



ANSAWDD A PHERFFORMIAD

Adroddiad Blynyddol 2010/11

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 Yr effaith ehangach

6 Llywodraethu

7 Gweithgareddau eraill

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

1. Rhagymadrodd



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

Wedi dwy flynedd o'r cynllun strategol tair blynedd presennol, rwyf wedi fy nghalonogi'n fawr gan y cynnydd yr ydym wedi'i wneud. Bellach rydym yn dechrau cael budd o'r newidiadau y dechreusom eu cyflwyno ddwy flynedd yn ôl ac erbyn hyn rydym yn delio â'n gwaith achosion yn fwy cyflym. Rwyf yn falch dros ben i ni allu lleihau'n sylweddol yr ôl-groniad o achosion a achoswyd gan y cynnydd sydyn yn y galw ac, yn benodol, gan y nifer uchel o adroddiadau ar ymchwiliadau a gyhoeddusom yn ystod y flwyddyn hon.

Serch hynny, er bod ein prosesau ar gyfer trafod cwynion yn fwy hwylus, nid ydym wedi colli golwg ar bwysigrwydd ansawdd. Rydym wedi bod yn awyddus i ganfod cwynion sy'n addas i'w datrys heb fod angen ymgymryd ag ymchwiliad llawn ac mae enghreifftiau o achosion o'r fath yn yr adroddiad hwn. Fodd bynnag, rydym hefyd wedi bod yn benderfynol o sicrhau bod yr achosion mwy cymhleth – sy'n ymwneud ym mron pob achos â materion iechyd neu ofal cymdeithasol – yn dod yn destun ymchwiliadau manwl a thrylwyr fel y dylent.

Mae nifer y cwynion am awdurdodau lleol wedi aros yn weddol gyson yn ystod y ddwy flynedd diwethaf. Fodd bynnag, mae cwynion iechyd ar gynnydd o hyd (10% yn uwch na'r flwyddyn ddiwethaf) ac maent bellach yn cyfrif am chwarter y cwynion a gaf am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Rwyf yn disgwyl y bydd y cynnydd hwn yn parhau ar ôl diddymu cam yr adolygiad annibynnol yn y weithdrefn cwynion iechyd o ganlyniad i'r Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG. Er hynny, i'r un graddau, rwyf yn gobeithio y caiff y cynnydd ei leddfu o ganlyniad i ymrwymiad gan Fyrddau Iechyd i unioni pethau ar y lefel leol yn unol â'r trefniadau newydd ar gyfer gwneud iawn, fel na fydd yn rhaid cyfeirio cwynion ataf fi.

Yn y rhagymadrodd i'm hadroddiad y flwyddyn ddiwethaf, cyfeiriais at y cynnydd sylweddol yn y cwynion am ymddygiad aelodau o awdurdodau lleol a'm gobaith y byddai cynghorwyr yn derbyn y cyngor a'r cyfarwyddyd yn y Canllawiau y byddwn yn eu cyhoeddi yn Ebrill 2010. Felly roedd yn braf gweld gostyngiad sylweddol (21% yn is) yn nifer y cwynion newydd a gafwyd eleni.

Mae dau faes lle y credaf fod anghysonderau mewn cysylltiad â'm hawdurdodaeth. Rwyf wedi bod yn cael nifer cynyddol o ymholiadau gan breswylwyr mewn cartrefi gofal (neu aelodau o'u teulu) sy'n dymuno dod â chŵyn ataf ond sy'n methu â gwneud hynny am eu bod yn talu am eu gofal eu hunain. Rwyf yn credu bod y cynnydd hwn yn ganlyniad i'r cyhoeddusrwydd ynghylch y newidiadau a gyflwynwyd yn ddiweddar yn Lloegr mewn cysylltiad â'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol. Ar hyn o bryd yng Nghymru, mae preswyllydd mewn cartref gofal y telir am ei ofal gan y wladwriaeth yn gallu

dod â chŵyn ataf am ei ofal, ond nid preswlydd sy'n talu am ei arhosiad ei hun yn y cartref gofal. Mae'n ymddangos yn anghyfiawn i mi nad yw preswylwyr yn yr un cartref gofal sy'n derbyn yr un gwasanaethau'n meddu ar yr un hawliau mewn cysylltiad â cheisio iawn pan yw pethau wedi mynd o chwith.

Yr anghysondeb arall, mewn maes sydd wedi cael sylw mawr gan y cyfryngau ar ôl adroddiad a gyhoeddais ym Mawrth 2011, yw nad oes gennyf unrhyw awdurdodaeth i ymchwilio i gwynion ynghylch hosbisau. Er bod ysbytai preifat o'r fath yn elusennau cofrestredig, maent yn derbyn arian cyhoeddus. Ar hyn o bryd, nid oes unman y gall defnyddwyr gwasanaethau fynd â chŵyn iddo y tu allan i'r hosbis ei hun. Mae'n ymddangos yn gwbl briodol i mi y dylai pobl sy'n derbyn gwasanaethau ganddynt gael troi at gorff annibynnol i gael ystyriaeth i'w cwyn.

Felly edrychaf ymlaen at drafod y ddau fater hyn â'r Llywodraeth Cymru newydd yn y flwyddyn i ddod.

Yn olaf, hoffwn dalu teyrnged i'm staff. Maent yn dîm medrus ac effeithiol dros ben. Gosodais darged uchelgeisiol iawn wrth gyhoeddi ymrwymiad na fyddai gennym unrhyw achosion a oedd yn agored ers mwy na 12 mis erbyn 31 Mawrth 2011. Roedd cyrraedd y targed hwn yn galw am ymdrech gan y tîm i gyd a dylent fod yn falch iawn o'r hyn y maent wedi'i gyflawni. Ar ôl cyrraedd y sefyllfa hon, rwyf yn fodlon ein bod bellach mewn lle da i ddelio â'r cynnydd disgwyliedig yn nifer y cwynion, o ganlyniad i weithredu'r Mesur Gwneud iawn am Gamweddau'r GIG o 1 Ebrill 2011 ac i'r pwysau y mae gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru'n eu hwynebu oherwydd y cyfyngiadau ariannol a fydd arnynt mewn blynyddoedd i ddod. Mae hyn oll wedi'i gyflawni wrth baratoi hefyd ar gyfer cyflwyno gwasanaeth cyfeirio newydd Cwynion Cymru, datblygu fersiwn newydd o'n system trafod achosion a gwefannau newydd, yn ogystal â chyflwyno gweithgareddau newydd fel Coflyfr a Llythyrau Blynyddol yr Ombwdsmon.



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.

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 deg 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 hwn yn cynyddu eto nawr bod y Tîm Cyngor ar Gwynion wedi'i sefydlu (mwy o wybodaeth ar dudalen 15).

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 gyrff 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 prif ffigurau

- Cawsom 1,127 o ymholiadau, **49% yn fwy** nag yn 2009/10
- Cawsom 1,425 o gwynion newydd, **3% yn fwy** nag yn 2009/10
- Cawsom 120 o atebion sydyn/setliadau gwirfoddol, **33% yn fwy** nag yn 2009/10
- Cyhoeddassom 315 o adroddiadau ar ymchwiliadau, **54% yn fwy** nag yn 2009/10
- Caeasom 1,634 o achosion, **13% yn fwy** nag yn 2009/10
- Nifer yr achosion mewn llaw ar 31 Mawrth 2011 oedd 295, **48% yn llai** nag yn 2009/10.
- Nid oedd unrhyw ymchwiliadau a oedd wedi'u hagor ers mwy na 12 mis ar 31 Mawrth 2011

Y llwyth achosion – y sefyllfa gyffredinol

Nodais yn adroddiad y flwyddyn ddiwethaf fod nifer y cwynion am gamweinyddu neu fethiant gwasanaethau wedi gostwng am y tro cyntaf ers creu swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Fodd bynnag, yn y flwyddyn a aeth heibio mae nifer y cwynion wedi cynyddu eto. Fel y mae'r ffigurau yn y tabl isod yn dangos, mae lefel gyffredinol y cwynion am gyrrff cyhoeddus yn 3% yn uwch nag ar gyfer 2009/10.

	Cyfanswm y Cwynion
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 a gariwyd drosodd o 2009/10	563
Achosion wedi'u hailagor yn 2010/11	6*
Achosion newydd 2010/11	1,425
Cyfanswm y cwynion 2010/11	1,994
Achosion i'w cario ymlaen i 2011/12	295

* 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.

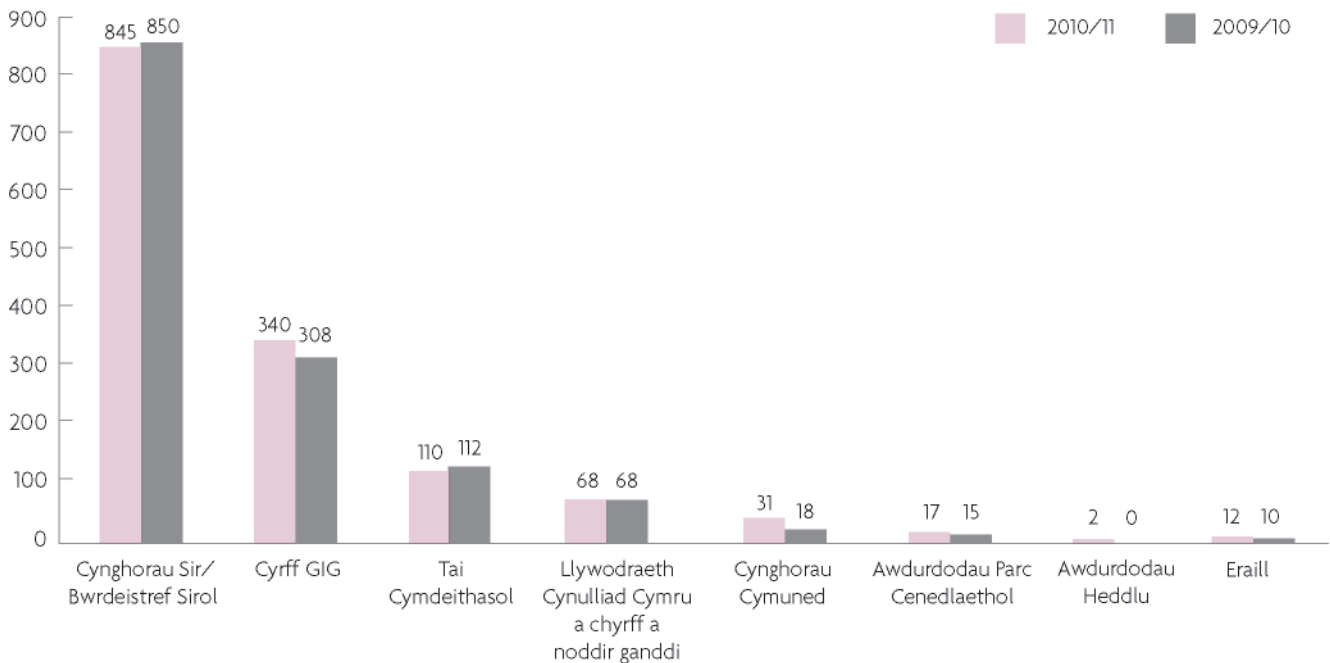
Yn ogystal â hyn, deliodd y swyddfa â 1,127 o ymholiadau yn ystod 2010/11, o'i gymharu â 754 y flwyddyn ddiwethaf.

Efallai y bydd y rheini sy'n ymddiddori yn fy Adroddiadau Blynyddol yn cofio i mi fynegi pryder yn y ddwy flynedd diwethaf am effaith y cynnydd yn nifer yr achosion o flwyddyn i flwyddyn ar nifer yr achosion a oedd yn cael eu cario ymlaen o'r naill flwyddyn i'r llall. Rwyf yn falch iawn, felly, ein bod wedi llwyddo i dorri'r nifer hwn o hanner bron, o 563 ar ddiwedd 2009/10 i 295 ar ddiwedd 2010/11.

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. Fodd bynnag, ar nodyn cadarnhaol ac yn enwedig o ystyried y pwysau ariannol sydd ar awdurdodau, braf yw nodi bod lefel y cwynion am gynghorau sir wedi aros yn gyson (845 o gwynion yn 2010/11 o'i gymharu ag 850 yn y flwyddyn flaenorol). Gellir dweud yr un peth hefyd am y sefyllfa o ran landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (110 o'i gymharu â 112 yn 2009/10) a hefyd am sectorau eraill, gan gynnwys cynghorau cymuned a Llywodraeth Cynulliad Cymru. Yr eithriad i'r duedd hon yw'r GIG (340 o'i gymharu â 308 yn 2009/10).

Cwynion yn ôl sectorau cyrff cyhoeddus

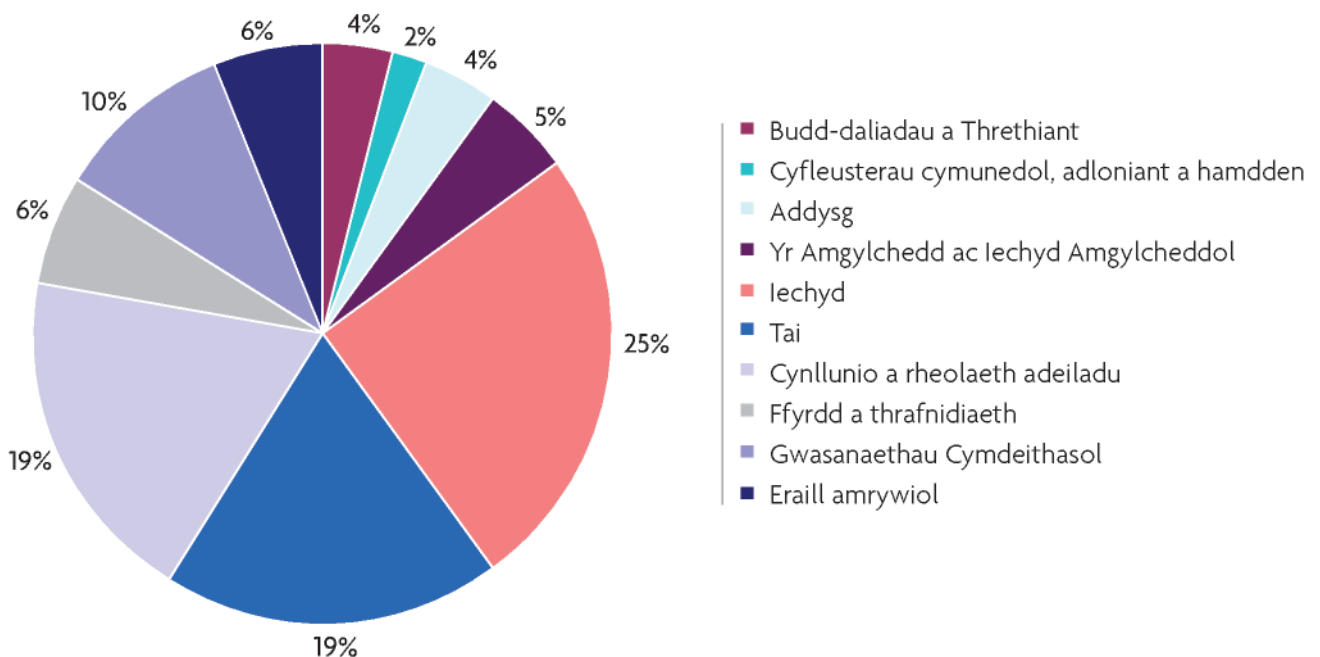


Cwynion am gyrrff cyhoeddus yn ôl testun

Ceir cadarnhad o'r duedd o ran cwynion iechyd wrth ystyried cwynion yn ôl eu testun. Yn y pedair blynedd diwethaf, cwynion iechyd oedd y mathau mwyaf niferus o gŵyn a gafwyd. Yn wir, bu cynnydd o 70% yn nifer y cwynion o'r fath ers creu swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn Ebrill 2006. Fel y ma'r siart isod yn dangos, cwynion iechyd oedd 25% o'r llwyth achosion y flwyddyn ddiwethaf (o'i gymharu â 23% yn 2009/10). Tai a Chynllunio yw'r meysydd mwyaf ar ôl hynny ar gyfer cwynion, gan fod y naill a'r llall yn cyfrif am 19% o'r cwynion a gafwyd.

Mae'n destun pryder fod nifer y cwynion ynghylch cyrrff y GIG a materion iechyd yn dal i godi. Gan fod y Mesur Gwneud lawn am Gamweddau'r GIG yn cael ei gyflwyno yn Ebrill 2011, rwyf yn gobeithio y bydd y cyrrff GIG hwythau'n fwy effeithiol wrth drafod y pryderon a'r cwynion a gyflwynir iddynt gan ddefnyddwyr gwasanaethau. Fodd bynnag, mae'r Mesur hefyd yn diddymu proses yr Adolygiad Annibynnol, gan ganiatáu i'r holl achwynwyr hynny sy'n dal yn anfodlon ar ddiwedd proses y GIG ddod yn uniongyrchol i'm swyddfa i er mwyn cael ystyriaeth annibynnol i achos eu cwyn. Felly rwyf yn disgwyl y bydd nifer y cwynion iechyd a gaiff fy swyddfa'n dal i godi.

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 sefyllfa'r flwyddyn flaenorol yn y tabl isod. Cyfeiriais yn fy adroddiad y llynedd at y ffaith ein bod wedi cyflwyno newidiadau gyda'r bwriad o fod mewn lle gwell i ymdopi â maint y gwaith achosion y mae'r swyddfa'n ei gael. Roeddwn yn falch o nodi ein bod wedi sicrhau cynnydd yn nifer yr achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn a aeth heibio o'i gymharu â 2009/10.

Rwyf yn falch iawn o allu rhoi gwybod eleni ein bod wedi gwella'n fwy byth ar hyn gan fod lefel yr achosion a gaewyd yn ystod 2010/11 yn uwch o lawer nag yn y flwyddyn flaenorol (13% yn fwy). Yn rhyfeddol, fodd bynnag, cyhoeddassom 315 o adroddiadau ar ymchwiliadau mewn cyferbyniad â 205 y flwyddyn ddiwethaf (cynnydd o 54%).

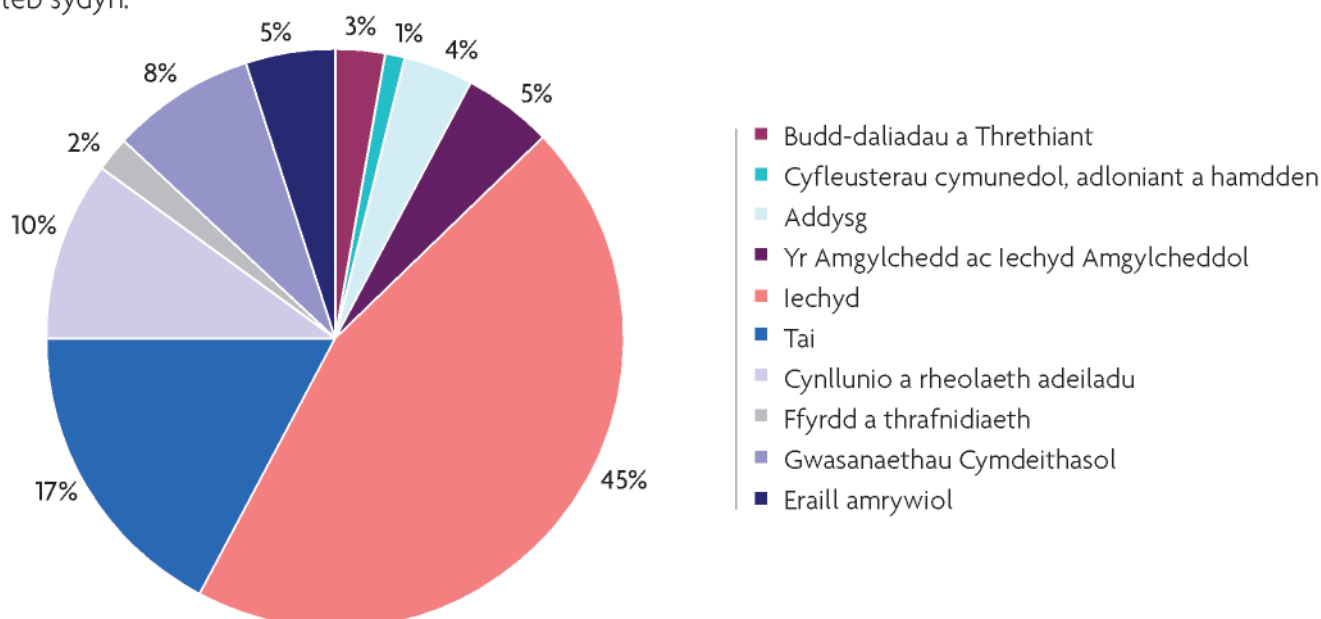
Roedd nifer y cwynion a gafodd eu datrys drwy 'ateb sydyn' neu eu cadarnhau ar ôl ymchwilio iddynt yn uwch (cyfanswm o 331 o'i gymharu â 241 yn 2009/10). O'r 331 o achosion hynny, mae'n drawiadol bod cwynion iechedd yn cyfrif am 149 o'r canlyniadau hyn (gweler y siart isod).

(Mae dadansoddiad yn ôl awdurdodau a restrwyd o ganlyniadau cwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2010/11 yn Atodiad B.)

Cwyn am Gorff Cyhoeddus	2010/11	2009/10
Penderfynu peidio ag ymchwilio	1,113	893
Tynnu'n ôl y gŵyn	48	67
Cwyn wedi'i setlo'n wirfoddol (yn cynnwys 'ateb sydyn')	120	90
Terfynu'r ymchwiliad	38	187
Ymchwilio: cwyn heb ei chadarnhau	104	54
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	198	136
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol – adroddiad budd cyhoeddus	13	15
Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion	1,634	1,442

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

Fel y mae'r siart isod yn dangos, mewn achosion lle y cafwyd rhyw fath o iawn, roedd 45% o'r rhain yn ymwneud ag iechedd ac, o'r achosion iechedd hynny, cafodd bron un rhan o dair ohonynt eu datrys drwy ateb sydyn.



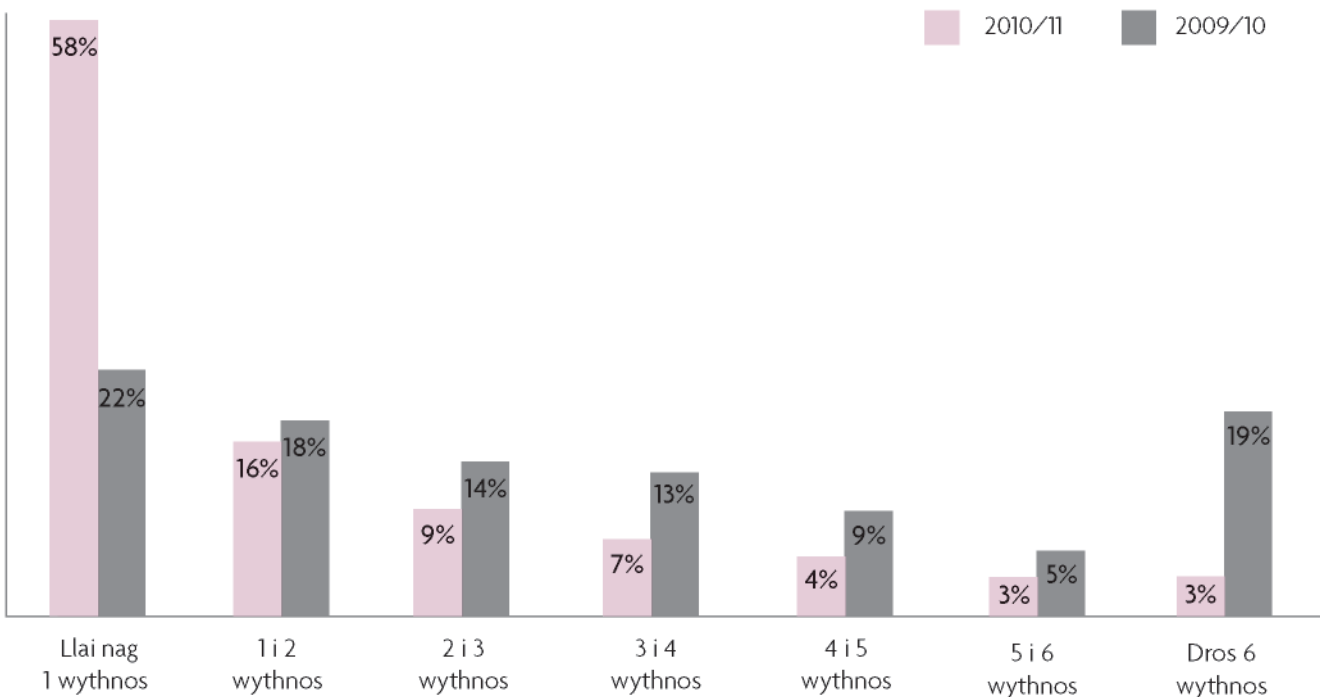
Cyfnodau penderfynu

Mae dwy siart isod sy'n dangos ein perfformiad ar y targedau ar gyfer cyfnodau penderfynu a bennwyd gennym. Ein nod yw dweud wrth achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn yn trafod eu cwyn. Mae'r perfformiad ar y targed hwn wedi gwella'n sylweddol yn ystod 2010/11, gan ein bod yn ei gyrraedd yn achos 90% o achwynwyr o'i gymharu â 67% yn 2009/10.

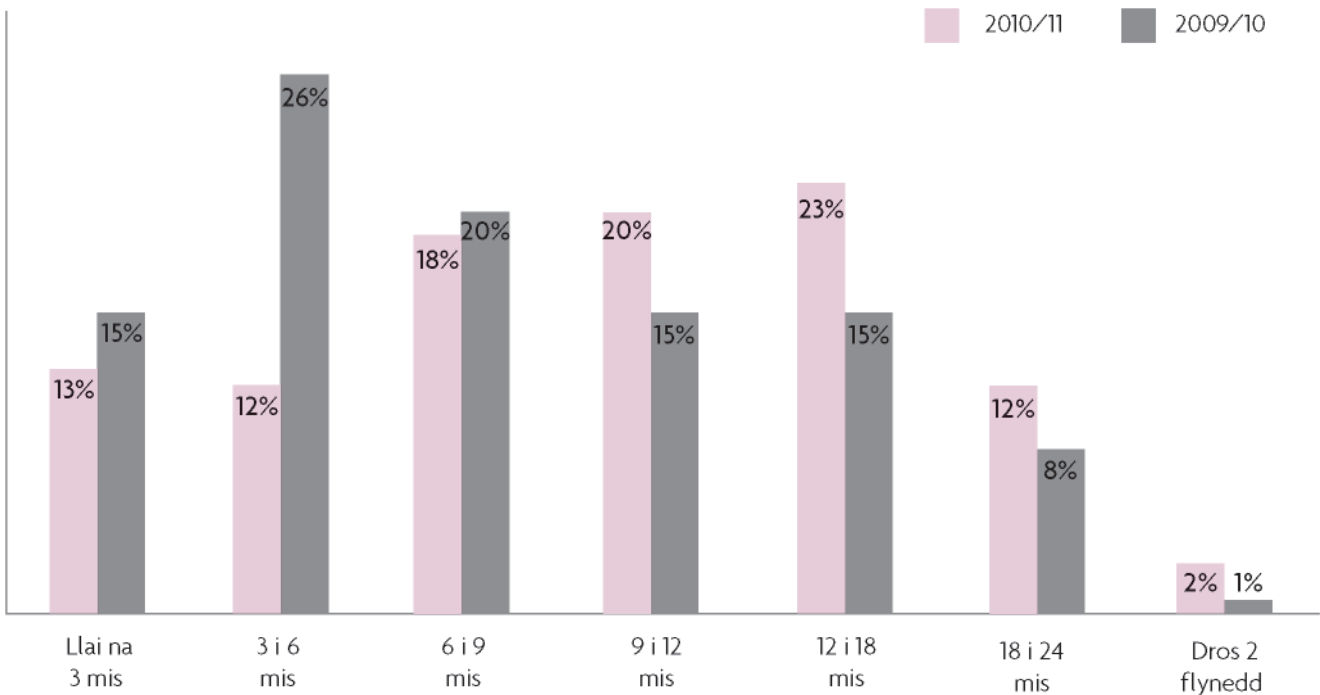
Yr ail darged yr ydym wedi'i osod yw cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl penderfynu cychwyn ymchwiliad i gŵyn. Yn eironig ddigon, roedd ein llwyddiant wrth gau cynifer o achosion 'hŷn' yn ystod 2010/11 wedi cael effaith anffafriol ar y canlyniad yn erbyn y targed hwn. Cyflawnwyd hyn mewn 63% o achosion yn 2010/11 o'i gymharu â 76% yn 2009/10. Fodd bynnag, gallwn ddisgwyl bod mewn sefyllfa well o lawer ar gyfer 2011/12 – yn wir, rydym wedi gosod targed ymestynnol ar gyfer cau 100% o achosion o fewn 12 mis yn y flwyddyn i ddod.

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

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



Tîm Cyngor ar Gwynion

Dechreuodd y Tîm Cyngor ar Gwynion ar ei waith yn Ionawr 2010 ac mae wedi tyfu bellach yn wasanaeth effeithiol. Mae'r Tîm yn delio â'n hymatebion rheng flaen i'r cyhoedd ac yn ateb ymholiadau i'r swyddfa. Ymholiadau yw cysylltiadau gan ddarpar achwynwyr sy'n holi am y gwasanaeth a ddarperir nad ydynt, yn y pen draw, yn arwain at gyflwyno cwyn ffurfiol i mi. Ar ôl dod i gysylltiad am y tro cyntaf, byddwn yn gweithredu mewn amryw o ffyrdd, er enghraifft:

- cyngori pobl ar sut i ddod â chwyn ataf
- os yw'n briodol, ceisio datrys problem heb fynd â'r mater at gam y gwyn ffurfiol
- os nad yw rhywun wedi gwneud cwyn eisoes i'r corff cyhoeddus perthnasol, byddwn yn rhoi cyngor priodol iddo, ac yn anfon ei gwyn yn uniongyrchol i'r corff hwnnw ar ei ran os yw'n dymuno
- os yw'r mater y tu allan i'm hawdurdodaeth, cyfeirio'r ymholydd at y corff priodol sy'n gallu ei helpu.

Fodd bynnag, pan fyddwn yn cael cwynion ffurfiol, mae'r Tîm yn gyfrifol hefyd am chwilio am ffyrdd effeithiol, cyflym ac arloesol o ddatrys y pryderon, heb fod angen mynd â'r materion ymhellach at ymchwiliad manwl. Rydym yn gwneud defnydd cynyddol o ddull 'ateb sydyn' a bydd hyd yn oed y bobl hynny na allwn eu helpu'n falch o gael penderfyniad yn brydlon a thros y ffôn.

Dyma rai enghreifftiau o 'atebion sydyn' y mae'r Tîm wedi'u sicrhau:

- Dywedodd achwynydd fod y Cyngor yn gofyn yn anghywir iddo dalu costau gofal Cartref Preswyl am ei ddiweddar wraig, ar gyfer cyfnod penodol. Credai'r achwynydd fod y Panel Adolygu Annibynnol wedi cael mynediad at y dyddiad derbyn anghywir, a oedd wedi'i adlewyrchu yn y dyddiad cymhwyster. Nid oedd wedi gallu datrys y mater hwn a oedd wedi bod yn mynd ymlaen ers mwy na dwy flynedd. Yn dilyn nifer o sgysiau ffôn, cadarnhaodd y Bwrdd Iechyd wrth yr achwynydd na fyddai bellach yn gorfod talu am y cyfnod yr oedd yn cwyno yn ei gylch.
- Galwodd achwynydd i ddweud wrthym nad oedd wedi bod â chyflenwad dŵr poeth yn ei heiddo ers mwy nag wythnos a'i bod wedi cysylltu â'r Cyngor nifer o weithiau, ond heb gael ymateb. Dywedodd fod arni wir angen dŵr poeth am ei bod wedi cael strôc yn ddiweddar, a'i bod yn gofalu am ei hŵyr ifanc sydd â ffibrosis systig. Cysylltodd fy staff â'r Cyngor i weld a oedd ganddo unrhyw gofnod o alwadau ffôn yr achwynydd (ac nid oedd ganddo ddim). Gofynnwyd i'r Cyngor a allai gymryd camau ynghylch y diffyg cyflenwad dŵr poeth. Cysylltodd y Cyngor â'r achwynydd i ddweud wrthi y byddai'n dechrau ar y gwaith o osod boeler newydd yn ei heiddo y diwrnod wedyn.
- Roedd achwynydd yn gweithredu ar ran ei brawd, a oedd ag anableddau dysgu. Eu cwyn oedd eu bod yn cael cais dro ar ôl tro i anfon yr un wybodaeth i ddilysu hawliad am fudd-dal Tai/y Dreth Gyngor, a bod bwriad i derfynu eu hawliad am ei fod yn mynd ymlaen ers cryn amser. Roedd yn ymddangos bod anhawster i ddeall pa fath o dystiolaeth a fyddai'n dderbyniol ar gyfer yr hawliad am fudd-dal. Siaradodd fy staff â'r swyddog cyswllt yn y Cyngor a mynegi pryder bod yr achwynydd yn ei chael yn anodd deall pa fath o wybodaeth a oedd yn ofynnol. Trefnodd y Cyngor i Arweinydd Tîm yr adran Budd-dal Tai gysylltu â'r achwynydd, gyda'r bwriad o gynnig ymweld â'i chartref os oedd angen. Roedd yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad hwn, ac roedd yn falch o gael cymorth i ddarparu'r ddogfennaeth berthnasol.
- Roedd achwynydd wedi hysbysu'r Cyngor bod llenni asbestos wedi'u gadael ger ei gartref. Dywedodd nad oedd neb wedi dod i'w symud. Dywedodd ei fod yn anfodlon ar ôl cael ei drosglwyddo o un person i'r llall a'i fod wedi siarad â bron pob corff cyhoeddus ac nad oedd neb wedi datrys y broblem. Rhoddodd fy staff eglurhad iddo am rôl yr Ombwdsmon o ran gwneud cwyn i'r Cyngor yn gyntaf ond dywedasom y byddem yn gwneud yr hyn a allem i'w helpu. Ar ôl cysylltu â'r Cyngor, cafwyd gwybod nad oedd yr adroddiad wedi'i drosglwyddo i'r person priodol. Ffoniodd y Cyngor yr achwynydd i gael gwybod ym mhle'n union yr oedd yr eitemau a oedd yn achosi'r broblem ac aeth draw yr un diwrnod i'w casglu.

- Dywedodd achwynydd ei fod wedi cael 12 o ddyddiadau gan y Cyngor ar gyfer gwneud gwaith ar ei dŷ allan, a oedd yn llawn lleithder a oedd yn gwneud drwg i'r offer trydan yr oedd yn eu storio yno, ond bod y gweithwyr wedi methu ag ymddangos bob tro. Roedd yr achwynydd yn bryderus iawn gan fod y gaeaf yn agosáu, a theimlai y byddai'r sefyllfa'n dirywio ac y byddai ei holl offer trydan yn cael eu difetha'n llwyr. Daeth Rheolwr tîm atgyweirio'r Cyngor i dŷ'r achwynydd yr un diwrnod ar ôl cael galwad gan fy swyddfa, ac asesu'r broblem. O ganlyniad cytunodd i osod fent ar gyfer peiriant sychu dillad yr achwynydd (a oedd yn achosi'r lleithder) a gosod nenfwd mwy cadarn yn lle'r un yr oedd y lleithder wedi effeithio arno. Trefnwyd dyddiad a oedd yn gyfleus i'r achwynydd. Roedd yr achwynydd yn fodlon ar y canlyniad hwn.
- Dywedodd achwynydd fod y cyngor wedi ailgartrefu ei chi ar gam ar ôl iddo fynd ar grwydr gan i'r cyngor wneud hynny cyn i'r saith diwrnod clir ddod i ben o dan ei bolisi. Roedd y cyngor wedi ailgartrefu'r ci am 5pm ar y diwrnod olaf, ond dywedodd yr achwynydd nad oedd y saith diwrnod clir yn dod i ben tan hanner nos ar y seithfed diwrnod. Roedd wedi gadael neges llais i'r llety cŵn tua 9.30pm y noson honno, a phe byddai'r llety cŵn wedi dal at ei bolisi saith diwrnod clir byddai wedi cael y neges llais ganddi cyn ailgartrefu'r ci. Ymddiheurodd y Cyngor am y camgymeriad a dweud y byddai'n ceisio newid y contract â'r llety cŵn fel ei fod yn darllen "8 noson" fel ei fod yn glynu bob amser wrth y saith diwrnod clir. Nid oedd yn bosibl cael y ci'n ôl gan fod y teulu newydd a oedd yn ei gadw bellach wedi gwrthod. Roedd yr achwynydd yn anfodlon ar yr ymateb hwn felly daeth atom ni. Siaradodd fy staff â'r Cyngor a chytuno nad oedd iawn ariannol yn ddewis posibl gan ei bod yn anodd prisiu'r golled, ond cytunodd y Cyngor i gynnig cyfle i'r achwynydd ddod i'r llety cŵn i ddewis ci yr oedd angen ei ailgartrefu. Pe na fyddai ci addas ar gael ar ei hymweliad cyntaf, byddai'n cymryd y manylion ac yn cysylltu â hi os byddai ci o'r fath yr oedd angen ei ailgartrefu.

Ymchwiliadau ar y cyd

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf hefyd yn gallu cydweithredu ag Ombwdsmon eraill a byddaf yn tynnu sylw yn fy Adroddiadau Blyneddol at unrhyw ymchwiliadau ar y cyd o'r fath. Fodd bynnag, nid wyf fi nac Ombwdsmon sy'n gymheiriaid i mi mewn rhannau eraill o'r Deyrnas Unedig wedi cael unrhyw gwynion sydd wedi peri angen am ymchwiliad ar y cyd o'r fath yn ystod y flwyddyn a aeth heibio.

4. Cwynion Cod Ymddygiad

Y prif ffigurau

- Cawsom 277 o gwynion newydd, **21% yn llai** nag yn 2009/10
- Cyfeiriasom 45 o adroddiadau ar ymchwiliadau un ai i bwyllgor safonau neu i Banel Dyfarnu Cymru, **73% yn fwy** nag yn 2009/10
- Caeasom 349 o achosion, **15% yn fwy** nag yn 2009/10
- Nid oedd gennym unrhyw ymchwiliadau a oedd yn agored ers mwy na 9 mis ar 31 Mawrth 2011

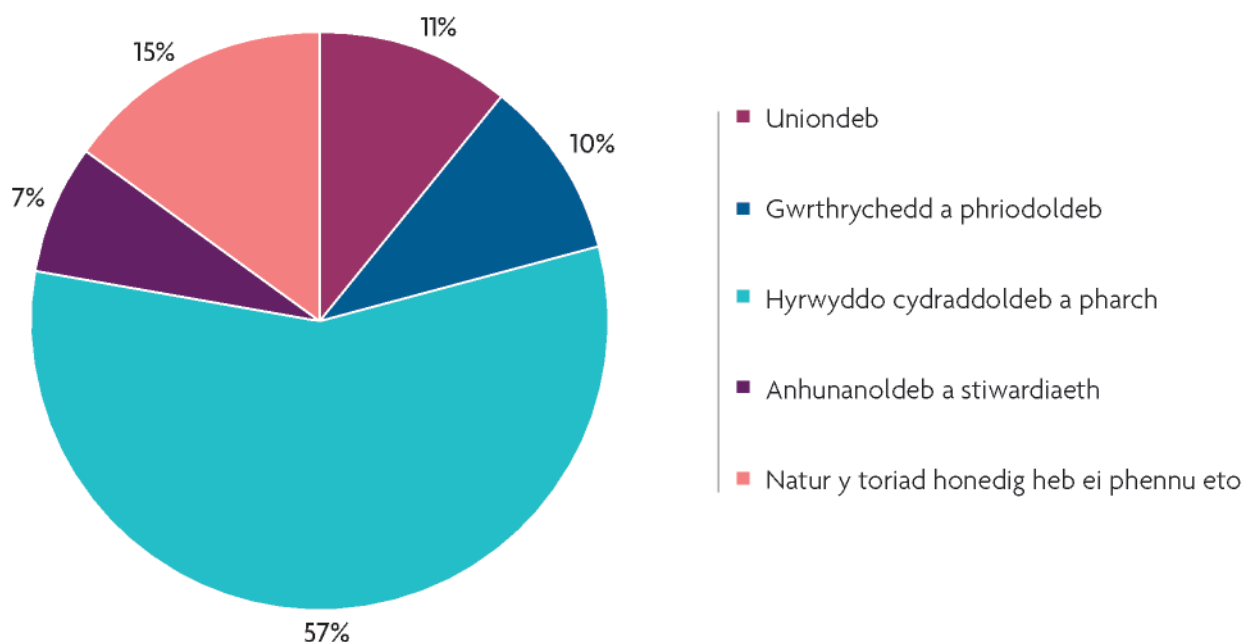
Natur y cwynion Cod Ymddygiad

Mae'r tabl isod yn dangos dadansoddiad o'r cwynion cod ymddygiad yn ôl y math o awdurdod. Y flwyddyn ddiwethaf nodais fy mhryder am y cynnydd parhaus yn nifer y cwynion sy'n dod i law, felly roedd yn galonogol eleni fod gostyngiad o 21% yn nifer y cwynion a gafwyd. Byddaf yn trafod y gostyngiad hwn yn ddiweddarach yn yr adran hon.

	2010/11	2009/10
Cyngor Cymuned	141	163
Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	135	183
Parc Cenedlaethol	1	3
Awdurdod Heddlu	-	3
Cyfanswm	277	352

Natur y cwynion Cod Ymddygiad

Fel y mae'r siart isod yn dangos, roedd y rhan fwyaf o'r cwynion a gafwyd yn ystod 2010/11 yn ymwneud â materion 'cydraddoldeb a pharch' (57% o'i gymharu â 38% yn 2009/10).



Crynodeb o ganlyniadau cwynion Cod Ymddygiad

O'r achosion Cod Ymddygiad a ystyriwyd yn 2010/11 penderfynwyd nad oedd y rhan fwyaf yn galw am ymchwiliad. Nifer yr achosion lle'r oeddwn wedi dod i'r casgliad y dylid eu cyfeirio un ai at y pwyllgor safonau mewn awdurdod neu at Banel Dyfarnu Cymru oedd 45 o'i gymharu â 26 yn 2009/10. Mae hyn yn ganlyniad yn rhannol i'r nifer uwch o achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn.

	2010/11	2009/10
Penderfynu peidio ag ymchwilio i'r gŵyn	194	214
Tynnu'n ôl y gŵyn	16	16
Terfynu'r ymchwiliad	43	15
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim tystiolaeth o dorri'r cod	13	6
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim angen gweithredu	38	26
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	21	12
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	24	14
Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion Cod Ymddygiad	349	303

(Mae dadansoddiad manwl o ganlyniadau'r cwynion Cod Ymddygiad a oedd yn destun ymchwiliad, fesul awdurdod lleol, yn ystod 2010/11 yn Atodiad C.).

Gyda golwg ar yr achosion a gyfeiriwyd ar gyfer gwrandawriad gan Bwyllgor Safonau neu dribiwnlys i'r Panel Dyfarnu yn ystod 2010/11, roedd y canlyniadau fel a ganlyn:

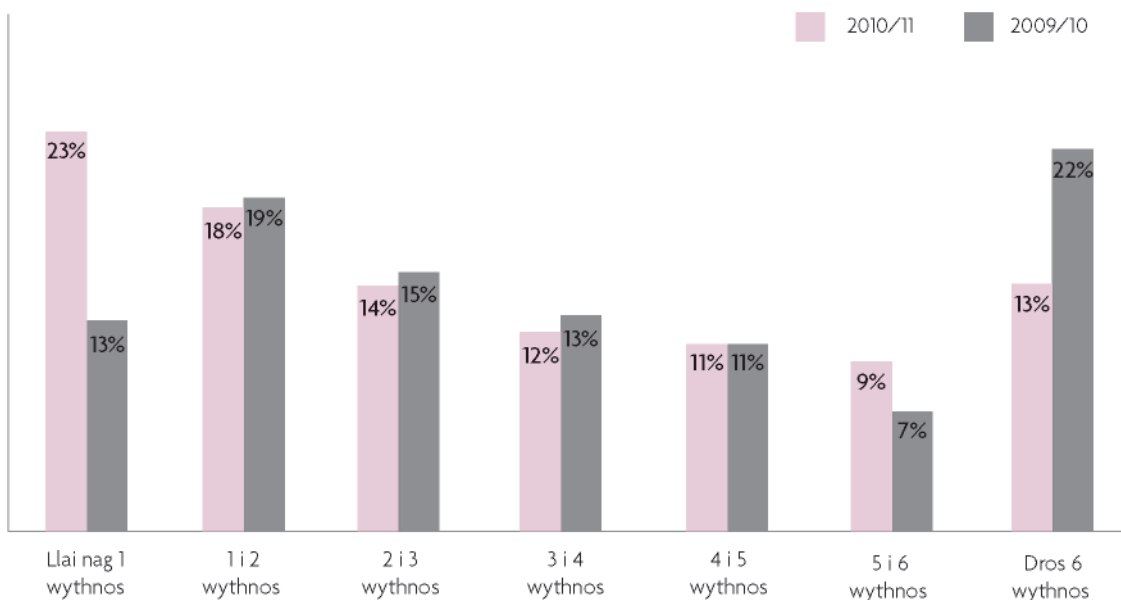
	Nifer y gwrandawriadau	Canlyniad neu Sanctsiwn (os oedd un)
Tribiwnlysoedd Panel Dyfarnu Cymru	11	Toriad x 11 - Atal am 18 mis x 1 - Atal am 12 mis x 3 - Atal am 4 mis x 1 - Atal am 2 fis x 2 - Atal yn rhannol am 3 mis x 1 - Atal yn rhannol am 2 fis x 1 - Dim gweithredu x 2
Pwyllgorau Safonau	16	Toriad x 14 - Atal am 6 mis x 1 - Atal am 3 mis x 1 - Atal am 2 fis x 1 - Atal am 1 mis x 1 - Atal am 28 diwrnod x 1 - Cerydd a hyfforddiant x 1 - Cerydd x 5 - Dim gweithredu x 3 Dim tystiolaeth o doriad x 1 Dim achos i'w ateb x 1

Cyfnodau penderfynu

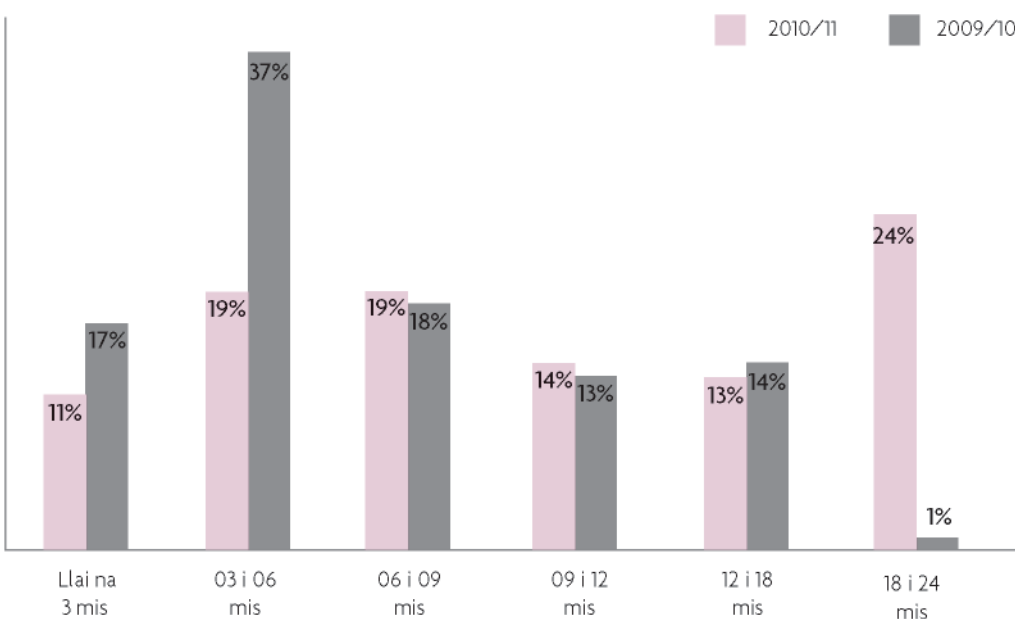
Isod mae'r cyfnodau penderfynu ar gyfer cwynion cod ymddygiad. Mae'r targedau amser a bennwyd ar gyfer cwynion cod ymddygiad yn debyg i'r rheini ar gyfer cwynion am gyrff cyhoeddus, h.y.

- 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 Cod Ymddygiad yn cael ei thrafod



Cyfnodau penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau i achosion cwynion Cod Ymddygiad



Nid ydym wedi gallu sicrhau'r gwelliant mewn cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fyddwn yn trafod eu cwyn ai peidio i'r un graddau ag ar gyfer cwynion am gyrff cyhoeddus. Mae hyn yn ganlyniad i raddau helaeth i'r ffaith ein bod yn gorfod delio â'r cwynion hyn yn ystod y camau cyntaf mewn ffordd wahanol. Er hynny, rwyf yn falch ein bod wedi gwella ar sefyllfa'r flwyddyn ddiwethaf.

Rwyf wedi bod yn bryderus dros y ddwy flynedd diwethaf ynghylch y cyfnod a gymerwyd i ddelio ag ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad. Rwyf wedi egluro o'r blaen fod hyn yn ganlyniad yn rhannol i'r ffaith bod tuedd gynyddol i aelodau gael cynrychiolydd cyfreithiol. Er hynny, rwyf hefyd wedi bod yn ymwybodol bod y profiad i gynghorydd o fod yn destun cwyn Cod Ymddygiad yn un llawn straen, sy'n cael ei ddwysáu'n aml drwy ddyfalu gan y cyfryngau. Felly newidiwyd ein proses gyda'r bwriad o wella perfformiad dros y flwyddyn a aeth heibio. Er bod y canlyniad o ran cyfnodau penderfynu ar gyfer y flwyddyn a aeth heibio'n siomedig ar ei ben ei hun, y rheswm pennaf am hyn yw'r effaith o gau achosion hyn yn ystod y flwyddyn. Un effaith ychwanegol yw'r ffaith bod 32 o achosion cysylltiedig mewn perthynas ag awdurdod penodol yn neilltuo o gymhleth ac wedi cymryd mwy na 18 mis i'w cwblhau. Wedi dweud hyn, rwyf yn falch iawn i ni gyrraedd sefyllfa erbyn 31 Mawrth 2011 lle nad oedd unrhyw ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad wedi bod yn agored am fwy na 9 mis.

Cod Ymddygiad i aelodau awdurdodau lleol

Yn Ebrill 2010, mewn ymateb i geisiadau gan swyddogion monitro awdurdodau lleol ac eraill, cyhoeddais ganllawiau i aelodau awdurdodau lleol ar y Cod Ymddygiad Enghreifftiol a gyhoeddwyd yn 2008. Datblygwyd y rhain yn dilyn ymgynghoriad cychwynnol lle y gwahoddwyd awdurdodau lleol i nodi pa agweddau ar y Cod y byddent yn gwerthfawrogi cael cyfarwyddyd arnynt, ac ymgynghoriad wedyn â Chymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr, Un Llais Cymru, Llywodraeth Cynulliad Cymru a Phanel Dyfarnu Cymru ynghylch y drafft. Cynhaliwyd sesiwn ar y canllawiau yn y Gynhadledd Safonau Flynyddol, a gynhaliwyd ym mis Hydref. Credaf fod cyhoeddi'r canllawiau wedi cyfrannu'n gadarnhaol at y gostyngiad yn nifer y cwynion Cod Ymddygiad a gafodd fy swyddfa yn ystod y flwyddyn a aeth heibio.

Yn ogystal â hynny, wrth gyhoeddi'r canllawiau, gwneuthum ymrwymiad y byddai hon yn ddogfen 'fyw' ac, os byddai angen, y byddwn yn cyhoeddi canllawiau atodol. Mae wedi dod yn amlwg eisoes fod meysydd yn y Cod lle y byddai aelodau a swyddogion monitro'n croesawu cyfarwyddyd pellach ac rwyf yn bwriadu cyhoeddi canllawiau ychwanegol ar y meysydd hynny yn y flwyddyn i ddod.

Rwyf yn cydnabod bod pryder wedi'i fynegi ynghylch rhai agweddau ar y Cod a'r defnydd o gwynion at ddibenion gwleidyddol. Byddwn am gyfrannu'n llawn at unrhyw gynigion ar gyfer diwygio a chredaf y bydd y profiad sydd gan fy swyddfa'n cynnig cyfraniad buddiol at wella'r fframwaith yn y dyfodol.

5. Yr effaith ehangach

Er mai'r brif rôl sydd gennyf fel Ombwdsmon yw ystyried cwynion unigol, rwyf mewn lle unigryw bron mewn cysylltiad â'r ystod eang o gyrff cyhoeddus sydd o fewn fy awdurdodaeth i allu pennu meysydd mwy cyffredinol ar gyfer dysgu gan y gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru.

Adroddiadau budd cyhoeddus

Drwy'r gallu i gyhoeddi adroddiadau budd cyhoeddus, o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gellir gwneud mwy na sicrhau iawn i'r unigolyn sy'n gysylltiedig. Yn ogystal â gwneud argymhellion i sicrhau bod y problemau systemig a nodir drwy ymchwiliadau'n derbyn sylw gan y corff sy'n gysylltiedig i sicrhau na fydd problemau o'r fath yn codi eto yn y dyfodol, ceir manteision mwy cyffredinol hefyd o gyhoeddi'r adroddiadau hyn. Byddant yn tynnu sylw aelodau o'r cyhoedd at y materion a nodwyd a gallant eu cymell hwythau i wneud cwyn os ydynt wedi dioddef oherwydd diffygion tebyg. Ar ben hynny, drwy gyhoeddi adroddiadau budd cyhoeddus gellir cael dysgu ehangach ymysg gyrff cyhoeddus tebyg, a'u hysgogi a'u cymell i sicrhau nad oes ganddynt hwythau broblemau systemig tebyg.

Cyhoeddwyd 13 o adroddiadau budd cyhoeddus yn 2010/11. Mae crynodebau o'r rhain yn Atodiad A ac mae testun llawn yr adroddiadau ar gael ar fy ngwefan www.ombwdsmon-cymru.org.uk.

Adroddiadau o dan Adran 21 a 'Coflyfr yr Ombwdsmon'

Ni roddir cyhoeddusrwydd ffurfiol i'r mwyafrif helaeth o'm hadroddiadau ar ymchwiliadau am na chredir bod y materion a godwyd yn yr achosion penodol o ddiddordeb i'r cyhoedd ar eu pen eu hunain. Er hynny, pan gaiff cwyn ei chadarnhau, bydd yr ymchwiliadau hyn yn aml yn pennu diffygion yn y corff dan sylw, y bydd yn cytuno i'w hunioni fel rhan o'r argymhellion y byddaf yn eu gwneud. Gall hyn gynnwys, er enghraifft, gwell hyfforddiant, newidiadau mewn arferion rheoli neu weithdrefnau gwell.

Fodd bynnag, rwyf wedi bod yn ymwybodol bod gwersi y gellir eu dysgu o hyd, er nad yw'r materion o ddiddordeb i'r cyhoedd o bosibl o'u hystyried ar wahân, os ydynt yn rhan o batrwm o ganlyniadau tebyg. Felly penderfynais gyflwyno 'Coflyfr yr Ombwdsmon', crynodeb o achosion, fel cyfrwng i dynnu sylw at unrhyw wersi y gellir eu dysgu a chyhoeddwyd y rhifyn cyntaf yn Awst 2010.

Cyhoeddir y Coflyfr bob chwarter blwyddyn a chaiff ei gylchredeg yn eang i gyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth, Aelodau Cynulliad, gyrff gwirfoddol, etc, ymysg eraill. Yn ogystal â chrynodebau o'r holl ymchwiliadau a gwblhawyd, o dan Adran 16 ac Adran 21 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae adran 'Gwersi i'w dysgu' sy'n sylwebaeth ar faterion yr wyf wedi'u nodi fel rhai sy'n peri pryder o ganlyniad i'm hymchwiliadau. Roedd tri choflyfr wedi'u cyhoeddi erbyn diwedd 2010/11; y pynciau a drafodwyd oedd:

- methiant i ddilyn canllawiau'r Sefydliad Cenedlaethol dros Iechyd a Rhagoriaeth Glinigol (NICE) a Llywodraeth Cynulliad Cymru
- rheoli poen mewn adrannau damweiniau ac achosion brys
- cymhwyster i gael cyllid ar gyfer gofal parhaus gan y GIG
- trefniadau cludiant y GIG a throsglwyddo cleifion
- atgyfeirio brys pan fo amheuaeth o ganser
- ymddygiad gwrthgymdeithasol
- adennill dyledion
- cyfathrebu â defnyddwyr gwasanaethau
- cadw cofnodion.

Fel y gellid disgwyl efallai, gan mai cwynion iechyd yw chwarter o'r holl gwynion a gaf, y maes pwnc hwn sydd wedi cynnig y cyfleoedd mwyaf i ddysgu.

Rwyf wedi fy nghalonogi'n neilltuol gan yr ymateb cadarnhaol i'r Coflyfr. Er y byddaf yn edrych ar gyrff o fewn fy awdurdodaeth fel y brif gynulleidfa ar ei gyfer, fel y gallant ddysgu oddi wrth ei gilydd, cafwyd adborth calonogol iawn gan reoleiddwyr a chyrrff gwirfoddol sydd hefyd wedi'i gael yn offeryn dysgu defnyddiol i'w dibenion eu hunain.

Llythyrau blynyddol

Menter newydd arall gennyf yn ystod y flwyddyn oedd anfon Llythyrau Blynyddol i gyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth ynghylch eu perfformiad unigol yn 2009/10. Roedd hyn yn gyfyngedig i gynghorau sir/bwrdeistref sirol a byrddau iechyd, gan mai'r rhain yw'r unig gyrff y byddaf yn cael nifer digonol o gwynion yn eu herbyn fel y gellir gwneud cymariaethau ystyrlon ar sail Cymru gyfan ac adnabod unrhyw dueddiadau. Anfonwyd y Llythyrau Blynyddol fel ymarfer 'treialu'. Fodd bynnag, ar ôl ystyried yr adborth a gafwyd gan y cyrrff dan sylw, rwyf yn bwriadu cyhoeddi'r Llythyrau Blynyddol yn y flwyddyn i ddod mewn cysylltiad â 2010/11 ar fy ngwefan.

Gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru

Nodais yn fy adroddiad y flwyddyn ddiwethaf fod cynnig wedi'i dderbyn, ers datblygu ein Cynllun Strategol tair blynedd, i'm swyddfa ddarparu gwasanaeth cyfeirio cwynion i Gymru. Menter gan Lywodraeth Cynulliad Cymru oedd hon yn wreiddiol a daeth yn amlwg, ar ôl arfarnu opsiynau a chynnal astudiaeth ddichonoldeb ganddi a thrafodaethau a gefais â swyddogion, fod fy swyddfa mewn lle da i gyflenwi'r gwasanaeth y gofynnwyd amdano. Cam cymharol fach fyddai ehangu ac ychwanegu at y gwasanaeth a ddarperir gan y Tim Cyngor ar Gwynion. Mae'n amlwg y byddai hyn yn cynnig darbodion allweddol o'i gymharu â sefydlu gwasanaeth o'r dechrau.

Fel y nodais hefyd yn fy adroddiad y llynedd, roedd y gallu i ddatblygu'r gwasanaeth newydd yn ddibynnol ar sicrhau'r arian cyhoeddus ychwanegol angenrheidiol i sefydlu'r gwasanaeth newydd. Gan fod 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 y byddai Cynulliad Cenedlaethol Cymru'n cymeradwyo'r arian sydd ei angen i'w ddarparu. Felly, gwneuthum gais am arian yn uniongyrchol oddi wrth y Cynulliad Cenedlaethol fel rhan o'r cylch cyllideb arferol. Cymeradwywyd y cyllid hwnnw yn fy nghais cyllideb ar gyfer 2010/11. Fodd bynnag, mewn cysylltiad â'r cylch cyllideb ar gyfer 2011/12, roedd cyfnod o ansicrwydd ynghylch lefel y cyllid y byddai fy swyddfa'n ei gael. (Rwyf yn trafod hyn yn fanylach ar dudalen 30 yn yr adroddiad hwn.) O ganlyniad i'r ansicrwydd hwn, penderfynais ohirio lansiad y prosiect cyfeirio nes byddwn yn sicr bod yr adnoddau ariannol angenrheidiol ar gael i'm galluogi i ddarparu'r gwasanaeth hwn. Er bod y mater hwn wedi'i ddatrys bellach, nid wyf wedi gallu cyflwyno'r gwasanaeth hwn mor gynnar ag yr oeddwn wedi bwriadu'n wreiddiol. Fodd bynnag, dechreuwyd treialu gwasanaeth ar raddfa fach ddiwedd Mawrth ac rwyf bellach yn disgwyl y byddaf yn gallu lansio gwasanaeth Cwynion Cymru yn llawn yn gynnar yn y flwyddyn weithredu sydd i ddod.

Y nod yw y dylai nid yn unig gynghori pobl ynghylch pa ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus y dylent fynd â'u cwyn ato, ond y dylai hefyd gofnodi hanfod eu cwyn a (gyda chaniatâd yr achwynydd) anfon y manylion ymlaen i'r corff cyhoeddus perthnasol ar eu rhan. Gellir gwneud hyn un ai drwy alw'r llinell gymorth neu, maes o law, drwy'r wefan. Er hynny, nid oes bwriad i'r gwasanaeth cyfeirio fod yn borth ar gyfer pob cwyn am wasanaethau cyhoeddus. Mae'r gwasanaeth wedi'i fwriadu'n bennaf ar gyfer pobl sydd ag angen cymorth i ganfod at bwy y dylent fynd â'u cwyn a'r ffordd orau i wneud hynny. (Os yw achwynwyr yn gwybod at bwy y dylent fynd â'u cwyn, a sut, dylent ddal i gwyno'n uniongyrchol i'r darparwr gwasanaethau perthnasol.) Wrth anfon manylion am achos y gwyn ymlaen i'r corff cyhoeddus perthnasol, byddaf wedyn yn disgwyl iddo ei chymryd fel cwyn sydd wedi'i gwneud gan yr achwynwyr eu hunain ac nid gofyn iddynt lenwi ffurflen arall. Fel hyn, dylai'r rheini sydd ag achos i gwyno gael mynediad rhwydd i broses gwynion y corff cyhoeddus.

Polisi cwynion a chanllawiau enghreifftiol i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

Nodais yn fy adroddiad y llynedd fod Llywodraeth Cynulliad Cymru yn ystyried datblygu proses gyffredin ar gyfer trafod cwynion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac fy mod wedi cael cais i gadeirio gweithgor i gyflwyno cynigion ar gyfer polisi enghreifftiol. Roedd y grŵp yn cynnwys pobl a oedd mewn lle i allu cynrychioli'r gwahanol sectorau gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru ac ymgynghori â hwy, ac wedi iddo gwblhau ei waith yn Hydref 2010 cyflwynais gyngor fel ei Gadeirydd i Brif Weinidog Cymru. Roeddwn yn falch bod ymateb cadarnhaol wedi'i roi i'r cyngor hwnnw mewn cyhoeddiad gan y Prif Weinidog yn un o Gyfarfodydd Llawn y Cynulliad Cenedlaethol yn Nhachwedd 2010 ac edrychaf ymlaen at gydweithio â Llywodraeth Cymru yn ystod 2011 mewn cysylltiad â gweithredu.

6. Llywodraethu ac Atebolrwydd

Yr Ombwdsmon

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn sefydlu swydd yr Ombwdsmon fel 'corfforaeth unigol'. Rwyf yn atebol, wrth gwrs, i Gynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy fecanwaith 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.

Trefniadau archwilio

Mae'r defnydd a wnafr 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. 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', mae gennyf Bwyllgor Archwilio sy'n gyfrifol am fy nghynghori ynghylch cyflawni fy nyletswyddau fel Swyddog Cyfrifyddu. Cadeirydd presennol y Pwyllgor yw Mr Laurie Pavelin, CBE, FCA. Yn ogystal â hynny, mae'r Athro Margaret Griffiths yn Aelod annibynnol, sydd ag arbenigedd eang yn y gyfraith o ran ei heffaith ar Gymru. Rwyf hefyd yn aelod o'r Pwyllgor yn rhinwedd fy swydd fel Swyddog Cyfrifyddu.

Mae'r Pwyllgor Archwilio yn ystyried materion fel amcangyfrifon cyllideb, cyfrifon blynyddol, adroddiadau archwilio allanol a mewnol, a materion rheoli risg. Gwnaeth hefyd ystyried materion a oedd yn cynnwys y Cynlluniau Strategol a Gweithredol. Cyfarfu'r Pwyllgor bedair gwaith yn ystod 2010/11 ac rwyf yn falch o nodi na chodwyd unrhyw faterion o bwys a oedd yn peri pryder yn ystod y flwyddyn.

Gweithredodd RSM Tenon fel fy archwilyr mewnol ac mae ei raglen waith yn cael ei llywio a'i goruchwyllo gan y Pwyllgor Archwilio. Gan fod contract y cwmni hwnnw'n dod i ben ar 31 Mawrth 2011, cynhaliwyd proses tendro/cyfweld ar ddiwedd 2010 y cafwyd cyngor arni gan y Pwyllgor. Y cwmni llwyddiannus y tro hwn oedd Deloitte, a benodwyd am gyfnod o dair blynedd gyda'r dewis drwy gytundeb gan y ddwy ochr o'i ymestyn am ddwy flynedd ychwanegol.

Y Tim Rheoli

Er fy mod yn llwyr atebol am benderfyniadau a gweithrediadau fy swyddfa, caf gyngor a chymorth gan grŵp ffurfiol y Tim Rheoli.

Mae wedi ymgymryd â chyfrifoldeb penodol dros fy nghynghori ynghylch datblygu'r Cynllun Strategol tair blynedd a'r Cynllun Gweithredol blynyddol; anghenion cyllidebol blynyddol; sicrhau'r defnydd gorau o'r arian cyhoeddus a gafwyd; a fframwaith priodol ar gyfer monitro perfformiad.

Mae hefyd yn gyfrifol am gyflawni a monitro nodau strategol; monitro perfformiad yn fisol yn erbyn amcanion; sicrhau bod risgiau wedi'u pennu a'u bod yn cael sylw; cytuno ar bolisiau corfforaethol (e.e. gweithdrefnau i drafod cwynion, polisiau adnoddau dynol) a monitro eu heffeithioldeb; a datblygu strategaeth allgymorth y swyddfa a monitro'r gweithredu arni.

Atebolrwydd

Mae'n glir bod y trefniadau presennol ar gyfer atebolrwydd fy swyddfa i'r Cynulliad Cenedlaethol yn ddiffygiol. Byddwn yn gwerthfawrogi cael mwy o fynediad at un o Bwyllgorau'r Cynulliad fel y gellir trafod gwaith fy swyddfa a'r gwersi a ddysgwyd, yn ogystal ag egluro'r canlyniadau a gafwyd o'r adnoddau a ddefnyddiwyd. Byddaf yn ceisio trafod y materion hyn â'r Cynulliad newydd yn y flwyddyn i ddod.

7. Gweithgareddau eraill

Ymchwil i fodlonrwydd achwynwyr

Mae ymchwil drwy arolygon o fodlonrwydd achwynwyr wedi bod yn ddull pwysig o ddeall barn achwynwyr am y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu. Y flwyddyn ddiwethaf, yng nghyd-destun ein ffyrdd newydd o weithio, penderfynasom y dylem fabwysiadu ymagwedd newydd at ein harolygon o fodlonrwydd. Lle cynt yr oedd y cwmni ymchwil Opinion Research Services (ORS) wedi darparu arolwg meintiol o ddechrau i ddiwedd ein proses cwynion, rydym ni bellach yn cynnal arolwg ein hunain o fodlonrwydd yr holl achwynwyr hynny sy'n cysylltu â'n Tîm Cyngor ar Gwynion. Mae ORS yn darparu arolwg ansoddol manwl a mwy penodol i ni o'r bobl hynny y cafwyd ymchwiliad i'w cwynion. Bydd yn gwneud hynny ar sail sampl gan gynnal cyfweiliadau fel arfer dros y ffôn, ond wyneb yn wyneb os yw hyn yn fwy priodol yn ôl amgylchiadau'r achwynydd. Y nod yw cael dealltwriaeth well byth o farn yr achwynydd am yr hyn yr ydym yn ei wneud yn dda a beth y gallem ei wella o bosibl.

Gyda golwg ar yr arolygon cyswllt cyntaf, roedd yr ymatebion a gafwyd mewn cysylltiad â'r chwe mis cyntaf yn gadarnhaol iawn. Gofynnwyd i ddefnyddwyr gwasanaethau a oeddent yn cytuno neu'n anghytuno â'r datganiadau isod (mae'r canlyniadau yn yr ail golofn):

	% yr ymatebwyr a roddodd 'cytuno'n gryf' neu 'cytuno' yn ateb
Roedd yn hawdd darganfod sut i gysylltu â swyddfa'r Ombwdsmon	91%
Mae'r gwasanaeth yr wyf wedi'i gael hyd yma wedi bod yn sensitif ac o gymorth	93%
Roedd y person a ddeliodd â'r ymholiad yn gwybod digon i allu ateb fy nghwestiynau	91%
Cefais eglurhad clir o beth fyddai'n digwydd nesaf i drafod fy mhryder	90%
Darparodd y gwasanaeth yr hyn yr oeddwn yn ei ddisgwyl ganddo	86%

Ni fydd yr adroddiad ymchwil blynyddol sydd i'w ddarparu gan ORS ar gael tan fis Mehefin 2011.

Technoleg gwybodaeth – System weinyddol i drafod cwynion

Roedd wedi dod yn amlwg na fyddai ein system bresennol ar gyfer trafod cwynion yn addas i'w diben bellach oherwydd y disgwyliad o gynnydd yn y llwyth achosion a'r angen hefyd i fodloni gofynion y system cyfeirio newydd. Pa un bynnag, roedd y system yr oeddem yn ei defnyddio'n mynd o arfer ac roedd pryderon ynghylch cael cymorth i'w rhedeg yn y dyfodol. Yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, felly, gwnaethom gydweithio â'n darparwyr TG i ddatblygu system uwchraddedig. Cwblhawyd hyn ddiwedd Mawrth. Mae'r system wedi'i datblygu hefyd fel ei bod yn integreiddio â system teleffoni newydd sydd wedi'i chyflwyno gennym yn ogystal â'n gwefannau newydd.

Cyfathrebu allanol

Gwefannau

Mae'n glir o'n gweithgareddau ymchwil fod y wefan yn fecanwaith allweddol i ddefnyddwyr gwasanaethau gael gwybod am fy ngwasanaeth. Yn ogystal â hynny, roedd angen i ni ddatblygu gwefan ar gyfer gwasanaeth newydd Cwynion Cymru. Felly, yn ystod y flwyddyn, ac ar ôl cynnal ymarfer tendro, gwnaethom benodi cwmni i uwchraddio ein gwefan bresennol a hefyd i ddatblygu gwefan newydd ar gyfer gwasanaeth Cwynion Cymru. Y bwriad yw lansio'r gwefannau newydd ar ddechrau 2011/12. Mae gwefan Cwynion Cymru yn cael ei datblygu fel bod ymwelwyr â'r wefan yn gallu pennu'r corff y maent am gyflwyno cynw iddo ac wedyn, os ydynt yn dymuno, llenwi ffurflen ar-lein a gaiff ei hanfon ymlaen yn uniongyrchol wedyn i'r corff hwnnw.

Brandio Cwynion Cymru



Mae'r gwasanaeth cyfeirio cwynion wedi'i drafod eisoes yn yr adroddiad hwn. Mae'n bwysig i'r gwasanaeth fod â hunaniaeth ar wahân i brif weithgareddau'r Ombwdsmon. Cafwyd gwaith yn ystod y flwyddyn, felly, i ddatblygu brand i'r gwasanaeth. Bydd y logo newydd (ar y chwith) yn ymddangos ar y wefan, papur ysgrifennu ac agweddau eraill o'r gwasanaeth a welir gan y cyhoedd.

Allgymorth

Gan ein bod wedi gorfod sianelu ein hadnoddau cyfathrebu tuag at y datblygiadau uchod, bu'n rhaid cwtogi ar weithgareddau allgymorth newydd yn ystod y flwyddyn. Er hynny, rydym wedi dal i fanteisio ar gyfleoedd i siarad mewn cynadleddau a seminarau – er enghraifft, Cyngorau Iechyd Cymuned, Cynhadledd Cymru y Prosiect Cyfraith Gyhoeddus, Gyrfa Cymru a Cartrefi Cymunedol Cymru. Rydym hefyd wedi parhau i gwrdd yn unigol ag amryw o gyrff gan gynnwys rhai cynrychiadol fel Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, Un Llais Cymru a'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth, a chyrff gwirfoddol fel Hafal a Shelter Cymru.

Yn ogystal â hynny, roedd gennym stondin yn yr Eisteddfod Genedlaethol ym Mlaenau Gwent. Roedd hyn yn cynnig cyfle i ni egluro ein rôl i aelodau o'r cyhoedd a alwodd i'n gweld a hefyd i ymgysylltu â chynrychiolwyr cyrff gwirfoddol a oedd yn bresennol ar faes yr Eisteddfod.

Rhoddwyd hwb sylweddol i waith allgymorth y swyddfa drwy'r sylw a gafwyd yn y cyfryngau i'm hadroddiadau ar ymchwiliadau, sy'n dod â'm gwasanaeth i sylw aelodau o'r cyhoedd a allai ddymuno gwneud cynw am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae hefyd wedi cynnig cyfle i mi roi lle mwy amlwg i'r gwersi y gall darparwyr gwasanaethau cyhoeddus eu dysgu o ganlyniad i ddiffygion yr wyf wedi'u nodi yn ystod fy ymchwiliadau. Rwyf wedi bod yn neilltuol o fodlon ar lefel y sylw ar y teledu a'r radio (yn Gymraeg a Saesneg) a gafwyd yn ystod 2010/11.

Adnoddau ariannol

Ym mis Tachwedd 2010, cyflwynais fy amcangyfrif cyllideb ar gyfer 2011/12 i Bwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Yn yr amcangyfrif a gyflwynais yn wreiddiol nid oedd cynnydd yn y gyllideb ar gyfer 2010/11 (wedi'i seilio ar gostau blwyddyn lawn). Gan ddefnyddio ffigurau diweddaraf y Trysorlys, roedd hyn yn golygu gostyngiad mewn termau real o 2.9%. Cafwyd trafodaeth a gohebiaeth helaeth ynghylch y cyflwyniad hwn â'r Pwyllgor Cyllid nad oedd yn ystyried bod y gostyngiad yn ddigonol. O ganlyniad, cyflwynais amcangyfrif diwygiedig yn Ionawr 2011, yn dangos gostyngiad o 3% o ran arian yn fy nghyllideb graidd mewn ymateb i sylwadau'r Pwyllgor Cyllid. Mae hyn yn cyfateb i ostyngiad o 5.7% mewn termau real o'i gymharu â 2010/11. Wrth wneud hyn, eglurais i'r Pwyllgor fod gennyf amheuan ynghylch a fydd yn bosibl cyflawni fy rhwymedigaethau statudol ac ymateb i bwysau newydd ar y lefel hon, gan gydnabod bod deiliaid cyllideb eraill yn y gwasanaeth cyhoeddus yn wynebu anawsterau tebyg. Bydd y prif arbedion ar gyflogau, gan fod llawer o'm costau eraill yn sefydlog.

Adnoddau dynol

Ni fyddwn yn gallu cyflawni fy swyddogaeth fel Ombwdsmon oni bai am fy staff. Fel y mae'r adroddiad hwn wedi dangos, rwyf yn ffodus o gael gweithlu ymroddedig ac arbenigol, ond mae'n hollbwysig bod darpariaeth ar gael ar gyfer datblygiad parhaus. Cynhaliwyd adolygiad o'n prosesau arfarnu a hyfforddi staff a gwnaed cynigion i ddiwygio'r trefniadau presennol. Rwyf yn disgwyl i hyn gael ei gwblhau ar ddechrau 2011/12. Mae cysylltiad agos rhwng ein prosesau arfarnu a hyfforddi staff a'n hamcanion busnes.

Mae cytundeb lefel gwasanaeth wedi'i wneud â Swyddfa Archwilio Cymru, sy'n darparu cyngor i mi ar faterion adnoddau dynol.

Fodd bynnag, fel y nodais uchod, bydd y swyddfa'n wynebu gostyngiad mewn termau real o 5.7% yn y cyllid cyhoeddus y mae'n ei gael yn 2011/12. Bydd hyn yn cynnig heriau neilltuol yn y flwyddyn i ddod mewn cysylltiad ag adnoddau dynol fy swyddfa. Er mwyn parhau o fewn y gyllideb hon, bydd yn rhaid i mi leihau nifer fy staff yn ogystal â newid y strwythur rheoli. Torrir y swyddi canlynol: un Cyfarwyddwr (o'r ddau presennol), dau Uwch Swyddog Ymchwilio, a dau Swyddog Cymorth Gwaith Achos. Drwy dorri'r pum swydd hyn o nifer y staff, bydd nifer y staff yn fy swyddfa'n 8.5% yn llai (cyfwerth ag amser llawn).

Nid oes amheuaeth na fydd cyflenwi'r gwasanaeth a ddisgwylir gan y bobl hynny sy'n dod â chŵyn i'm swyddfa yn gryn her, a bydd angen i mi ddal sylw'n fanwl ar gyfradd y cynnydd mewn cwynion er mwyn sicrhau bod modd i'm swyddfa ddal i gyflenwi'r gwasanaeth o ansawdd uchel y mae defnyddwyr gwasanaethau'n ei ddisgwyl ar gapasiti llai.

Dangosir strwythur trefniadol fy swyddfa fel yr oedd ar 31 Mawrth 2011 ar ddiwedd yr adran hon.

Y Comisiynydd Plant a Chomisiynydd Pobl Hŷn – Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth

Rydym wedi dal i feithrin ein cysylltiadau â Chomisiynydd Plant a Chomisiynydd Pobl Hŷn Cymru. Rwyf yn neilltuol o falch i ni allu cytuno ar Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth tair-rhan, a'i lofnodi ym Medi 2010, mewn cysylltiad â chydweithredu, cydweithio a chyfnewid gwybodaeth. Nid yw'r Memorandwm yn effeithio ar swyddogaethau statudol presennol ein priod swyddfeydd nac ar yr arfer ar y swyddogaethau hynny.

Yr arferion gorau ym myd yr Ombwdsmon

Mae gwaith Cymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon (BIOA) yn bwysig yn fy marn i. Mae angen i gynlluniau ombwdsmon 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 ombwdsmon 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. Mae aelodau o'm staff yn fy nghynrychioli yn nifer o Grwpiau Diddordeb BIOA.

Cynhaliwyd Cyfarfod Blynyddol a chynhadledd BIOA yng Nghaerdydd ym Mai 2010; y tro cyntaf iddo fod yng Nghymru. Cefais yr anrhydedd neilltuol o gael fy mhenodi'n Gadeirydd y Gymdeithas yn ystod yr achlysur. Roeddwn hefyd yn falch dros ben bod Yr Arglwydd Dafydd Elis-Thomas, Llywydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru, a'r Fonesig Gillian Morgan, yr Ysgrifennydd Parhaol yn Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi gallu annerch y cynrychiolwyr. Yn ogystal â helpu gyda'r trefniadau ar gyfer y gynhadledd, ar y prynhawn cyn y Cyfarfod Blynyddol gwnaethom ni fel swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gynnal gweithdai i gyd-aelodau o BIOA ac roeddem yn fodlon iawn ar yr ymateb. Yn wir, roedd y galw'n fwy na'r disgwyl ond, am ein bod wedi gwneud trefniadau wrth gefn, roeddem yn gallu cynnwys pawb. Cynhaliwyd sesiynau ar y materion canlynol: Y Gyfraith Weinyddol; Gwneud iawn a Rheoli Disgwyliadau Achwynwyr. Mae'n braf nodi bod yr adborth am ddigwyddiadau BIOA a'r gweithdai'n gadarnhaol dros ben.

Rwyf hefyd yn gwerthfawrogi'r cyfle i gymryd rhan yng nghyfarfodydd Ombwdsmon Sector Cyhoeddus y DU ac Iwerddon.

Cwynion am wasanaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

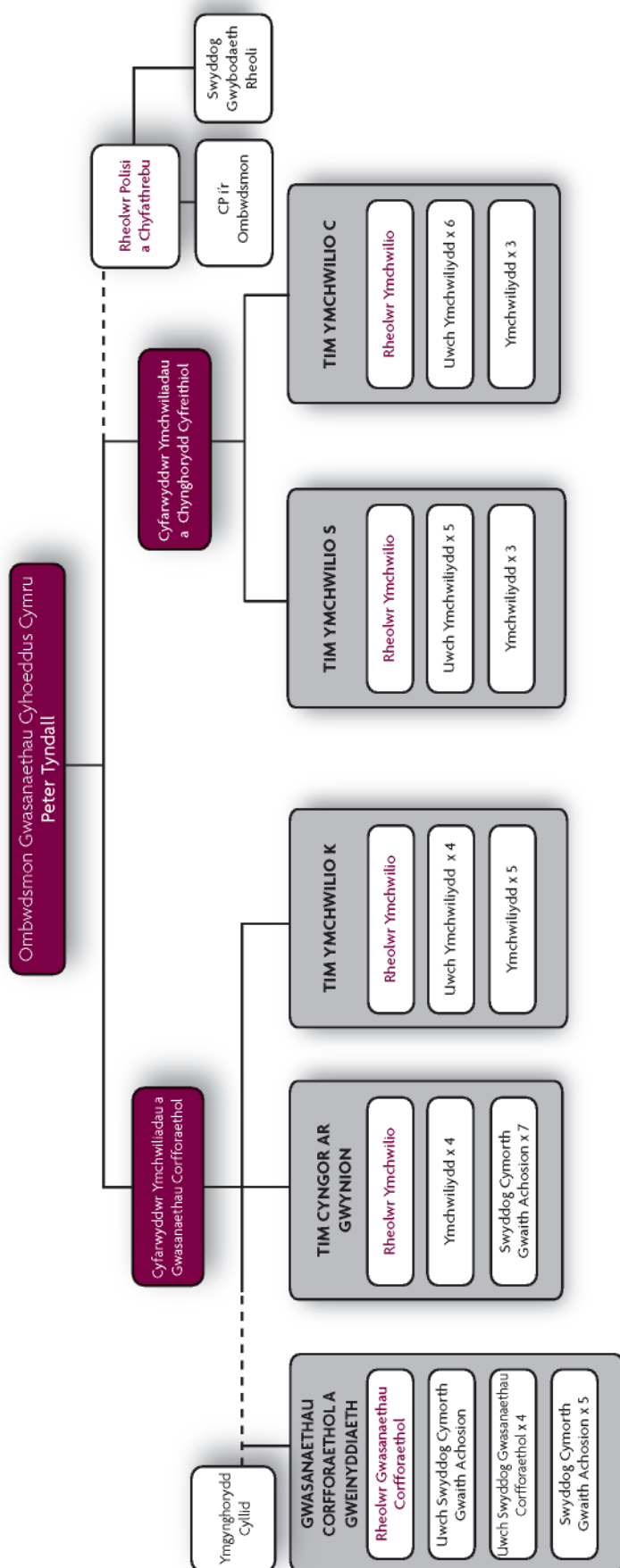
Gellir defnyddio'r weithdrefn 'Cwynion amdanom ni' os yw rhywun yn anfodlon ar ein gwasanaeth. Er enghraifft, gallai achwynydd ddymuno cwyno am oedi gormodol wrth ymateb i ohebiaeth; neu deimlo bod aelod o staff wedi bod yn anghwrtais neu'n amharod i helpu. Mae gweithdrefn ar wahân ar gyfer achwynwyr sy'n dymuno apelio yn erbyn penderfyniad ynghylch eu cwyn. Mae mwy o fanylion am y ddwy weithdrefn hyn ar fy ngwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk.

Mae'r tabl isod yn dangos nifer y cwynion a gafwyd yn ystod 2010/11 a'r canlyniadau iddynt, ynghyd â chymhariaeth â'r sefyllfa yn 2009/10.

Manylion y 'cwynion amdanom ni' a gafwyd	2010/11	2009/10
Heb ei chadarnhau	21	8
Ei chyfeirio at Reolwr Ymchwiliadau/Swyddog Ymchwilio (mewn cysylltiad ag achos/apêl)	4	10
Ei chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	3	5
Yn dal yn agored ar 31 Mawrth	5	0
Cyfanswm a gafwyd	33	23

Dyma fanylion y tri achos a gadarnhawyd yn llawn neu'n rhannol yn ystod 2010/11:

Testun y gŵyn yn ein herbyn	Outcome	Action taken
Cwyn ynghylch diffyg diweddariadau cyson yn ystod ymchwiliad.	Ei chadarnhau'n rhannol.	Anfon llythyr ymddiheuro.
Cwyn bod neges e-bost yn gofyn am estyniad i derfyn amser ar gyfer ymchwiliad wedi'i hanwybyddu	Ei chadarnhau'n rhannol.	Anfon llythyr ymddiheuro.
Cwyn ynghylch datganiad i'r cyfryngau.	Ei chadarnhau	Anfon llythyr yn egluro amgylchiadau'r embargo a rhoi ymddiheuriad.



Atodiad A

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus Adroddiadau Budd Cyhoeddus: Crynodebau o Achosion

Iechyd

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a Llywodraeth Cynulliad Cymru Cyfeirnod yr achos 200901222 a 201000062 – Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2011

Cafodd merch Mr a Mrs A, a hithau yn ei harddegau, wybod bod ganddi salwch angheuol, ac roedd yn derbyn gofal mewn hosbis i blant. Dymuniad y teulu oedd treulio cymaint o amser â phosibl gyda'i gilydd, ac i Mr a Mrs A reoli llawer o agweddau ar ofal eu merch. Dechreuodd straen ymddangos yn y berthynas rhwng Mr a Mrs A a staff yr hosbis. Roedd yr hosbis yn pryderu bod eu mynediad at ferch Mr a Mrs A ac at ei hystafell yn gyfyngedig, a gofynasant am gyngor Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) ynghylch a oedd yn bosibl bod rheoliadau perthnasol wedi cael eu torri. Anfonodd AGIC arolygydd ac adolygydd arbenigol i'r hosbis, a fu'n gwrandao ar yr hyn oedd gan yr hosbis i'w ddweud ac yn rhoi eu barn hwythau. Yn dilyn hynny, cafodd yr hosbis gyfarfod â Mr a Mrs A gan ddweud ei bod yn rhaid i'r staff gael mynediad llawn at eu merch a'i bod yn rhaid iddynt dderbyn mewnbwn y tîm gofal, neu byddai'n rhaid iddi adael yr hosbis.

Cyflwynodd Mr a Mrs A gŵyn i AGIC ynghylch hyn a phryderon eraill yn ymwneud â gofal yn yr hosbis, ac ynghylch rhan AGIC yn y sefyllfa yn nes ymlaen. Gofynnodd AGIC i'w hadolygydd arbenigol ymchwilio i'r cwynion. Daeth i'r amlwg yn ddiweddarach nad oedd gan AGIC awdurdod i gynnal ymchwiliad i'r cwynion, ond y gallai edrych ar faterion a oedd yn ymwneud â'r Rheoliadau. Yn dilyn hynny, daeth uned gwynion Llywodraeth Cynulliad Cymru yn rhan o'r achos.

Nid oes gennyf awdurdodaeth dros yr hosbis ac ni allwn ymchwilio i gwynion Mr a Mrs A ynghylch y camau a gymerodd yr hosbis. Bûm yn ymchwilio i gwynion yn erbyn AGIC a Llywodraeth Cynulliad Cymru. (Ymchwiliwyd i fân gŵyn gysylltiedig yn erbyn Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru, ond ni chafodd ei chyfiawnhau.)

Canfûm mai dim ond barn yr hosbis ynghylch yr hyn a ddigwyddodd a glywodd cynrychiolwyr AGIC, ac na ofynnwyd am farn Mr a Mrs A'u merch, yn enwedig o ran ei hawl hi (yn amodol ar gyfyngiadau) i roi neu i wrthod caniatâd ar gyfer archwiliadau. Penderfynais fod AGIC wedi canolbwyntio ar fuddiannau staff yr hosbis yn hytrach na'r ferch a'i theulu. Er hynny, deuthum i'r casgliad nad oedd AGIC wedi rhoi'r cyngor anghywir i'r hosbis nac wedi eu bygwth yng nghyswllt torri'r Rheoliadau. Cafodd AGIC ei beirniadu gennyf am benodi'r adolygydd arbenigol i fod yn ymchwilydd cwynion gan nad oedd yn ddigon annibynnol, gan ei bod wedi bod yn rhan o'r broses o gynghori'r hosbis. Beirniadais hefyd y modd anhrefnus y deliodd AGIC â chwynion Mr a Mrs A, ac roedd yn meddwl efallai y gallai uned gwynion Llywodraeth Cynulliad Cymru fod wedi ymyrryd pan ddaeth i'r amlwg bod Mr a Mrs A yn anfodlon â'r modd yr oedd AGIC yn delio â'r gŵyn.

Gwneuthum amryw o argymhellion i AGIC ac i Lywodraeth Cynulliad Cymru, ac maent wedi cytuno i weithredu pob un ohonynt. Soniais am ei ddiffyg awdurdodaeth dros yr hosbis, ac nad oedd unrhyw gorff annibynnol arall a allai ymchwilio i bryderon Mr a Mrs A am yr hosbis. Mae hyn yn gwbl anffoddhaol. Gofynnais i Lywodraeth Cynulliad Cymru ystyried pa gamau y gallai eu cymryd i ddod â'r hosbis dan fy awdurdodaeth.

Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Cymru (Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr bellach) Cyfeirnod yr achos 200900780 – Adroddiad a gyhoeddwyd Chwefror 2011

Cyflwynodd Mrs R nifer o gwynion imi yng nghyswllt y gofal a gafodd ei gŵr yn ysbyty Glan Clwyd yn 2008. Yn drist iawn, bu farw Mr R yn yr ysbyty ar 29 Rhagfyr 2008. Roedd wedi bod yn wael ers mis Hydref 2008, a rhoddwyd gwybod ei fod yn dioddef o ganser ar 10 Rhagfyr.

Dyfarnais fod modd cyfiawnhau nifer o gwynion Mrs R. Roedd y prif ganfyddiadau fel a ganlyn:

- nad oedd caniatâd Mr R i gael biopsi yn ganiatâd ar sail gwybodaeth gan nad oedd digon o amser iddo ystyried y weithred yn iawn a holi cwestiynau;
- bod Mr R wedi'i ryddhau o'r ysbyty Noswyl Nadolig heb gynlluniau priodol a chyn cyflawni archwiliadau clinigol llawn;
- pan aeth Mr R yn ôl i'r ysbyty ar 28 Rhagfyr, ni ddaeth uwch glinigydd i'w weld;
- nad oedd yn rhesymol bod prif nyrs y ward wedi mynnu pwyso Mr R, ac yntau'n ddifrifol wael erbyn hyn;
- bod y staff clinigol wedi methu sylweddoli pa mor ddifrifol oedd cyflwr Mr R na'i ddirywiad.

Roedd y pwynt diwethaf yn benodol yn peri pryder imi gan fod y mater hwn wedi codi mewn ymchwiliadau blaenorol am ofal yn ysbyty Glan Clwyd. Cyflwynais nifer o argymhellion yng nghyswllt caniatâd claf, adolygiad gan ymgynghorydd, gofal diwedd bywyd, a chynlluniau rhyddhau; a gofynnodd i'r Bwrdd Iechyd gynnal ymchwiliad ei hun i ofal Mr R o fis Hydref 2008 ymlaen, ac i ofal cleifion eraill y mae eu cwynion am ysbyty Glan Clwyd wedi bod yn destun ymchwiliad gennyf. Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs R am y diffygion a nodwyd yn ystod yr ymchwiliad, i dalu £250 iddi am ei hamser a'i thrafferth wrth fwrw ymlaen â'i chwyn, ac i ad-dalu'r £50 a dalodd i gael copïau o gofnodion clinigol Mr R. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i roi fy holl argymhellion ar waith.

Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro (Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro bellach) Cyfeirnod yr achos 200802452 – Adroddiad a gyhoeddwyd Ionawr 2011

Cwynodd Mrs F am safon y gofal a roddwyd i'w diweddar fab, X, gan Wasanaethau Iechyd Meddwl yr Ymddiriedolaeth, cyn ei farwolaeth ym mis Hydref 2008 (pan laddodd ef ei hun). Yn ystod cyfnod ei ofal, roedd wedi dweud ei fod yn bwriadu lladd ei hun, wedi cymryd gorddos, ac wedi'i niweidio ei hun pan oedd i ffwrdd gyda Mrs F. Cwynodd fod X wedi cael ei ryddhau o ofal Tim Triniaeth Cartref Datrys Argyfwng ("Tim Argyfwng") yr Ymddiriedolaeth yn rhy gynnar, ar ôl 2½ wythnos, pan aeth i ffwrdd gyda hi. Ar ben hynny, pan aeth i un o ysbytaï'r Ymddiriedolaeth yn syth o'r maes awyr ar ôl iddo ddychwelyd, gan geisio cael mynediad, fe'i gwrthodwyd. Cwynodd Mrs F fod yr Ymddiriedolaeth wedi methu â'i dderbyn i ysbyty bob tro oherwydd prinder gwelyau.

Yn dilyn cyngor gan fy nghynghorwyr clinigol, penderfynwyd cyfiawnhau'r rhan fwyaf o'r gŵyn. Canfu'r ymchwiliad y canlynol:

- ymddengys fod y trothwy yn uchel ar gyfer cael mynediad at wely ysbyty (a'r mynediad hwnnw'n cael ei reoli'n llwyr gan y Tîm Argyfwng) ac ystyried nad oedd diffiniad na chanllawiau polisi clir ar gael ynghylch beth oedd yn cael ei ystyried yn "achos difrifol" a oedd yn teilyngu mynediad;
- roedd y bar uchel yn effeithio ar y ffordd yr ymdriniwyd ag X, ac ystyried y ffaith nad oedd gwasanaethau'r Ymddiriedolaeth yn gwybod amdano'n flaenorol. Roedd hyn yn amlwg iawn yn syth ar ôl iddo ddychwelyd o'i daith gyda Mrs F, pan oedd wedi'i niweidio'i hun;
- nid oedd dim canllawiau clir ar waith ynghylch beth ddylai ddigwydd pan fyddai cleifion, a oedd wedi'u rhyddhau'n ddiweddar o ofal y Tîm Argyfwng, yn cyflwyno'u hunain yn nesg flaen ysbyty, y tu allan i oriau swyddogol, yn gofyn am fynediad.

Nid oeddwn yn cyfiawnhau'r gŵyn bod prinder gwelyau wedi dylanwadu ar y penderfyniad i beidio â derbyn X, gan ei fod yn fodlon y gellid fod wedi dod o hyd i wely yn rhywle arall pe bai angen. Yn hytrach, y rheswm oedd y trothwy uchel ar gyfer mynediad. Ni allwn ddod i gasgliad ychwaith na fyddai X wedi lladd ei hun pan wnaeth hynny pe bai wedi cael ei dderbyn i'r ysbyty, oherwydd nid yw cael mynediad i ysbyty yn datrys y broblem i bob claf. Fel mater o arfer da, canfûm hefyd y dylai'r Ymddiriedolaeth fod wedi cynnal ymchwiliad mwy trylwyr a gwrthrychol i farwolaeth X (Dadansoddiad o Wraidd y Broblem), yn lle'r cyfarfod Amlddisgyblaeth a gynhaliwyd gyda phawb a oedd wedi'i drin. Byddai hyn wedi arwain at nodi'r diffyg canllawiau ynghylch pobl yn cyflwyno'u hunain y tu allan i oriau swyddogol. Roedd yr Ymddiriedolaeth yn cytuno bod angen hyn.

Argymhellais fod yr Ymddiriedolaeth yn ymddiheuro i Mrs F am y methiannau a ganfuwyd a chynnig iawndal iddi am yr angen i fynd ar drywydd yr ymchwiliad (y gellid fod wedi'i osgoi pe bai Dadansoddiad o Wraidd y Broblem wedi'i gynnal). Cynigiwyd rhagor o argymhellion sef adolygiad o'r trothwy a'r meini prawf ar gyfer mynediad i ysbyty, gweithdrefn ysgrifenedig ar gyfer adegau pan fydd claf yn cyflwyno'i hun y tu allan i oriau swyddogol yr ysbyty, ac atgoffa uwch staff mewn Gwasanaethau Iechyd Meddwl am yr angen i gynnal ymchwiliad Dadansoddiad o Wraidd y Broblem yn arbennig pan fydd claf yn marw.

Meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg Cyfeirnod yr achos 200901952 – Adroddiad a gyhoeddwyd Rhagfyr 2010

Cwynodd Mr K am driniaeth a gafodd ei fam, Mrs K, gan ei meddyg teulu. Dywedodd Mr K bod y meddyg teulu wedi methu cynnig diagnosis priodol i Mrs K ac wedi methu ei chyfeirio'n briodol i sylw arbenigwr pan fynegodd ei symptomau iddo. Yn ddiweddarach, cafodd Mrs K ddiagnosis o ganser arennol yn yr ysbyty ac yn drist iawn, bu farw. Roedd Mr K yn mynnu y gallai ei marwolaeth fod wedi'i atal pe bai'r meddyg teulu wedi'i chyfeirio ar frys.

Canfûm y dylai'r meddyg teulu fod wedi cyfeirio Mrs K ar frys wedi un ymgynghoriad penodol. Yn ystod yr ymweliad hwnnw, dywedodd Mrs K wrth y meddyg teulu ei bod wedi pasio gwaed yn ei hiwrin a bod ganddi boen yn ei habdomen. Canfûm y dylai'r meddyg teulu fod wedi cyfeirio Mrs K at arbenigwr ar amheuaeth o fod yn dioddef o ganser. Mae canllawiau clinigol yn dynodi y dylai gwaed yn yr iwrin

arwain at gyfeirio o'r fath o dan yr hyn a elwir "y rheol pythefnos". Mae hyn yn golygu bod claf yn cael ei weld gan arbenigwr perthnasol o fewn pythefnos. Drwy beidio â gwneud hynny yn yr achos hwn, gwnaeth y meddyg teulu gamgymeriad arwyddocaol. Deuthum i'r casgliad y byddai Mrs K wedi bod â llawer gwell siawns o oroesi pe bai'r meddyg teulu wedi ei chyfeirio at arbenigwr. Felly, er yn nodi bod y meddyg teulu wedi cydnabod y mater, wedi dysgu oddi wrtho ac wedi ymddiheuro ar sawl achlysur, cadarnheais y gŵyn. Argymhellais y dylai'r meddyg teulu ymddiheuro a thalu £3000 i Mr K er mwyn cydnabod ei ddioddefaint ychwanegol oherwydd yr ansicrwydd ynghylch pa ganlyniad y gellid bod wedi'i gael pe bai ei fam wedi cael ei chyfeirio'n briodol ac yn brydlon.

Bwrdd Iechyd Hywel Dda

Cyfeirnod yr achos – 200901551 – Adroddiad a gyhoeddwyd Medi 2010

Cwynodd Mr JL fod ei frawd wedi cael ei drosglwyddo rhwng ysbytai mewn tacsî, heb nyrs i'w hebrwng nac ocsigen, ac yng nghwmni ei wraig yn unig. Oherwydd y dryswch a achoswyd gan ei salwch a'r driniaeth a dderbynai ar ei gyfer, cynodd nad oedd gan Mr ML y gallu meddyliol i ddeall yr hyn yr oedd y trosglwyddo'n ei olygu na'r gallu i wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth i gytuno i gael ei drosglwyddo. Cwynodd hefyd am ddiffyg paratodau a'r dulliau o gyfathrebu â theulu Mr ML cyn iddo gael ei drosglwyddo.

Canfûm nad oedd Mr ML wedi cael ei asesu'n ddigonol i ganfod a oedd ganddo'r gallu meddyliol i gydsynio i gael ei drosglwyddo ac nid oedd cofnod fod Mr ML wedi rhoi unrhyw gydsyniad ffurfiol. Canfûm hefyd nad oedd y cofnodion meddygol yn dangos fawr ddim tystiolaeth o unrhyw drafodaeth â Mr ML na'i deulu ynghylch y trosglwyddiad arfaethedig. Canfûm nad oedd dim tystiolaeth i awgrymu bod asesiad digonol wedi'i gynnal i ganfod a oedd Mr ML yn ddiogel i deithio heb gael ei hebrwng gan staff meddygol. Canfûm nad oedd y cofnodion a gadwyd yn cyrraedd safon dderbyniol yn gyffredinol, gyda dogfennaeth wedi'u cwblhau'n annigonol gan staff, os o gwbl, ar lawer achlysur.

Canfûm hefyd fod Chwaer y Ward wedi ffugio cofnod yng nghofnodion meddygol Mr ML, fwy na blwyddyn ar ôl iddo farw. Deuthum i'r casgliad fod hyn wedi'i wneud i guddio'r ffaith nad oedd Chwaer y Ward wedi hysbysu gwraig Mr ML o'r bwriad i'w drosglwyddo'r diwrnod canlynol a hefyd i wneud iddi ymddangos fel pe bai gwraig Mr ML wedi cytuno i'w hebrwng yn y tacsî. Canfûm fod ffugio'r cofnod yn y cofnodion meddygol yn ymdrech fwriadol i gamarwain ac i rwystro'r ymchwiliad hwn.

Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro'n ffurfiol i Mr JL a'i deulu am y methiannau a nodir yn yr adroddiad hwn. Argymhellais hefyd y dylai'r Bwrdd Iechyd gynnal archwiliad i safon y trefniadau cadw cofnodion yn Ysbyty Cyffredinol Bronglais a'i fod yn adolygu ei weithdrefnau ar gyfer rhyddhau a throsglwyddo cleifion.

Argymhellais hefyd y dylai'r Bwrdd Iechyd adolygu'r gofal a ddarparwyd ar gyfer Mr ML ac wedyn ystyried a oes angen darparu hyfforddiant pellach i staff. Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa pob aelod o staff o bwysigrwydd sicrhau bod yr wybodaeth a roddir iddo yn ystod ymchwiliadau'n gynhwysfawr a chywir. Yn olaf, anfonais gopi o'i adroddiad at y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth er mwyn iddo ystyried ymddygiad Chwaer y Ward a oedd yn gyfrifol am ymyrryd â chofnodion meddygol Mr ML.

Bwrdd Iechyd Lleol Caerdydd ac Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro (Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro erbyn hyn)

Cyfeirnod yr achos 200802231 a 200802232 – Adroddiad a gyhoeddwyd Awst 2010

Cwynodd Mrs P fod ei mab sy'n oedolyn (Mr P), sydd â chlefyd Huntington datblygedig, wedi bod yn yr ysbyty'n ddiangen am ddwy flynedd ar ôl cael ei dderbyn am yr hyn yr oedd yn ei ddeall a fyddai'n gyfnod o bythefnos o adsefydlu. Roedd Mrs P yn bryderus ynghylch y cynlluniau arfaethedig ar gyfer rhyddhau ei mab o'r ysbyty a'r gofal y byddai'n ei dderbyn yn y dyfodol ac er iddo fynegi awydd yn y gorffennol i gael aros gartref, roedd gwasanaethau'r GIG a oedd yn gyfrifol am Mr P yn teimlo na fyddai'n bosibl i roi gofal diogel iddo gartref gyda'r adnoddau oedd ar gael ar y pryd. Yr oedd Mrs P hefyd yn amau'r haerid y byddai angen gofal 24 awr ar Mr P, a chwynodd nad oedd y rhesymau a roddwyd iddi dros dderbyn Mr P i'r ysbyty yn gywir.

Gan droi at gwynion Mrs P ynghylch yr amser yr oedd ei mab wedi ei dreulio yn yr ysbyty a'r trefniadau ar gyfer ei ofal yn y dyfodol, canfûm na chynhaliwyd asesiadau digonol, ni ystyriwyd holl ffeithiau perthnasol yr achos, a bod oedi gormodol wedi bod. Pe bai asesiadau cynhwysfawr wedi'u cynnal o fewn cyfnod rhesymol, a phe bai'r ffeithiau perthnasol wedi eu hystyried yn ddigonol, yna byddai wedi bod yn bosibl i Mr P ddychwelyd adref yn gynharach nag y gwnaeth. Cadarnheais y rhan hon o'r gŵyn. Argymhellais y dylai Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro (fel y mae bellach) ymddiheuro i Mrs P am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad a thalu £1,500 iddi fel cydnabyddiaeth am yr amser a'r drafferth yr aeth iddi i gyflwyno'i chŵyn a'r anghyfleustra a achoswyd iddi drwy orfod ymweld â Mr P bob dydd i'w fwydo (gan na allai staff yr ysbyty wneud hynny). Argymhellais hefyd y dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa staff am yr angen i gynnal asesiadau llawn, ceisio cyngor arbenigol os oes angen, ac ystyried cynorthwyo gofalywyr i dderbyn hyfforddiant perthnasol, os bydd hynny'n briodol. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion.

Canfûm fod rhywfaint o ddryswch wedi bod ynghylch y rhesymau dros dderbyn Mr P i'r ysbyty, ond nid oedd y dystiolaeth yn awgrymu fod Mrs P wedi ei chamarwain. O ganlyniad ni chadarnheais y rhan hon o'r gŵyn.

Addysg

Cyngor Gwynedd a Llywodraeth Cynulliad Cymru

Cyfeirnod yr achos 200801217 a 200900897 - Adroddiad a gyhoeddwyd Mai 2010

Cwynodd Mr K am y modd y proseswyd ei geisiadau am Lwfansau Myfyrwyr Anabl a Grant Dysgu'r Cynulliad gan y Cyngor a'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr Cyf (a oedd yn ymdrin â swyddogaethau'n ymwneud â chyllid myfyrwyr ar ran Llywodraeth Cynulliad Cymru). Roedd Mr K wedi gadael cwrs Tystysgrif Addysg i Raddedigion (TAR) oherwydd ei iechyd ac mae ei gŵyn yn ymwneud â'r ffaith fod y Cyngor wedi ailasesu ei hawl i gael grantiau yn ddiangen ar sawl achlysur, er iddo ad-dalu cyfran o'r grant, gan arwain at 7 hysbysiad gan y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr yn mynnu ei fod yn ad-dalu'r grant yn llawn neu'n ad-dalu amrywiol rannau ohono. Cwynodd ymhellach fod y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr wedi atal taliadau ei Lwfans Myfyrwyr Anabl (Lwfans yr oedd ganddo hawl iddo yng

nghyswllt y cwrs PhD yr oedd yn ei ddilyn mewn prifysgol arall) nes bod Mr K yn ad-dalu'r grant yr oedd y Cwmni'n honni ei fod wedi cael ei ordalu. Yn olaf, cwynodd Mr K nad oedd y Cyngor na'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr wedi ymateb yn briodol i'w gwynion, a bod y naill yn beio'r llall.

Dyfarnais fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau. Dangosai'r ymchwiliad fod y Cyngor a'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr wedi methu cynnal yr ailasesiadau cywir ac anfon llythyrau'n ymwneud â thalu gordaliadau at Mr K ar ôl iddo adael y cwrs TAR. Yn ogystal, ni lwyddodd y Cyngor na'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr i gyfathrebu â'i gilydd yn brydlon ac yn effeithiol er mwyn datrys yr anawsterau ar ran Mr K pan oedd ei lythyrau i'r ddau sefydliad yn gwneud hyn yn gwbl amlwg. Yn hytrach, buont yn beio'i gilydd ac yn atal y taliadau yr oedd gan Mr K hawl iddynt. Bu methiannau hefyd o ran ymateb yn briodol i lythyrau Mr K a'i gwynion dilynol. Yn benodol, roedd datganiad y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr i Mr K nad oedd ganddo ddim cofnod o'i negeseuon e-bost (gan gynnwys copïau papur a anfonwyd ymlaen wedyn) gan fod y Cwmni yn cymryd camau eraill ar y pryd, ac nad oedd yr e-bost ar gael, yn rhagrithiol ac yn anonest.

Argymhellais fod y Cyngor a'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr yn ymddiheuro i Mr K ac yn talu cyfanswm o £700 iddo i wneud iawn am yr anghyfiawnder a ddioddefodd. Yn ôl y Cyngor, y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr a Llywodraeth Cynulliad Cymru, mae mesurau'n cael eu rhoi ar waith i fynd i'r afael â'r anawsterau a welwyd yn achos Mr K, gan gynnwys problemau'r "system". Serch hynny, argymhellais y dylai pob un o'r tri chorff hyn roi diweddariad i mi ynghylch y mesurau hyn, gan gynnwys y trefniadau ar gyfer sylwi ar broblemau yn gynt o lawer, gwella dulliau cyfathrebu rhwng y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ac awdurdodau lleol Cymru, a gwelliannau o ran ymdrin â llythyrau a chwynion myfyrwyr.

Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Cyngor Sir Ynys Môn

Cyfeirnod yr achos 200901501- Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2011

Cwynodd Mr W fod y Cyngor, ar ôl iddo ef ofyn am ganiatâd cynllunio i ddefnyddio ei safle at ddibenion storio masnachol, wedi rhoi caniatâd cynllunio na ddylai fod wedi'i roi i godi uchder wal ffiniol ar safle cyfagos, a bod hynny wedi'i gwneud yn anodd gweld wrth y fynedfa i'r stad fasnachu lle'r oedd y ddau safle. Cwynodd hefyd fod y Cyngor wedi methu sicrhau bod uchder y wal yn cael ei leihau. O ganlyniad, ni allai Mr W weithredu ar y caniatâd a gafodd ef, a roddwyd ar amod a oedd yn ei atal rhag defnyddio'r safle nes byddai uchder y wal wedi cael ei leihau. Dioddefodd golledion ariannol hefyd gan hawlio bod ei gostau ar gyfer datblygu'r safle ar ôl gostwng uchder y wal yn sylweddol fwy nag a fyddent wedi bod petai wedi gallu datblygu'r safle ar ôl cael caniatâd cynllunio digyfngiad yn brydlon.

Dyfarnais bod ei gŵyn wedi'i chyfiawnhau. Roedd cynlluniau'r datblygiad arfaethedig ar y safle cyfagos yn dangos rhywfaint o wybodaeth am y cynnig i godi uchder y wal, ond methodd y Cyngor â sylweddoli hyn a/na chael rhagor o wybodaeth gan yr ymgeisydd. Roedd codi uchder y wal ffiniol gerllaw'r mynediad i'r stad fasnachu yn niweidiol i ddiogelwch ar y priffordd. Dangosodd y dystiolaeth

nad oedd y Cyngor wedi mynd i'r afael â'r mater yn dilyn hynny ac nad oedd wedi ymateb yn foddhaol i ohebiaeth gan asiant Mr W. Yn y pen draw, ac ar ôl i Mr W gwyno wrthyf i, sicrhodd y Cyngor bod uchder y wal yn cael ei leihau, a hynny oddeutu 2 flynedd yn ddiweddarach.

Argymhellais fod y Cyngor yn digolledu cwmni Mr W am ei golledion ariannol (aseswyd eu bod oddeutu £30,626) drwy wneud taliad o £20,000 yn gyntaf a thalu'r balans o fewn 12 mis i ddechrau masnachu ar y safle, gan addasu hyn os bydd angen yng ngoleuni unrhyw wybodaeth newydd arwyddocaol a ddaw i'r amlwg ynghylch union raddfa'r colledion a aseswyd. Argymhellais hefyd bod y Cyngor yn talu swm i'r Cwmni sy'n cyfateb i'r gwahaniaeth rhwng amcangyfrif o gost y gwaith o ddatblygu'r safle yn syth pan roddwyd caniatâd cynllunio yn 2008 a'r swm a dalodd pan aeth ati i ddatblygu'r safle, a chyfraniad o £1500 tuag at gostau Mr W wrth iddo fwrw ymlaen â'r gŵyn. Yn olaf, argymhellais fod y Cyngor yn tynnu sylw'r Comisiynwyr (a benodwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru ym mis Mawrth 2011 i ymgymryd â phwerau gweithredol y Cyngor) at fy adroddiad.

Gwasanaethau Cymdeithasol

Cyngor Sir Powys

Cyfeirnod yr achos 200801373 - Adroddiad a gyhoeddwyd Gorffennaf 2010

Mae Mr a Mrs A yn darparu gofal amser llawn i'w hwyres anabl, Miss B. Mae modryb Miss B yn darparu gofal seibiant. Cwynodd Mr a Mrs A am y modd yr ymdriniodd y Cyngor â'u cais am daliadau uniongyrchol (hynny yw, darparu taliadau i ddefnyddwyr gwasanaeth i'w galluogi i brynu gwasanaethau yn hytrach na darparu gwasanaethau'n uniongyrchol) i Miss B. Dywedodd y cwpl y byddai taliadau uniongyrchol yn eu galluogi i ofalu am Miss B mewn ffordd fwy hyblyg. Yn hytrach, mae Miss B yn derbyn cyllid gofal drwy'r Gronfa Byw'n Annibynnol, sy'n golygu bod yn rhaid i Miss B fynychu gwasanaethau dydd. Cynhelir y sesiynau hyn ar adegau penodedig bob dydd a dywed Mr a Mrs A ei bod yn gallu bod yn anodd yn aml iddynt hwy a Miss B eu mynychu. Cwynodd Mr a Mrs A hefyd y dylai'r Cyngor fod wedi cynnig taliadau uniongyrchol iddynt, fel gofalfwyr Miss B, pan oedd yn dal yn blentyn. Pe bai hyn wedi digwydd, meddent, byddai Miss B wedi gallu parhau i dderbyn taliadau uniongyrchol fel oedolyn.

Canfûm fod y ddeddfwriaeth, fel y mae yng Nghymru ar hyn o bryd, yn caniatáu taliadau uniongyrchol i'r rhai hynny'n unig sy'n gallu cydsynio eu bod yn gymwys i'w derbyn. Ni all Miss B roi ei chydysyniad ac felly ni fu camweinyddu ar ran y Cyngor wrth benderfynu nad oedd yn gymwys i'w derbyn. Er y dylai'r Cyngor fod wedi cynnig taliadau uniongyrchol i Mr a Mrs A pan oedd Miss B yn blentyn, deuthum i'r casgliad nad oedd hyn wedi achosi anghyfiawnder i Mr a Mrs A. Y rheswm oedd oherwydd bod gofal seibiant yn cael ei ariannu gan y Gwasanaethau Plant ar y pryd ac na fyddai hynny wedi newid y sefyllfa i Mr a Mrs A pan oedd Miss B yn oedolyn. Nid oedd hawl i barhau i dderbyn Taliadau Uniongyrchol. Fodd bynnag, canfûm nad oedd y Cyngor wedi rhoi ystyriaeth briodol i achos Miss B. Yr oedd yn amlwg y byddai'n fwy buddiol iddi pe bai'n parhau i dderbyn gofal gan y teulu ac y dylai'r Cyngor fod wedi edrych ar bob opsiwn i hwyluso hyn. Un opsiwn fyddai ariannu ei gofal drwy gyfrwng ymddiriedolaeth. Er bod hyn wedi cael ei awgrymu yn 2007, ni weithredwyd arno ar y pryd a dim ond yn ddiweddar y cafodd ei ystyried unwaith

eto. Ni allwn feddwl am reswm pam na ellid bod wedi sefydlu ymddiriedolaeth yn 2007. Yr oedd methiant y Cyngor i beidio â chynnig yr opsiwn hwn i Mr a Mrs A yn cyfrif fel camweinyddu, a oedd yn golygu bod Mr a Mrs A wedi gorfod defnyddio cyfreithwyr am nifer o flynyddoedd i weithredu ar y mater gyda'r Cyngor. Argymhellais fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mr a Mrs A ac yn talu £2000 iddynt yn gydnabyddiaeth am eu bod wedi gorfod cwyno ac am yr ansicrwydd a achoswyd iddynt am nifer o flynyddoedd ynghylch ariannu gofal Miss B.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful **Cyfeirnod yr achos 200800881 – Adroddiad a gyhoeddwyd Gorffennaf 2010**

Cwynodd Mr a Mrs A am y modd yr oedd y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi ymdrin â lleoli wyrion Mrs A â hwy. Yr oeddent wedi cael ar ddeall y byddent yn derbyn cymorth ariannol parhaus, ond ni dderbyniwyd dim. Cwynodd Mrs A hefyd am y diffyg goruchwyliaeth a chymorth a ddarparwyd gan y Gwasanaethau Cymdeithasol. Yr oeddent yn teimlo eu bod wedi eu gadael i ddelio â'r sefyllfa ar eu pen eu hunain. Gwnaethant gais yn ddiweddarach am orchymyn preswyl ar gyfer y plant hyn i aros gyda hwy ac roeddent yn teimlo y dylai'r Cyngor dalu lwfans gorchymyn preswyl iddynt tuag at gynhaliaeth y plant.

Dywedodd y Cyngor fod y plant wedi symud i fyw at Mr a Mrs A fel rhan o drefniant preifat gan y teulu ac felly roedd cymorth ariannol ar gyfer y plant yn cael ei ddarparu gan y system Budd-daliadau Lles ar ffurf credydau treth a budd-dal plant. Yr oedd wedi rhoi taliad untro o £4000 i'r teulu tuag at eu costau tai i adlewyrchu eu hamgylchiadau.

Cynhaliais y gŵyn. Nid oeddwn yn derbyn ei fod yn drefniant preifat gan y teulu. Yr oedd pryderon difrifol o gamdriniaeth ar y pryd, ac nid oedd y Cyngor wedi ymchwilio iddynt yn unol â Gweithdrefnau Amddiffyn Plant statudol. Yr oedd hwn yn achos o gamweinyddu difrifol. Fodd bynnag, cydnabuais fod y Cyngor wedi gweithredu i ddiogelu lles y plant drwy eu lleoli â Mr a Mrs A. Gan nad oedd y Cyngor wedi dilyn Gweithdrefnau Amddiffyn Plant, yr oedd diffyg eglurder ynghylch statws y plant. Yr oedd trefniadau cadw cofnodion y Cyngor hefyd yn wael. Yr oeddwn o'r farn fod y dystiolaeth yn dangos mai'r Cyngor oedd wedi lleoli'r plant â Mr a Mrs A ac felly roeddent yn blant 'sy'n derbyn gofal', ac y dylent felly fod wedi cael eu trin yn unol â hynny.

Argymhellais fod y Cyngor yn talu'r gwahaniaeth i Mr a Mrs A rhwng yr hyn yr oeddent wedi'i dderbyn mewn budd-daliadau ar gyfer y plant a'r lwfansau maethu y byddai'r Cyngor wedi eu talu am y cyfnod cyn y cafwyd y lwfans preswyl, yn ogystal â thaliad arall am y diffygion a nodwyd.

Cadarnheais y gŵyn Mr a Mrs A yn rhannol am benderfyniad y Cyngor i beidio talu lwfans gorchymyn preswyl parhaus iddynt, i gydnabod y ffaith na ddylai'r penderfyniad fod wedi'i gymryd gan fod y plant 'yn derbyn gofal'. Fodd bynnag, derbyniais fod Lwfansau Gorchymyn Preswyl yn daliadau dewisol ac yr oedd yn rhaid i'r Cyngor ystyried amgylchiadau ariannol unigol y teulu cyn gwneud ei benderfyniad i beidio gwneud taliadau parhaus.

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	Rhy gynnar	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	2	4	5				1			12
Pen-y-bont ar Ogwr	2	9	13	2	3		6	4	1	40
Caerffili	7	28	13	1	2		10	2	3	66
Caerdydd	16	33	23	2	4		11	3	1	93
Sir Caerfyrddin	12	26	21	1	1		3	2	1	67
Conwy	4	9	12		1		2	2	1	31
Ceredigion	1	19	12		2		2	3		39
Sir Ddinbych	2	12	11		4		3		2	34
Sir y Fflint	1	11	13	2	5		5		2	39
Gwynedd		18	12	1	2	1	3	2		39
Ynys Môn	5	12	10	1	4	1	3	3		39
Merthyr Tudful	2	9	4	1		1	1		1	19
Sir Fynwy	3	6	7				5	1		22
Castell-nedd Port Talbot	4	20	18	1	2			3		48
Casnewydd	4	18	3		5		1	1	1	33
Sir Benfro	2	19	17		3		1	2		44
Powys	4	19	18		5	1	14	4	2	67
Rhondda Cynon Taf	5	21	24	2	3		4	2	3	64
Abertawe	4	15	20	2	2		4	1		48
Bro Morgannwg	3	12	14	9	4		8	2	1	53
Tor-faen	2	11	8		3			2	2	28
Wrecsam	2	18	4	1	6		7	2	2	42
CYFANSWM	87	349	282	26	61	4	94	41	23	967

AWDURDODAU LLEOL ERAILL

Awdurdod Lleol Arall	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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		3	1				1	2	1	8
Arfordir Sir Benfro		4	3							7
Eryri		1						1		2
CYFANSWM		8	4				1	3	1	17
Awdurdodau Heddlu										
Dyfed-Powys	1		1							2
CYFANSWM	1		1							2
Paneli Apeliadau Derbyn Ysgolion										
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Gynradd Cwrt Rawlin			1							1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Gynradd Gatholig Crist y Brenin	1									1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Basaleg		1								1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Uwchradd St Joseph			1							1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Uwchradd Caerdydd				1						1
Panel Apeliadau Derbyn – Ysgol Gynradd Pembroke Road				1						1
CYFANSWM	1	1	2	2						6
Byrddau Draenio										
Bwrdd Draenio Mewnol Powysland				1						1
CYFANSWM				1						1
CYFANSWM CYFFREDINOL										
'AWDURDODAU LLEOL ERAILL'	2	9	7	3			1	3	1	26

CYNGHORAU TREF/CYMMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	Dim cyfiawndad 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
Amroth			2							2
Biwmares		2	2							4
Clydach	1									1
Ganllwyd			1							1
Gors-las			1							1
Gwauncaegurwen	1									1
Llangennech		1								1
Llansannan		1								1
Llansteffan		1								1
Llanwrtyd		1								1
Trefynwy		1								1
Y Drenewydd a Llanllwchaearn		1								1
Onllwyn			1							1
Doc Penfro	1									1
Pontypridd		1								1
Prestatyn		3	1							4
Rhiwabon					1					1
St Arvans			1							1
Sandlâr		1								1
Dinbych-y-pysgod			1							1
Tre-tech ar Betws	1									1
Tywyn		1								1
Ystradgynlais			1							1
CYFANSWM	4	14	11		1					30

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTRDIG

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithas Dai)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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
Bro Myrddin	1									1
Tai Cymunedol Bron Afon	1	6	4					1	1	13
Cadwyn		1			1					2
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd		1					1			2
Cartrefi Conwy									1	1
Cartrefi Cymunedol Gwynedd		3	2							5
Charter Housing Association (1973) Cyf		6	1		1			1	1	10
Clwyd Alun		5	3							8
Coastal Housing Group Cyf			1							1
Cymdeithas Tai Cantref	1				1					2
Cymdeithas Tai Clwyd Cyf							1			1
Cymdeithas Tai Eryri		1	1							2
Cynon Taf Community Housing (2007) Cyf	1									1
Family Housing Association (Wales) Cyf			2							2
Grŵp Gwalia Cyf		1			2		1			4
Hafod		2			2			1		5
Linc-Cymru		1	1	1					2	5
Melin Homes Cyf	1		1							2
Merthyr Tudful		1	1							2
Merthyr Valleys Homes		1	4							5
Tai Sir Fynwy		2								2

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTRIDIG (parhad)

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithas Dai)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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	Tymu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Newport City Homes		3	1							4
Newydd		1			1					2
Newydd Housing Association (1974) Cyf		1	1							2
Cymdeithas Tai Gogledd Cymru								3		3
Cymdeithas Tai Sir Benfro		1				1				2
Cartrefi RCT Cyf		5	1							6
Tai Calon		1	1							2
Tai Ceredigion Cyf			1		1				1	3
Cymdeithas Tai Unedig Cymru		4	2					1		7
Tai Cymoedd i'r Arfordir		1	2							3
Wales and West		6	1					2		9
CYFANSWM	5	54	31	1	9		4	9	6	119

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 chyrrff 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	Rhy gynnar	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					1
Caerffili					2					2
Caerdydd				1		1				3
Sir Gaerfyrddin							4	1		5
Gwynedd							1			1
Merthyr Tudful								1		1
Castell-nedd Port Talbot					1					1
Powys					2		2			4
Rhondda Cynon Taf					10					10
Abertawe					1					1
Tor-faen					2			1		3
CYFANSWM				1	19	1	8	3		32

YMDDIRIEDOLAETHAU GIG

Ymddiriedolaethau GIG (cyn Hydref 2009)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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							4			4
Caerdydd a'r Fro						2	12	2		16
Cwm Taf							5	3		8
Gofal Iechyd Gwent							7			7
Hywel Dda							4	3		7
Gogledd Morgannwg							1			1
Gogledd Cymru						1	5	3		9
Gogledd-orllewin Cymru							1	1		2
Gwasanaethau Ambiwlans Cymru								1		1
CYFANSWM						3	40	12		55

BYRDDAU IECHYD / YMDDIRIEDOLAETHAU GIG (1 Hydref 2009 ac wedyn)

Byrddau Iechyd / Ymddiriedolaethau GIG (1 Hydref 2009 ac wedyn)	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aber- tawe Bro Morgannwg	1	19	11		4		4	3	3	45
Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan	3	16	8		3		7	1	3	41
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	3	19	11	1	2		9	3	4	52
Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro	2	15	13	2	3		7	3		45
Bwrdd Iechyd Lleol Cwm Taf	2	6	7		2		7	1	1	26
Bwrdd Iechyd Lleol Hywel Dda	1	5	5	1	3	1	1			17
Bwrdd Addysgu Iechyd Lleol Powys	1	2	6	1	4		2	3		19
Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru		1								1
Ymddiriedolaeth GIG Felin- dre							1	1		2
Ymddiriedolaeth GIG Gwas- anaethau Ambiwlans Cymru		1	4		1					6
CYFANSWM	13	84	65	5	22	1	38	15	11	254

CYFANSWM YR HOLL GWYNION AM FYRDDAU IECHYD LLEOL/ YMDDIRIEDOLAETHAU GIG	13	84	65	6	41	5	86	30	11	341
--	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------	------------

CYRFF IECHYD ERAILL

Cyrrff Iechyd Eraill	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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
Cyngor Iechyd Cymuned Aneurin Bevan			1							1
Cyngor Iechyd Cymuned Brycheiniog a Maesfedydd			1							1
Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned		1	1							2
Deintyddion		3	3						1	7
Meddygon Teulu	2	11	13		1	1	9	12	1	50
CYFANSWM	2	15	19		1	1	9	12	2	61

DARPARWYR IECHYD ANNIBYNNOL

Darparwr Iechyd Annibynnol	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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
The London Women's Clinic, Abertawe								1		1
CYFANSWM								1	1	1

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	Rhy gynnar	Dim cyfiawnhad dros ymchwilio	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad A16 - Peidio â chadarnhau	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 Cefn Gwlad Cymru					1						1
Asiantaeth yr Amgylchedd	3	1	3	1	1			1	3		13
Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru			1								1
Cyngor Chwaraeon Cymru		1	1	1							2
Comisiynwyr Coedwigiaeth (ar gyfer materion sy'n ymwneud â Chymru)	1										1
Llywodraeth Cynulliad Cymru											
CAFCASS Cymru	2	1	4	1						4	12
AGGCC							1	1			2
Comisiwn Iechyd Cymru								1	1		2
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru		3			2	1					6
Ysgrifenyddiaeth Adolygiadau Annibynnol			3						2		5
Arolygiaeth Gynllunio		2								1	3
Llywodraeth Cynulliad Cymru	5	9	9		3	2		1	1		30
Pwyllgor Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru		1									1
CYFANSWM	11	18	21	2	7	3	1	4	7	5	79

CYRFF ERAILL

Eraill	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	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 nad yw o fewn yr awdurdodaeth	6									6
ESTYN		1	1							2
Tribiwnlys Prisio Dwyrain Cymru			1							1
Gwasanaeth Tribiwnlys Prisio Cymru			1							1
CYFANSWM	6	1	3							10

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	1			2				3
Pen-y-bont ar Ogwr	2			1				3
Caerffili	4			1	2			7
Caerdydd	11			1	1		1	14
Sir Caerfyrddin	4			1				5
Conwy	1							1
Ceredigion	3			1			1	5
Sir Ddinbych	3						2	5
Sir y Fflint	8		2			2	1	13
Gwynedd	4	1			1			6
Ynys Môn	9					2		11
Merthyr Tudful	6		1	1	1	5		14
Sir Fynwy	5		1	4	2	2		14
Castell-nedd Port Talbot							1	1
Casnewydd	1							1
Sir Benfro	2		1				1	4
Powys				2				2
Rhondda Cynon Taf	6			1				7
Dinas a Sir Abertawe	8	34	1				2	45
Bro Morgannwg	1							1
Tor-faen	10	1		1	2	7	1	22
Wrecsam	3							3
CYFANSWM	92	36	6	16	9	18	10	187

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
Llandeilo Ferwallt	1							1
Blaenhonddan	1							1
Borth	1				2			3
Brymbo	1							1
Bryngwran							1	1
Bwcle	1							1
Cil-y-coed					1			1
Aberteifi	4							4
Clydach	2							2
Coed-ffranc	1	3		1			1	6
Conwy				1				1
Llangrallo Uchaf				1				1
Ffestiniog		2						2
Y Fflint			1					1
Ganllwyd	2							2
Glyn-nedd	1							1
Gorseinon	5	1	1					7
Gwersyllt	1							1
Hwlffordd	2							2
Penarlâg	1							1
Llanddowror	3							3
Llandeilo	2							2
Llanfairfechan				1			1	2
Llanfechain	5							5
Llanfihangel Ystrad	1							1
Llangennech	1							1
Llangynwyd Isaf					1			1
Llanidloes				2				2

CYNGHORAU TREF/CYMMUNED (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
Llantrisant	1							1
Llai	8			1				9
Maenorbŷr	2				2			4
Yr Wyddgrug	2							2
Pentref Llancirwg	2			1				3
Onllwyn					3			3
Doc Penfro			1	4				5
Pencaer			1					1
Pen-rhys					1			1
Pontarddulais	11							11
Pont-hir	1							1
Pont-y-pŵl	1							1
Porthysgewin	1							1
Prestatyn	15		3	3			2	23
Pyle							1	1
Resolfen	1							1
Y Rhyl	7							7
Saltney	2					4		6
Shotton	1							1
Saint-y-brid		1			2			3
Dinbych-y-pysgod	1			5				6
Tonyrefail	1							1
Trelawnyd a Gwaunysgor				1				1
Tudweiliog						1		1
Cymuned Tywyn	1							1
Tref Tywyn	3							3
Willington ac Wrddymbre	1							1
CYFANSWM	98	7	7	21	12	5	6	156

AWDURDODAU PARC CENEDLAETHOL

Awdurdod Parc Cenedlaethol	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
Bannau Brycheiniog	2							2
Arfordir Sir Benfro	1			1				2
CYFANSWM	3			1				4

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
Gogledd Cymru	1					1		2
CYFANSWM	1					1		2



Atodiad Ch

**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

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
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mae'r ddogfen hon ar gael i'w lawrlwytho o'r wefan:

www.ombwdsmon-cymru.org.uk. Mae copïau printiedig ar gael gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru drwy wneud cais drwy gysylltu mewn unrhyw un o'r ffyrdd uchod.