna ganolfan arbenigol ar gyfer awtistiaeth a oedd yn addas ar gyfer John. Ni chafodd hyn ei ddatblygu fel rhan o'r cynllun hirdymor ar gyfer John ac nid oedd unrhyw leoliad ar gael pan gyrhaeddodd John 18 oed ym Mehefin 2006 ac arhosodd John yn ei ysgol arbennig hyd nes oedd yn

19 oed. Nid yw wedi cael gofal dydd amser llawn ers hynny ac nid yw wedi cael gofal seibiant er Mehefin 2006, ac eithrio rhywfaint o ddarpariaeth gwyliau yn ystod haf 2006 a 2007. Yn y cyfamser mae Mr a Mrs T wedi bod yn gofalu am John 24 awr y dydd.

Ar 24 Ionawr 2006, ysgrifennodd yr Ymddiriedolaeth at y Cyngor yn dweud y gallai John fod yn gymwys ar gyfer cyllid gofal parhaus ar gyfer unrhyw wasanaethau cymorth dydd yn y dyfodol.

Cadarnhawyd bod John yn gymwys ar gyfer gofal iechyd parhaus ym mis Hydref 2006. Dechreuodd yr Ymddiriedolaeth y broses o ddatblygu gwasanaeth dydd ar gyfer John y gellid hefyd ei ddefnyddio at ddibenion seibiant. Roedd hyn yn cynnwys addasiadau i ystafell yn un o ganolfannau dydd y Cyngor. Yn dilyn trafodaethau gyda'r BILL, cafodd y cynnig gwasanaeth ar gyfer John ei ddatblygu i ddarparu model gwasanaeth a allai gael ei ddatblygu i fodloni anghenion defnyddwyr eraill y gwasanaeth yn y Sir. Ar 28 Chwefror 2008, pan nad oedd y gwasanaeth ar waith o hyd, cwynodd Mr a Mrs T wrth yr Ymddiriedolaeth am yr oedi parhaus o ran darparu unrhyw wasanaeth. Roedd gwasanaeth cyfyngedig iawn ar waith o fis Medi 2008 ond cafodd ei atal gan Mr a Mrs T oherwydd diffyg cyfundrefn newid padiau ar gyfer John. Cafodd y gwasanaeth ei ailgyflwyno yn dilyn cyhoeddi drafft o'r adroddiad hwn ac roedd wedi cynyddu'n raddol trwy gydol Ionawr 2009 i 5 o sesiynau dyddiol. Pan gyhoeddwyd yr adroddiad hwn, roedd John yn derbyn hanner y ddarpariaeth ddydd a aseswyd ar ei gyfer heb unrhyw seibiant.

### **Fy marn**

Canfûm fod diffyg cynllunio'r pontio a diffyg cydweithredu effeithiol rhwng y cyrff perthnasol a arweiniodd at oedi o ran darparu'r gwasanaeth priodol ar gyfer John.

Ystyriais gydnabyddiaeth y Cyngor nad oedd cyfnod pontio John wedi cael ei gydlynu'n dda. Nid oedd lleoliad posibl wedi cael ei olrhain ar adeg pan ddylai hyn fod wedi digwydd ac roedd diffyg unrhyw ymdrech unedig i lunio gwasanaeth ar gyfer John a chyfrifoldeb y Cyngor oedd hyn o hyd. Canfûm fod diffyg ffocws a chynllunio ymlaen llaw yn ddigon cynnar. Daethum i'r casgliad bod hyn yn ddi-os wedi effeithio ar yr amser cyffredinol a gymerwyd i ddod o hyd i ofal dydd. Roeddwn hefyd yn bryderus bod y Cyngor wedi methu cyfeirio cais a wnaed gan Mr a Mrs T i'r awdurdod iechyd i John gael ei asesu ar gyfer gofal iechyd parhaus a'u bod wedi methu rhoi'r cyngor priodol.

Nodais nad oedd llawer o eglurder o ran rolau a chyfrifoldebau ac nad oedd unrhyw strwythur wedi ei ddiffinio'n dda ar gyfer cydweithredu rhwng asiantaethau yn ystod cyfnod pontio John. Ymddengys bod dryswch hefyd ynghylch pa gorff oedd yn gyfrifol am arwain o ran lleoliad John a phwy fyddai'n gyfrifol yn ariannol hyd yn oed ar ôl mis Hydref 2006 pan oedd John yn gymwys am ofal parhaus, a'r gwasanaeth iechyd yn amlwg oedd yn gyfrifol. Yn fy marn i oherwydd methiant yr asiantaethau cysylltiedig, roedd cyfnod pontio John o fod yn blentyn i oedolyn ymhell o fod yn hawdd a di-drafferth.

Cwestiynais pam nad oedd y cyrff iechyd wedi cynnal asesiad o hawl John i gyllid gofal iechyd parhaus yn gynharach, gan ei fod yn adnabyddus i broffesiynolion iechyd yn yr Ymddiriedolaeth ac y cydnabuwyd na fu unrhyw newid amlwg yng nghyflwr meddygol John. Roeddwn yn feirniadol o'r ffaith bod diffyg

proses gofal parhaus cywir sylfaenol trwy gydol yr achos hwn. Roeddwn o'r farn y dylid bod wedi gwneud y penderfyniad ynghylch cymhwysedd i ofal parhaus lawer ynghynt nag y cafodd ei wneud, gyda chytundeb clir rhwng y gwasanaethau iechyd a chymdeithasol ynghylch sut y byddai pecyn gofal John yn cael ei gynllunio, ei gydlynw a'i ddarparu. Yn arwyddocaol, amlygodd na chafwyd unrhyw asesiad unedig cynhwysfawr o anghenion John gyda chynllunio gofal priodol dan arweiniad angen i ddilyn gyda dylunio a chomisiynu gwasanaeth priodol yn digwydd ar y cyd. Roedd diffyg asesiad o'r fath o'r cychwyn, yn arbennig o ran anghenion corfforol John, wedi arwain at broblemau yn ddiweddarach wrth gyflwyno'r gwasanaeth. Canfûm hefyd fod dull hirfaith a thameidiog ar gyfer cymeradwyo cost elfennau amrywiol o'r gwasanaeth.

Nodais y bu newidiadau yn y trefniadau comisiynu rhwng yr Ymddiriedolaeth a'r BILL ond mai'r BILL yn y pen draw oedd yn gyfrifol am sicrhau bod gwasanaeth John yn cael ei gyflwyno. Nodais fod methiant ar ran y ddau gorff iechyd i ymgysylltu'n adeiladol ac ar frys i sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu. Cydnabuais fel canmoliaeth i'r cyrff iechyd nad oedd John wedi cael cynnig gwasanaeth 'oddi ar y silff' a fyddai wedi bod yn amhriodol oherwydd ei anghenion arbennig a bod gwasanaeth 'pwrpasol' wedi cael ei ddylunio ac yna'i ddatblygu i'w alluogi i gael ei weithredu ar draws y Sir. Dywedais fodd bynnag y dylai'r gwasanaeth fod wedi'i sefydlu lawer ynghynt a daethum i'r casgliad y dylai'r BILL fod wedi cael rôl llawer yn fwy rhagweithiol fel comisiynydd y gwasanaeth. Yn lle hynny roedd absenoldeb monitro gweithredol ac ymyrraeth gadarn.

### **Canlyniad**

Cytunodd y cyrff i ymddiheuro i Mr a Mrs T ac i roi £25,000 (£20,000 oddi wrth y BILL a £5,000 oddi wrth y Cyngor) mewn ymddiriedolaeth i John. Derbyniasant f'argymhellion hefyd, yn cynnwys y rheiny'n ymwneud â pholisi pontio mwy cadarn, hyfforddiant staff priodol i wella dealltwriaeth o'r broses o wneud penderfyniadau ynghylch gofal parhaus, â'r pwyslais ar bwysigrwydd asesiadau cynhwysfawr dan arweiniad angen a mesurau i wella cydweithredu rhwng asiantaethau.

### **Diffyg Arweiniad**

Amlygodd fy nghanfyddiadau effaith diffyg arweiniad yn ymwneud â threfniadau ar gyfer gofal iechyd parhaus plant. Gofynnais i Lywodraeth Cynulliad Cymru sicrhau bod arweiniad yn cael ei gyflwyno cyn gynted â phosibl.



## **Tai: Cyngor Sir Caerdydd**

### **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200600749 – Ebrill 2008)**

Roedd Mr F a'i wraig feichiog wedi bod yn byw mewn llety preifat ers cyrraedd Caerdydd ac roedd wedi gwneud cais am gartref; roeddent wedi cael eu cofrestru ar y rhestr aros yn unol â chynllun pwyntiau'r Cyngor. Roeddent wedi dechrau poeni pan werthwyd yr adeilad lle'r oedd ei fflat a rhoddodd y landlord newydd rybudd i ddod â'i denantiaeth fyrddaliadol sicr i ben. Dywedodd y landlord wrtho ei fod o'r farn nad oedd yr eiddo o safon y gellid byw ynddo a'i fod yn dechrau rhaglen helaeth o ailwampio yn y dyfodol agos.

Aeth Mr F at y Cyngor a ddywedodd fod y rhybudd yn wallus ac y dylai aros lle yr oedd. Roeddent wedi cysylltu â'r landlord i roi gwybod bod y rhybudd yn wallus a gofyn iddo lenwi ffurflen i egluro pam ei fod yn ceisio troi Mr F allan.

Ganed mab i Mrs F wedyn ac roedd gan y mab broblemau meddygol ac roedd y gwaith adeiladu yn amharu arno. Aeth Mr F yn ôl at y Cyngor droeon dros yr wythnosau canlynol ond dim ond cyngor a roddwyd iddo yn hytrach nag ystyriaeth dan y ddeddfwriaeth sydd mewn grym fel unigolyn a allai fod yn ddigartref. Aeth i Ganolfan Gyfraith ac ysgrifennodd dwnai dri llythyr at y Cyngor yn gofyn iddynt roi cartref i Mr F a ffoniodd y gweithwyr achos droeon gan amlinellu sefyllfa'r teulu.

Ni fu unrhyw ymweliadau â'r cartref i asesu effaith y gwaith adeiladu ar y teulu ac ni wnaethpwyd dim ymholiadau ynghylch eu sefyllfa feddygol, ac nid oedd Mr F wedi cael llythyr penderfyniad chwaith yn dilyn ei gais i gael cartref. Roedd hwn yn gyfnod anodd iawn i Mr a Mrs F ac roedd Mr F wedi bwriadu gweithio i helpu i dalu am ei addysg drydyddol ond ni allai wneud hyn gan fod angen cefnogaeth ar ei wraig gartref a'i fod yn ymweld â'i dwnai ac â'r Cyngor yn rheolaidd. Ni ddechreuodd y Cyngor ymholiadau'n ffurfiol fel sy'n ofynnol dan y ddeddfwriaeth tan oddeutu pum mis ar ôl iddo ddod am help am y tro cyntaf.

Yn wreiddiol roedd y Cyngor yn cydnabod rhai o'i fethiannau wrth ddelio ag achos Mr F ond nid oedd yn derbyn y bu ef dan anfantais o ran cael gafael ar lety parhaol. Dywedodd fod cwmni ymgynghori ar waith ganddo i adolygu'r maes gweithredu hwn a'i fod yn agored i dderbyn awgrymiadau a fyddai'n gwella ei weithdrefnau.

Canfûm y bu oedi diangen wrth roi sylw i broblem tai Mr F ac y methwyd cynnal ymholiadau i'w amgylchiadau gartref a fyddai wedi gallu arwain at ei dderbyn fel unigolyn digartref neu unigolyn mewn perygl o fod yn ddigartref ar gam cynharach. Fel unigolyn ag angen blaenoriaeth byddid wedi gallu cynnig llety dros dro iddo wrth i'r Cyngor gynnal ei ymholiadau statudol.

Argymhellais y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mr F a thalu £1,500 iddo i gydnabod yr oedi a'r anawsterau y bu'n rhaid iddo eu hwynebu. Argymhellais ymhellach y dylai'r Cyngor, fel y mae'n bwriadu ei wneud, gyflwyno arweiniad gweithdrefnol a hyfforddiant gwell i'w staff; ac y dylai ystyried darpariaeth staff i gynnal ymweliadau cartref i'r rheini sy'n ddigartref neu i'r rheini sydd mewn perygl o fod yn ddigartref.

### **Tai: Cyngor Sir Ynys Môn**

#### **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700225 a 200700708 – Awst 2008)**

Cwynodd Mrs James am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i hawliadau budd-dal tai ers mis Tachwedd 2006, gan ddweud iddi fod ar incwm isel gan weithio'n ysbeidiol. Dywedodd iddi wynebu nifer o anawsterau wrth gyfathrebu â'r Cyngor ac i'r Cyngor fethu â gwneud penderfyniad yn ddi-oed yn unol â'r Rheoliadau Budd-dal Tai o ran ystyried a gwneud taliadau interim pan ofynnwyd iddo wneud hynny. Yr oedd wedi methu ag ymateb pan geisiwyd defnyddio gweithdrefn gwyno ffurfiol y Cyngor. Dywedodd fod y methiannau hyn wedi peri straen iddi ac wedi ei harwain i ddyled a'i bod wedi gorfod treulio llawer iawn o amser yn datrys y materion hyn gyda'r Cyngor a bod hynny wedi cymryd dros flwyddyn.

Dywedodd Mr Davies ei fod wedi symud o denantiaeth breifat i denantiaeth y Cyngor ym mis Gorffennaf 2006 a'i fod wedi bod ar drywydd hawlio Budd-dal Tai ers mis Hydref 2006 er mwyn talu'r rhent deuol nad oedd modd iddo'i osgoi. Dywedodd iddo fethu â chael atebion i'w ohebiaeth ac iddo wneud cwyn ffurfiol heb gael ymateb. Yr oedd wedi gofyn am adolygu'r sefyllfa ond nid oedd y Cyngor yn defnyddio'r Rheoliadau Budd-dal Tai cywir ar gyfer ei achos.

Yn ystod fy ymchwiliad, gwelais fethiannau gweinyddol niferus a difrifol yng ngwasanaeth Budd-dal Tai Cyngor Ynys Môn gan gynnwys diffyg gwybodaeth gywir am berfformiad ym maes budd-dal tai, methu â chyflwyno gwybodaeth gywir i gyrff rheoleiddio yng Nghymru, methu â rhoi gweithdrefnau mewnol ar waith ar gyfer trin cwynion a phost a methiannau helaeth droeon i gadw at dargedau statudol y Rheoliadau Budd-dal Tai yng nghyswllt hawliadau'r ddau achwynydd.

Felly, cadarnheais y cwynion ac argymhell bod y Cyngor yn gweithredu ar frys fel yr argymhellwyd eisoes gan y cyrff rheoleiddio i wella'i berfformiad ym maes budd-dal tai drwy hyfforddi, gwella systemau a gwella'r cyfathrebu rhwng staff. Argymhellais hefyd y dylai ymddiheuro wrth y ddau achwynydd a thalu £1,500 i'r naill a'r llall i gydnabod yr anawsterau a gawsant.

### **Tai: Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy**

#### **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200702044 – Rhagfyr 2008)**

Adeg y digwyddiadau dan sylw, roedd Ms I a Mr W yn denantiaid yn y sector rhentu preifat ac yn byw mewn fflat llawr uchaf (a gyfeirir ato fel 1 Red Street yn yr adroddiad) gyda'u merch fach. Oherwydd eu bod yn ei chael yn fwy a fwy anodd i fforddio'r rhent ers i Ms I adael byd gwaith, gwnaethant gais i'r Cyngor am le i fyw. Bu Tîm Gorfodi'r cyngor yn archwilio 1 Red Street ac roedd ganddynt bryderon ynghylch y ffaith nad oedd digon o ragofalon diogelwch tân yno. Daethant i'r casgliad bod angen gwneud gwaith yno. Cyflwynwyd hysbysiad i'r perchennog yn galw am wneud peth gwaith penodol ac, yn ei thro, cyflwynodd hithau hysbysiad i adael i Ms I a Mr W. Roedd Ms I a Mr W hefyd yn honni bod gŵr y wraig oedd yn landlord arnynt, Mr X, wedi dod i'r fflat a'u bygwth a'i fod hefyd wedi ymosod ar Mr W. Roeddynt yn cwyno nad oedd y Cyngor wedi gwneud digon i'w helpu a'u bod wedi cael cynnig llety dros dro ar y funud olaf oedd yn anaddas. Felly, bu'n rhaid iddynt aros gyda chyfeillion a theulu hyd nes i'r Cyngor gynnig tenantiaeth iddynt. Roeddynt hefyd yn cwyno ynghylch y swm a gododd y Cyngor arnynt am ddelio â'r gwaith o symud a storio eu heiddo pan fu'n rhaid iddynt adael eu fflat a'u bod wedi cael rhybudd i adael o ganlyniad i gyswllt y Cyngor â'u landlord.



Canfu f'ymchwiliad fod digon o dystiolaeth i awgrymu bod y trothwy ar gyfer cynnal ymholiadau digartrefedd i amgylchiadau Ms I a Mr W wedi ei groesi ac y dylai bod Tim Dewisiadau a Chefnogaeth Tai y Cyngor (HOST) wedi cynnal ymholiadau ynghynt nag a wnaeth. Pe bai'r Cyngor wedi gweithredu fel y bwriadwyd gan y gyfraith, byddai gan Ms I a Mr W hawl i lety dros dro ac i benderfyniad ar eu statws digartrefedd lawer ynghynt. Roedd y penderfyniad ei hun, unwaith y'i gwnaed, wedi'i gyhoeddi ar ôl y terfyn amser uchaf oedd wedi ei nodi yng nghanllawiau'r llywodraeth ac yng ngweithdrefnau ysgrifenedig y Cyngor ei hun. Er gwaethaf y pryder a fynegwyd ynghylch methiant y Cyngor i sylweddoli pryd y dylid cychwyn ymholiadau digartrefedd, canfûm fod y pris a gododd am symud a storio eiddo Ms I a Mr W yn rhesymol. Canfûm hefyd fod cam y Cyngor yn cyflwyno hysbysiad i'r landlord i wneud gwaith yn y fflat yn gwbl briodol ac na fyddai'r Cyngor wedi gallu rhagweld y byddai hyn yn arwain at y landlord yn rhoi rhybudd iddynt adael. O gofio'r newid a fu ym mholsi dyrannu tai y Cyngor, nid oedd modd gwybod gydag unrhyw sicrwydd ychwaith a fyddai Ms I a Mr W wedi cael cynnig lle parhaol i fyw ddim cynt. Ers i'r ymchwiliad ddod i ben, roedd y Cyngor wedi trosglwyddo ei stoc dai.

Argymhellais fod y Cyngor yn ymddiheuro i Ms I a Mr W am ei fethiannau ac yn cynnig iawndal o £500 iddynt; ei fod yn rhoi rhaglen o hyfforddiant ar waith ar gyfer holl staff yr adain ddigartrefedd ar adnabod digartrefedd a gwybod pryd y dylid cychwyn ymholiadau; ac yn adolygu ac ailysgrifennu ei weithdrefnau ysgrifenedig ar gyfer staff HOST fel sy'n briodol. Roeddwn hefyd yn dymuno i'r landlord cymdeithasol newydd ystyried sicrhau bod ei staff yn cael hyfforddiant ar faterion digartrefedd er mwyn hyrwyddo perthynas weithio dda gydag adain ddigartrefedd y Cyngor.

### **Tai: Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy** **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200701993 – Ionawr 2009)**

Mae Mr a Mrs Smith yn denantiaid i Gymdeithas Dai Clwyd Alyn. Mae Mr Smith yn anabl ac mae ganddo broblemau iechyd amryfal ac nid yw Saesneg na Chymraeg yn iaith gyntaf i Mrs Smith. Mae ganddynt fab ifanc.

Yn 2003 symudodd teulu'r Smith i dŷ gan Clwyd Alyn a oedd drws nesaf i deulu a oedd yn denantiaid i Gyngor Conwy. Fe wnaethant gwyno eu bod yn dioddef sŷn a thwrw oddi wrth aelodau'r teulu a'u bod yn raddol wedi cael eu bygwth yn uniongyrchol, eu cam-drin a'u harasio'n hiliol, a bod hyn wedi gwaethgu ar ôl iddynt roi tystiolaeth mewn achos llys yn erbyn y teulu. Dywedasant fod yr ymddygiad hwn wedi parhau a'u bod wedi gwneud cwynion yn rheolaidd wrth Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy.

Dywedasant na chawsant erioed wybod am y gweithdrefnau'r oedd gan y Cyngor wedi eu sefydlu i ddelio gydag ymddygiad gwrthgymdeithasol ac nad oedd y Cyngor wedi cyfathrebu gyda nhw yn ddigonol ynghylch eu cwynion nac wedi ymchwilio i broblemau ymddygiad y teulu yn briodol nac wedi gweithredu ar hynny nac ychwaith i'r achosion parhaus o dorri amodau eu tenantiaeth.

Yn ystod yr ymchwiliad cafwyd gwybodaeth oddi wrth yr achwynwyr, y Cyngor, Heddlu Gogledd Cymru a Chymdeithas Dai Clwyd Alyn o safbwynt cwynion teulu'r Smith a chafwyd gwybodaeth hefyd am

ymatebion yr asiantaethau perthnasol.

Adolygais pum adroddiad lles cyhoeddus blaenorol a gyflwynwyd ar y modd y bu i Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ddelio yn y gorffennol â chwynion yn ymwneud a cham-drin hiliol, ymddygiad gwrthgymdeithasol a'i fethiant i ystyried sefyllfa'r rhai a oedd yn dioddef oddi wrth yr ymddygiad gwrthgymdeithasol o safbwynt Deddf Hawliau Dynol 1988 a Deddf Digartrefedd 2002. Cyflwynwyd y cyntaf o'r adroddiadau hyn ym Medi 2005 a'r diwethaf ym mis Chwefror 2008 dan Adran 21 o'r Ddeddf; bu i'r adroddiad hwn gadarnhau cwyn ynghylch methiant Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy i weinyddu cwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol yn briodol, gan wneud cyfanswm o chwe adroddiad.

Er imi gydnabod bod y Cyngor wedi gwneud rhai newidiadau gweinyddol o ganlyniad i'r adroddiadau hyn, roeddwn yn bryderus pan ganfûm yn y dystiolaeth am gwynion teulu'r Smith fethiannau i ddelio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol yn cael eu hailadrodd ymhell ar ôl y cyfnod cydymffurfio ar gyfer gweithredu'r argymhellion yn yr adroddiadau cynharach, yn fwyaf penodol ar ôl sefydlu uned ymddygiad gwrthgymdeithasol ac ar ôl i'r Cyngor ddweud ei fod wedi darparu hyfforddiant ychwanegol i'r staff

Canfûm ddiffyg gwybodaeth parhaus ar ran staff y Cyngor wrth ddelio gydag achosion gorfodi, yn enwedig o safbwynt tenantiaethau diraddiedig, hefyd y methiant i weinyddu gweithdrefnau yr oedd y Cyngor wedi eu sefydlu a chyfathrebu gyda Mr a Mrs Smith mewn modd priodol. Gwnaethum sylw hefyd am orddibyniaeth y Cyngor o hyd ar gyfraniad ac arbenigedd swyddogion Heddlu Gogledd Cymru, sef y prif gatalyddion i fwrw'r achos yn ei flaen. Ni weithredwyd mewn modd amserol na digonol ar dystiolaeth a ddarparwyd gan yr heddlu i'r Cyngor am droseddoldeb y teulu. Mewn gwrthgyferbyniad, roedd y cydweithio rhwng Heddlu Gogledd Cymru a Chymdeithas Dai Clwyd Alyn yn ardderchog. Roedd y camau cyfreithiol a gymerwyd gan Clwyd Alyn yn absenoldeb unrhyw weithredu ystyrlon gan y Cyngor yn brydlon ac yn effeithiol ac yn seiliedig ar yr un corff o dystiolaeth ag a oedd ar gael i'r cyngor.

Argymhellais fod y Cyngor yn talu i deulu'r Smith y swm o £2,500 am bob un o'r pedair blynedd pryd yr ystyriodd ef y digwyddodd y prif agweddau ar y camweinyddu a'r anghyfiawnder, ac argymhellais y dylid rhoi ymddiheuriad hael a manwl iddynt oddi wrth lefel gorfforaethol y Cyngor.

Argymhellais hefyd fod y Cyngor yn sicrhau bod ei staff a'r rheini sydd yn ymarfer ei swyddogaethau ar ei ran yn cynnal adolygiad pellach o'r gweithdrefnau ar gyfer delio â digartrefedd ac ymddygiad gwrthgymdeithasol ac yn darparu gweithdrefnau a hyfforddiant ychwanegol i unioni'r beiau a nodir yn yr adroddiad hwn, a bod dystiolaeth o hyn yn cael ei chyflwyno iddo ef cyn pen tri mis o ddyddiad yr adroddiad.

Ystyriais fod effaith y digwyddiadau ar deulu'r Smith wedi bod mor ddifrifol ac oherwydd bod hanes hir o fethu â gweinyddu'r meysydd gwaith hyn yn ddigonol er gwaethaf adroddiadau lles cyhoeddus cytûn a blaenorol niferus ar y testunau, credais ei fod er lles y cyhoedd i gyflwyno adroddiad arall dan Adran 16 o'r Ddeddf gyda'r cais y dylid ei roddi gerbron cabinet llawn y Cyngor er mwyn cynnal proffil y materion hyn o fewn y Cyngor ar adeg o newid gweinyddol.

## **Tai: Cyngor Gwynedd**

### **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200800969 – Chwefror 2009)**

Yr oedd Mrs R yn denant mewn eiddo dwy ystafell wely sy'n berchen i'r Gymdeithas Dai, ac yr oedd wedi gwneud cais i'r Cyngor am lety am fod angen cartref mwy ar y teulu. Adeg ei chais gwreiddiol, yr oedd Mrs R yn byw gyda'i gŵr a'i thri o blant. Byddai ei llysfab hefyd yn aros gyda'r teulu o bryd i'w gilydd, ac yr oedd y trefniant hwn wedi dod yn fwy parhaol dros y blynyddoedd diwethaf. Erbyn adeg yr ymchwiliad hwn, yr oedd y teulu wedi bod ar restr aros y Cyngor ar gyfer tai ers bron i ddeng mlynedd. Yn ystod y cyfnod hwnnw, adolygwyd polisi tai'r Cyngor ddwywaith, a hynny'n fwyaf diweddar yn 2007. Yn ogystal â chwyno am y prinder lle yn ei chartref, ysgrifennodd Mrs R at amryw o swyddogion yn adran tai'r Cyngor ar nifer o achlysuron, yn holi ynghylch ei safle ar y rhestr aros a pham nad oedd ei hamgylchiadau'n well, yn unol â pholisi'r Cyngor. Yr oedd y ffaith bod y tŷ'n orlawn yn effeithio ar ei hiechyd ac ar iechyd ei gŵr, ac yr oedd gan y teulu nifer o resymau dros ddymuno i aros yn yr ardal. Erbyn mis Chwefror 2005, yr oedd yr amodau mor anniddefol yn yr eiddo nes ei bod yn rhaid i un o feibion Mrs R fynd i gysgu bob nos yn nhŷ ei nain a'i daid, a oedd mewn iechyd gwael eu hunain ac yn dibynnu ar fyw'n agos at Mrs R i gael cymorth yn ddyddiol.

Daeth f'ymchwiliad i'r casgliad bod digon o dystiolaeth yn y ffurflen gais tai a'r dystiolaeth ategol a gyflwynwyd gan Mrs R i awgrymu bod y trothwy ar gyfer cynnal ymholiadau digartrefedd i'w hamgylchiadau tai wedi'i groesi a bod hynny'n cyfiawnhau ymchwiliad. Yn benodol, erbyn mis Chwefror 2005, gellid dweud nad oedd yn rhesymol i'r teulu barhau i fyw yn yr eiddo a'u bod, yn ôl y gyfraith, yn ddigartref. Golygai hyn y byddai dyletswyddau ehangach y Cyngor yn cael eu rhoi ar waith, yn ogystal â'r disgwyl y byddai lefel y pwyntiau a ddyfarnwyd i gais Mrs R yn cael ei chynyddu'n unol â pholisi'r Cyngor. Hefyd, gallasai asesiad bennu bod y teulu'n "ddigartref gartref". Methodd y Cyngor ag adnabod y gellid cyfiawnhau ymchwiliad i ba mor orlawn oedd y tŷ ac i'r ffaith bod y teulu'n cael ei wahanu. Nid oedd ychwaith wedi nodi unrhyw dystiolaeth a allai ddangos nad oedd amgylchiadau Mrs R yn ddim gwaeth nag amgylchiadau teuluoedd eraill ar restr aros y Cyngor ar gyfer tai. Ystyriais bod y methiannau hynny gyfystyr â chamweinyddu.

Yng ngoleuni fy nghanfyddiad mewn ymchwiliadau blaenorol bod polisi dyrannu tai'r Cyngor (cyn ei adolygu'n radical yn 2007) yn anghyfreithlon, nid oedd modd gwybod gydag unrhyw sicrwydd pa un ai a fyddai Mrs R wedi cael cynnig llety parhaol sy'n dderbyniol iddi yn gynharach ai peidio. Ac ystyried y dystiolaeth o gynigion tai a wnaethpwyd i ymgeiswyr o fewn yr un cyfnod, byddai Mrs R wedi cael yr un cyfanswm pwyntiau â hwy, ar y lleiaf, ond heb adolygu'r holl geisiadau hynny'n fanwl, byddai'n amhosibl gwybod a fyddent hwy hefyd wedi elwa o gynnydd mewn dyfarniadau petaent wedi'u hasesu'n unol â pholisi cyfreithlon. Ar y cyfan, yr oedd yn debygol iawn, ac ystyried hyd y cyfnod y bu Mrs R ar y rhestr, y byddai wedi cael dyraniad cynharach. Yng ngoleuni hynny, argymhellais y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mrs R a'i theulu am ei fethiannau; y dylai gynnig iawndal iddynt am £2500; y dylai gynnig yr eiddo 3 ystafell wely addas nesaf sydd ar gael yn ei dewis ardal; y dylai roi rhaglen hyfforddi ar waith ymhen 3 mis ar gyfer holl staff y rheng flaen ym maes tai (gan gynnwys Uwch Reolwyr) ynghylch adnabod digartrefedd a gwybod pryd y dylai ymholiadau ddechrau; ac y dylai Uwch Swyddog yn adran tai'r Cyngor gynnal

adolygiad wedi hynny o bob ymgeisydd ar y rhestr aros ar gyfer tai (gan ystyried materion yn ymwneud â digartrefedd) er mwyn canfod a gafodd yr ymgeiswyr hynny eu hasesu'n gywir. Dylai manylion yr adolygiad hwnnw, a gaiff ei gwblhau cyn pen 9 mis ar ôl cyhoeddi'r adroddiad, eu darparu imi.

### **Cynllunio: Cyngor Gwynedd**

#### **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200601953 – Mehefin 2008)**

Cwynodd Mrs P imi o ganlyniad i fethiant y Cyngor i weithredu i orfodi amod a osodwyd ganddo ar ganiatâd cynllunio a roddwyd ym mis Ionawr 2004. Rhoddwyd caniatâd i gais ôl-weithredol i adeiladu bwthyn a llwybr mynediad cysylltiedig. Roedd yr amod dan sylw wedi'i gynnwys i sicrhau bod y datblygwr yn cyflwyno, ac wedyn yn gweithredu, cynlluniau i sicrhau bod system ddraenio briodol yn cael ei hadeiladu ar gyfer y llwybr mynediad newydd. Dywedodd Mrs P fod yr amod wedi'i gynnwys gan fod y llwybr a adeiladwyd gan y datblygwr wedi achosi i ddŵr wyneb lifo dros ffordd fynediad a ddefnyddir ganddi ac sydd hefyd yn hawl tramwy cyhoeddus. Nid difrod i wyneb y ffordd yn unig a achoswyd gan hyn ond cwmpodd y ffordd yn y diwedd, a bu'n rhaid i Mrs P dalu'r gost o'r hatgyweirio. Cwynodd Mrs P i'r Cyngor am ei fethiant, dros ddwy flynedd ar ôl i'r amod gael ei osod, i gymryd camau gorfodi o ganlyniad i fethiant y datblygwr i osod system ddraenio briodol. Clywyd ei chwyn gan bwyllgor cwynion y Cyngor a benderfynodd fod y Cyngor wedi gweithredu'n briodol wrth ddelio â'r mater. Yr oedd Mrs P yn parhau'n anfodlon a chwynodd i mi ym mis Chwefror 2007 ynghylch methiant y Cyngor i gymryd camau gorfodi yn dilyn methiant y datblygwr i gydymffurfio â'r amod a osodwyd yn y caniatâd cynllunio.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd y Cyngor wedi gweithredu mewn modd amserol o ran yr achos posibl o dorri amod y caniatâd cynllunio er ei fod yn ymwybodol ohono. Hefyd, canfu'r ymchwiliad nad oedd y Cyngor wedi dangos ei fod wedi ystyried buddioldeb, neu beidio, cymryd camau gorfodi yn erbyn y datblygwr. Canfu'r ymchwiliad hefyd nad oedd y Cyngor wedi cadw at ei ymrwymiad i Mrs P os na fyddai'r perchennog yn cydymffurfio â'r amod y byddai'r "adran yn cymryd y camau gorfodi angenrheidiol". Bu'r ymchwiliad hefyd yn ystyried sut y bu pwyllgor cwynion y Cyngor yn delio â chwyn Mrs P. Gallai'r modd yr ymdriniodd y Pwyllgor â chwyn Mrs P fod wedi achosi pryder iddi. Fodd bynnag, mae'n amlwg yn dilyn adolygiad o recordiad o gyfarfod y pwyllgor cwynion fod cwyn Mrs P wedi derbyn ystyriaeth briodol.

Wedi dweud hynny, canfûm fod y Cyngor wedi gweithredu mewn ffordd afresymol yn y modd y bu iddo ddelio â'r amodau gorfodi y cwynodd Mrs P yn eu cylch. Canfûm hefyd fod y camweinyddu hwn wedi arwain at anghyfiawnder personol i Mrs P ac felly cadarnhaodd y gŵyn. Ni chadarnheais gŵyn Mrs P yn erbyn y modd yr ymdriniodd y pwyllgor cwynion â'i chwyn o dan ei drefn gwyno.

Argymhellais y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mrs P a thalu iawndal o £2000 iddi am y methiannau a amlygwyd yn yr adroddiad. Argymhellais hefyd y dylai Adran Cynllunio'r Cyngor gyflwyno newidiadau penodol i'r modd y mae'n delio â materion gorfodi.

## **Gwasanaethau Cymdeithasol: Dinas a Sir Abertawe** **(Adroddiad Budd Cyhoeddus 200601103 – Gorffennaf 2008)**

Mae Mr a Mrs J yn denantiaid i'r Cyngor ac maent wedi cwyno, drwy eu twrnai, nad oedd y Cyngor wedi cynnal gwaith addasu i'w cartref yn rhif 2 Green Street, fel yr oedd yn ofynnol yng ngoleuni problemau iechyd Mrs J. Yr oedd wedi cael strôc yn 2000 ac nid oedd wedi gallu defnyddio'r bath yn iawn ers hynny. Yr oedd yn rhaid i'w mab ei rhoi yn y bath a'i chodi ohono. Nid oedd y Cyngor ychwaith wedi cynnig unrhyw le arall a fyddai'n addas i Mr a Mrs J fyw ynddo, er ei fod am iddynt adael eu cartref oherwydd bod ganddo gynlluniau datblygu ar gyfer yr ardal. Cwynodd y twrnai hefyd nad oedd y Cyngor wedi ateb ei llythyr cwyn ffurfiol ynghylch y materion hyn.

Canfûm, er bod y Cyngor, drwy ei Therapydd Galwedigaethol, wedi asesu bod angen addasu ystafell ymolchi Mr a Mrs J, gan gynnwys gosod cawod, nad oedd yr angen hwn wedi'i ddiwallu. Ymwelodd fy Cynghorydd Proffesiynol â 2 Green Street a chadarnhaodd y gellid, yn ei farn ef, addasu'r ystafell ymolchi i ddiwallu anghenion Mrs J. Yr oedd y Cyngor wedi bwriadu meddiannu tenantiaeth Mr a Mrs J (trefniadau a oedd, yn ymarferol, wedi dod i ben yn 2004 ond a oedd wedi cael eu codi unwaith eto erbyn i'r ymchwiliad ddod i ben). Yr oedd un o adrannau'r Cyngor wedi dweud na ellid cytuno i gynnal gwaith addasu pan ragwelwyd y trefniadau gwreiddiol. Felly, ni ddiwallwyd yr anghenion asesedig, gyda Mrs J yn dal i fethu ymolchi'n iawn. Nid oedd dim tystiolaeth bod achos Mrs J wedi cael ei adolygu na'i fonitro ar gyfer darparu unrhyw gymorth na gwasanaethau angenrheidiol drwy roi dewis arall iddynt gan nad oedd gwaith addasu wedi'i wneud. Canfûm fod methu diwallu'r angen asesedig yn enghraifft o gamweinyddu.

Er y cafwyd tystiolaeth bod y Cyngor wedi cynnig llety arall i Mr a Mrs J, dim ond yn ystod yr ymchwiliad y soniwyd am rai o'r rhain. Fodd bynnag, teimlai Mr a Mrs J na allent eu derbyn, er bod un cynnig, mewn ardal yr oedd Mr a Mrs J wedi'u cofrestru ar ei chyfer, yn dal yn yr arfaeth pan ddaeth yr ymchwiliad i ben. Yr oeddwn yn fodlon bod y Cyngor yn gwneud popeth yn ei allu i ganfod tai priodol y gellid eu haddasu, a hynny yn yr ardaloedd o ddewis Mr a Mrs J, er mwyn eu cynnig iddynt. Yr oedd yn eu trin fel achos arbennig ar wahân i'w gynllun neilltuo tai arferol, ac roedd angen i Mr a Mrs J ymgysylltu â'r Cyngor er mwyn datrys eu problem o ran tai.

Canfûm hefyd nad oedd y gŵyn ffurfiol a wnaethpwyd wedi cael ei hateb, ac na ddeliwyd â hi'n briodol. Yn hytrach, yr oedd wedi cael ei throsglwyddo o'r naill unigolyn i'r llall ac nid oedd yn ymddangos bod neb wedi ysgwyddo'r cyfrifoldeb dros ateb y gŵyn. Ystyriais hynny hefyd yn enghraifft o gamweinyddu.

Argymhellais y dylai'r Cyngor, o fewn mis, ymddiheuro i Mr a Mrs J am y methiannau a ganfuwyd ac am y trallod a achoswyd iddynt gan eu hamgylchiadau, ac y dylid cynnig iawndal o £3000 iddynt. Dylai'r Cyngor hefyd ymddiheuro i'r twrnai am fethu ateb y llythyr cwyn. Argymhellais hefyd y dylai'r Cyngor naill ai addasu cartref Mr a Mrs J fel yr oedd yn ofynnol neu barhau i geisio dod o hyd i dŷ arall ar eu cyfer, gan sicrhau ei fod, yn y cyfamser, yn cymryd camau brys i alluogi Mrs J i ddefnyddio'i bath. Dylai'r Cyngor hefyd dalu am gostau adleoli rhesymol y teulu ar yr adeg berthnasol. Yn ogystal â hyn, gofynnwyd i'r Cyngor, o fewn 3 mis, ddarparu tystiolaeth o'i drefn monitro/adolygu achosion yn yr adran Therapi Galwedigaethol. Gofynnwyd iddo hefyd ddarparu tystiolaeth o unrhyw brotocol/cyfarwyddyd a gyflwynwyd ar gyfer y tîm hwnnw ynghylch sut mae delio ag achosion lle mae adran arall wedi

gwrthod cydsynio i gynnal gwaith addasu a aseswyd gan yr adran Therapi Galwedigaethol fel gwaith angenrheidiol.

### **Gwasanaethau Cymdeithasol: Cyngor Bro Morgannwg (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700991 – Hydref 2008)**

Cyflwynwyd y gŵyn hon ar ran lan, dyn y mae ganddo anawsterau dysgu a oedd wedi bod yn cael gwasanaethau gan y Gwasanaethau Cymdeithasol mewn nifer o wahanol ganolfannau dydd. Ar ôl dau ddigwyddiad ym mis Awst 2006, gwaharddwyd lan o'r Canolfannau i gyd gan reolwr y gwasanaethau dydd.

Cynhaliwyd Cyfarfod Strategaeth POVA i ystyried un o'r digwyddiadau hyn lle'r oedd lan yn honni bod Swyddog B wedi'i wthio. Casgliais bod dogfennaeth POVA yn amhriodol ac yn enghraifft o gamweinyddu Canfûm hefyd nad oedd ymchwiliad iawn wedi bod i honiad lan dan weithdrefnau POVA, nad oedd tystiolaeth ar gael i gefnogi tystiolaeth niweidiol a roddwyd gan Swyddog A i'r Cyfarfod Strategaeth, a bod y cyfarfod wedi methu â llunio casgliad cadarn ar sail tystiolaeth ddiduedd. Canfûm fod y methiannau hyn yn gamweinyddu.

Cwynodd tad lan wrth uwch reolwr. Canfûm nad oedd gweithdrefn gwyno statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi'i dilyn. Archwiliwyd y gŵyn gan yr uwch reolwr a oedd yn gyfrifol am staff y ganolfan. Ychydig o ddiwrnodau wedyn, honnodd y swyddog yr oedd lan wedi'i chyhuddo o'i wthio wrth yr uwch reolwr fod mam lan wedi ymosod arni. Nid oedd tystiolaeth wrthrychol i gefnogi adroddiad Swyddog B am y digwyddiad honedig ond roedd hyn wedi'i gofnodi fel petai'n ffaith ar gofnodion y Cyngor ac er i swyddogion honni i'r Heddlu fod yn ymwneud â'r digwyddiad, ni chadarnhawyd hynny gan yr Heddlu. Wrth ymchwilio i'r gŵyn ac i honiad y swyddog a'r ymateb iddynt, canfûm fod yr uwch reolwr wedi methu â gwahaniaethu rhwng ffaith ac achlust, bod yr uwch-reolwr wedi derbyn yn ddi-gwestiwn bod materion nad oedd tystiolaeth ar gael eu cyfer, neu fod tystiolaeth ar gael a oedd yn eu gwrth-ddweud, yn ffaith a na roddwyd cyfle i dad lan roi ei sylwadau ar ei ganfyddiadau. Gwrthododd y rheolwr ag aildderbyn lan i unrhyw ganolfan ddydd ac nid oedd gwasanaethau dydd ar gael iddo ragor.

Nid oedd yn glir pam fod lan yn dal i gael ei wahardd rhag defnyddio'r gwasanaethau ond roedd y rhesymau'n seiliedig yn bennaf ar y risg honedig o du ei deulu, a chanfûm fod hynny'n seiliedig ar achlust ac nad oedd modd ei gyfiawnhau. Canfûm fod asesiadau risg a baratowyd gan yr uwch reolwr yn afrealistig. Ar y dechrau, gwrthodwyd cais tad lan y dylid gwrandao'i gŵyn yng Ngham III y weithdrefn gwyno statudol. Felly, cwynodd wrthyf ar y pryd. Ar ôl imi ymyrryd, cyfeiriwyd y gŵyn at yr Ysgrifenyddiaeth Cwynion Annibynnol a ganfu nad oedd Cam II y weithdrefn wedi'i gwblhau'n ddigonol ac argymhellodd y dylai archwilydd annibynnol archwilio i'r gŵyn. Ar ôl cwblhau'r archwiliad annibynnol, trefnodd yr awdurdod i asesu anghenion lan o'r newydd. Yn sgil hynny, ym mis Mawrth 2007, casglwyd y dylid datblygu protocol ar gyfer gweithio gyda theulu lan ac y dylai gael mynd unwaith eto i ganolfan ddydd, Canolfan Dau, ar unwaith. Fodd bynnag, ni chafodd wneud hynny.



Gofynnodd tad lan unwaith eto a gâi fynd â'i gŵyn i Gam III y weithdrefn gwyno. Argymhellodd Panel Adolygu'r Ysgrifenyddiaeth Cwynion Annibynnol ym mis Mehefin 2007 y dylai'r awdurdod nodi'n glir a oedd yn barod i gynnig lle i lan yng Nghanolfan Dau. Ni chlywodd tad lan ddim gan yr awdurdod ynglŷn ag argymhellion y Panel a chwynodd unwaith eto wrthyf ym mis Gorffennaf 2007.

Er i'r awdurdod addo droeon imi, ac er bod cyfarfodydd wedi'u cynnal a gohebiaeth wedi bod rhwng teulu lan a'r awdurdod, ni lwyddodd yr awdurdod eto fyth â threfnu lle i lan, a hynny i bob golwg, yn rhannol o leiaf, oherwydd gwrthwynebiad gan ddau swyddog. Felly, ailagorais yr archwiliad i'r gŵyn. Yn y pen draw, cafodd lan le unwaith eto yng Nghanolfan Dau ym mis Mawrth 2008, a hynny pan oedd dwy flynedd a hanner a mwy wedi mynd heibio ers gwrthod gwasanaethau iddo a oedd, yn ôl yr asesiad, yn diwallu ei anghenion.

Er mwyn gwneud iawn am yr anghyfiawnder i lan a'i deulu, argymhellais:

- y dylai'r Cyngor sefydlu trefniadau staffio a threfniadau eraill er mwyn sicrhau bod modd i lan barhau i fynychu Canolfan Dau am dridiau'r wythnos o leiaf a hynny'n barhaol, gyhyd â bod hynny'n diwallu anghenion lan, fel y'u haseswyd;
- y dylid ymddiheuro'n llawn unwaith eto i lan ac i'w deulu;
- bod trefniadau'n cael eu gwneud i alluogi lan i fynychu gwasanaethau dydd heb ddod i gysylltiad â Swyddog A neu Swyddog B;
- bod y Cyngor yn gweithio tuag at ailsefydlu perthynas braf rhwng teulu lan a'r gwasanaeth;
- bod taliad o £3,000 yn cael ei wneud i lan, a £1,000 arall i'w rieni, er mwyn cydnabod y ffaith fod yr holl dasg o ofalu'n feunyddiol am lan o fis Awst 2006 tan fis Mawrth 2008, a hynny'n gyfrifoldeb i'r Gwasanaethau Cymdeithasol, wedi'i throsglwyddo i aelodau'r teulu;
- bod y Cyngor yn mynd i'r afael â'r methiannau gweinyddol penodol a nodir yn yr adroddiad, ac yn benodol, ei fod yn adolygu ac yn gwella'i drefniadau ar gyfer gweithredu gweithdrefnau POVA, asesu a rheoli risg, a'i fod yn sicrhau bod y staff perthnasol yn cael eu hyfforddi'n iawn er mwyn iddynt allu rhoi gweithdrefnau'r Cyngor ar waith;
- bod y Cyngor yn archwilio'n ofalus ei drefniadau rheoli ar gyfer ei ddarpariaeth gwasanaeth dydd er mwyn sicrhau bod penderfyniadau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cymryd heb ragfarn ac ar sail tystiolaeth sydd wedi'i dogfennu;
- bod y Cyngor yn sicrhau bod ei staff yn deall ac yn rhoi ar waith y gwahaniaeth rhwng ffaith, achlust a dyfalu yn y broses gwneud penderfyniadau, a
- bod y Cyngor yn sicrhau bod ei staff yn deall bod angen cofnodi penderfyniadau a'r rhesymau drostynt, pwysigrwydd cadw dogfennau cywir a bod ffugio dogfennau'n annerbyniol.

Mae'r awdurdod wedi cytuno i dderbyn f'argymhellion.





## **Atodiad B**

### **Canlyniadau i Gwynion – Dadansoddiad Fesul Corff Cyhoeddus**

CWYNIION YNGHYLCH AWDURDODAU LLEOL  
Cyngorau Sir/Bwrdeistref Sirol

| Cyngor Sir/<br>Bwrdeistref Sirol | Tu allan i'r<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim<br>cyfiawnhad<br>dros<br>ymchwilio | Terfynu    | Ateb Sydyn<br>/ Setliad<br>Gwirfoddol | Cadarnhau<br>Adroddiad<br>A16 – yn<br>llawn neu'n<br>rhannol | Peidio â<br>Chadarnhau<br>Adroddiad<br>A16 | Cadarnhau<br>adroddiad<br>arall – yn<br>llawn neu'n<br>rhannol | Peidio â<br>chadarnhau<br>adroddiad<br>arall | Tynnu'n<br>òl | Cyfanswm<br>yr<br>Achosion<br>a Gaewyd |
|----------------------------------|------------------------------|------------|----------------------------------------|------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|----------------------------------------|
| Blaenau Gwent                    |                              | 8          | 11                                     | 6          |                                       |                                                              |                                            |                                                                | 1                                            |               | 26                                     |
| Pen-y-bont ar Ogwr               | 6                            | 6          | 19                                     | 2          |                                       |                                                              |                                            | 3                                                              | 1                                            |               | 37                                     |
| Caerffili                        | 4                            | 5          | 15                                     | 6          | 2                                     |                                                              |                                            | 3                                                              | 5                                            | 4             | 44                                     |
| Caerdydd                         | 10                           | 11         | 33                                     | 19         | 4                                     | 2                                                            |                                            | 13                                                             | 4                                            | 3             | 99                                     |
| Sir Caerfyrddin                  | 8                            | 17         | 26                                     | 13         | 2                                     |                                                              |                                            | 3                                                              | 1                                            | 2             | 72                                     |
| Conwy                            | 5                            | 8          | 13                                     | 2          | 2                                     | 2                                                            |                                            | 1                                                              | 1                                            | 2             | 36                                     |
| Ceredigion                       | 4                            | 11         | 5                                      | 3          | 1                                     |                                                              |                                            | 3                                                              | 1                                            | 1             | 29                                     |
| Sir Ddinbych                     | 4                            | 5          | 8                                      | 4          | 2                                     |                                                              |                                            | 3                                                              | 3                                            | 2             | 31                                     |
| Sir y Fflint                     | 5                            | 11         | 12                                     | 2          | 3                                     |                                                              |                                            | 1                                                              |                                              | 1             | 35                                     |
| Gwynedd                          | 3                            | 12         | 22                                     | 9          | 6                                     | 3                                                            |                                            | 4                                                              | 1                                            | 4             | 64                                     |
| Ynys Môn                         | 1                            | 8          | 10                                     | 10         | 5                                     | 2                                                            |                                            | 1                                                              | 1                                            |               | 38                                     |
| Merthyr Tudful                   | 3                            | 3          | 11                                     | 6          | 2                                     |                                                              |                                            | 1                                                              |                                              |               | 26                                     |
| Sir Fynwy                        | 8                            | 8          | 8                                      | 2          | 1                                     |                                                              |                                            | 1                                                              |                                              |               | 28                                     |
| Castell-nedd Port Talbot         | 3                            | 11         | 14                                     | 4          | 2                                     |                                                              |                                            | 1                                                              | 1                                            | 1             | 37                                     |
| Casnewydd                        | 4                            | 7          | 8                                      | 6          | 2                                     |                                                              | 1                                          | 3                                                              | 1                                            |               | 32                                     |
| Sir Benfro                       | 5                            | 8          | 18                                     | 9          | 1                                     |                                                              |                                            | 5                                                              | 2                                            | 1             | 49                                     |
| Powys                            | 1                            | 15         | 27                                     | 9          | 2                                     |                                                              |                                            | 3                                                              | 1                                            | 3             | 61                                     |
| Rhondda Cynon Taf                | 8                            | 14         | 16                                     | 7          | 2                                     |                                                              |                                            | 1                                                              | 1                                            | 3             | 52                                     |
| Abertawe                         | 9                            | 5          | 21                                     | 6          | 2                                     | 1                                                            |                                            | 3                                                              | 2                                            | 3             | 52                                     |
| Bro Morgannwg                    | 6                            | 6          | 20                                     | 8          | 1                                     | 1                                                            |                                            | 3                                                              | 2                                            | 1             | 48                                     |
| Tor-faen                         | 1                            | 6          | 8                                      | 6          |                                       | 1                                                            |                                            |                                                                |                                              | 2             | 24                                     |
| Wrecsam                          | 2                            | 10         | 6                                      | 7          | 2                                     |                                                              |                                            | 2                                                              |                                              |               | 29                                     |
| <b>CYFANSWM</b>                  | <b>100</b>                   | <b>195</b> | <b>331</b>                             | <b>146</b> | <b>44</b>                             | <b>12</b>                                                    | <b>1</b>                                   | <b>58</b>                                                      | <b>29</b>                                    | <b>33</b>     | <b>949</b>                             |

Yn ogystal â'r uchod, caeais yr achosion canlynol hefyd

- 23 o gwynion yn erbyn Awdurdodau Parc Cenedlaethol: mewn 1 ohonynt cafwyd ateb sydyn ac mewn 2 cadarnhawyd adroddiad 'arall' mewn cysylltiad ag Awdurdod Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog
- 10 o gwynion mewn cysylltiad â Phanelau Apeliadau Ysgolion: o blith y rhain roedd 2 lle cadarnhawyd adroddiad 'arall' mewn cysylltiad â Phanel Apeliadau Ysgol Gynradd Rhydyppennau

## Cynghorau Tref/Cymuned

| Cyngor Tref/Cymuned                        | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu  | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|----------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Abergele                                   |                           |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     | 1          | 1                             |
| Beguildy                                   |                           |            | 2                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 2                             |
| Bodorgan                                   |                           |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 1                             |
| Aberhonddu                                 |                           | 1          |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Caldicot                                   |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Esculsham                                  |                           |            |                               | 1        |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Gwauncaegurwen                             | 1                         |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Cydbwyllog Claddu Caergybi                 |                           |            |                               |          | 1                               |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Llanbadrig                                 |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Llanfihangel Cwm Du gyda Bwlch a Chathedin |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Llanidloes                                 |                           | 1          |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Llannon                                    |                           | 3          |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 3                             |
| Trefynwy                                   |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Nantmel                                    |                           | 1          |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Tref Casnewydd                             |                           |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    | 1                                   |            | 1                             |
| Pen-y-Cae                                  | 1                         |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Pencoed                                    | 1                         |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Pen-y-ffordd                               |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Porth Sgiwed                               |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Llanelwy                                   |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Tal-y-bont ar Wysg                         |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Tywyn                                      |                           | 1          |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| <b>CYFANSWM</b>                            | <b>3</b>                  | <b>7</b>   | <b>10</b>                     | <b>1</b> | <b>1</b>                        |                                                  |                                   | <b>1</b>                                           | <b>1</b>                            | <b>1</b>   | <b>25</b>                     |

## CWYNION YNGHYLCH CYRFF GIG Byrddau Iechyd Lleol

| Bwrdd Iechyd Lleol       | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu   | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Ynys Môn                 |                           |            | 1                             |           | 1                               |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 2                             |
| Blaenau Gwent            |                           |            | 1                             |           | 1                               |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 2                             |
| Pen-y-bont ar Ogwr       |                           |            |                               | 3         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 3                             |
| Caerffili                |                           |            |                               | 1         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Caerdydd                 |                           | 1          | 1                             | 1         | 2                               | 4                                                |                                   | 1                                                  | 1                                   |            | 11                            |
| Sir Gaerfyrddin          |                           | 1          |                               |           |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Ceredigion               |                           |            |                               |           |                                 | 1                                                |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Conwy                    |                           | 2          | 2                             | 1         | 1                               | 1                                                |                                   |                                                    |                                     | 1          | 8                             |
| Gwynedd                  | 1                         |            |                               |           |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 2                             |
| Sir Fynwy                |                           | 1          | 1                             |           |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 2                             |
| Castell-nedd Port Talbot |                           |            |                               | 1         |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 2                             |
| Casnewydd                |                           |            |                               |           |                                 | 1                                                |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Sir Benfro               | 1                         | 1          |                               |           |                                 | 1                                                |                                   |                                                    |                                     |            | 3                             |
| Powys                    |                           | 2          | 4                             | 2         |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 9                             |
| Rhondda Cynon Taf        |                           | 1          |                               |           |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Abertawe                 |                           |            |                               |           |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  | 1                                   |            | 2                             |
| Tor-faen                 |                           |            |                               |           |                                 | 1                                                |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Bro Morgannwg            |                           |            |                               | 1         |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 2                             |
| <b>CYFANSWM</b>          | <b>2</b>                  | <b>9</b>   | <b>10</b>                     | <b>10</b> | <b>5</b>                        | <b>9</b>                                         |                                   | <b>6</b>                                           | <b>2</b>                            | <b>1</b>   | <b>54</b>                     |

## Ymddiriedolaethau GIG

| Ymddiriedolaeth GIG                                  | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu   | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|------------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Ymddiriedolaeth Prifysgol GIG Abertawe Bro Morgannwg |                           | 2          | 2                             | 3         |                                 |                                                  |                                   | 2                                                  |                                     | 1          | 10                            |
| Bro Morgannwg                                        |                           | 1          |                               | 1         |                                 |                                                  |                                   | 2                                                  | 1                                   |            | 5                             |
| Caerdydd a'r Fro                                     | 1                         | 5          | 7                             | 4         |                                 | 1                                                |                                   | 4                                                  | 1                                   | 1          | 24                            |
| Sir Gaerfyrddin                                      |                           | 1          |                               | 2         |                                 |                                                  |                                   | 2                                                  | 1                                   | 1          | 7                             |
| Ceredigion a Chanolbarth Cymru                       |                           |            |                               |           |                                 | 1                                                |                                   | 1                                                  |                                     |            | 2                             |
| Siroedd Conwy a Dinbych                              |                           | 2          |                               | 4         |                                 |                                                  |                                   |                                                    | 1                                   |            | 7                             |
| Cwm Taf                                              | 1                         | 1          |                               |           |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 2                             |
| Gofal Iechyd Gwent                                   |                           | 9          | 10                            | 6         | 2                               | 1                                                |                                   | 4                                                  | 1                                   | 2          | 35                            |
| Hywel Dda                                            |                           | 2          | 3                             | 1         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     | 1          | 7                             |
| Gogledd-ddwyrain Cymru                               |                           | 1          | 1                             | 3         |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  | 2                                   |            | 8                             |
| Gogledd Morgannwg                                    |                           |            |                               | 1         |                                 |                                                  |                                   | 2                                                  | 1                                   |            | 4                             |
| Gogledd Cymru                                        | 1                         |            | 5                             | 1         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 7                             |
| Gogledd-orllewin Cymru                               | 1                         |            |                               | 5         |                                 |                                                  |                                   | 2                                                  |                                     |            | 8                             |
| Sir Benfro a Derwen                                  | 1                         |            | 1                             | 1         |                                 | 1                                                |                                   | 2                                                  |                                     |            | 6                             |
| Pontypridd a Rhondda                                 |                           |            |                               | 2         |                                 |                                                  |                                   | 2                                                  |                                     |            | 4                             |
| Abertawe                                             |                           | 1          | 1                             | 1         |                                 |                                                  |                                   | 5                                                  | 3                                   |            | 11                            |
| Felindre                                             | 1                         |            |                               | 1         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 2                             |
| Gwasanaethau Ambiwlans Cymru                         | 1                         | 1          | 1                             | 1         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 4                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                      | <b>7</b>                  | <b>26</b>  | <b>31</b>                     | <b>37</b> | <b>2</b>                        | <b>4</b>                                         |                                   | <b>29</b>                                          | <b>11</b>                           | <b>6</b>   | <b>153</b>                    |

## CWYNION YNGHYLCH CYRFF GIG Cyrff Iechyd Eraill

| Cyrff Iechyd Eraill            | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu   | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Deintyddion                    |                           | 2          |                               | 2         |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  | 1                                   |            | 6                             |
| Meddygon Teulu                 | 1                         | 9          | 5                             | 11        |                                 |                                                  |                                   | 6                                                  | 2                                   | 2          | 36                            |
| Cyngor Iechyd Cymuned Ynys Môn |                           |            |                               |           |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| <b>CYFANSWM</b>                | <b>1</b>                  | <b>11</b>  | <b>6</b>                      | <b>13</b> |                                 |                                                  |                                   | <b>7</b>                                           | <b>3</b>                            | <b>2</b>   | <b>43</b>                     |

| Darparwyr Iechyd Annibynnol                  | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|----------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|---------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Gla's House<br>Nursing Home Cyf<br>Primecare |                           |            |                               |         |                                 |                                                  |                                   |                                                    | 1                                   |            | 1                             |
|                                              |                           |            |                               |         |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 1                             |
| <b>CYFANSWM</b>                              |                           |            |                               |         |                                 |                                                  |                                   | <b>1</b>                                           | <b>1</b>                            |            | <b>2</b>                      |

## CWYNION YNGHYLCH LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTRDIG (CYMDEITHASAU TAI)

| Landlordiaid<br>Cymdeithasol<br>Cofrestredig      | Tu allan i'r<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim<br>cyfiawnhad<br>dros<br>ymchwilio | Terfynu   | Ateb Sydyn<br>/ Setliad<br>Gwirfoddol | Cadarnhau<br>Adroddiad<br>A16 – yn<br>llawn neu'n<br>rhannol | Peidio â<br>Chadarnhau<br>Adroddiad<br>A16 | Cadarnhau<br>adroddiad<br>arall – yn<br>llawn neu'n<br>rhannol | Peidio â<br>chadarnhau<br>adroddiad<br>arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm<br>yr Achosion<br>a Gaewyd |
|---------------------------------------------------|------------------------------|------------|----------------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|-------------------------------------|
| Bron Afon Community                               |                              | 2          | 1                                      | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 4                                   |
| Cadwyn                                            |                              | 1          |                                        |           |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 1                                   |
| Cardiff Community                                 |                              |            | 2                                      | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                | 1                                            |            | 4                                   |
| Charter Housing<br>Association (1973)             |                              |            | 2                                      | 2         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 4                                   |
| Clwyd Alyn                                        |                              | 1          |                                        |           | 2                                     |                                                              |                                            |                                                                | 1                                            | 1          | 5                                   |
| Cymdeithas Tai Clwyd                              |                              |            |                                        |           |                                       |                                                              |                                            | 1                                                              |                                              |            | 1                                   |
| Cymdeithas Tai Hafan                              |                              |            |                                        |           |                                       |                                                              |                                            |                                                                | 1                                            |            | 1                                   |
| Family Housing<br>Association (Wales) Ltd         |                              | 2          | 2                                      |           |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 4                                   |
| Grŵp Gwalia Cyf Ltd                               |                              | 2          |                                        | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 3                                   |
| Gwalia (Rest Bay Co-<br>Ownership Equity Sharing) |                              |            |                                        | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 1                                   |
| Hafod Care                                        |                              |            |                                        | 2         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 2                                   |
| Hafod                                             | 1                            |            | 1                                      |           |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 2                                   |
| Melin Homes                                       | 1                            |            | 3                                      |           | 1                                     |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 5                                   |
| Canolbarth Cymru                                  |                              | 1          |                                        |           |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 1                                   |
| Newport Housing                                   |                              |            |                                        |           | 1                                     |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 1                                   |
| Gogledd Cymru                                     |                              |            | 1                                      | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 2                                   |
| Sir Benfro                                        |                              |            |                                        | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 1                                   |
| Pennaf                                            |                              |            |                                        | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 1                                   |
| Cartrefi RCT                                      |                              | 2          | 2                                      | 1         | 2                                     |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 7                                   |
| Abertawe                                          |                              | 1          |                                        |           | 1                                     |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 2                                   |
| United Welsh                                      |                              | 1          | 1                                      | 1         |                                       |                                                              |                                            | 1                                                              |                                              |            | 4                                   |
| Cymoedd i'r Arfordir                              |                              | 4          | 2                                      | 1         |                                       |                                                              |                                            |                                                                |                                              |            | 7                                   |
| Wales and West                                    |                              | 6          | 4                                      | 5         | 3                                     |                                                              |                                            | 1                                                              |                                              |            | 19                                  |
| <b>CYFANSWM</b>                                   | <b>2</b>                     | <b>23</b>  | <b>21</b>                              | <b>19</b> | <b>10</b>                             |                                                              |                                            | <b>3</b>                                                       | <b>3</b>                                     | <b>1</b>   | <b>82</b>                           |

# CWYNION YNGHYLCH LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU A CHYRFF A NODDIR GAN LYWODRAETH Y CYNULLIAD

| Llywodraeth Cynulliad Cymru a Chyrff a Noddir ganddi                   | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu  | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|----------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| <b>Llywodraeth Cynulliad Cymru</b>                                     |                           |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            |                               |
| Llywodraeth Cynulliad Cymru                                            | 4                         | 3          | 16                            | 3        |                                 |                                                  |                                   | 3                                                  | 1                                   |            | 30                            |
| CAFCASS Cymru                                                          | 2                         | 3          | 3                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 8                             |
| Comisiwn Iechyd Cymru                                                  | 1                         |            | 3                             | 1        | 1                               |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 6                             |
| Ysgrifenyddiaeth Annibynnol Cwynion                                    |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Ysgrifenyddiaeth Adolygiadau Annibynnol                                |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    | 1                                   |            | 2                             |
| Arolygiaeth Gynllunio                                                  | 1                         | 5          | 3                             |          |                                 |                                                  |                                   | 1                                                  |                                     |            | 10                            |
| Llywodraeth Cynulliad Cymru (Swyddfa'r Prif Swyddog Meddygol)          |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Llywodraeth Cynulliad Cymru (Trafnidiaeth Cymru)                       |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| <b>Corff a Noddir gan Lywodraeth y Cynulliad</b>                       |                           |            |                               |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            |                               |
| Cyngor Celfyddydau Cymru                                               |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Cyngor Cefn Gwlad Cymru                                                |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Asiantaeth yr Amgylchedd                                               |                           | 2          | 4                             | 1        | 1                               |                                                  |                                   | 2                                                  |                                     |            | 10                            |
| Arolygiaeth Ei Mawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru (ESTYN) |                           |            |                               | 1        |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Y Comisiynwyr Coedwigaeth (ar gyfer materion sy'n ymwneud â Chymru)    |                           |            | 1                             |          |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                                        | <b>8</b>                  | <b>13</b>  | <b>36</b>                     | <b>6</b> | <b>2</b>                        | <b>6</b>                                         |                                   | <b>6</b>                                           | <b>2</b>                            |            | <b>73</b>                     |



CYRFF ERAILL

| Arall                                                                                                                 | Tu allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Dim cyfiawnhad dros ymchwilio | Terfynu | Ateb Sydyn / Setliad Gwirfoddol | Cadarnhau Adroddiad A16 – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â Chadarnhau Adroddiad A16 | Cadarnhau adroddiad arall – yn llawn neu'n rhannol | Peidio â chadarnhau adroddiad arall | Tynnu'n ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|---------|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Tribiwnlys Priso Dwyrain Cymru                                                                                        |                           | 1          |                               |         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Tribiwnlys Priso Gorllewin Cymru                                                                                      |                           |            | 1                             |         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 1                             |
| Cwynion a gafwyd mewn cysylltiad â chyrrff nad ydynt o fewn yr awdurdodaeth lle nad oedd hynny wedi'i benderfynu cynt | 6                         |            |                               |         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | 6                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                                                                                       | <b>6</b>                  | <b>1</b>   | <b>1</b>                      |         |                                 |                                                  |                                   |                                                    |                                     |            | <b>8</b>                      |

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pen-coed  
CF35 5LJ

**Ffôn:** 01656 641150  
**Ffacs:** 01656 641199  
**E-bost:** [holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk)  
**Gwefan:** [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk)

**Gellir cael rhagor o gopiau o'r ddogfen hon  
gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
drwy wneud cais gan ddefnyddio unrhyw un o'r dulliau cysylltu uchod.**