

CYFRANNU AT RAGORIAETH

ADRODDIAD **BLNYDDOL** 2009/10



Adroddiad Blynyddol 2009/10

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 Rhagymadrodd

2 Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

3 Cwynion am Gamweinyddu a Methiant Gwasanaethau

4 Cwynion Cod Ymddygiad

5 Cyfrannu at Ragoriaeth

6 Hygyrchedd a Chyfathrebu Allanol

7 Llywodraethu

Atodiad A Cwynion am Gyrff Cyhoeddus: Adroddiadau Budd Cyhoeddus – Crynodebau o Achosion

Atodiad B Cwynion am Gyrff Cyhoeddus: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Corff Cyhoeddus

Atodiad C Cwynion Cod Ymddygiad: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Awdurdod Lleol

Atodiad D Dyfyniad o'r Cynllun Strategol 2009/10 hyd 2011/12: Gweledigaeth, Gwerthoedd, Dibenion a Nodau Strategol

1. Rhagymadrodd



“Mae’r flwyddyn a aeth heibio wedi bod yn un ymestynnol ac adeiladol. Yn ganolbwynt iddi y mae’r gwaith craidd a wnaeth fy swyddfa wrth ymchwilio i gwynion gan aelodau o’r cyhoedd am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac ymddygiad aelodau awdurdodau lleol.”

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Rwyf yn falch o gyflwyno'r adroddiad blynyddol hwn, yr ail gennyf fi ers imi ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon, a phedwerydd adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ers cyflwyno'r swyddogaeth yn 2006.

Mae'r flwyddyn a aeth heibio wedi bod yn un ymestynnol ac adeiladol. Yn ganolbwynt iddi y mae'r gwaith craidd a wnaeth fy swyddfa wrth ymchwilio i gwynion gan aelodau o'r cyhoedd am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac ymddygiad aelodau awdurdodau lleol. Mewn adroddiadau blaenorol soniwyd am y cynnydd di-baid yn nifer y cwynion ers creu'r swyddogaeth. Ni chafwyd cynnydd pellach eleni, er bod lefel llwyth gwaith y swyddfa'n uchel o hyd oherwydd y cynnydd yn nifer y cwynion am wasanaethau iechyd ac ymddygiad aelodau sy'n aml yn galw am fwy o ymchwil oherwydd eu natur gymhleth.

Cafwyd gostyngiad sydd i'w groesawu yn nifer y cwynion am gamweinyddu gan awdurdodau lleol. Mae'n ddigon posibl bod modd priodoli hyn yn rhannol i welliant o ran trin cwynion gan yr awdurdodau eu hunain, ac mae'r swyddfa hon wedi gweld ymdrech wirioneddol gan lawer o awdurdodau i ymateb i gwynion yn fwy effeithiol. Mae hefyd yn debygol ei fod yn adlewyrchu'r trosglwyddo ar y stoc tai sy'n mynd ymlaen o hyd rhwng awdurdodau lleol a chymdeithasau tai, sector lle bu cynnydd bach yn nifer y cwynion y gellir bod yn sicr bron ei fod yn ganlyniad i'w dwf.

Cododd nifer y cwynion am gyrff iechyd 5% yn ystod y flwyddyn. Roedd y rhain yn amrywio o gwynion am ariannu neu oedi wrth ddarparu gwasanaethau, i gwynion am gamgymeriadau clinigol lle mae unigolion wedi marw, gwaetha'r modd, o ganlyniad. Mae safon y trafod ar gwynion yn y sector yn amrywio'n fawr iawn a chredaf fod y cyfuno diweddar i greu llai o gyrff yn cynnig cyfle gwirioneddol i godi safonau. Mae'r mesur arfaethediig ynghylch gwneud iawn am gamweddau'r GIG wedi bod ar y gweill ers cyfnod hir, ac edrychaf ymlaen at weld ei weithredu. Mae'r llwyth achosion sydd gennyf yn dangos bod gwir angen am reolaeth briodol, drwyadl ar gwynion o fewn y Byrddau Iechyd newydd, gyda phwyslais ar beidio â bod yn amddiffynnol os nad yw hynny'n briodol, ar ymrwymo i unioni pethau, ar ddysgu'r gwersi o gwynion unigol ac o batrymau cwyno, a'r cwbl yn cyfrannu at bwyslais o'r newydd ar wneud pethau'n iawn fel y bydd llai o angen eu cywiro wedi'r digwyddiad. Rwyf yn bwriadu cydweithio'n agos â'r rheini sy'n gyfrifol am reoli cwynion yn y sector iechyd i sicrhau y bydd y gwelliannau posibl yn cael eu gwireddu.

Y cynnydd mawr arall a gafwyd oedd hwnnw yn nifer y cwynion am ymddygiad aelodau awdurdodau lleol, sydd wedi codi 24%. Mewn blwyddyn pan oedd ymddiriedaeth y cyhoedd mewn cynrychiolwyr etholedig yn thema gyson, rwyf yn pryderu am y duedd hon. Ymgwymerwyd â gwaith i ddatblygu canllawiau ar gyfer y Cod Ymddygiad yn ystod y flwyddyn er mwyn eu cyhoeddi yn Ebrill 2010. Rwyf yn mawr obeithio y bydd cynghorwyr yn ystyried y cyngor a'r cyfarwyddyd a roddir ac y bydd nifer y cwynion yn y maes hwn yn gostwng yn y flwyddyn i ddod.

Mae fy ngwaith yn ymwneud ag ymchwilio i gwynion ar ran unigolion, a helpu i adfer eu sefyllfa i'r hyn a fuasai pe na fyddent wedi cael cam oherwydd camweinyddu neu wasanaeth gwael, os yw hynny'n bosibl. Weithiau bydd anghyfiawnder yn codi oherwydd camgymeriadau sy'n digwydd unwaith ond, mewn achosion eraill, mae'n arwydd o wendidau sylfaenol yn y gwasanaethau a gawsant sy'n debygol o godi eto os na roddir sylw iddynt.

Mae crynodebau yn Atodiad A o'r achosion mwy difrifol lle y cefais fod angen cyhoeddi adroddiadau budd cyhoeddus. Mae llawer o'r rhain yn amlygu gwendidau sylfaenol yn y gwasanaethau a ddarperir. Mewn un achos, dangosodd yr ymchwiliad fod diffygion hanfodol yng ngwasanaethau un awdurdod lleol i bobl sydd ag anableddau dysgu a fethodd ag amddiffyn defnyddiwr gwasanaethau rhag ymosod. Cafwyd drwy ymchwiliad arall fod claf wedi marw, gwaetha'r modd, o ganlyniad i fethiannau yng ngwasanaethau un Ymddiriedolaeth Iechyd i bobl sydd â chanserau'r Glust, y Trwyn a'r Gwddf. Yn yr achosion hyn, ac mewn rhai eraill, mae fy argymhellion yn galw am newidiadau sylfaenol yn y gwasanaethau dan sylw i sicrhau na fydd defnyddwyr gwasanaethau eraill yn profi diffygion tebyg yn y dyfodol.

Er mwyn sicrhau bod yr argymhellion hyn yn cael eu rhoi ar waith yn effeithiol, rwyf wedi gweithio mwy a mwy gyda chyrrff rheoleiddio yn y sectorau perthnasol yn ystod y flwyddyn. Rwyf yn falch iawn o ddweud bod cyrrff allweddol fel Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru ac Arolygiaeth Iechyd Cymru bellach yn chwarae rhan arweiniol wrth sicrhau cydymffurfiaid â'm hargymhellion, ac mae cyrrff fel Cyngor Gofal Cymru yn ystyried unrhyw oblygiadau mewn cysylltiad ag ymarferwyr unigol.

Wrth ystyried achosion a oedd yn ymwneud â derbyn gwasanaethau dydd gan bobl sydd ag anableddau dysgu, daeth yn amlwg bod y ffaith nad yw'r gwasanaethau hyn wedi'u rheoleiddio yn yr un modd â gwasanaethau preswyl a gofal cartref, yn anghyson ac y gallai roi unigolion mewn perygl. Yr un bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn yn aml, ac nid oes lle i gredu eu bod yn llai agored i berygl mewn lleoliad gofal dydd nag y byddent mewn gofal preswyl neu yn eu cartref. Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn ystyried y mater hwn ac rwyf yn gobeithio y gellir delio ag ef.

Y flwyddyn hon oedd y gyntaf yng nghyfnod tair blynedd ein Cynllun Strategol a ddatblygwyd i wella'r gwasanaeth yr ydym yn ei gynnig gan roi sylw i'r pwysau sydd ar y gwasanaeth ac adlewyrchu'r farn a fynegwyd gan ddefnyddwyr gwasanaethau. Mae manylion ein Gweledigaeth a'n Nodau Strategol yn Atodiad D.

Yn y cynllun rhagwelwyd y bydd newid yn y modd yr ydym yn ymgysylltu ag achwynwyr. Rydym wedi ad-drefnu'r gwasanaeth i alluogi unigolion i gysylltu â ni dros y ffôn neu drwy'r e-bost, yn hytrach na mynnu eu bod yn cwblhau ffurflen. Dechreuodd ein Tîm Cyngor ar Gwynion ar ei waith ym mis Ionawr. Ein nod yw cynnig darlun cliriach i'r rhai sy'n galw o'r modd y mae ein gwasanaeth yn gweithio a sut y byddai'n bosibl i ni eu helpu. Os ceir cwyn nad ydym yn gallu delio â hi, am ei bod y tu allan i'n cylch gwaith, e.e. cwynion am yr heddlu, byddwn yn ceisio eu helpu i gysylltu â'r corff priodol. Os na fyddant eto wedi mynd â'u cwyn yn uniongyrchol at y corff sy'n destun i'w cwyn, byddwn yn eu helpu i wneud hynny. Os bydd yn ymddangos bod modd datrys y gŵyn yn gyflym, cysylltw'n â'r corff sydd dan sylw a gofyn iddo geisio ei datrys, fel na fyddwn ond yn ymchwilio lle mae'n rhaid gwneud. Rydym hefyd wedi symleiddio ein gwaith drwy amryw o fesurau a hynny'n cynnwys galluogi staff i gwblhau achosion llai cymhleth drwy lythyr yn hytrach na mynnu cynhyrchu adroddiadau hir ar ymchwiliadau.

Rwyf yn falch iawn o weld, yn ôl yr arwyddion cyntaf, fod y newidiadau'n cael yr effaith a fwriadwyd. Yn gyffredinol, caewyd 6% yn fwy o achosion yn ystod y flwyddyn nag yn 2008/09. Gan fod y newidiadau wedi'u cyflwyno yn chwarter olaf y flwyddyn, rwyf yn rhagweld y bydd gwelliant pellach yn 2010/11.

Rydym hefyd wedi bod yn gweithio ar ddwy fenter newydd yn ystod y flwyddyn. Y gyntaf yw cyflwyno gwasanaeth cyfeirio newydd ar gyfer cwynion yng Nghymru i helpu pobl sydd â chŵyn am wasanaeth cyhoeddus ond sydd heb wybod at bwy y dylent fynd â'r gŵyn na sut i wneud hynny. Y gobaith yw y caiff ei lansio ar ddechrau 2011. Yr ail fenter oedd datblygu system gwynion symlach, gyffredin i'w mabwysiadu gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Bûm yn gadeirydd ar Grŵp Cwynion Cymru sy'n cynnwys rhai o bob rhan o'r sector cyhoeddus, y mae disgwyl iddo gyflwyno cyngor i Brif Weinidog Llywodraeth y Cynulliad ym Medi 2010. Byddai proses gyffredin yn cynnig llawer o fanteision, gan ei gwneud yn haws i bobl wneud cwyn, yn haws rheoli cwynion am wasanaethau ar y cyd ac yn haws dysgu gwersi mwy cyffredinol am wasanaethau a dulliau o drin cwynion.

Wrth gloi, hoffwn dalu teyrnged i'm staff. Maent yn dîm ymroddedig sy'n hyfedr ac yn effeithiol iawn. Mewn blwyddyn o newidiadau mawr yn y gwasanaeth, mae'r ffaith iddynt gau mwy o achosion nag erioed o'r blaen er gwaethaf hynny'n dyst i'w penderfyniad a'u dyfalbarhad di-ildio. Maent wedi'u cymell gan awydd i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus yn gallu cael iawn am gamweddau os aiff pethau o chwith ac y dysgir gwersi ar gyfer y dyfodol. Maent yn chwarae rhan allweddol yn y broses o ddatblygu gwasanaethau cyhoeddus rhagorol i bobl Cymru ac rwyf yn ddiolchgar iawn iddynt am y canlyniadau rhagorol y maent yn eu sicrhau.



Peter Tyndall
Ombwdsmon

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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 gyrff 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 gyrff y gallaf ymchwilio iddynt yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cyngorau 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 gyrff y mae'n eu noddi.

Wrth ystyried cwynion, byddaf yn edrych i weld bod gyrff cyhoeddus wedi trin pobl yn deg, yn ystyriol ac yn effeithlon, ac yn unol â'r gyfraith a'u polisiau 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 pe na fyddai'r 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 pob 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 fy nghanfyddiadau o dan adran 21 o'r Ddeddf. Yn ôl natur a chymhlethdod yr ymchwiliad, bydd hyn ar ffurf adroddiad weithiau, neu gall fod ar ffurf llythyr. Nid yw'n ofynnol i'r corff dan sylw roi cyhoeddusrwydd i adroddiadau neu lythyrau o dan adran 21, er bod modd gweld manylion amdanynt ar fy ngwefan. Mae crynodebau ar gael ar hyn o bryd gan fy swyddfa os gwneir cais amdanynt, er ei fod yn fwriad gennyf ddechrau cyhoeddi'r rhain ar ffurf electronig yn ystod 2010/11.

O bryd i'w gilydd, mae angen i mi 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 dau adroddiad o'r fath eleni.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn rhoi pŵer hefyd i mi 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. Ers ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon, rwyf wedi bod yn awyddus i weld mwy o ddefnydd o'r pŵer hwn ac i ni geisio pennu cynifer o achosion ag sy'n bosibl a allai fod yn addas i'w datrys fel hyn. Rwyf yn falch iddi fod yn bosibl setlo nifer mwy o achosion yn y modd hwn eleni, ac rwyf yn gobeithio y bydd y nifer yn cynyddu eto wedi sefydlu'r Tîm Cyngor ar Gwynion (mwy o wybodaeth ar dudalen 23).

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

Mae'r rôl sydd gennyf o ran ystyried cwynion 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.

Os byddaf yn penderfynu y dylid ymchwilio i gŵyn, 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 i mi 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.

3. Cwynion am Gamweinyddu a Methiant Gwasanaethau

Y llwyth achosion – y sefyllfa gyffredinol

Am y tro cyntaf ers i Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ddod i fodolaeth, mae nifer y cwynion am gamweinyddu neu fethiant gwasanaethau wedi gostwng. Fel y mae'r ffigurau yn y tabl isod yn dangos, mae lefel gyffredinol y cwynion am gyrff cyhoeddus yn 8% yn is nag yn 2008/09.

	Cyfanswm y Cwynion
Achosion a gariwyd drosodd o 2007/08	445
Achosion wedi'u hailagor yn 2008/09	6*
Achosion newydd 2008/09	1,501
Cyfanswm y cwynion 2008/09	1,952
Achosion a gariwyd drosodd o 2008/09	585
Achosion wedi'u hailagor yn 2009/10	26*
Achosion newydd 2009/10	1,381
Cyfanswm y cwynion 2009/10	1,992
Achosion i'w cario ymlaen i 2010/11	563

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

Yn ogystal â'r uchod, deliodd y swyddfa â 754 o ymholiadau yn ystod 2009/10. Ystyr ymholiad yw achlysur pan fydd achwynwyr posibl yn cysylltu i holi am y gwasanaeth a ddarperir, nad yw'n arwain yn y pen draw at gyflwyno cwyn ffurfiol i mi. Y flwyddyn ddiwethaf cafwyd 813 o ymholiadau o'r fath, felly mae gostyngiad o 7%.

Y flwyddyn ddiwethaf nodais fy mhryder ynghylch effaith y cynnydd blaenorol yn nifer y cwynion o'r naill flwyddyn i'r llall ar nifer yr achosion a oedd yn cael eu cario ymlaen o un flwyddyn i'r nesaf. Rwyf yn falch iawn, felly, i ni lwyddo i ddechrau gwrthdroi'r sefyllfa eleni, gan fod 563 o achosion wedi'u cario ymlaen i 2010/11 o'i gymharu â'r 585 o achosion a gafodd eu dwyn ymlaen i 2009/10.

Dadansoddiad o gwynion yn ôl sector

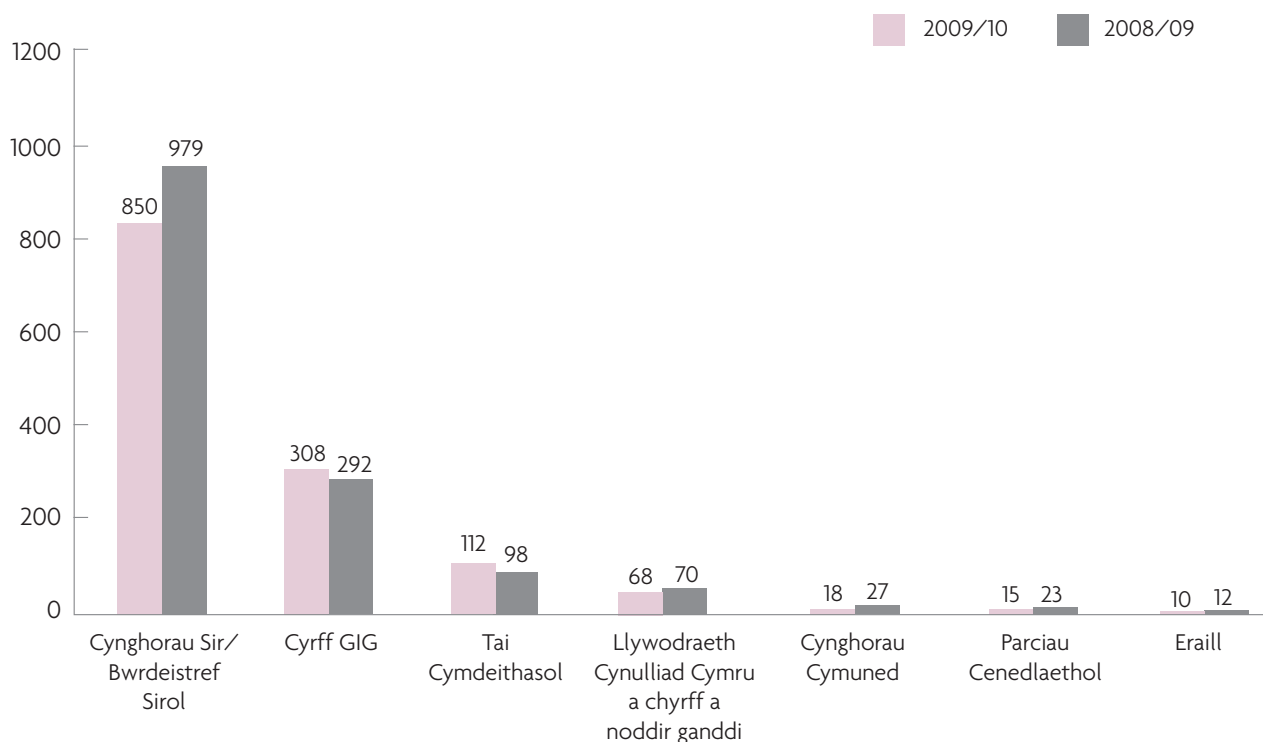
Patrwm y blynyddoedd blaenorol yw bod mwyafrif llethol y cwynion a geir yn ymwneud â chynghorau sir. Fel y mae'r siart isod yn dangos, yr un yw'r sefyllfa o hyd ac mae hyn i'w ddisgwyl o gofio eu bod yn darparu ystod eang o wasanaethau'n uniongyrchol i'r cyhoedd. Cyfeiriais uchod at y gostyngiad yng nghyfanswm y cwynion a gafwyd ac mae'n werth nodi bod modd priodoli'r gostyngiad hwnnw i raddau helaeth i'r ffaith bod nifer y cwynion am y sector hwn yng ngwasanaethau cyhoeddus Cymru wedi disgyn i 850 o'i gymharu â'r 979 o gwynion a gafwyd yn 2008/09.

Bu ychydig o gynnydd yn nifer y cwynion a gafwyd yn erbyn landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (112 o'i gymharu â 98 yn 2008/09). Rwyf yn credu ei bod yn debygol bod hyn yn ganlyniad, yn rhannol o leiaf, i drosglwyddo'r stoc tai o nifer o gynghorau sir/bwrdeistref sirol i gymdeithasau tai. Mae'n debyg bod hyn yn cyfrannu ychydig hefyd at y gostyngiad yn nifer y cwynion a gafwyd am gynghorau sir/bwrdeistref sirol.

Fodd bynnag, sylwir bod nifer y cwynion am gyrff GIG yn dal i godi (308 o'i gymharu â 292 yn 2008/09). Byddaf yn sôn am effaith y cynnydd hwn ar fy swyddfa mewn man arall yn yr adroddiad hwn.

Mae lefel y cwynion yn erbyn sectorau eraill yn dal yn gymharol isel, a gellir priodoli hyn yn bennaf i'r ffaith bod maint y gwasanaethau y mae gyrff fel cyngorau cymuned a Llywodraeth Cynulliad Cymru yn eu darparu'n uniongyrchol i'r cyhoedd yn fach o'i gymharu â chyngorau sir a chyrrff GIG.

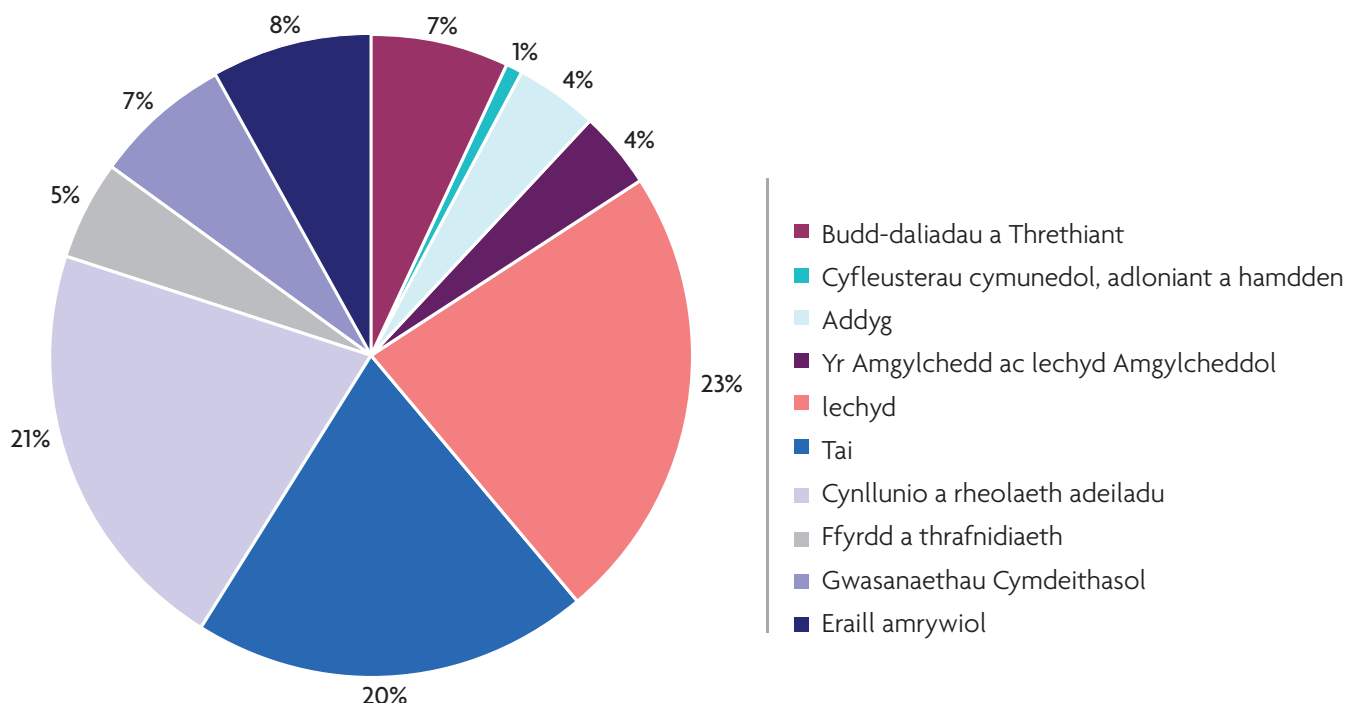
Cwynion yn ôl sectorau gyrff cyhoeddus



Cwynion am Gyrff Cyhoeddus yn ôl Testun

Hyd at 2007/08, cwynion ynghylch tai a chynllunio oedd y math mwyaf niferus o gŵyn a geid, ac roedd cwynion am gyrff iechyd fel arfer yn cyfrif am oddeutu 15% o'r llwyth achosion. Fodd bynnag, y flwyddyn ddiwethaf roedd cwynion am gyrff iechyd yn cyfrif am 21% o'r llwyth achosion. Fel y ma'r siart isod yn dangos, ma'r ganran wedi codi eto eleni ac mae bellach yn cyfrif am 23% o'r cwynion a dderbyniwyd. Mae cwynion ynghylch cynllunio yn ail yn awr ar 21% o'r llwyth achosion, a chwynion ynghylch tai'n agos iddynt ar 20%. Rwyf yn credu bod dau brif reswm dros y cynnydd yn nifer y cwynion am gyrff iechyd. Y cyntaf yw bod llawer o achwynwyr bellach yn dewis dod â'r gŵyn ataf fi fel Ombwdsmon yn uniongyrchol yn hytrach na defnyddio Cam yr Adolygiad Annibynnol (dewisol) yng ngweithdrefn gwynion y GIG i wneud cwyn. Yr ail reswm yw bod nifer y cwynion ynghylch ceisiadau am arian ar gyfer gofal iechyd parhaus yn dal yn uchel.

Cwynion yn ôl testun



Canlyniadau cwynion a ystyriwyd

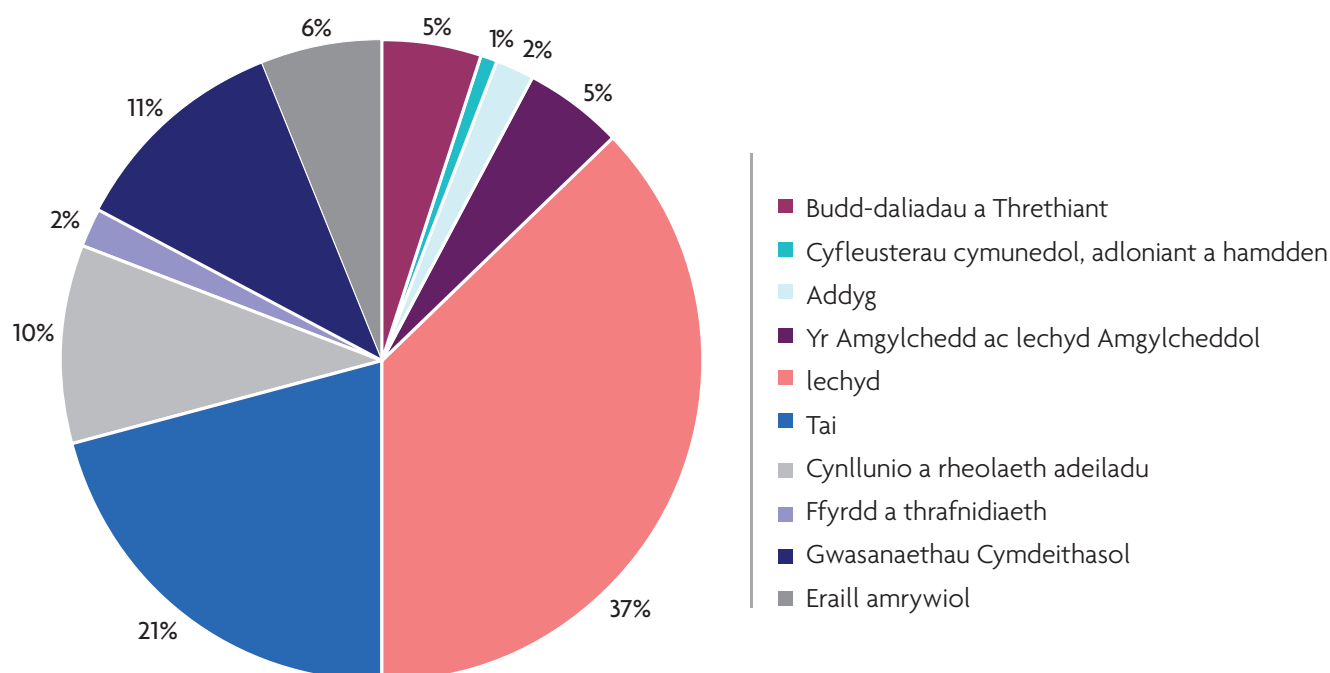
Mae crynodeb cyffredinol o ganlyniadau'r achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, a chymhariaeth â'r sefyllfa y flwyddyn ddiwethaf yn y tabl isod. Cyfeiriais yn Adran 1 o'r adroddiad hwn at y ffaith i ni gyflwyno newidiadau er mwyn gallu ymdopi'n well â maint y llwyth achosion y ma'r swyddfa'n ei gael. Rwyf yn falch iawn felly o allu adrodd ein bod wedi sicrhau cynnydd yn nifer yr achosion a gaewyd dros y flwyddyn a aeth heibio o'i gymharu â 2008/09. Roedd hyn yn ganlyniad yn rhannol i'r defnydd mwy helaeth o 'atebion sydyn' a hefyd i'r ffaith bod achosion llai cymhleth o dan Adran 21 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'u cau drwy lythyr yn hytrach nag adroddiad ffurfiol.

Roedd nifer y cwynion a gafodd eu datrys drwy 'ateb sydyn' neu eu cadarnhau ar ôl ymchwiliad yn uwch (cyfanswm o 241 o'i gymharu â 205 yn 2008/09). O'r 241 o achosion hynny, mae'n drawiadol bod cwynion am gyrff iechyd yn cyfrif am 37% o'r canlyniadau hyn (gweler y siart isod).

(Mae dadansoddiad yn ôl awdurdodau a restrwyd o ganlyniadau cwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2009/10 yn Atodiad B.)

Cwyn am Gorff Cyhoeddus	2009/10	2008/09
Penderfynu peidio ag ymchwilio	893	876
Tynnu'n ôl y gŵyn	67	45
Cwyn wedi'i setlo'n wirfoddol (yn cynnwys 'ateb sydyn')	90	65
Terfynu'r ymchwiliad	187	241
Ymchwilio: cwyn heb ei chadarnhau	54	55
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	136	115
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol – adroddiad budd cyhoeddus	15	25
Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion	1,442	1,422

Cyfrannau'r achosion 'ateb sydyn' /wedi'u cadarnhau yn ôl testun



Cyfnodau Penderfynu

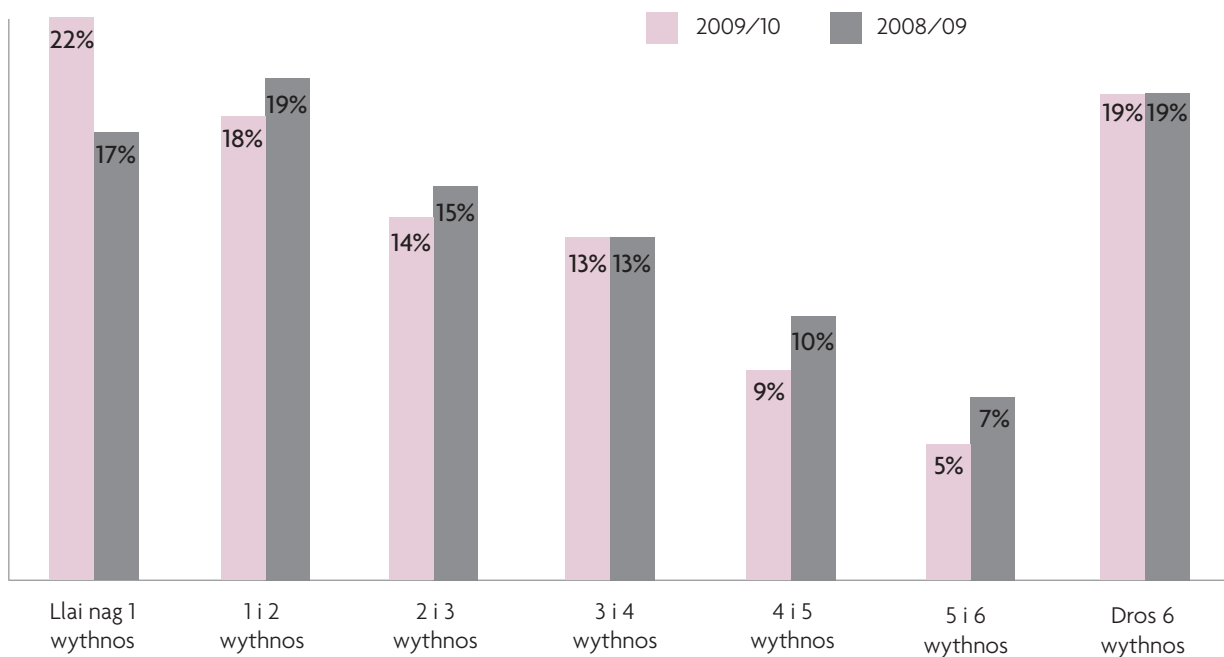
Mae dwy siart drosodd sy'n adrodd ar y ddau fath o darged ar gyfer cyfnodau penderfynu yr ydym yn eu gosod i ni ein hunain.

Ein nod yw dweud wrth achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn yn trafod eu cwyn. Mae'r sefyllfa mewn cysylltiad â'r targed hwn wedi gwella ychydig yn 2009/10 gan ein bod yn ei gyrraedd yn 67% o'r achosion o'i gymharu â 64% yn 2008/09.

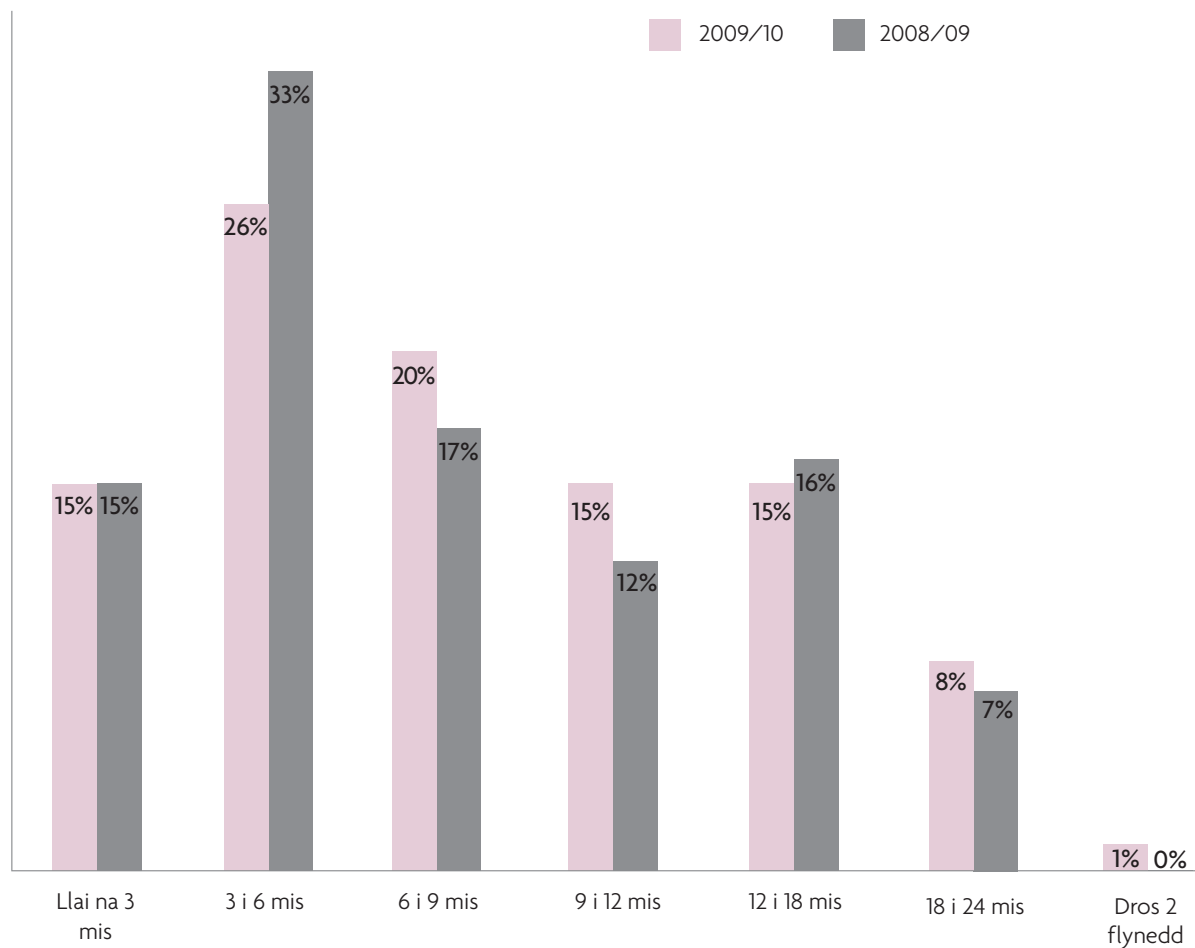
Yr ail darged yr ydym yn ei osod i ni ein hunain yw cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl penderfynu trafod cwyn (hynny yw, cychwyn ymchwiliad i gŵyn). Sicrhawyd hyn mewn 76% o'r achosion yn 2009/10 o'i gymharu â 77% yn 2008/09.

Mae dadansoddiad manylach o'r cyfnodau penderfynu hyn yn y siartiau drosodd.

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



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



Mae'n destun siom mai ychydig o gynnydd a gafwyd mewn cysylltiad â'r cyfnodau penderfynu. Fodd bynnag, yng nghyd-destun y cyfnodau ymchwilio, rhaid ystyried o hyd effaith y cynnydd digyffelyb o 29% yn nifer y cwynion a gafwyd yn ystod hanner cyntaf 2008/09, a oedd yn dal i gael eu trafod yn 2009/10.

Fodd bynnag, rwyf yn rhagweld y bydd gwelliant yn y sefyllfa hon yn 2010/11, pan fydd y newidiadau yn ein prosesau a gyflwynwyd yn chwarter olaf y flwyddyn a aeth heibio wedi cael cyfle i adael eu hôl. Er hynny, hoffwn roi gair o rybudd yn hyn o beth. Rwyf wedi cyfeirio uchod at y cynnydd parhaus yn nifer yr achosion ynghylch cyrff ieched sy'n dod i law. Yn aml bydd achosion o'r fath yn galw am ystyried llawer iawn o gofnodion, a bydd angen cael cyngor proffesiynol fel arfer. Yn ogystal â hynny, mae llawer o achosion yn galw am gynnal ac ystyried nifer mawr o gyfweiliadau. Rhaid cael cydbwysedd sy'n sicrhau bod achosion yn cael eu trafod mor gyflym ag sy'n bosibl, ond nid ar draul ymchwilio trwyadl a gwrthrychol.

Ymchwiliadau ar y Cyd

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf hefyd yn gallu cydweithredu ag Ombwdsmon eraill. Yn ystod y flwyddyn, cynhaliais un ymchwiliad ar y cyd, a hwnnw gyda'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd yn Lloegr. Roedd yr ymchwiliad hwn yn ymwneud â menyw sy'n byw yng Nghymru a aeth yn ddifrifol wael yn ystod arhosiad yn Lloegr. Roedd ei hachos yn gysylltiedig ag Ymddiriedolaeth Gofal Sylfaenol yn Lloegr, Comisiwn Iechyd Cymru ac Ymddiriedolaeth GIG yng Nghymru. Cadarnhawyd y gŵyn (mae manylion yn Atodiad A).

4. Cwynion Cod Ymddygiad

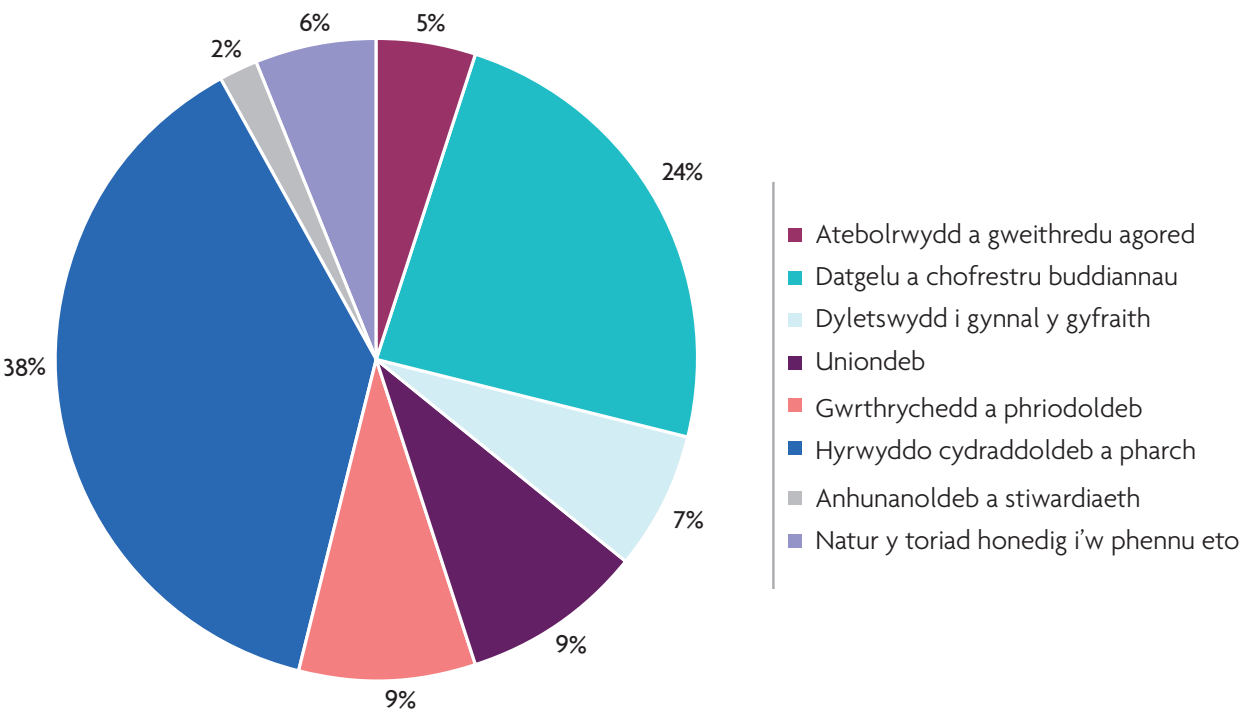
Cwynion a gafwyd

Mae dadansoddiad yn y tabl isod o'r cwynion cod ymddygiad a gafwyd yn ôl y math o awdurdod. Y flwyddyn ddiwethaf adroddais fod cynnydd wedi bod yn nifer y cwynion a gafwyd. Mae'r duedd honno at i fyny wedi parhau. Yn wir, bu cynnydd sylweddol o 24% (352 o'i gymharu â 285). Mae hyn wedi effeithio ar y gallu i ddelio ag achosion mor gyflym ag y byddem yn dymuno. Rhoddaf sylw i'r mater hwn yn ddiweddarach yn yr adran hon.

	2009/10	2008/09
Cyngor Cymuned	163	132
Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	183	153
Parc Cenedlaethol	3	-
Awdurdod Heddlu	3	-
Cyfanswm	352	285

Natur y cwynion Cod Ymddygiad

O'r meysydd yn y Cod yr honnwyd bod aelodau wedi mynd yn groes iddynt, yr un mwyaf cyffredin yw 'hyrwyddo cydraddoldeb a pharch'. Fel y mae'r siart isod yn dangos, roedd hyn yn cyfrif am 38% o'r cwynion a gafwyd (34% oedd y ffigur cyfatebol yn 2008/09). Y maes nesaf o faint arwyddocaol yw 'datgelu a chofrestru buddiannau' sy'n cyfrif am 24% o'r cwynion a gafwyd.



Crynodeb o Ganlyniadau Cwynion Cod Ymddygiad

O'r achosion ynghylch y Cod Ymddygiad a ystyriwyd yn 2009/10 penderfynwyd nad oedd y mwyafrif helaeth ohonynt yn galw am ymchwiliad. Fodd bynnag, roedd nifer yr achosion lle'r oeddwn wedi dod i'r casgliad y dylid eu cyfeirio un ai i sylw pwyllgor safonau'r awdurdod neu i Banel Dyfarnu Cymru yn uwch o lawer yn y flwyddyn a aeth heibio nag yn y flwyddyn flaenorol, hynny yw: 26 o'i gymharu ag 8 yn 2008/09. Mae hyn yn ganlyniad yn rhannol i nifer uwch y cwynion, yn rhannol yn adlewyrchiad o'r nifer uwch o achosion lle mae safon yr ymddygiad yn is na'r disgwyl, gwaetha'r modd, ac yn rhannol yn dystiolaeth o'n hymrwymiad i ddal i hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus.

	2009/10	2008/09
Penderfynu peidio ag ymchwilio i'r gŵyn	214	184
Tynnu'n ôl y gŵyn	16	17
Terfynu'r ymchwiliad	15	4
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim tystiolaeth o dorri'r cod	6	3
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim angen gweithredu	26	15
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	12	5
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	14	3
Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion Cod Ymddygiad	303	231

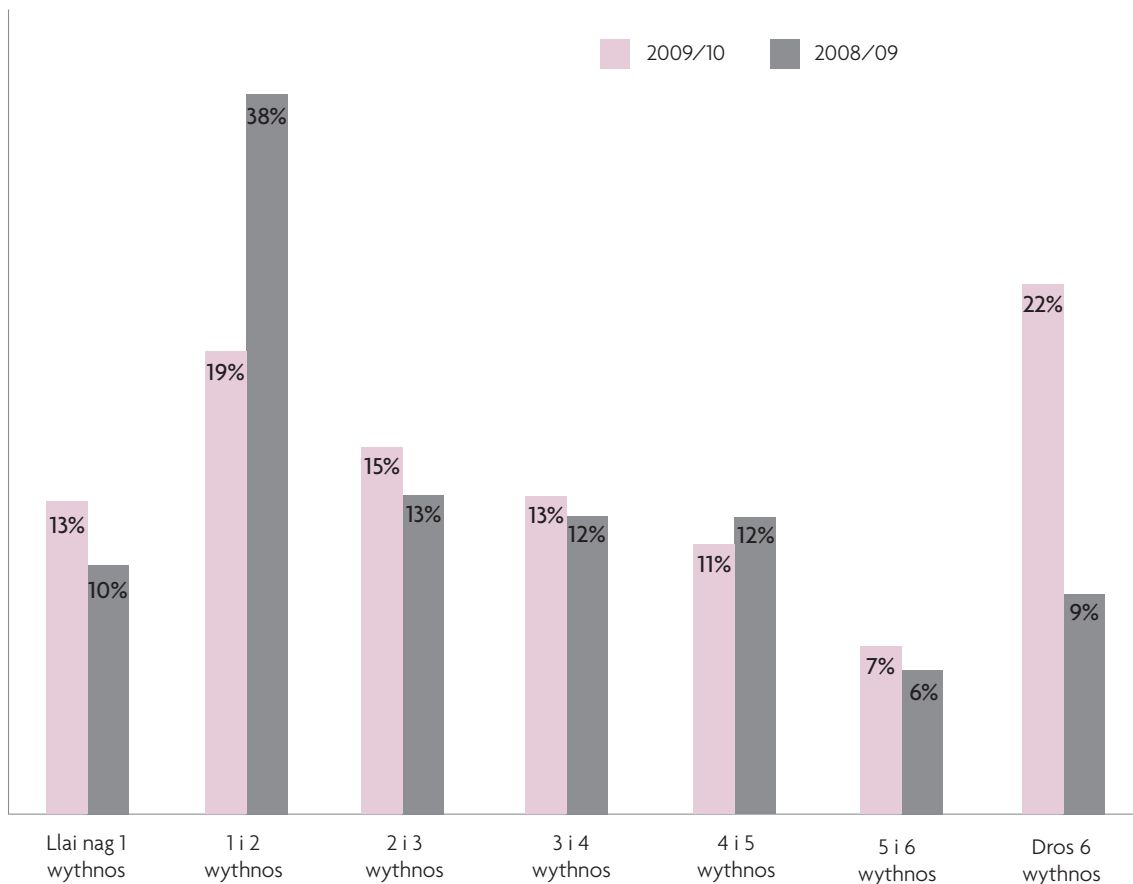
(Mae dadansoddiad manwl o ganlyniadau'r cwynion Cod Ymddygiad a oedd yn destun ymchwiliad, fesul awdurdod lleol, yn ystod 2009/10 yn Atodiad C.)

Cyfnodau Penderfynu

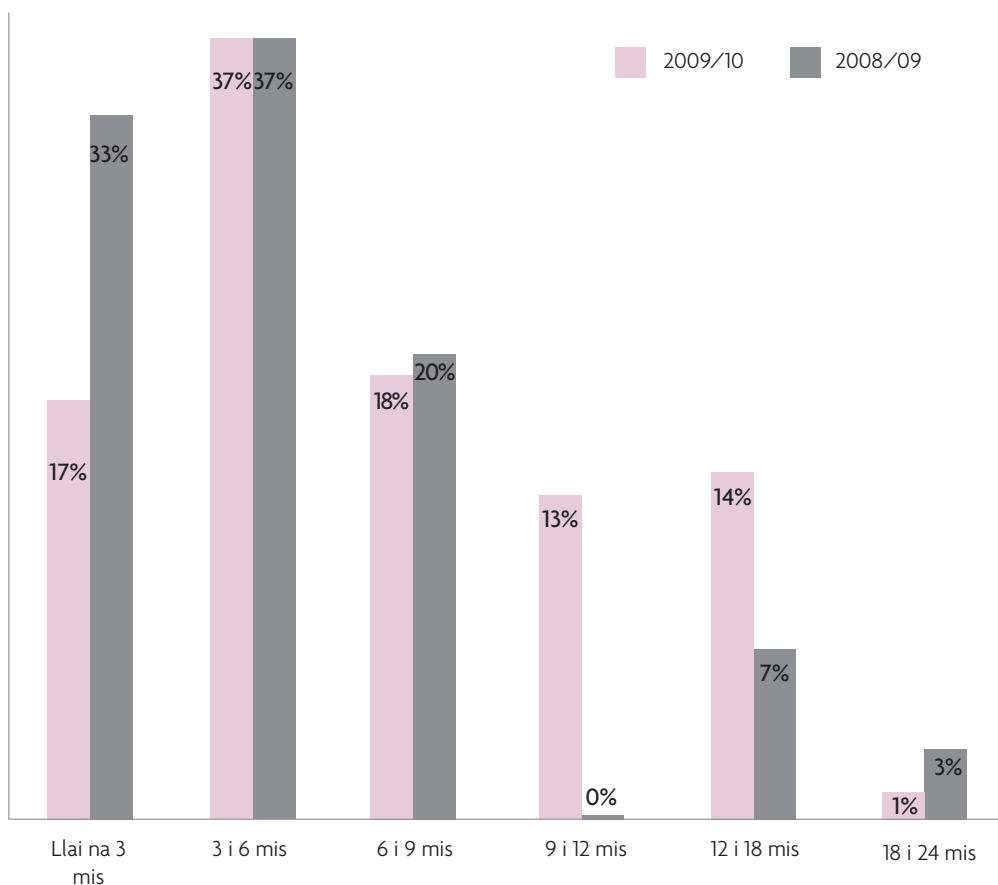
Trosodd mae'r cyfnodau penderfynu ar gyfer cwynion cod ymddygiad. Mae'r targedau amser a bennwyd ar gyfer cwynion cod ymddygiad yn debyg i'r rheini ar gyfer cwynion am gyrrff cyhoeddus, h.y.

- hysbysu achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn yn trafod eu cwyn.
- cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl y penderfyniad i drafod y gŵyn (hynny yw, cychwyn ymchwiliad i gŵyn).

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



Cyfnodau penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau i achosion o gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad



Mae bod yn destun cwyn Cod Ymddygiad yn brofiad sy'n peri straen i'r cynghorydd. Mae'r dyfalu yn y cyfryngau sy'n aml yn codi ynghylch cwynion o'r fath yn gallu dwysáu hyn. Rwyf yn siomedig felly nad ydym wedi gallu parhau â'r perfformiad da a gafwyd y flwyddyn ddiwethaf o ran y cyfnodau penderfynu ac, yn benodol, fod 15% o'r ymchwiliadau wedi cymryd mwy na 12 mis o'i gymharu â 10% yn 2008/09.

Er hynny, rwyf yn ymwybodol o'r ffaith bod y tim sy'n ystyried cwynion Cod Ymddygiad wedi gorfod delio â chynnydd o 24% yn nifer y cwynion o'r math hwn. Ar ben hynny, mae ei waith achosion wedi cynnwys ymchwiliad cymhleth sy'n ymwneud â 32 o aelodau o un awdurdod lleol sydd wedi cael effaith anghymesur ar y gwaith achosion. Rwyf yn rhagweld y caiff yr achos hwn ei gwblhau erbyn Mai 2010.

Fel y nodais y flwyddyn ddiwethaf, mae ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad yn cael eu cynnal yn unol â safonau ymchwiliadau troseddol i raddau cynyddol. Mae hyn yn ganlyniad i'r ffaith bod mwy a mwy o aelodau sy'n destun honiad yn cael cynrychiolaeth gyfreithiol. Felly mae natur fy ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad wedi newid. Mae'r gwaith ychwanegol y mae hyn yn ei olygu i'm swyddfa'n effeithio ar y cyfnod a gymerir i gwblhau achosion. Yn yr un modd, gan fod mwy o achosion nag yn y blynyddoedd blaenorol wedi'u cyfeirio i sylw'r Panel Dyfarnu ac i bwyllgorau safonau, bu'n rhaid gwneud mwy o waith i baratoi ar gyfer gwrandawliadau ac ymbresenoli ynddynt. Er hynny, rwyf yn hyderus y bydd y newidiadau mewn prosesau a fabwysiadwyd gennym yn arwain at well perfformiad yn y flwyddyn i ddod.

Cod Ymddygiad i Aelodau Awdurdodau Lleol

Mewn ymateb i geisiadau gan swyddogion monitro mewn awdurdodau lleol ac eraill, rwyf wedi datblygu canllawiau i aelodau awdurdodau lleol ar y Cod Ymddygiad Enghreifftiol a gyhoeddwyd yn 2008. Paratowyd y rhain ar ôl cynnal ymgynghoriad cychwynnol lle y gofynnwyd i awdurdodau lleol nodi pa agweddau ar y Cod y byddent yn gwerthfawrogi cael canllawiau arnynt, ac ymgynghori wedi hynny â Chymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr, Un Llais Cymru, Llywodraeth Cynulliad Cymru a Phanel Dyfarnu Cymru ar y drafft. Mae'r ddogfen wedi'i chwblhau bellach a bwriedir ei chyhoeddi ddiwedd Ebrill 2010. Byddwn yn cynnal nifer o seminarau ar y canllawiau hyn i gadeiryddion pwyllgorau safonau, swyddogion monitro, a chlercod cynghorau cymuned yn ystod y flwyddyn i ddod.

5. Cyfrannu at Ragoriaeth

Mae gwaith y swyddfa'n ymwneud yn bennaf ag ystyried cwynion unigol ac, mewn achosion ynghylch cyrff cyhoeddus lle y cafwyd bod rhywun wedi cael cam, sicrhau iawn priodol i'r bobl dan sylw. Serch hynny, mae rôl bwysig i Ombwdsmon yn fwy cyffredinol fel y mae'r weledigaeth sydd yn ein Cynllun Strategol yn nodi:

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

Gellir gwneud hyn mewn llawer o ffyrdd a byddaf yn cyfeirio at rai ohonynt isod.

Adroddiadau budd cyhoeddus

Drwy gyhoeddi adroddiad budd cyhoeddus, o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gellir gwneud mwy na sicrhau iawn i'r unigolyn. Byddaf yn gwneud argymhellion yn rheolaidd i sicrhau, mewn achosion lle y canfuwyd problemau systemig, fod y corff dan sylw'n gwneud newidiadau yn ei wasanaethau neu weithdrefnau er mwyn sicrhau na fydd problemau o'r fath yn codi eto yn y dyfodol. Mae cyhoeddi'r adroddiadau hyn yn fodd hefyd i dynnu sylw aelodau o'r cyhoedd sy'n cael gwasanaethau gan y corff dan sylw at y problemau a oedd yn bod; efallai y byddant hwy hefyd wedi profi achos tebyg o gamweinyddu ac y byddant yn dymuno gwneud cwyn. Drwy gyhoeddi'r adroddiadau budd cyhoeddus hyn gellir cael dysgu ehangach hefyd ymysg cyrff cyhoeddus tebyg, a fydd yn gallu chwilio i sicrhau nad oes problem systemig debyg yn eu corff eu hunain.

Cyhoeddwyd 15 o adroddiadau budd cyhoeddus yn 2009/10. Mae crynodeb o bob un ohonynt yn Atodiad A ac mae testunau llawn yr adroddiadau ar gael ar fy ngwefan yn www.ombwdsmon-cymru.org.uk.

Adroddiadau o dan Adran 21

Ni roddir cyhoeddusrwydd ffurfiol i ganlyniadau'r mwyafrif o ymchwiliadau am na chredir bod y materion a godir o ddiddordeb i'r cyhoedd. Er hynny, pan gaiff cwynion eu cadarnhau, bydd yr ymchwiliadau hyn yn aml yn nodi diffygion yn y corff dan sylw y bydd yn cytuno i'w cywiro fel rhan o'r argymhellion y byddaf yn eu gwneud. Gall hyn gynnwys, er enghraifft, hyfforddiant gwell, newidiadau mewn arferion rheoli neu well gweithdrefnau. Weithiau, hyd yn oed os terfynir ymchwiliad am fod y corff dan sylw'n cytuno i ddarparu gwasanaeth neu gywiro diffyg mewn gwasanaeth, gall hefyd gytuno i wneud newidiadau er mwyn sicrhau na fydd yr un methiant yn digwydd eto.

Serch hynny, er na fydd y materion o ddiddordeb i'r cyhoedd o bosibl o'u hystyried ar wahân, rwyf yn credu y gellid dysgu gwersi o hyd os ydynt yn rhan o batrwm o ganlyniadau tebyg. Felly mae'n bwysig yn fy marn i na cholli cyfleoedd o'r fath i ddysgu gwersi. Er mwyn ymateb i'r angen hwn, cafwyd paratodau eleni ar gyfer cyflwyno Crynhoad o Achosion a fydd yn cynnwys crynodebau o'r holl ymchwiliadau sydd wedi'u cwblhau o dan Adran 21 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Byddwn yn dechrau dosbarthu'r Crynhoad i gyrff cyhoeddus ar ddechrau 2010/11 ar ffurf bwletin chwarterol.

Y Tîm Cyngor ar Gwynion a'r Gwasanaeth Cyfeirio

Fel y nodwyd eisoes yn yr adroddiad hwn, dechreuodd y Tîm Cyngor ar Gwynion ar ei waith yn Ionawr 2010. Mae'r tîm yn cynnwys ymchwilwyr a swyddogion cymorth cwynion profiadol. Maent yn delio â'n hymatebion rheng flaen i'r cyhoedd a rhoddwyd anogaeth iddynt chwilio am ddulliau effeithiol, cyflym ac arloesol o ddatrys materion sy'n achosi pryder i'r rheini sy'n cysylltu â ni. Mae'r arwyddion cyntaf yn galonogol. Rydym eisoes yn sicrhau mwy o 'atebion sydyn' ac mae hyd yn oed y bobl na allwn eu helpu'n falch o gael penderfyniad yn ddi-oed a thros y ffôn.

Mae enghreifftiau isod o 'atebion sydyn' a gafwyd gan y Tîm Cyngor ar Gwynion:

- Gwnaethom sicrhau apwyntiad adolygu brys i rywun wedi i'r Ymddiriedolaeth golli ei sampl biopsi cyn i ni ddechrau ar ein hymchwiliad (cyn i ni ymyrryd, nid oedd y claf yn gallu cael sicrwydd ynghylch a oedd y tyfiant ar ei groen yn ganseraidd ai peidio).
- Dywedodd un achwynydd nad oedd wedi gallu cael ateb synhwyrol gan wahanol asiantaethau mewn ymateb i'w gŵyn bod defnydd asbestos wedi'i adael ger ei gartref. Gwnaethom gysylltu â'r Cyngor a dod o hyd i'r swyddog priodol. Gwnaethpwyd trefniadau i gasglu'r defnydd yn ddiweddarach y diwrnod hwnnw.
- Dywedodd achwynydd ei fod wedi gwneud llawer o geisiadau i'r Cyngor ynghylch boeler diffygiol, ond ei fod yn torri o hyd. Gwnaethom ofyn i'r Cyngor anfon peiriannydd yn ddi-oed i archwilio'r boeler yn fanwl. Rhoddodd y peiriannydd wybod bod y boeler yn ddiffygiol ac argymhell gosod system gwres canolog hollol newydd. Cymeradwywyd hyn gan y Cyngor.
- Dywedodd achwynydd ei fod wedi aros naw mis am wneud amryw o atgyweiriadau ar ei eiddo. Gwnaethom ofyn i'r Gymdeithas Dai anfon contractwr yn ddi-oed i asesu'r atgyweiriadau. Cytunwyd ar yr atgyweiriadau a dechreuodd contractwyr ar y gwaith trwsio o fewn pythefnos ar ôl cael y gŵyn gan y swyddfa.
- Aethom i'r afael yn gynnar iawn ag achos a oedd yn achosi pryder ynghylch gweithredoedd gan fferyllydd a chyfeirio'r achos ar unwaith i sylw ei gorff proffesiynol.

Fel y gellir gweld, y fantais o weithio fel hyn yw bod cwynion pobl yn cael eu datrys yn gynharach o lawer nag y byddent pe byddem wedi cynnal ymchwiliad ffurfiol i'r mater. Yn ogystal â hynny, mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn cael cyfle i adfer eu henw da yng ngolwg defnyddwyr gwasanaethau drwy ymateb yn ddi-oed i'r argymhellion a wnaf mewn cysylltiad ag 'atebion sydyn'.

Ers datblygu ein Cynllun Strategol tair blynedd, derbyniwyd cynnig y bydd fy swyddfa'n darparu gwasanaeth cyfeirio cwynion i Gymru. Er mai cynllun o eiddo Llywodraeth Cynulliad Cymru oedd hwn yn wreiddiol daeth yn amlwg, wedi iddi gynnal arfarniad ar opsiynau ac astudiaeth ddichonoldeb ac ar ôl trafodaethau rhyngof fi â swyddogion, fod fy swyddfa mewn lle da i gyflenwi'r gwasanaeth arfaethedig. Cam cymharol fach fyddai ymestyn a chynyddu'r gwasanaeth a ddarperir gan y Tim Cyngor ar Gwynion. Mae'n amlwg y bydd hyn yn cynnig arbedion allweddol o'i gymharu â sefydlu gwasanaeth o'r dechrau.

Roedd y gallu i ddatblygu'r gwasanaeth newydd yn dibynnu ar sicrhau'r cyllid cyhoeddus ychwanegol a fyddai'n angenrheidiol i sefydlu'r gwasanaeth newydd. O gofio bod rhaid i mi aros yn annibynnol ar gyrff llywodraeth, ni fyddai'n briodol i mi weithredu fel asiant i Lywodraeth Cynulliad Cymru yn hyn o beth. Cytunwyd, felly, y byddwn yn cyflenwi'r gwasanaeth hwn drwy fy hawl fy hun, ar yr amod bod Cynulliad Cenedlaethol Cymru'n cymeradwyo'r cyllid a fyddai'n angenrheidiol i'w ddarparu. Felly ceisiais gyllid yn uniongyrchol gan y Cynulliad Cenedlaethol fel rhan o'r cylch cyllideb arferol. Cymeradwywyd y cyllid hwnnw yn fy nghyflwyniad cyllideb ar gyfer 2010/11 ac, yn unol â hynny, mae prosiect gweithredu'n mynd ymlaen yn awr. Rydym yn bwriadu lansio'r gwasanaeth ar ddechrau 2011.

Bydd y cyhoedd yn gweld y gwasanaeth cyfeirio fel un sydd ar wahân i wasanaeth yr ombwdsmon. Bydd ganddo ei hunaniaeth a'i frand ei hun. Y nod sydd gennyf yw nad hysbysu pobl ynghylch pa ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus y dylent fynd â'u cwyn ato'n unig a wnaiff, ond y bydd hefyd yn canfod pwynt hanfodol eu cwyn ac (ar ôl cael cydsyniad gan yr achwynydd) yn anfon y manylion ymlaen i'r corff cyhoeddus perthnasol ar ei ran. Fodd bynnag, nid yw'n fwiad i'r gwasanaeth cyfeirio fod yn borth i'r holl gwynion ynghylch gwasanaethau cyhoeddus. Fel y mae'n awr, bydd achwynwyr yn gallu mynd â'u cwyn yn uniongyrchol at y darparwr gwasanaeth perthnasol. Mae'r gwasanaeth yn bennaf ar gyfer pobl sydd ag angen cymorth i bennu'r corff y dylent fynd â'u cwyn ato ar ffordd orau i wneud hynny. Wrth anfon manylion y gŵyn ymlaen i'r corff cyhoeddus perthnasol, byddaf wedyn yn disgwyl iddo gymryd hyn fel cwyn sydd wedi'i gwneud gan yr achwynydd ei hun ac nid gofyn iddo gwblhau ffurflen arall. Fel hyn, dylai'r rheini sydd â chŵyn gael mynediad rhwydd at broses gwynion y corff cyhoeddus.

Cwynion Cymru

Cyfeiriais yn fyr yn fy adroddiad y flwyddyn ddiwethaf at y ffaith bod Llywodraeth Cynulliad Cymru yn ystyried datblygu proses drafod cwynion gyffredin ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Roeddwn wedi cael gwahoddiad i gyflwyno papur yn egluro potensial a manteision trefniant o'r fath. Wedi hynny, penderfynodd Llywodraeth Cynulliad Cymru ei bod am fynd ymlaen i ddatblygu cynnig ac, i'r perwyl hwn, gofynnwyd wedyn i mi gadeirio gweithgor. (Roeddwn yn falch o dderbyn y gwahoddiad gan fod y gwaith hwn yn gyson â'r pwerau sydd gennyf o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 i gyhoeddi canllawiau mewn cysylltiad â dulliau da o drin cwynion). Roedd aelodaeth Grŵp Cwynion Cymru yn cynnwys pobl a oedd mewn lle da i gynrychioli ac ymgynghori â'r gwahanol sectorau gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru wrth i'r gweithgor fynd ymlaen â'i waith (er enghraifft, Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, Cartrefi Cymunedol Cymru).

Erbyn diwedd 2009/10 roedd dogfen wedi'i datblygu a oedd bron yn derfynol. Mae dwy ran i'r ddogfen. Yr elfen gyntaf yw polisi enghreifftiol, sydd ar gyfer y cyhoedd (h.y. mae'r testun yn annerch yr achwynydd dichonol) ac mae'n cynnwys ffurflen gwyno safonol arfaethedig. Mae'r ail ran yn cynnig meini prawf ar gyfer cynllunio gweithdrefnau trin cwynion. Yr elfen allweddol yn y cynigion yw mai dim ond dau gam y dylid eu cael yn y broses gwynion: cam anffurfiol lle y gall pobl gwyno wrth staff rheng flaen ac ail gam ffurfiol, lle bydd ystyriaeth/ymchwiliad cymesur i'r gŵyn. Os bydd yr achwynydd yn dal yn anfodlon ar ddiwedd yr ail gam, y llwybr annibynnol a fydd yn agored iddo yw cyfeirio ei gŵyn ataf fi fel Ombwdsmon neu at gorff arall priodol sy'n trin cwynion yn annibynnol (e.e. Bwrdd yr Iaith Gymraeg ar hyn o bryd mewn cysylltiad â chwynion am fethiant i gydymffurfio â Chynlluniau Iaith Gymraeg). Y nod fydd ymgynghori â darparwyr gwasanaethau cyhoeddus a phartïon cysylltiedig ddiwedd Mai/dechrau Mehefin a chyflwyno cyngor i'r Prif Weinidog ym Medi 2010.

Rwyf yn credu bod gweithdrefn gwynion gyffredin, syml yn nod gwerth ei geisio. Bydd yn gwneud y broses o gwyno'n un fwy hwylus i aelodau o'r cyhoedd, yn enwedig y rheini y mae eu cwyn yn cwmpasu gwasanaethau a ddarperir gan nifer o gyrff cyhoeddus. Ni wn am yr un wlad arall lle mae'r holl gyrff cyhoeddus wedi mabwysiadu'r un weithdrefn gwynion – a gallai Cymru fod yn gyntaf yn y byd yn hyn o beth.

Iawn am Gamweddau'r GIG yng Nghymru

Ar adeg ysgrifennu hyn, mae'r cyfnod ymgynghori ar gynigion Llywodraeth Cynulliad Cymru ar gyfer trin hawliadau, cwynion a digwyddiadau newydd ddod i ben. Un o'r cynigion oedd bwriad i ddileu cam yr Adolygiad Annibynnol yng ngweithdrefn gwynion y GIG. Os caiff hyn ei wireddu, bydd y model newydd yn gyson â'r cynigion presennol ar gyfer model Cwynion Cymru.

6. Hygyrchedd a Chyfathrebu Allanol

Hygyrchedd

Mae'n bwysig i mi fod y gwasanaeth yr wyf yn ei gynnig yn un sy'n agored i bawb sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Un o'r gwerthoedd craidd yn y cynllun strategol yw hygyrchedd, lle'r wyf am i'r gwasanaeth hwn fod 'yn agored i bawb ym mhob un o'n cymunedau ac yn un sy'n ymdrechu i sicrhau na fydd pobl sy'n wynebu heriau o ran mynediad wedi'u hallgáu. Byddwn yn gwrtais, byddwn yn dangos parch a bydd yn hawdd delio â ni, a byddwn yn cyfathrebu ag achwynwyr yn y ffordd y maent yn dweud wrthym sydd orau ganddynt'.

Un o'r gwelliannau yr ydym wedi'u gwneud mewn ymateb i hyn yw adolygu ein prif lyfryn i'r cyhoedd ar y modd i fynd â chwyn at yr Ombwdsmon. Mae'r llyfryn newydd 'Eisiau cwyno am gorff cyhoeddus? Chi a'r Ombwdsmon' yn fwy cyfeillgar a'r defnyddiwr na'r un blaenorol.

Nid yw'r ffurflen gwyno'n rhan annatod o'r llyfryn bellach. Mewn ymateb i farn defnyddwyr ar ôl ymgynghori rydym am annog pobl i siarad â ni dros y ffôn yn gyntaf cyn ysgrifennu eu cwyn. Mae dau nod wrth wneud hyn: yn gyntaf, rhoi gwell dealltwriaeth i'r achwynydd o'n prosesau a'r hyn y gall ac na all yr Ombwdsmon ei gyflawni ar ei ran os bydd yn cadarnhau ei gwyn; yn ail, fel y gallwn atal cwynion rhag dod atom yn rhy gynnar (h.y. y cwynion hynny lle nad yw'r corff cyhoeddus wedi cael cyfle i ymateb i bryderon yr achwynydd). Dyma'r adeg hefyd y gallwn gael cadarnhad gan yr achwynydd o'i ddewis ffordd o gyfathrebu â ni ac a oes amgylchiadau sy'n golygu bod angen i ni gysylltu ag ef mewn unrhyw ffordd penodol.

Mae fersiynau Cymraeg a Saesneg o'r llyfryn, ac mae ar gael hefyd mewn wyth iaith arall (Arabeg, Bengaleg, Cantoneg, Ffrangeg, Hindi, Pwyleg, Somalieg ac Wrddw). Mae cyfieithiadau ar gael mewn ieithoedd eraill os gwneir cais. Yn ogystal â hynny, gwnaethpwyd trefniadau ar ddiwedd y flwyddyn i'w gynhyrchu ar ffurf CD a thâp.

Er mwyn ategu'r llyfryn gwybodaeth, rydym hefyd wedi cynhyrchu 18 o daflenni ffeithiau ar destunau penodol sy'n cynnwys ystod eang o bynciau fel triniaeth mewn ysbytai, amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed, digartrefedd, ymddygiad gwrthgymdeithasol a cheisiadau cynllunio, sy'n cynnig cyngor mwy penodol ynghylch y math o gwyn sydd dan sylw.

Cyfathrebu Allanol

Allgymorth – Digwyddiadau Cyffredinol

Gwnaethom gwrdd yn rheolaidd hefyd â swyddogion monitro a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru. Rydym yn cydweithio'n agos â swyddogion perthnasol yn Llywodraeth y Cynulliad ac yn y cyrff rheoleiddio i sicrhau eu bod yn ymwybodol o oblygiadau ein gwaith achosion yn y meysydd y maent yn gyfrifol amdanynt. Gwnaethom siarad mewn cyfarfodydd i gynrychiolwyr cymdeithasau tai, â chynrychiolwyr Cynghorau Iechyd Cymuned a Chynghorau Cymuned a hefyd â Chymdeithas Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru.

Siaredais yng Nghynhadledd Safonau Llywodraeth Leol Cymru Gyfan yng Nghaerdydd ac yng nghynadlledau blynyddol y Cyngor Cyfiawnder Gweinyddol a Thribiwnlysoedd a'i Bwyllgor Cymreig, yr wyf yn aelod ohono yn rhinwedd fy swydd.

Mae'n anorffod bod ein rhaglen allgymorth yn gyfyngedig gan fod y rhan fwyaf o'n hadnoddau wedi'u canolbwyntio ar ymchwilio i gwynion ac rydym hefyd wedi gorfod canolbwyntio ar gyflawni newidiadau sylweddol yn ein corff a'n prosesau yn ystod y flwyddyn. Er hynny, rydym wedi parhau â'n rhaglen ar gyfer rhyngweithio â chyrrff eirioli penodol.

Roedd gennym stondin ar faes yr Eisteddfod Genedlaethol yn y Bala. Roedd hyn yn rhoi cyfle i ni egluro ein rôl i aelodau o'r cyhoedd a alwodd heibio i'n gweld a hefyd i ddod i gysylltiad â chynrychiolwyr cyrrff gwirfoddol a oedd yn bresennol ar y maes. Bydd gennym stondin yn yr Eisteddfod Genedlaethol sydd i'w chynnal yng Nglynebwy yn 2010.

Rydym wedi achub ar gyfleoedd i gwrdd â chyrrff perthnasol fesul un. Mae'r rhain wedi amrywio o'n presenoldeb mewn seminar a drefnwyd gan Alltudion ar Waith ar gyfer ffoaduriaid a cheiswyr lloches i gyfarfodydd â chyrrff sy'n gweithio gyda phobl sydd ag anableddau dysgu a phobl hŷn. Gwnaethom gymryd rhan hefyd mewn seminar ar Gyfiawnder Gweinyddol yng Nghymru a drefnwyd gan y Prosiect Cyfraith Gyhoeddus.

Rydym wedi dal i feithrin ein cysylltiadau â Chomisiynydd Plant a Chomisiynydd Pobl Hŷn Cymru.

Allgymorth – cyrrff sydd o fewn fy awdurdodaeth

Yn ystod pythefnos cyntaf mis Chwefror cynaliasom gyfres o seminarau o gwmpas Cymru, ar gyfer swyddogion cyswllt a swyddogion cwynion yn y cyrrff sydd o fewn fy awdurdodaeth. Roedd dau bwrpas i'r seminarau hyn. Y cyntaf oedd egluro a thrafod ein dull newydd o drin cwynion ac effaith hynny ar swyddogion cwynion. Yr ail oedd trafod ac ymgynghori'n anffurfiol ar waith grŵp Cwynion Cymru, yn benodol er mwyn asesu'r ymateb i'r egwyddor gyffredinol o gael gweithdrefn gwynion syml, gyffredin. Roedd yn braf gweld bod llawer iawn o gefnogaeth at ei gilydd ymysg y swyddogion cwynion i'r hyn a oedd yn cael ei gynig. Roedd y seminarau hyn yn cynnig cyfle hefyd i swyddogion cwynion godi materion cyffredinol a oedd yn ymwneud â gwaith fy swyddfa.

Cafodd gwaith allgymorth y swyddfa ei hyrwyddo'n sylweddol drwy sylw yn y cyfryngau i adroddiadau, sy'n dwyn y gwasanaeth hwn i sylw aelodau o'r cyhoedd a allai ddymuno gwneud cwyn ynghylch gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

7. Llywodraethu

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.

Y Pwyllgor Archwilio

Mae'r defnydd a wnaif o'r adnoddau sydd ar gael i mi'n destun craffu gan Swyddfa Archwilio Cymru, sy'n gyfrifol am archwilio fy nghyfrifon. Gosodwyd y gwaith hwn yn allanol i Grant Thornton UK LLP gan Swyddfa Archwilio Cymru yn 2008/09. Mae'r trefniant hwn wedi gweithio'n dda o'm safbwynt i. Fodd bynnag, 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. Cadeirydd presennol y Pwyllgor yw Mr Laurie Pavelin, CBE, FCA.

Adolygodd y Pwyllgor Archwilio ei gylch gwaith a'i aelodaeth ar ddiwedd 2008/09. Ehangwyd cylch gwaith y Pwyllgor i gynnwys ystyriaeth i faterion fel y Cynllun Strategol a phenderfynwyd hefyd y dylid codi lefel yr aelodaeth annibynnol. Ymgwymerwyd â gweithdrefn recriwtio agored. Yn dilyn proses o gyfweld ymgeiswyr cryf, penodwyd yr Athro Margaret Griffiths yn Aelod annibynnol. Ymgwymerodd â'i swydd ym mis Mehefin 2009.

Mae RSM Bentley Jennison yn gweithredu fel archwilwyr mewnol i mi ac mae ei raglen waith yn cael ei llywio a'i goruchwyllo gan y Pwyllgor Archwilio. O ganlyniad i newid yn y cylch pwyllgor, cyfarfu'r Pwyllgor Archwilio bum gwaith yn ystod 2009/10. Rwyf yn falch o ddweud na chodwyd unrhyw faterion o bryder sylweddol yn ystod y cyfnod hwn.

Arolwg o fodlonrwydd achwynwyr

Mae ymchwil drwy arolygon o fodlonrwydd achwynwyr wedi bod yn bwysig fel modd i ddeall barn achwynwyr am y gwasanaeth a gynigiwn. Mae Opinion Research Services (ORS) wedi bod yn darparu'r gwasanaeth hwn i ni dros y blynyddoedd diwethaf, drwy waith ymchwil meintiol a oedd yn gwahodd pob achwynydd i gwblhau a dychwelyd ffurflenni arolwg ac ar sail sampl drwy ffonio nifer cyfyngedig yn dilyn hynny i ymchwilio i ansawdd.

Fodd bynnag, oherwydd ein ffyrdd newydd o weithio'n benodol, gwnaethom benderfynu yn ystod y flwyddyn y dylem fabwysiadu dull gweithredu newydd. O hyn ymlaen byddwn yn cynnal arolwg o fodlonrwydd yr holl achwynwyr hynny sy'n cysylltu â'n Tîm Cyngor ar Gwynion er mwyn sicrhau bod ein trefniadau newydd yn gweithio'n effeithiol. Byddwn yn ceisio cael gwybod bryd hynny, er enghraifft, a yw pobl sy'n cysylltu â'r gwasanaeth hwn yn credu bod gwybodaeth ddigonol gan staff i allu ateb eu cwestiynau, ac a yw staff yn barod i helpu ac yn sensitif i amgylchiadau'r rhai sy'n galw ac a yw'r hyn y mae achwynwyr yn ei ddisgwyl gan y gwasanaeth yn cael ei wireddu.

Wedyn ymgwymerir ag ail elfen ein gwaith arolwg gan ORS a fydd yn cynnal cyfweiliadau manwl ar sail sampl (dros y ffôn fel arfer, ond wyneb yn wyneb os bydd hynny'n fwy priodol yn ôl amgylchiadau'r achwynydd)

â'r bobl hynny y cafwyd ymchwiliad i'w cwynion. Y nod yw cael dealltwriaeth well byth o safbwynt yr achwynydd o'r hyn yr ydym yn ei wneud yn dda a beth y gallem ei wella. Cafwyd gwaith datblygu a phrosiect peilot ar ddiwedd y flwyddyn. Byddwn yn cychwyn ar y dull gweithredu newydd wedi i ni wneud y newidiadau angenrheidiol yn ein trefniadau mewnol. Mae hyn yn debygol o ddigwydd ym Mehefin 2010.

Adnoddau Dynol

Ni fyddwn yn gallu cyflawni fy swyddogaeth fel Ombwdsmon heb gymorth fy staff. Roeddwn yn ffodus i etifeddu gweithlu ymroddedig ac arbenigol sydd wedi datblygu i ateb yr heriau yr ydym yn eu hwynebu. Mae'n hollbwysig darparu ar gyfer datblygiad parhaus ac mae gwaith wedi dechrau i adolygu ein prosesau a'n darpariaeth bresennol ar gyfer arfarnu a hyfforddi staff sydd wedi'u cysylltu'n agos ag amcanion y cynllun strategol. Rydym wedi ymgymryd â gwaith paratoi er mwyn cyrraedd ein nod o gael ein cydnabod yn Fuddsoddwyr mewn Pobl a rhoddir mwy o flaenoriaeth i hyn wrth i'n trefniadau newydd ymsefydlu.

Mae cytundeb lefel gwasanaeth wedi'i wneud â Swyddfa Archwilio Cymru, sy'n rhoi cyngor i mi ynghylch materion adnoddau dynol.

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

Dysgu gan Ombwdsmyr eraill

Mae gwaith Cymdeithas Ombwdsmyr Prydain ac Iwerddon (BIOA) yn bwysig yn fy marn i. Mae angen i gynlluniau ombwdsmyr fod yn wrthrychol a bod ar bellter priodol oddi wrth y cyrff sydd o fewn eu hawdurdodaeth. Oherwydd hynny, mae'n hanfodol i ni ddysgu o'r arferion gorau yng nghynlluniau ombwdsmyr eraill o fath tebyg. Mae BIOA yn cynnig cyfle i rannu'r arferion gorau, dysgu oddi wrth ein gilydd a thrafod materion sydd o ddiddordeb cyffredin.

Yn ystod y flwyddyn cefais y fraint o ddod yn aelod o Bwyllgor Gwaith BIOA ac wedyn yn Ddirprwy Gadeirydd. Mae aelodau o'm staff yn fy nghynrychioli ar nifer o Grwpiau Buddiant BIOA.

Rydym wedi bod yn cynorthwyo hefyd yn y paratodau ar gyfer Cyfarfod Blynyddol Cymdeithas Ombwdsmyr Prydain ac Iwerddon a gynhelir yng Nghaerdydd ar 14 Mai 2010. Rwyf yn falch iawn bod yr Arglwydd Dafydd Elis-Thomas, Llywydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru, a'r Fonesig Gillian Morgan, yr Ysgrifennydd Parhaol yn Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi cytuno i fod ymysg y siaradwyr. Hwn fydd y tro cyntaf i'r cyfarfod gael ei gynnal yma ac rwyf yn edrych ymlaen at groesawu fy nghyd-ombwdsmyr i Gymru. Y diwrnod cynt, byddwn yn cynnal ein gweithdai ein hunain i aelodau BIOA, lle y byddwn yn cynnal sesiynau ar: Y Gyfraith Weinyddol; Gwneud iawn a Rheoli Disgwyliadau Achwynwyr.

Roedd y flwyddyn 2009 yn un bwysig ym myd yr Ombwdsmon gan ein bod yn dathlu daucanmlwyddiant sefydlu'r swydd Ombwdsmon gyntaf. Crëwyd y swydd gyntaf hon yn Sweden ac er mwyn cydnabod hyn cynhaliodd y Sefydliad Ombwdsmyr Rhyngwladol ei gynhadledd bedair blynedd yn Stockholm. Roedd yn fraint cael bod yn bresennol ac yn brofiad a oedd yn aml yn peri i rywun deimlo'n wylaidd wrth wrando ar ddisgrifiadau o waith Ombwdsmyr mewn gwledydd fel Rwanda ac Ukrain.

Rwyf hefyd yn falch iawn o gael y cyfle i gymryd rhan yng nghyfarfodydd Ombwdsmyr Gwasanaethau Cyhoeddus y DU ac Iwerddon.

Cwynion am Wasanaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

Gellir defnyddio'r weithdrefn 'Cwynion amdanom ni' os yw rhywun yn anfodlon ar y canlynol:

- penderfyniad i beidio ag ymchwilio i'w gŵyn, neu
- benderfyniad i derfynu ymchwiliad i'w gŵyn, neu
- y canlyniad i ymchwiliad.

Gall ddefnyddio'r weithdrefn gwynion i gwyno am bethau eraill hefyd. Er enghraifft, gall gwyno am oedi gormodol wrth ymateb i ohebiaeth; neu am fod aelod o'r staff wedi bod yn anghwrtais neu'n amharod i helpu; neu am ein bod heb wneud fel yr oeddem wedi dweud.

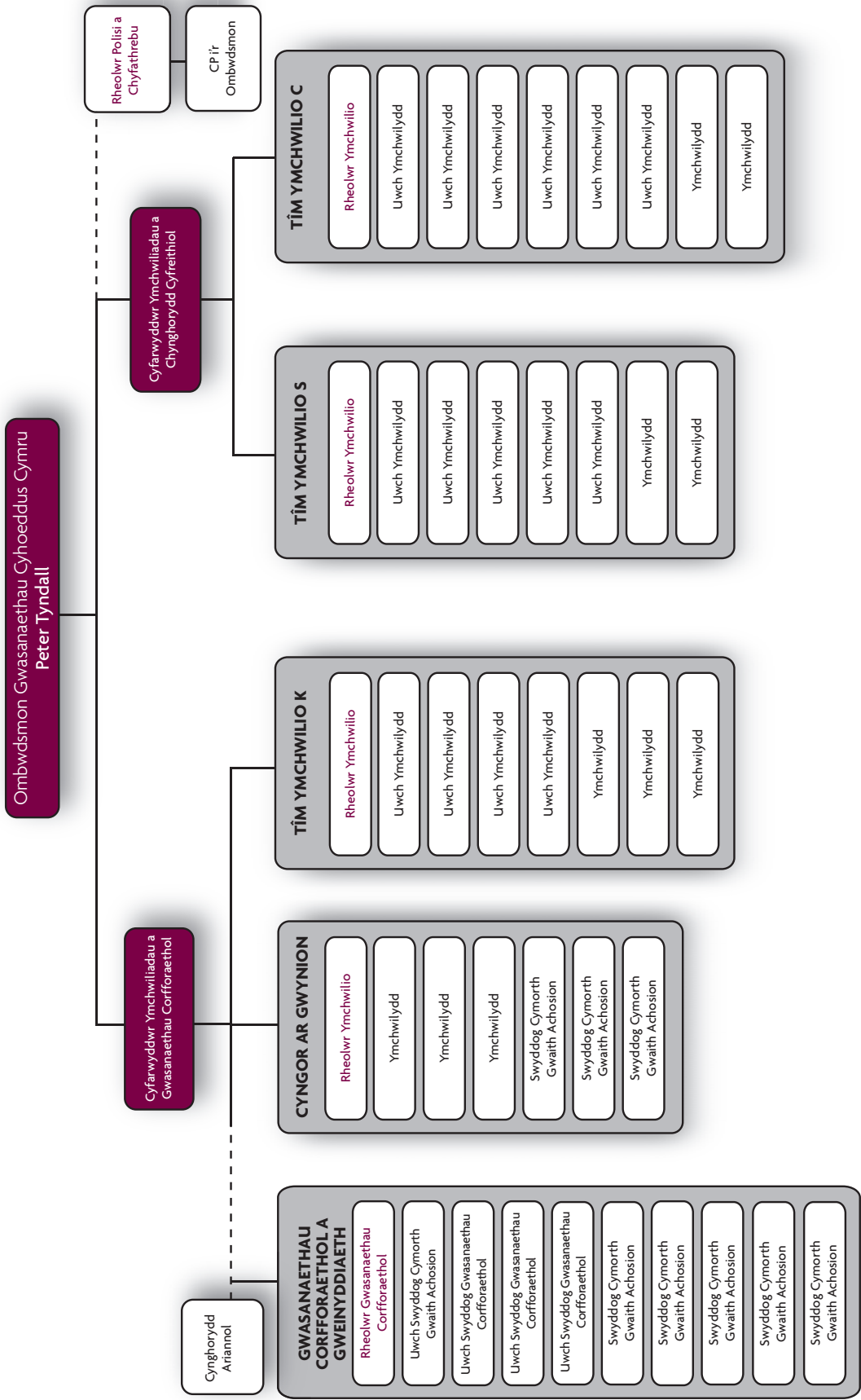
Mae mwy o fanylion ar gael am y weithdrefn hon ar fy ngwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk.

Mae'r wybodaeth isod am gwynion a gafwyd ar gyfer y flwyddyn a aeth heibio'n unig. Nid oes modd cynnig cymhariaeth gyfatebol â chwynion a wnaethpwyd yn 2008/09 gan fod y weithdrefn 'cwynion amdanom ni' wedi cael ei diwygio yn 2009/10.

Manylion y 'cwynion amdanom ni' a gafwyd	2009/10
Heb ei chadarnhau	8
Ei chyfeirio i sylw'r Ombwdsmon (apêl yn erbyn penderfyniad mewn achos)	10
Ei chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	5
Yn dal yn agored ar 31 Mawrth	0
Cyfanswm a gafwyd	23

Manylion y pum achos a gadarnhawyd yn llawn neu'n rhannol:

Testun y gŵyn amdanom ni	Canlyniad	Camau a gymerwyd
Yr amser a gymerwyd i asesu cwyn am gorff cyhoeddus.	Ei chadarnhau'n rhannol.	Anfon llythyr ymddiheuro
Cwyn yn mynegi pryder ynghylch prosesau cyfweld.	Ei chadarnhau'n rhannol.	Anfon llythyr ymddiheuro. Rhoi canllawiau ychwanegol i staff ynghyd â hyfforddiant ychwanegol.
Heb gysylltu'n ôl ag achwynydd fel yr oedd wedi gofyn.	Ei chadarnhau'n rhannol.	Anfon llythyr ymddiheuro.
Cwyn nad oedd gwybodaeth ar gyfer cysylltu a ddarparwyd wedi cael ei diweddarau.	Ei chadarnhau'n rhannol.	Er nad oedd modd olrhain yr hysbysiad, anfonwyd llythyr i ymddiheuro am yr anhwylystod a achoswyd.
Cwyn ynghylch oedi wrth ymchwilio a dim diweddariadau rheolaidd oddi wrth yr ymchwilydd.	Ei chadarnhau.	Anfon llythyr ymddiheuro.



Atodiad A

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus Adroddiadau Budd Cyhoeddus: Crynodebau o Achosion

Iechyd: Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf

Adroddiad Budd Cyhoeddus 200801882 a gyhoeddwyd Chwefror 2010)

Cwynodd Mrs D bod llawer gormod o oedi wedi bod wrth ganfod bod ei gŵr yn dioddef o ganser, er gwaethaf y ffaith ei fod wedi bod yn rhoi gwybod am symptomau ers sawl blwyddyn. Roedd hefyd yn pryderu na chafodd ei gŵr ddigon o gymorth o ran lleddfu poen. Yn drist iawn, bu farw Mr D yn ystod f'ymchwiliad.

Canfûm fod yr ymchwiliadau cychwynnol i'r boen yng nghlust Mr D yn Ysbyty'r Tywysog Siarl ym Merthyr Tudful yn 2006 yn rhesymol; cynhaliwyd profion ac archwiliadau perthnasol, ac ni ddaethpwyd o hyd i ddim byd annormal. Felly, roedd yn gwbl resymol i gyfeirio Mr D yn ôl i ofal ei feddyg teulu.

Cyfeiriodd y meddyg teulu Mr D yn ôl i Ysbyty'r Tywysog Siarl ym mis Ebrill 2007 oherwydd bellach, yn ogystal â'r boen yn ei glust, roedd ei lais wedi crygu. Cafodd Mr D ei weld gan Feddyg Graddfa Staff yn yr Adran Clust, Trwyn a Gwddf ym mis Mai 2007 a'i gyfeirio i gael sgan CT ar y manau perthnasol. Ni chynhaliwyd y sgan CT tan fis Tachwedd 2007; ac aeth tair wythnos arall heibio cyn cael adroddiad ar y sgan. Roedd y sgan yn dangos arwyddion oedd yn awgrymu canser. O gofio'r symptomau yr oedd Mr D wedi rhoi gwybod amdanynt ym mis Mai 2007, camfûm y dylai fod wedi cael ei gyfeirio i gael sgan CT brys. Nid oedd y ffurflen atgyfeirio ar gyfer y sgan CT wedi ei chofnodi ar system gyfrifiadurol yr Ymddiriedolaeth ac roedd wedi cael ei distrywio yn ddiweddarach. Felly, roedd yn amhosibl dweud a oedd y Meddyg Graddfa Staff wedi methu â nodi'r atgyfeiriad fel atgyfeiriad "brys", ynteu a oedd yr adran radioleg wedi gwneud camgymeriad clericio a oedd yn golygu bod yr atgyfeiriad wedi'i ddosbarthu'n anghywir fel un "arferol" ar y system gyfrifiadurol. Effaith hyn oedd bod Mr D wedi gorfod aros chwe mis am sgan y dylai fod wedi'i chael ymhen 2 – 3 wythnos.

Ar ôl derbyn yr adroddiad ar y sgan CT ym mis Rhagfyr 2007, cafodd Mr D nifer o brofion diagnostig yn Ysbyty'r Tywysog Siarl. Ni chadarnhawyd y diagnosis tan Ebrill 2008 (er nad oedd yr holl oedi a fu yn y cyfnod hwn o fewn rheolaeth yr Ymddiriedolaeth). Canfûm mai digon di-drefn oedd y gwaith o reoli'r ymchwiliadau rhwng Rhagfyr 2007 ac Ebrill 2008; pe bai biopsi nod lymff wedi cael ei gynnal yn y dechrau, mae'n debygol y byddid wedi canfod y diagnosis ynghynt gan arbed Mr D rhag gorfod cael y rhan fwyaf o'r ymchwiliadau eraill, rhai ohonynt yn rhai anghyfforddus.

Ni allwn ddweud a fyddai prognosis Mr D wedi bod yn wahanol pe bai'r canser wedi ei ganfod ynghynt; ond cadarnheais y gŵyn ynghylch oedi afresymol. Dylai Mr D fod wedi cael sgan brys, ond nid felly y bu. Ar ôl gwneud y sgan, dylid fod wedi cynnal yr ymchwiliadau dilynol mewn modd mwy cydlynol a thargedig. Y canlyniad i Mr D oedd y bu'n rhaid iddo aros am 11 mis i gael diagnosis ar ôl ei apwyntiad Clust, Trwyn a Gwddf ym mis Mai 2007 ac yn ystod y cyfnod hwnnw, roedd mewn poen. Cadarnheais yn rhannol y gŵyn ynghylch dim digon o gymorth i lleddfu poen gan ei bod yn anodd iawn rheoli poen rywun heb wybod beth yn union sy'n achosi'r boen honno.

Roeddwn yn falch o nodi bod yr Ymddiriedolaeth ar y pryd eisoes wedi derbyn rhai methiannau ac wedi ymddiheuro i Mr a Mrs D. Roedd hefyd wedi gwneud gwelliannau sylweddol i'r adran radioleg yn Ysbyty'r Tywysog Siarl. Crybwyllais fod cleifion oedd yn cael eu cyfeirio am sganiau arferol hyd yn oed yn cael eu gweld ymhen chwe wythnos erbyn hyn, a bod y mwyafrif yn cael eu gweld ymhen pedair wythnos ar ôl iddynt gael eu cyfeirio. Gwnaethum ddau argymhelliad, gyda'r nod o wella'r gwasanaeth radioleg ymhellach. Argymhellais hefyd y dylai Bwrdd Iechyd Cwm Taf (fel olynydd Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf gynt) ymddiheuro'n ffurfiol i Mrs D am yr oedi a fu yn achos ei gŵr.

Iechyd: Bwrdd Iechyd Lleol Sir Gaerfyrddin (Adroddiad Budd Diddordeb 200800779 a gydhoeddwyd Rhagfyr 2009)

Cwynodd Mr A nad oedd Bwrdd Iechyd Lleol Sir Gaerfyrddin ("y Bwrdd") wedi gwneud ei benderfyniadau yn amlwg ac na lwyddodd i gomisiynu'r gofal angenrheidiol ar gyfer ei fab, Mr B, ar ôl iddo gael ei bennu'n gymwys i gael gofal parhaus llawn gan y GIG.

Cafodd Mr B anaf difrifol i'w ymennydd yn 2006. Gadawodd yr ysbyty yn 2007. Daeth tîm amlddisgyblaeth i'r casgliad fod Mr B yn gymwys i gael gofal parhaus a bod angen ffisiotherapi, therapi galwedigaethol a therapi iaith a lleferydd arno fel y nodwyd.

Trefnwyd rhywfaint o'r pecyn gofal gyda gwasanaethau craidd y GIG, a chomisiynodd y Bwrdd fwy o fewnbwn gan ddarparwyr y GIG. Fodd bynnag, ni ddarparwyd cyfran helaeth o'r pecyn i Mr B. Ni chafodd ddigon o ffisiotherapi na therapi galwedigaethol, ac ni chafodd ddim therapi iaith a lleferydd. Ar ôl cyflwyno amryw o sylwadau i'r Bwrdd, yn y pen draw fe dalodd Mr A yn breifat am lawer o'r gwasanaethau na ddarparwyd.

Cyflwynodd Mr A gŵyn am y Bwrdd, a chafodd y gŵyn ei hadolygu gan y Panel Adolygu Annibynnol. Canfu'r adolygiad nad oedd y Bwrdd wedi ymateb yn briodol i achos Mr B yng ngoleuni asesiad y tîm amlddisgyblaeth o'i anghenion a'i gymhwysedd i gael gofal parhaus. Derbyniodd y bwrdd ganfyddiadau'r adolygiad.

Cyflwynodd Mr A y gŵyn i mi gan nad oedd Mr B wedi cael lefel y gwasanaeth yr oedd ei hangen arno yn ôl y tîm amlddisgyblaeth. Yr oedd f'ymchwiliad yn cynnwys casglu llawer o dystiolaeth ddogfennol, a chyfweld â Mr A, swyddogion y Bwrdd a darparwyr gofal Mr B. Hefyd, cefais gyngor arbenigol gan un o'm cynghorwyr proffesiynol.

Canfûm fod penderfyniad ysgrifenedig y Bwrdd yn ddryslyd iawn ac felly bod Mr A a darparwyr gofal y GIG yn ansicr ynghylch statws Mr B o ran gofal parhaus. Fodd bynnag, fy mhrif gasgliad oedd nad oedd y Bwrdd wedi comisiynu gwasanaethau digonol i Mr B er mwyn diwallu ei anghenion a aseswyd, ac nad oedd ganddo gyfiawnhad digonol dros hynny. O ganlyniad, ni chafodd Mr B rywfaint o'r gofal yr oedd ei angen arno, a gwariodd Mr A lawer o arian pan na ddylai fod angen iddo wneud hynny.

Dyfarnais fod y gŵyn yn un gyfiawn, a gwnaeth nifer o argymhellion. Yr oedd y rhain yn cynnwys iawndal ariannol i Mr A a Mr B ac asesiad amlddisgyblaeth newydd o anghenion Mr B. Mae'r corff sy'n olynu Bwrdd Iechyd Lleol Sir Gaerfyrddin, sef Bwrdd Iechyd Lleol Hywel Dda, wedi cytuno i weithredu'r holl argymhellion.

Iechyd: Bwrdd Iechyd Lleol Sir Fôn (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200800349 a gyhoeddwyd Medi 2009)

Mae Mr K yn gweithio i uned adsefydlu drosiannol ("yr Uned") yng Ngogledd Lloegr. Gwnaeth gŵyn ar ran un o gleifion yr Uned, sef Mr Z, yn erbyn Bwrdd Iechyd Lleol Ynys Môn ("y BILL"). Yr oedd Mr Z yn gymwys i gael gofal parhaus wedi'i gyllido'n llawn gan y GIG ar yr adeg y rhoddodd y Corff GIG oedd yn bodoli cyn y BILL, sef Awdurdod Iechyd, Mr Z yn yr Uned ym 1999.

Yn 2003, rhoddodd yr Awdurdod Iechyd y gorau i gyllido lleoliad Mr Z. Nid yw'r BILL a ddaeth yn lle'r Awdurdod Iechyd erioed wedi talu dim tuag at leoliad Mr Z. Cymerodd Cyngor Sir Ynys Môn y cyfrifoldeb dros y taliadau yn 2003 ac mae wedi bod yn eu talu ers y dyddiad hwnnw. Fodd bynnag, nid yw Cyfraniad y Cyngor wedi cadw'n wastad â'r cynnydd mewn costau. Dywedodd yr Uned ei bod ar ei cholled o filiynau o bunnau.

Ni chymerodd y BILL gyfrifoldeb dros y taliadau nag ymchwilio i iechyd Mr Z pan gysylltodd yr Uned â'r Bwrdd yn 2007. Ar ben hyn, ni allai'r BILL ddod o hyd i dystiolaeth bendant fod yr Awdurdod Iechyd wedi dod i'r casgliad nad oedd Mr Z yn gymwys i gael gofal parhaus yn 2003 na chyn hynny. Ni allai ddangos chwaith fod penderfyniad ffurfiol wedi'i wneud na'i gyfleu i Mr Z na'i gynrychiolwyr.

Daethum i'r casgliad na ddylai'r Awdurdod Iechyd fod wedi rhoi'r gorau i dalu am leoliad Mr Z. Pe bai heb wneud hynny, byddai'r BILL wedi etifeddu'r cyfrifoldeb dros gyllido gofal Mr Z yn yr Uned. Nid oedd hyn wedi digwydd ac, o ganlyniad, roedd lleoliad Mr Z wedi cael ei roi mewn perygl sylweddol.

Dyfarnais fod y gŵyn yn un gyfawn. Argymhellais, ymysg pethau eraill, y dylai'r BILL dalu £110,000 o iawndal i'r Uned tuag at y diffyg mewn cyllid oedd wedi cronni.

Iechyd: Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro, Comisiwn Iechyd Cymru a Plymouth Teaching Primary Care Trust (Wedi ei gyhoeddi ar y cyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac Ombudsmon Gwasanaeth Iechyd Lloegr) (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200701674, 200701085 a 200800010 a gyhoeddwyd Gorffennaf 2009)

Roedd merch Mrs S, Miss S a oedd yn oedolyn, yn byw yn ne Cymru. Er hynny, tra roedd hi'n aros gyda chyfaill yn ne orllewin Lloegr, aeth yn isel ei hysbryd a datblygu anorecsia nerfosa. Daeth dan ofal Ymddiriedolaeth Gofal Sylfaenol Addysgu Plymouth (yr YGS), i ddechrau fel claf allanol ac yna, o Hydref 2006 ymlaen, fel claf mewnol. Yn Hydref 2006, cysylltodd yr YGS â seiciatrydd ymgynghorol yn ardal gartref Miss S (yr Ymgynghorydd Cymreig) a gyflogwyd gan Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro (yr Ymddiriedolaeth) i ofyn iddo ef gymryd cyfrifoldeb am y gofal drosti. Gwrthododd. Dirywiodd cyflwr Miss S ymhellach ac fe'i cyfeiriwyd at uned anhwylderau bwyta arbenigol leol y GIG (yr UAB). Derbyniwyd yr atgyfeiriad, yn amodol ar gyllid, a gwnaed cais i Gomisiwn Iechyd Cymru (CIC) am hwn. Gwrthododd CIC ariannu'r derbyniad, yn bennaf ar y sail nad oedd Miss S erioed wedi cael ei hasesu gan y gwasanaethau yng Nghymru, ac oherwydd na sefydlwyd cynllun dilynol ar gyfer pan fyddai'n cael ei rhyddhau. Yna dewisodd Mrs S i Miss S gael ei derbyn i ganolfan anhwylderau bwyta breifat, lle bu iddi hi, a'i merch, ariannu gofal Miss S.

Cwynodd Mrs S, ar ran Miss S, y dylai'r GIG fod wedi ariannu gofal Miss S. Cwynai fod y teulu wedi cael ei orfodi i weithredu oherwydd bod cyflwr Miss S yn ddifrifol ac yn dirywio, ac oherwydd ei bod yn ymddangos nad oedd y cwestiwn, pa gorff i'r GIG oedd yn gyfrifol am y cyllid, yn annhebygol o gael ei ateb yn gyflym. Dywedodd ei fod yn gwbl amhosib i Miss S fod wedi teithio i Gymru i gael ei hasesu, ac ystyried ei chyflwr gwael. Dywedodd Miss S oherwydd hyn oll, y gorfodwyd hi a'i merch i ddefnyddio'u cynilion i dalu am driniaeth breifat.

Canfuom gamweinyddu neu fethiant gan y gwasanaeth i'r perwyl canlynol:

- Mabwysiadodd CIC ddull gweithredu cwbl anhyblyg i'r cais i ariannu gofal Miss S fel claf mewnol. Yn benodol bu i CIC:
 - fethu â rhoi ystyriaeth i'r holl ffactorau perthnasol (gan gynnwys nad oedd Miss S gartref pan gafodd ei tharo'n wael a bod ei hunig ffynonellau cymorth cymdeithasol y tu allan i Gymru);
 - methu â rhoi ystyriaeth i farn ddilys Ymgynghorydd yn Lloegr pan oedd yn rhesymol gwneud hynny;
 - mynnu bod cynllun rhyddhau neu ddilydol manwl wedi'i sefydlu pan nad oedd yn rhesymol gwneud hynny, yn yr amgylchiadau penodol; a
 - methu â datgan yn ddigonol ei amodau ar gyfer cyllid.
- Bu i'r Ymddiriedolaeth, yn afresymol, wrthod y cais i ysgwyddo'r cyfrifoldeb dros ofal Miss S yn Hydref 2006.
- Methodd yr YGS â darparu cyllid tymor byr ar gyfer triniaeth Miss S ac, o'r herwydd, rhoddwyd hi mewn perygl clinigol.

Daethom at y casgliad bod y camweinyddu a methiant y gwasanaeth fel y nodir uchod wedi achosi i Miss S a'i mam anghyfiawnder a chaledi: roedd yn amlwg yr achoswyd iddynt ofid sylweddol gan y methiant i ddatrys y problemau ariannu'n briodol ac yn fuan wrth i gyflwr Miss S ddirywio'n gyflym, a bu i'r ddwy ohonynt wario symiau sylweddol o arian i dalu am driniaeth breifat y dylai'r GIG fod wedi'i hariannu.

Argymhellom fod CIC yn ad-dalu i Mrs S a Miss S yr arian yr oeddent wedi'i dalu (oddeutu £31,000) am ofal Miss S, ynghyd â'r llog y byddent wedi'i gael pe byddai wedi aros yn eu cyfrifon. Gwnaethom hefyd argymhell bod y tri chorff yn talu i Miss S a Mrs S £250 yr un i gydnabod y gofid yr oeddent wedi'i achosi. Gwnaethom hefyd nifer o argymhellion gweithdrefnol y'u cyfeiriwyd at CIC.

Bu i'r ymchwiliad hefyd nodi nifer o bryderon cyffredinol am ba mor ddigonol yw'r ddarpariaeth i gleifion ag anhwylderau bwyta yn ardal Caerdydd a'r Fro, ac yng Nghymru yn gyffredinol. Argymhellom felly fod yr Ymddiriedolaeth yn cynnal adolygiad ar frys o'r ddarpariaeth ar gyfer cleifion ag anhwylderau bwyta yn ei hardal, mewn cydweithrediad â'r byrddau iechyd lleol perthnasol. Argymhellais hefyd fod Llywodraeth Cynulliad Cymru yn ystyried cynnal adolygiad Cymru gyfan o ba mor ddigonol yw'r ddarpariaeth ar gyfer trin anhwylderau bwyta yng Nghymru, o safbwynt cleifion allanol a chleifion mewnol.

Mae CIC, yr Ymddiriedolaeth, yr YGS a Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi cytuno i dderbyn ein hargymhellion.

Iechyd: Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200801427 a gyhoeddwyd Gorffennaf 2009)

Roedd Mr M wedi cwyno am driniaeth gardiaidd a dderbyniodd yn Ysbyty'r Tywysog Siarl yn 2006/2007.

Cyflwynodd Mr M sawl beirniadaeth o hen Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Morgannwg a oedd yn gyfrifol am yr ysbyty bryd hynny. Ymdriniwyd â'i gŵyn gan yr Ymddiriedolaeth a ddaeth wedyn - Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf. Daeth Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf i rym ym mis Ebrill 2008. Dywedodd Mr M nad oedd yr hen Ymddiriedolaeth wedi gofalu'n dda amdano ar ôl iddo gael ei dderbyn i ysbyty yn dilyn amheuaeth o drawiad ar y galon. Cyhuddodd yr hen Ymddiriedolaeth o'r canlynol:

- oedi, mewn modd anghyfiawn, wrth drefnu apwyntiad dilynol i weld arbenigwr y galon
- methu â'i gyfeirio i gael angiogram y nodwyd yn glir bod angen un arno yng nghanlyniadau'r profion
- canslo apwyntiad gydag arbenigwr a drefnwyd i adolygu ei achos
- cyflogi Ymgynghorydd Locwm am nifer o flynyddoedd heb iddo ennill y cymwysterau perthnasol i fod yn ymgynghorydd parhaol.

Yn sgil y methiannau hyn, dywedodd Mr M ei fod wedi gorfod aros fisoedd yn hwy nag a ddylai am lawdriniaeth ar y galon. Dywedodd fod hyn wedi achosi iddo fod mewn perygl o gael trawiad ar y galon gan beri straen mawr wrth iddo aros am ymateb meddygol priodol. O ganlyniad i'r safon wael o ofal a dderbyniodd, honnodd Mr M fod hyn wedi gwneud iddo fod ag ofn cael triniaeth gan y GIG.

Yn yr ymchwiliad, gwelwyd cofnodion meddygol a dogfennau cwynion, cynhaliwyd cyfweiliad â Mr M a'r Ymgynghorydd perthnasol, siaradwyd ag un o Gyfarwyddwyr allweddol yr Ymddiriedolaeth a cheisiwyd cyngor gan un o'm cyngorwyr proffesiynol.

Dyfarnais fod pob agwedd ar gŵyn Mr M wedi'u cyfiawnhau'n llwyr. Bwysicaf oll, canfûm ei fod yn wall clinigol difrifol ar ran yr Ymddiriedolaeth i beidio â chyfeirio Mr M am angiogram pan gafwyd cyfle i wneud hyn ar ddechrau 2007. Yn lle hynny, fe'i cyfeiriwyd i gael prawf nad oedd yn briodol i rywun â'i gyflwr ef. Digwyddodd y camgymeriad hwn yn rhannol oherwydd diffyg capasiti ar gyfer angiograffeg yn ardal yr hen Ymddiriedolaeth bryd hynny.

Gwnaethum nifer o argymhellion. Roedd y rhain yn cynnwys gwneud iawn i Mr M, ailedrych ar adolygiad o gleifion a gyfeiriwyd i gael yr un prawf â Mr M a chynnal adolygiad o'i threfniadau cardioleg. Roeddwn yn falch bod yr Ymddiriedolaeth wedi cytuno i weithredu'r argymhellion.

Iechyd: Ymddiriedolaeth GIG Pontypridd a Rhondda (nawr Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf) (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200700780 a gyhoeddwyd Mai 2009)

Cyfeiriwyd Mr H at Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Morgannwg ym mis Medi 2006 gan ei feddyg teulu oherwydd lwmp amheus yn ei wddf. Cafodd ei weld gan Lawfeddyg Ymgynghorol ac wedyn gan aelodau ei dîm. Cynhaliwyd ymchwiliadau dros y tri mis nesaf ac er bod y staff clinigol yn amau bod tiwmor malaen ar waelod ei dafod, ni chafwyd diagnosis ffurfiol o hynny hyd ddiwedd mis Rhagfyr 2006. Yn dilyn y diagnosis hwn, cynhaliwyd cyfarfod amlddisgyblaethol ym mis Ionawr 2007 a phenderfynwyd yn y cyfarfod hwnnw mai'r ffordd orau o drin y tiwmor fyddai drwy lawdriniaeth i dynnu hanner tafod Mr H (triniaeth o'r enw hemiglosectomi). Trefnwyd i gynnal y llawdriniaeth hon yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg, a reolwyd gan hen Ymddiriedolaeth GIG Pontypridd a Rhondda, ar 22 Ionawr 2007, er na chymerwyd dim sgan MRI ymlaen llaw i ganfod i ba raddau yr oedd y tiwmor wedi lledaenu. Yn y theatr cafodd Mr H anesthetig a rhoddwyd tiwb tracheostomi yn ei dracea (pibell wynt). Mae tiwb tracheostomi yn golygu tiwb a roddir yn y gwagle tracheaidd er mwyn galluogi'r claf i anadlu drwyddo os oes rhwystr yn y llwybr anadlu arferol. Ac yntau yn dal dan anesthetig, archwiliodd y llawfeddygon diwmor Mr H gydag endosgop a daethant i'r casgliad bod y tiwmor wedi tyfu'n fwy nag oeddent wedi'i ragweld yn wreiddiol. O'r herwydd, daethant i'r casgliad na ddylid bwrw ymlaen â'r hemiglosectomi. Serch hynny, cafodd y tiwb tracheostomi ei adael yn ei le.

Yn dilyn hynny eglurodd y llawfeddygon i Mr H a'i deulu bod y dewisiadau trin a oedd ar ôl yn golygu tynnu ei dafod i gyd a'i laryncs neu gyfuniad o radiotherapi a chemotherapi. Yn dilyn trafodaethau â staff, penderfynodd Mr H beidio â chael llawdriniaeth bellach a threfnwyd iddo gael ei drin mewn canolfan canser arbenigol (y Ganolfan). Wrth iddo ddisgwyl i gael ei drosglwyddo i'r Ganolfan, newidiodd llawfeddyg diwb Mr H. Fodd bynnag yn ystod y driniaeth hon, camosodwyd y tiwb newydd y tu allan i'r tracea ym meinwe'r gwddf. Yn fuan wedi newid y tiwb tracheostomi cymerwyd sgan CT o wddf a brest Mr H a oedd yn dangos bod y tiwb wedi'i roi yn y lle anghywir er bod y radiologydd wedi methu tynnu sylw at y camgymeriad hwn. Nid oedd aelodau eraill o staff yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg wedi sylwi bod y tiwb yn y man anghywir chwaith a phum niwrnod yn ddiweddarach cafodd Mr H ei drosglwyddo i'r Ganolfan am gemotherapi. Y diwrnod ar ôl iddo gael ei dderbyn, dechreuodd Mr H waedu yn aciwt o'i diwb tracheostomi. Trefnodd staff y Ganolfan i Mr H ddychwelyd ar unwaith i Ysbyty Brenhinol Morgannwg. Ar ôl iddo ddychwelyd gwelodd y staff y gwaedu sylweddol o'r tiwb tracheostomi ac aethpwyd â Mr H yn ôl i'r theatr i ailosod y tracheostomi. Canfu'r llawfeddyg a oedd yn ailosod y tracheostomi fod y tiwb tracheostomi gwreiddiol wedi cael ei roi mewn pibell ffug a llenwodd y clwyf a'i bwytho. Dychwelodd Mr H i'r ward ar y diwrnod canlynol gyda'r bwriad o ailddechrau radiotherapi. Bedwar diwrnod wedyn dechreuodd Mr H waedu'n drychinebus o leoliad y tracheostomi a bu farw er gwaethaf ymdrechion y staff i'w ddadebru. Dangosodd adroddiad y post mortem mai gwaedu o rydweli wrth waelod y bibell ffug a achosodd y farwolaeth.

Daeth f'ymchwiliad i'r casgliad bod yr ymchwiliadau gwreiddiol i gyflwr Mr H yn araf ac yn annigonol ac y dylid bod wedi adnabod natur y tiwmor yn gynharach. Roeddwn o'r farn petai hyn wedi digwydd, o bosibl y byddid wedi cael canlyniad mwy ffafriol i Mr H. Canfûm hefyd fod y llawdriniaeth wreiddiol

a gynigiwyd wedi cael ei wneud heb ddigon o wybodaeth ac na fyddai wedi bod angen gosod y tiwb tracheostomi. Canfûm hefyd er bod modd rhoi tiwbiau tracheostomi yn y man anghywir wrth eu newid, nid oedd yn rhesymol na sylwyd ar hyn wedi hynny. Canfûm hefyd fod staff Ysbyty Brenhinol Morgannwg wedi methu cymryd camau rhesymol i ymchwilio i'r rheswm am y gwaedu aciwt a ddioddefodd Mr H pan oedd yn y Ganolfan Canser. Roeddwn hefyd yn feirniadol o'r hyfforddiant a ddarparwyd i staff nyrsio ar ofal tracheostomi ac roedd o'r farn bod y gofal nyrsio a ddarparwyd i Mr H yng nghyswllt ei dracheostomi yn is na'r safon y byddai'n rhesymol ei ddisgwyl. Roeddwn hefyd yn feirniadol o'r diffyg protocolau a dogfennau priodol a oedd ar gael ar y ward yng nghyswllt gofal tracheostomi. Canfûm yn gyffredinol nad oedd y gofal a roddwyd i Mr H wedi bod yn rhesymol ac, mewn gwirionedd, bod gweithredoedd staff yr Ymddiriedolaeth wedi arwain yn uniongyrchol at farwolaeth gynnar Mr H. Cynhaliais y gŵyn a thynnodd sylw at y ffaith bod ei Aseswyr Proffesiynol yn cwestiynu a oedd hi'n briodol i'r Ymddiriedolaeth ddarparu gwasanaeth clust, trwyn a gwddf o'r fath i gleifion oni chaiff newidiadau sylweddol eu rhoi ar waith. Gwnaethum nifer o argymhellion a oedd yn cynnig newidiadau i arferion meddygol a nyrsio, hyfforddiant a gweithdrefnau triniaethau y dylai'r Ymddiriedolaeth eu cynnal os oedd am barhau i ddarparu gwasanaethau clust, trwyn a gwddf o'r fath yn y dyfodol. Roeddwn hefyd yn argymhell y dylai Prif Weithredwr a Chadeirydd Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf* ymddiheuro'n bersonol i Mr a Mrs T am y methiannau a nodwyd yn f'adroddiad.

* [Nodyn – ar 1 Ebrill 2008 daeth Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf yn gyfrifol am atebolrwydd a chyfrifoldebau hen Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Morgannwg a Phontypridd a Rhondda.]

Tai: Cyngor Sir Caerdydd (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200702358 a gyhoeddwyd Awst 2009)

Roedd Miss Brown yn un o denantiaid y Cyngor ac yn byw mewn bloc o fflatiau uchel. Roedd hi a'i phartner, Mr Davies, yn cwyno ei bod hi wedi dioddef yn sgil ymddygiad gwrthgymdeithasol gan gynnwys cerddoriaeth uchel ac ymddygiad bygythiol gan gymydog, a oedd hefyd yn un o denantiaid y Cyngor, am gyfnod o chwe blynedd. Dywedasant eu bod wedi cwyno wrth y Cyngor dro ar ôl tro a'u bod wedi llenwi dyddiaduron niwsans fel y gofynnwyd iddynt ei wneud er mwyn helpu'r Cyngor i roi sylw i'w cwynion. Dywedasant nad oedd y Cyngor wedi cyfathrebu â hwy'n ddigonol ac nad oedd y gwahanol adrannau a oedd yn gysylltiedig â'u cwyn, i bob golwg, yn cydweithio ychwaith. Roeddent hefyd wedi cwyno trwy eu AS a'u cynghorydd ond roedd y problemau wedi parhau. Dywedasant y byddai'r cymydog wedi bod ar denantiaeth ragarweiniol pan symudodd i mewn ac nad oeddent yn deall pam nad oedd wedi cael ei droi allan yn fuan ar ôl iddo ddechrau byw yno neu wedyn ar ôl i'r cwynion fynd yn fwy difrifol a phan gafodd euogfarn am droseddu.

Erbyn i mi gwblhau fy ymchwiliad, roedd y sawl a oedd yn achosi'r niwsans wedi cael ei drosglwyddo gan y Cyngor ym mis Hydref 2008, am resymau nad oeddent yn gysylltiedig â'r cwynion yn ei erbyn. Fodd bynnag, roedd yn dal i fyw yn agos at yr achwynwyr a dywedasant eu bod yn dal i fyw mewn ofn.

Roedd fy rhagflaenydd wedi cyhoeddi adroddiad cyhoeddus ar Gyngor Sir Caerdydd ym mis Ionawr 2007 ac yn yr adroddiad cyfiawnaodd y cwynion a gyflwynwyd gan Julie Morgan AS ar ran tri

phreswylydd. Roeddent hwy wedi cwyno eu bod wedi dioddef dan law rhywun a oedd wedi ymddwyn yn wrthgymdeithasol am flynyddoedd ac na roddwyd sylw i'r ymddygiad hwnnw. Canfûm fod y Cyngor wedi methu ag ystyried yr ystod lawn o atebion cyfreithiol sydd ar gael i ddelio â'r ymddygiad ac yn ei adroddiad gwnaeth amrywiol argymhellion ar gyfer gwella ymateb y Cyngor i ymddygiad gwrthgymdeithasol gan gynnwys gwella cyfathrebu mewnol a hyfforddiant i staff. Derbyniodd y Cyngor yr argymhellion gan roi cynllun gweithredu ar waith a gwblhawyd ym mis Mawrth 2007.

Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad i gŵyn Miss Brown, roeddwn yn pryderu bod rhagor o fethiannau wedi dod i'r amlwg o ran ymateb y Cyngor i ymddygiad gwrthgymdeithasol, gan gynnwys y ffaith nad yw'n gweithredu'n briodol i derfynu tenantiaethau rhagarweiniol anfoddhaol ac nad yw ei weithdrefnau na'i gamau gweithredu'n ystyried deddfwriaeth hawliau dynol yn briodol. Nodais hefyd fod y Cyngor, sbel ar ôl y cyfnod cydymffurfio yn yr adroddiad diwethaf, wedi parhau i fethu yn ei gyfrifoldebau i'r achwynwyr a'i fod yn benodol wedi methu ag ystyried yr ystod lawn o atebion cyfreithiol sydd ar gael iddo er mwyn amddiffyn ei denant a rhoi terfyn ar y niwsans.

Yn ei ymateb i'm hadroddiad drafft, dywedodd y Cyngor nad oedd yn derbyn pob un o'r methiannau a restrwyd na'i fod yn barod i dderbyn fy argymhellion yn llawn ychwaith.

Yn fy adroddiad, rwyf yn argymhell y dylai'r Cyngor drosglwyddo Miss Brown i lety arall addas, ymddiheuro am y methiannau a thalu £7,500 iddi i gydnabod yr anawsterau a gafodd. Rwyf hefyd yn argymhell y dylai adolygu ei weithdrefnau ar gyfer delio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol er mwyn ystyried hawliau dynol ac ystyriaethau digartrefedd ac y dylai roi rhagor o hyfforddiant i'w staff ar gyfer delio â chosbau am ymddygiad gwrthgymdeithasol gan gynnwys israddio tenantiaethau diogel a therfynu tenantiaethau rhagarweiniol. Rwyf hefyd yn argymhell y dylai gymryd camau i wella mwy ar ei gyfathrebu mewnol.

Rwy'n falch i ddweud bod y Cyngor wedi derbyn f'argymhellion ac yn gwneud gwelliannau sylweddol i'w wasanaethau i wella ar y methiannau systemig a ddaethpwyd o hyd iddynt.

Cynllunio: Parc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog a Chyngor Sir Powys (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200801193 a 200801194 a gyhoeddwyd Mawrth 2010)

Cwynodd Mr O, datblygwr eiddo, fod Cyngor Sir Powys yng Ngorffennaf 2008 wedi symud teulu o Sipsiwn i dir gerllaw ei dir ef ym Mharc Cenedlaethol Bannau Brycheiniog ac wedi ei ddatblygu heb ganiatâd cynllunio gan Awdurdod y Parc Cenedlaethol a heb drwydded ddatblygu gan Lywodraeth y Cynulliad. Dywedodd fod y datblygiad di-awdurdod wedi cael effaith andwyol ar ymdrechion ei gwmni i farchnata ei ddatblygiad ef. Roedd yn poeni na chymerwyd camau gorfodi gan yr Awdurdod a bod oedi wedi bod tan Ebrill 2009 cyn i gais cynllunio ôl-weithredol gan y Cyngor, a oedd wedi arwain at ganiatâd dros dro ar gyfer y safle, gael ei benderfynu gan yr Awdurdod. Teimlai fod gwybodaeth gan swyddogion cynllunio'r Awdurdod ynghylch y rhagolygon ar gyfer safle parhaol arall wedi dylanwadu'n annheg ar benderfyniad y pwyllgor cynllunio i gymeradwyo'r safle dros dro at ddefnydd y teulu yn y cyfamser.

Dywedodd y Cyngor bod angen iddo fod wedi symud y teulu ar frys o safle parciau lorïau yn Aberhonddu i'r tir a oedd gerllaw eiddo Mr O tra'n ceisio dod o hyd i a datblygu safle mwy parhaol iddynt. Er imi gydnabod bod angen symud y teulu o safle'r parc lorïau, penderfynais gadarnhau'r gŵyn

oherwydd teimlais fod gan y Cyngor ddigon o wybodaeth i baratoi cais cynllunio ar gyfer y safle dros dro cyn symud y teulu. Fel y digwyddodd, roedd cais ôl-weithredol wedi'i wneud ond ni chafodd ei ystyried na'i gymeradwyo am wyth mis arall oherwydd prinder staff yn yr Awdurdod. Roedd yr oedi hwn yn annerbyniol a theimlais y byddai wedi achosi ansicrwydd i Mr O a'i gwmni a oedd yn awyddus i ddatblygu a marchnata ei safle ei hun. Cytunodd y ddau gorff i dalu £250 yr un i Mr O i adlewyrchu'r trafferthion hynny.

Dros yr un cyfnod, roedd y Cyngor wedi dod o hyd i safle parhaol addas i'r teulu a oedd angen caniatâd cynllunio cyn ei ddatblygu. Roeddwn yn fodlon bod y wybodaeth yma wedi bod ar gael i bwyllgor cynllunio'r Awdurdod pan fu'n ystyried y cais am y safle dros dro. Penderfynais beidio â chadarnhau'r cwyn bod y pwyllgor wedi cael ei ddylanwadu'n annheg i feddwl y byddai'r safle arfaethedig yn bendant ar gael i'r teulu. Dysgais nes ymlaen fod caniatâd i ddatblygu'r safle arfaethedig wedi cael ei wrthod. Pwysais felly ar y Cyngor i fynd ati'n ddi-oed i ystyried mesurau a safleoedd addas eraill ar gyfer y teulu i osgoi gwneud defnydd tymor hir a pharhaus o'r safle dros dro.

Gwasanaethau Cymdeithasol: Cyngor Sir Powys (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200702004 a gyhoeddwyd ym mis Mai 2009)

Roedd yr achwynydd (a oedd yn delio â materion ariannol ei mam) yn cwyno ar ran ei mam na chafodd wybod nad oedd bondiau incwm yn cael eu hystyried fel cyfalaf mewn asesiad o adnoddau ariannol at ddibenion llety preswyl. Yn 2004, roedd gan fam yr achwynydd gyfalaf a oedd yn sylweddol uwch na'r terfyn uchaf lle bydd cleient fel arfer yn atebol i dalu cost lawn llety preswyl. Fodd bynnag, roedd y rhan fwyaf o'i chyfalaf ar ffurf bondiau incwm. Ni wnaeth y rheolwr gofal a gynhaliodd yr asesiad ofyn beth oedd natur y cyfalaf, na dweud wrth yr achwynydd y byddai unrhyw ffurfiau o gyfalaf yn cael eu diystyru. O ganlyniad, ni chafodd y ffurflenni asesu ariannol eu llenwi, ac ariannodd mam yr achwynydd ei gofal preswyl ei hun am gyfnod o tua 2 flynedd a 9 mis. Ym mis Gorffennaf 2007 dywedodd yr achwynydd wrth y rheolwr gofal am y tro cyntaf fod cyfalaf ei mam ar ffurf bondiau incwm; cynhaliodd y rheolwr gofal asesiad ariannol, a derbyniodd y Cyngor gyfrifoldeb am gost y llety preswyl ym mis Medi 2007. Petai ffurflenni'r asesiad ariannol wedi cael eu llenwi'n gywir yn y lle cyntaf, byddai'r Cyngor wedi cyfrannu at ariannu'r llety preswyl. Gwrthododd y Cyngor gais yr achwynydd i ôl-ddyddio'r cyllid ar gyfer y lleoliad.

Canfûm bod methiant y Cyngor i roi gwybod i'r achwynydd am y modd y caiff cyfalaf ei drin at ddibenion yr asesiad ariannol yn gyfystyr â chamweinyddu. Argymhellais y dylai'r Cyngor (i) ymddiheuro wrth yr achwynydd (ii) cynnal asesiad ôl-weithredol o fodd Mrs C ar gyfer y blynyddoedd dan sylw, ac wedi gwneud hynny, y dylai gyfrifo faint y dylai fod wedi'i gyfrannu at ei lleoliadau a (iii) talu i stad Mrs C y gwahaniaeth rhwng y swm hwn a'r swm a gyfrannodd y Cyngor i'r lleoliad rhwng mis Medi 2007 a mis Mawrth 2008. Argymhellais hefyd y dylai'r Cyngor adolygu'r wybodaeth y bydd yn ei darparu i gleientiaid mewn cysylltiad ag asesiadau ariannol i alluogi cleientiaid i wneud penderfyniad doeth ynghylch datgelu manylion eu materion ariannol.

Yn dilyn cyhoeddiad yr adroddiad (Achos rhif 200702004 – Cyngor Sir Powys) cynhyrchwyd y nodyn atodol hwn

Ym mis Mai eleni cyhoeddais adroddiad ar yr ymchwiliad uchod. Canfûm fod y Cyngor yn 2004 wedi methu ag esbonio i'r achwynydd y gallai rhai mathau o gyfalaf gael eu diystyru i ddibenion asesiad ariannol ar gyfer cymorth i dalu costau gofal preswyl. Daethum i'r casgliad bod hepgor hyn yn cyfrif fel camweinyddu ar ran y Cyngor. O ganlyniad gwrthododd mam yr achwynydd (Mrs C) asesiad ariannol a thalodd o'i phoced ei hun am ei gofal preswyl am gyfnod o oddeutu tair blynedd. Cysylltodd yr achwynydd â'r Cyngor eto yn 2007 oherwydd bod cynilion ei mam ar fin gostwng i lefel o dan y trothwy ar gyfer derbyn cymorth i dalu am y gofal. Cynhaliodd y Cyngor asesiad o fodd Mrs C a derbyniodd y dylai'r Cyngor dalu cost ei gofal.

Yr oedd cyfalaf Mrs C ar ffurf bondiau incwm yn bennaf a dywedodd y Cyngor wrth yr achwynydd yn 2007 y dylid bod wedi eu diystyru fel "cyfalaf". Dyma oedd sail penderfyniad y Cyngor i dalu costau gofal Mrs C. Fodd bynnag, gwrthododd y Cyngor gais gan yr achwynydd i ôl-ddyddio hawliad ei mam i dderbyn cymorth i 2004. Dyma a arweiniodd at ei chwyn i mi.

Ni chafwyd awgrym gan y Cyngor yn ystod yr ymchwiliad ei fod wedi camddehongli'r rheoliadau ac y dylai bondiau incwm fod wedi cael eu hystyried fel cyfalaf. Hefyd, derbyniodd y Cyngor yr argymhelliad yn fy adroddiad, gan gynnwys argymhelliad i gynnal asesiad ariannol ôl-weithredol o fodd Mrs C ac ar ôl gwneud hynny, i gyfrifo'r swm y dylai fod wedi'i gyfrannu at y lleoliad pe bai wedi cytuno i ôl-ddyddio'i hawliad ac i dalu i ystâd Mrs C y gwahaniaeth rhwng y swm hwn â'r swm yr oedd y Cyngor wedi'i dali tuag at y lleoliad.

Yn fuan ar ôl cyhoeddi'r adroddiad terfynol fe'm hysbyswyd gan y Cyngor ei fod wedi gwneud camgymeriad drwy ddiystyru'r bondiau yn ystod yr asesiad yn 2007 oherwydd nad oeddent yn fondiau "buddsoddiad" ac o ganlyniad nid oedd gan Mrs C hawl i dderbyn ei chostau gofal hyd nes bod ei chynilion (gan gynnwys y bondiau incwm) wedi gostwng o dan y trothwy a ragnodir. Yr oedd hyn yn golygu bod Mrs C wedi derbyn cymorth ar gam tuag at ei chostau gofal cyn bod ganddi hawl cyfreithiol i'w dderbyn.

Gofynnais am gyngor annibynnol ar statws bondiau incwm ac ar sail y cyngor a gafwyd derbyniais fod hyn yn gywir.

Cytunodd y Cyngor i beidio hawlio'n ôl y cyfraniad yr oedd wedi'i wneud ar gam tuag at gostau cartref preswyl Mrs C. Cytunodd i dalu swm o £500 i'w merch, yr achwynydd, i gydnabod yr wybodaeth anghywir a roddwyd iddi ac am y straen a achosodd hynny iddi. Yr oeddwn o'r farn bod hwn yn ymateb rhesymol o dan yr amgylchiadau. Yr oedd y datblygiadau a amlinellwyd uchod yn cadarnhau fy marn bod yr argymhellion eraill yn ei adroddiad yn parhau'n ddilys, sef:

"35. Dylai'r Cyngor hefyd adolygu'r wybodaeth sy'n ymwneud ag asesiadau ariannol y mae'n ei darparu i gleientiaid. Dylai ddarparu gwybodaeth ddigonol am y broses i ganiatáu'r client i benderfynu ar sail gwybodaeth a fyddai datgelu manylion llawn am eu materion ariannol er budd pennaf iddynt. Credaf nad yw'n rhesymol i dybio bod y client mewn sefyllfa i gael gwybodaeth ddigonol o ffynonellau eraill. Dylid darparu'r wybodaeth hon, un ai drwy gynnwys manylion ar y ffurflen asesiad ariannol, neu esboniad ar lafar gan swyddog cyllid wrth gwblhau, neu geisio cwblhau, y ffurflen, neu, yn well byth, drwy ddarparu taflen wybodaeth ar gyfer cleientiaid. Dylai'r wybodaeth a ddarperir o leiaf ddangos bod

rhai mathau o gyfalaf na fyddai o reidrwydd yn golygu bod y client dros y trothwy a fyddai'n golygu eu bod yn gorfod talu'n llawn am y gwasanaethau a ddarperir.

36. Yn olaf, dylai pob rheolwr gofal a swyddog cyllid dderbyn hyfforddiant llawn yn eu rhwymedigaeth i ddarparu'r wybodaeth i gleientiaid a amlinellwyd gennyf uchod."

Gwasanaethau Cymdeithasol: Cyngor Sir Caerfyrddin (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200600720 a 200700758 a gyhoeddwyd Medi 2009)

Cafodd Sally, menyw agored i niwed, ei cham-drin yn gorfforol mewn canolfan ddydd a redir gan y Cyngor ym mis Mehefin 2005 ("y gamdriniaeth gyntaf"). Yr oedd yr achwynydd, "Ms West", wedi rhoi gwybod am y gamdriniaeth ym mis Hydref 2005. Canfûm nad oedd Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor wedi delio'n briodol â'r honiad o gam-drin o dan ei gweithdrefnau ei hun. Cafodd Sally ei cham-drin yn gorfforol unwaith eto ym mis Gorffennaf 2006 ("yr ail gamdriniaeth"). Yr oedd yr Heddlu wedi ymchwilio i hyn. Tynnodd Ms West sylw at y gamdriniaeth gyntaf unwaith eto ac at fethiant y Cyngor i ymchwilio'n briodol i'r gamdriniaeth honno. Yr oedd yr Adran wedi cymryd rhai camau i ymchwilio i'r gamdriniaeth gyntaf ond canfûm fod yr ymchwiliad yn ddiffygiol.

Cwynodd Ms West i'r Cyngor ynghylch ei fethiant i gymryd camau priodol. Canfûm nad oedd y Cyngor wedi delio'n briodol â'i chwyn.

Nodais sawl enghraifft o gamweinyddu difrifol a methiant o ran gwasanaeth yn y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â chwynion Ms West a chamdriniaeth Sally. Canfûm dystiolaeth o fethiant treiddiol mewn rheoli yn y gwasanaeth Anableddau Dysgu ar y pryd, oedd yn cael ei nodweddu gan ddiffyg arweiniad ac atebolrwydd a chan fethiant i gydymffurfio â'r safonau gofynnol isaf hyd yn oed o ran arferion gorau yn y gwasanaeth, gan roi defnyddwyr y gwasanaeth a staff fel ei gilydd mewn perygl. Canfûm fod y camweinyddu a'r methiant o ran gwasanaeth wedi peri gofid sylweddol i Ms West am yr union reswm ei bod wedi dilyn canllawiau arferion gorau wrth roi gwybod am y cam-drin. Canfûm fod defnyddwyr y gwasanaeth hefyd wedi cael cam oherwydd eu bod wedi cael eu rhoi mewn perygl gan fethiant yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol, yn ogystal â'r staff oedd yn gorfod gweithio mewn amgylchedd o'r fath. Nodais fod y Cyngor wedi cymryd camau i ddelio â llawer o'r diffygion a nodwyd gennyf ers y digwyddiadau sydd wedi cael eu cofnodi yn yr adroddiad hwn.

Wedi hyn, cytunais gyda'r Cyngor y byddai Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) yn monitro'r newidiadau i'r gwasanaeth er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'm hargymhellion. Yn ychwanegol, tynnais sylw Cyngor Gofal Cymru at faterion professional posibl.

Gwasanaethau Cymdeithasol – Cyngor Sir Benfro (Adroddiad Budd Cyhoeddus 200800024 a gyhoeddwyd Mawrth 2010)

Cwynodd Mr W fod y Cyngor wedi oedi cyn ymateb i'w bryderon ynghylch lles ei fab A, pan oedd yng ngofal ei fam. Dywedodd Mr W fod A mewn perygl o gael niwed ac yn dioddef o esgeulustod a ddylai fod wedi derbyn sylw ynghynt. Roedd Mr W hefyd yn anhapus nad oedd y Cyngor wedi bod yn ei ddiweddarau'n gyson, er bod ganddo gyfrifoldeb rhiant.

Casglais er bod gweithwyr cymdeithasol yn ymwybodol o hanes teulu mam A, nad oedd asesiadau cynnar yn ateb yr angen i sicrhau bod mam A yn cydnabod y risg ac yn cadw ei phlant yn ddiogel. Ni ymchwiliwyd yn iawn i'r wybodaeth fod A yn cael ei adael ar ei ben ei hun gydag ail aelod o'r teulu agos, a oedd wedi'i gael yn euog o gam-drin plant. Pan wnaed ymholiadau ynghylch hyn fisoedd wedyn, arweiniodd at Gynhadledd Amddiffyn Plant.

Ar y cyfan, mae'r ymchwiliad wedi cadarnhau diffygion difrifol. Roedd y Cyngor yn llusgo'i draed ar gychwyn mesurau amddiffyn plant er gwaetha'r wybodaeth a dderbyniodd gan y gwasanaethau brys yn Rhagfyr 2005. O ganlyniad roedd oedi o 18 mis wedi bod cyn i A gael ei gofrestru fel plentyn mewn perygl a dylai'r Cyngor fod wedi gweithredu ynghynt i ddiogelu A a hybu ei les. Derbyniwyd gwybodaeth hefyd gan ysgol A – gan nyrs yr ysgol a'r Pennaeth – ond nid oedd unrhyw gofnod ysgrifenedig o ymateb y Cyngor. Gallais ond casglu na chafodd y pryderon hyn eu hystyried. Hefyd, nid oedd methiant y Cyngor i ymateb i gais y Pennaeth am gynhadledd amddiffyn plant, a wnaed ar ran nifer o staff proffesiynol pryderus, yn gydnaws ag ysbryd o weithio ar sail aml-asiantaethol.

Casglais fod A wedi dioddef o ganlyniad i oedi'r Cyngor cyn gweithredu. Roedd ei argymhellion yn cynnwys talu £5,000 i A a £500 i Mr W am adnabod y diffygion mewn sut yr ymdriniwyd â'i gwyn ac am ei amser a'i drafferth yn cyflwyno'r cwyn. Gofynnwyd i'r Cyngor hefyd ddarparu archwiliadau o achosion amddiffyn plant sy'n cael eu cyfeirio ato. Cefais fy sicrhau bod y Cyngor wedi cymryd camau i wella ar y methiannau a ddaethpwyd o hyd iddynt. Unwaith eto, byddaf yn gweithio gyda'r AGGCC i sicrhau bod f'argymhellion yn cael eu gweithredu'n effeithiol.

Atodiad B

Cwynion am gyrff cyhoeddus:

**Dadansoddiad ystadegol o ganlyniadau ymchwiliadau
i gwynion fesul corff cyhoeddus**

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	1	10	10		2		1	1	2	27
Pen-y-bont ar Ogwr	11	4	11	5	1			1	1	34
Caerffili	5	10	13	10	5		3	2	3	51
Caerdydd	5	23	20	12	4	1	9	1	2	77
Sir Gaerfyrddin	4	23	17	11	3	2	6	5	1	72
Conwy	5	6	4	1	2		1	1	2	22
Ceredigion	3	5	8	4	3		3	1	3	30
Sir Ddinbych	4	6	14	3	1		2	1	6	37
Sir y Fflint	4	10	6	6			5	1	2	34
Gwynedd	11	10	14	12	5		2	1		55
Ynys Môn	6	10	9	2	4		1	1	5	38
Merthyr Tudful	3	6	6	2			3			20
Sir Fynwy	2	3	11	1	2		1			20
Castell-nedd Port Talbot	7	15	14	5	1		3	1	3	49
Casnewydd	6	9	11	4	3					33
Sir Benfro	2	8	14	4	3	1	2	2	3	39
Powys	7	18	17	4	3	2	3		4	58
Rhondda Cynon Taf	10	14	15	4	4		5		1	53
Abertawe	5	7	8	12	2		2	2	2	40
Bro Morgannwg	7	8	12	4	3		3	2	2	41
Tor-faen	5	6	13	3	1				1	29
Wrecsam	2	8	4	7	5		1	1	1	29
CYFANSWM	115	219	251	116	57	6	56	24	44	888

AWDURDODAU LLEOL ERAILL

Awdurdod Lleol Arall	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Awdurdodau Parc Cenedlaethol										
Bannau Brycheiniog	2	1	1	2	1	1		1		9
Arfordir Sir Benfro	1	1	2							4
Eryri		2	2				1			5
Awdurdodau Heddlu										
Gwent			1							1
Paneli Apeliadau/Derbyn Ysgolion										
Panel Apeliadau Derbyn - Ysgol Gatholig yr Esgob Hedley							1			1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Gynradd Parkland								1		1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Gynradd Rhydypennau			1							1
Panel Derbyn Llywodraethwyr - Ysgol Uwchradd Gatholig yr Esgob Hedley							1			1
Panel Apeliadau Ysgol Gynradd Newton			1							1
CYFANSWM	3	4	8	2	1	1	3	2		24

CYNGHORAU CYMUNED

Cyngor Cymuned	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Argoed [Sir y Fflint]		1								1
Blaenhonddan	1									1
Aberhonddu				1						1
Clydach			1							1
Corris			1							1
Cydweli							1			1
Langstone								1		1
Llanidloes					1					1
Llantrisant			1							1
Llanilltud Fawr			1							1
Mwynglawdd		1								1
Trefynwy			1							1
Neyland									1	1
Onllwyn		1								1
Doc Penfro		1								1
Pont-y-clun			1							1
Pont-y-pŵl		1								1
Porthcawl			1							1
Rhosllannerchrugog							1			1
Ffynnon Taf			1							1
Talylychau				1						1
Tyndym									2	2
CYFANSWM	1	5	8	2	1		2	1	3	23

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTRDIG

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Cymdeithas Tai Bro Myrddin							1			1
Tai Cymunedol Bron Afon Cyf	1	3	4	2	1				2	13
Cymdeithas Tai Cadwyn Cyf									1	1
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd Cyf		1	1	1	1					4
Gofal a Thrwsio Rhondda Cynon Taf Cyf	1									1
Cartrefi Conwy		1								1
Gofal a Thrwsio Ceredigion		1								1
Charter Housing Association (1973) Cyf		2	3		1					6
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn Cyf		1	1		1		1			4
Coastal Housing Group Cyf	1	1		1	2					5
Cymdeithas Tai Cantref		2		1	1					4
Cymdeithas Tai Clwyd Cyf			1							1
Cymdeithas Tai Eryri				2			1			3
Family Housing Association (Wales) Cyf		2	3					1		6
Cymdeithas Tai Dewi Cyntaf Cyf								1		1
Gr ŵp Gwalia Cyf		2			1			1		4
Gwalia (Rest Bay Co-Ownership Equity Sharing) Housing Association								1		1
Cymdeithas Gofal Hafod		1		1						2
Hafod Housing Association Cyf		1	1	1						3
Linc-Cymru Housing Association		1					1			2
Melin Homes Cyf		1		1	1		1			4
Merthyr Tydfil Housing Association Cyf				1	1					2
Merthyr Valleys Homes		2	1	1						4
Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru Cyf				1						1
Monmouthshire Housing Association		2								2
Newport City Homes	1	3		1	1					6

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTREDIG (parhad)

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Newydd Housing Association (1974) Cyf		2	2	1						5
Tai Gogledd Cymru			1				1			2
Pembrokehire Housing Association Cyf			1							1
Cartrefi RCT Cyf	1	3		1			1			6
Cymdeithas Tai Rhondda Cyf					1					1
Seren Group Cyf			1							1
Taff Housing Association				2					1	3
United Welsh Housing Association		2	1	3					1	7
Valleys to Coast Housing Cyf	1		1	1		1				4
Cymdeithas Tai Wales and West Cyf	1	3	3	3					2	12
CYFANSWM	7	37	25	25	13		7	4	7	125

YMDDIRIEDOLAETHAU GIG A BYRDDAU IECHYD LLEOL

Cafwyd ad-drefnu helaeth yn y GIG yng Nghymru yn 2009. Oherwydd hynny, mae'r manylion isod yn adlewyrchu cwynion a gafwyd mewn cysylltiad â'r Byrddau Iechyd Lleol a'r Ymddiriedolaethau GIG a oedd yn bod cyn 1 Hydref 2009. Mae cwynion a gafodd fy swyddfa ar neu ar ôl 1 Hydref 2009 wedi'u cofnodi yn erbyn y cyrff newydd, er bod rhai o'r cwynion hyn yn ymwneud â chyrff iechyd blaenorol yr oedd y cyrff hyn wedi ymgymryd â chyfrifoldebau a rhwymedigaethau ar eu hól.

Byrddau Iechyd Lleol (cyn Hydref 2009)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Ynys Môn						1	1			2
Pen-y-bont ar Ogwr			1					1		2
Caerffili				1			1			2
Caerdydd	1		3		2					6
Caerfyrddin		1	1			1	1			4
Dinbych	1									1
Sir y Fflint				1						1
Gwynedd		1					4			5
Sir Fynwy				1			1			2
Castell-nedd Port Talbot							1			1
Casnewydd				1						1
Sir Benfro			1					1		2
Powys	1		1	5			2			9
Rhondda Cynon Taf		1	1							2
Abertawe		1		1						2
CYFANSWM	3	4	8	10	2	2	11	2		42

YMDDIRIEDOLAETHAU GIG

Ymddiriedolaethau GIG (cyn Hydref 2009)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Prifysgol GIG Abertawe Bro Morgannwg		11	2	3	3		3			22
Bro Morgannwg							1			1
Caerdydd a'r Fro	1	4	3	8		1	11	3	2	33
Sir Gaerfyrddin							3			3
Siroedd Conwy a Dinbych							1	1		2
Cwm Taf	1	3	1	1		2	3	2	1	14
Gofal Iechyd Gwent	1	6	3	3			11	4		28
Hywel Dda	1	3	2	1			3	1		11
Gogledd Ddwyrain Cymru							1			1
Gogledd Cymru		3	2	3	1		2		1	12
Gogledd Orllewin Cymru	1	2	2	2				1	2	10
Sir Benfro a Derwen								1		1
Gofal Sylfaenol Addysgu Plymouth*						1				1
Pontypridd a Rhondda						1				1
Abertawe							1			1
CYFANSWM	5	32	15	21	4	5	40	13	6	141

*Gweler tudalen 17 yn yr adroddiad hwn – Ymchwiliadau ar y cyd

BYRDDAU IECHYD LLEOL

Byrddau Iechyd Lleol (1 Hydref ac wedyn)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	1	13			3		1		1	19
Aneurin Bevan	1	8	1				2	1		13
Prifysgol Betsi Cadwaladr	1	3	2							6
Prifysgol Caerdydd a'r Fro	1	6	1						1	9
Cwm Taf		1	1							2
Hywel Dda		3	3	1	2					9
Bwrdd Addysgu Iechyd Lleol Powys		2	2							4
CYFANSWM	4	36	10	1	5		3	1	2	62

Mae'r cyrff canlynol yn dal i fod â'r teitl 'Ymddiriedolaeth GIG' ac ni wahaniaethwyd rhwng cwynion a gafwyd cyn ac ar ôl 1 Hydref 2009

Ymddiriedolaeth GIG	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Felindre				1	1			1		3
Gwasanaethau Ambiwilians Cymru			1	3	2					6
CYFANSWM			1	4	3			1		9

CYFANSWM YR HOLL GWYNIION YN ERBYN BILLAU/YMDDIRIED- OLAETHAU GIG	12	72	34	36	14	7	54	17	8	254
--	----	----	----	----	----	---	----	----	---	-----

CYRFF IECHYD ERAILL

Cyrff Iechyd Eraill	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Meddygon teulu	3	13	9	2	1		6	4	3	41
Deintyddion		2	1	2			2	1		8
Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned Cymru							1			1
CYFANSWM	3	15	10	4	1		9	5	3	50

DARPARWYR IECHYD ANNIBYNNOL

Darparwr Iechyd Annibynnol	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Gwasanaeth Cyngor ar Feichiogrwydd Prydain							1			1
Ysbyty Spire Caerdydd							1			1
CYFANSWM							2			2

LLYWODRAETH CYNULLIAD CYMRU A CHYRFF A NODDIR GAN LYWODRAETH Y CYNULLIAD

Llywodraeth Cynulliad Cymru a Chyrff a Noddir gan Lywodraeth y Cynulliad	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Corff a Noddir gan Lywodraeth y Cynulliad										
Cyngor Celfyddydau Cymru							1			1
Cyngor Gofal Cymru			1							1
Cyngor Cefn Gwlad Cymru			1							1
AGGCC					1					1
Asiantaeth yr Amgylchedd	2		5		1					8
Comisiynwyr Coedwigaeth (ar gyfer materion sy'n ymwneud â Chymru)			1							1
Llywodraeth Cynulliad Cymru										
CAFCASS Cymru	3	4							1	8
Comisiwn Iechyd Cymru			2					1		3
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru									1	1
Ysgrifenyddiaeth Adolygiadau Annibynnol			4	1			1			6
Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru			1							1
Arolygiaeth Gynllunio	1	1	4							6
Llywodraeth Cynulliad Cymru	6	5	14	1	1		1			28
Llywodraeth Cynulliad Cymru (Comisiwn Iechyd Cymru)						1				1
CYFANSWM	12	10	33	2	3	1	3	1	2	67

CYRFF ERAILL

Eraill	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Corff y tu allan i'r awdurdodaeth	4									4
ESTYN			1							1
Gwasanaeth Tribiwnlys Prisio Cymru	1		1							2
Tribiwnlys Prisio Gorllewin Cymru	1	1								2
CYFANSWM	6	1	2							9

Atodiad C

**Cwynion cod ymddygiad:
Dadansoddiad ystadegol o ganlyniadau fesul awdurdod lleol**

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Penderfynu Peidio ag Ymchwilio	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	2	1						3
Pen-y-bont ar Ogwr	7							7
Caerffili	3							3
Caerdydd	9			1		1	4	15
Caerfyrddin	2			1			1	4
Conwy	8				1			9
Ceredigion	2					3		5
Sir y Fflint	4					1		5
Gwynedd	1							1
Ynys Môn	11	9	1			3	2	26
Merthyr Tudful	5						1	6
Sir Fynwy	2			1				3
Castell-nedd Port Talbot	2							2
Sir Benfro	1			1				2
Powys	6		1	1			1	9
Rhondda Cynon Taf	3	1				1		5
Abertawe	9	4	2		3	2		20
Bro Morgannwg	1							1
Tor-faen	21			10	2			33
Wrecsam	1		1					2
CYFANSWM	100	15	5	15	6	11	9	161

CYNGHORAU TREF/CYMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	Penderfynu Peidio ag Ymchwilio	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Y Barri	2						1	3
Bugeildy				3				3
Blaenafon	1							1
Blaenhonddan	2							2
Borth	8		1					9
Brymbo	2							2
Bwcle	2							2
Aberteifi	2							2
Cas-gwent	2							2
Clydach	1							1
Coed-ffranc	3							3
Coed-poeth	1							1
Conwy	3					2		5
Cwm Gwaun					1			1
Cwmllynfell					1			1
Dyffryn Clydach	1							1
Tref y Fflint	3							3
Gorseinon	3							3
Cegidfa							1	1
Gwernymynydd	1							1
Henfynyw						1		1
Cydweli	2							2
Llanarmon yn Iâl	2				1			3
Llandegla	2							2
Llandinam	2							2

CYNGHORAU TREF/CYMUNED (parhad)

Cyngor Tref/Cymuned	Penderfynu Peidio ag Ymchwilio	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Llanelli	2						2	4
Llangatwg	1							1
Llangynwyd Isaf	5							5
Llantrisant	1							1
Maenclochog	1							1
Maesteg	1							1
Maenorbŷr	11			3	2			16
Trefynwy	5							5
Mostyn	1							1
Y Mwmbwls				1				1
Castellnewydd Uchaf	1							1
Pentref Llaneirwg	4							4
Onllwyn	1							1
Pont-y-clun	9							9
Resolfen	1							1
Saltney	1							1
Llanelwy	1							1
Saint-y-brid	5			2				7
Ffynnon Taf a Nantgarw	1							1
Dinbych-y-pysgod	1							1
Tyndyrn	5							5
Tywyn a Bae Cînnel	6			2	1		3	12
Tredegar	1							1
Ystradgynlais	3							3
CYFANSWM	113		1	11	6	3	7	141

AWDURDODAU HEDDLU

Awdurdod Heddlu	Penderfynu Peidio ag Ymchwilio	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
De Cymru	1							1
CYFANSWM	1							1



Atodiad D

**Dyfyniad o'r Cynllun Strategol 2009/10 hyd 2011/12
Gweledigaeth, Gwerthoedd, Dibenion a Nodau Strategol**

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

Nodau strategol

Nod Strategol 1: Codi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth i alluogi pobl i ddeall yr hyn yr ydym yn ei wneud, a bod pawb sydd ei angen yn gallu cael gafael arno a'i ddefnyddio.

Nod Strategol 2: Bod â phrosesau o safon uchel ar waith i ddelio â chwynion, sy'n ystyried ac yn penderfynu ar gwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac sy'n cyfleu penderfyniadau'n eglur.

Nod Strategol 3: Gweithio â chyrff cyhoeddus yng Nghymru i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus gwell yn cael eu darparu o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.

Nod Strategol 4: dangos bod ein hadnoddau'n cael eu defnyddio'n effeithlon ac effeithiol.

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

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwe: www.ombudsman-wales.org.uk

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