

A portrait of Professor Liang Shaojun, an elderly man with grey hair and glasses, wearing a brown sweater over a light blue collared shirt. He is smiling slightly. A green plant is visible in the background on the left.

Adroddiad Blynyddol 2012/13

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

1	Cyflwyniad	4
2	Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	8
3	Cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaethau	10
4	Cwynion Cod Ymddygiad	16
5	Cyflenwi Gwasanaethau Cyhoeddus yn well	22
6	Llywodraethu	24
7	Gweithgareddau eraill	27
8	Cydraddoldeb	33
Atodiad A	Cwynion am Gyrff Cyhoeddus: Adroddiadau Budd Cyhoeddus – Crynodebau o Achosion	38
Atodiad B	Cwynion am Gyrff Cyhoeddus: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Corff Cyhoeddus	46
Atodiad C	Cwynion Cod Ymddygiad: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Awdurdod Lleol	57
Atodiad D	Dyfyniad o'r Cynllun Strategol 2012/13 hyd 2014/15: Gweledigaeth, Gwerthoedd, Dibenion a Nodau Strategol	63

1. Cyflwyniad



Rwyf yn falch o gyflwyno'r adroddiad blynyddol hwn, y pumed ers i mi ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon. Ei thema allweddol yw 'Unioni Pethau, Ysgogi Gwelliant', sef yr un thema a geir yn fy nghynllun strategol tair blynedd newydd sydd ar waith ers dechrau 2012/13. Fel Ombwdsmon, rwyf yn gweld dau brif reswm dros fodolaeth y swydd: unioni pethau i ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus pan gaf fod rhywbeth wedi mynd o'i le, ac ysgogi gwelliant wedyn yn y ffordd y mae'r gwasanaethau cyhoeddus hynny'n cael eu cyflenwi drwy ddysgu gwersi o'r cwynion yr wyf yn eu hystyried. Rwyf hefyd yn manteisio ar y cyfle i drafod isod rhai materion cyffredinol sydd wedi codi yng nghyswllt rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru y byddwn ni am ddelio â nhw yn y flwyddyn sydd i ddod.

Cyflenwi gwasanaethau cyhoeddus gan sefydliadau'r sector preifat

Yng nghyd-destun gwasanaethau cyhoeddus lle y mae'r rhaniad rhwng cyflenwi gan y sector cyhoeddus a'r sector preifat yn mynd yn llai pendant, mae'n bwysig sicrhau na fydd hawl pobl i gael iawn yn cael ei gwrthod yn anfwriadol. Felly rwyf wedi croesawu'r ffaith bod Llywodraeth Cymru yn cydnabod hynny drwy gynnwys darpariaethau ym Mil Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru). Rwyf hefyd yn croesawu'r cynigion i ehangu awdurdodaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru fel y gallaf ystyried cwynion gan bobl sydd, er enghraifft, yn talu am eu gofal cymdeithasol eu hunain mewn cartrefi gofal preifat yn ogystal â'r bobl hynny sy'n derbyn gofal sydd wedi'i ariannu gan y wladwriaeth.

Yn ystod y blynyddoedd diwethaf rwyf wedi siarad mewn sawl man, gan gynnwys gwledydd tramor, ynghylch sicrhau bod hawl gan bobl i gael iawn yng nghyswllt gwasanaethau cyhoeddus sy'n cael eu cyflenwi gan sefydliadau'r sector preifat. Rwyf hefyd wedi ysgrifennu nifer o erthyglau am y mater hwn. Mae angen mwy o ystyriaeth i hyn mewn perthynas â'r sefyllfa yng Nghymru. Yn Lloegr, er enghraifft, ystyrir cynnwys gofal iechyd preifat yn awdurdodaeth Ombwdsmon y Gwasanaeth Iechyd. Fodd bynnag, nid wyf yn credu y dylai'r trethdalwr dalu am gost y trefniadau i wneud iawn ar gyfer cwynion am y sector preifat. Un ffordd bosibl o ddelio â hyn yw codi ardoll, yn yr un modd â rhai o gynlluniau ombwdsmon y sector preifat, lle y mae'r holl gyrff o fewn yr awdurdodaeth yn cyfrannu at y gost o'u rhedeg, a hynny wedi'i seilio'n aml ar faint y corff dan sylw. Yr ail opsiwn yw talu ar sail nifer y cwynion. Mae hyn yn cynnwys elfen o egwyddor "y llygrwr sy'n talu", a chredir ei fod yn cymell cyrff o fewn yr awdurdodaeth i ddelio â chwynion yn well yn fewnol er mwyn osgoi costau sydd ynglwm â chwynion yn mynd at yr Ombwdsmon. Mae rhai cynlluniau ombwdsmon yn cynnwys elfen o'r ddau drefniant ariannu. Gall problemau mawr godi o ran cynllunio'r gweithlu mewn cynlluniau sy'n dibynnu'n helaeth ar dâl fesul cŵyn gan nad oes modd rhag-weld y ffrydiau incwm, felly ni fyddwn yn awyddus i ddadlau o blaid dull gweithredu o'r fath. Byddaf am gynnal trafodaethau â'r Cynulliad Cenedlaethol ar y materion hyn maes o law.

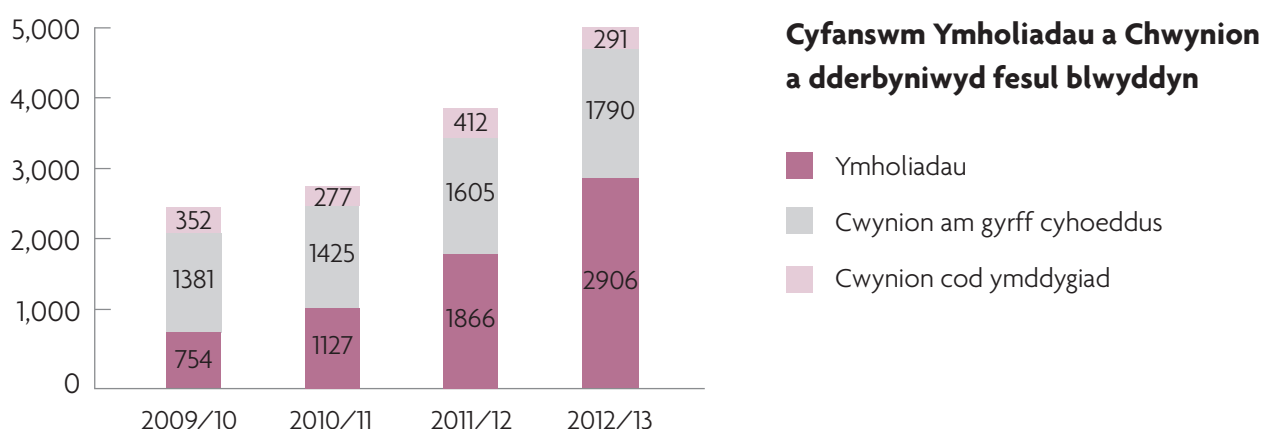
Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005

Ar adeg cyflwyno Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 roedd yn cael ei hystyried yn un o'r deddfau mwyaf blaengar ar gyfer ombwdsmon ac mae'n cael ei chyfrif ymysg y goreuon o hyd yn y DU ac mewn gwledydd tramor. Fodd bynnag, mae profiad o redeg y swyddfa a newidiadau yn y byd y tu allan yn y saith mlynedd ers hynny wedi dangos bod lle i gryfhau, newid a datblygu rhannau o'r ddeddfwriaeth. Mae hyn yn cynnwys y mater o gyflenwi gwasanaethau gan y sector preifat sydd wedi'i grybwyll uchod yn ogystal â materion fel pwerau 'ar ein menter ein hunain'. Yn ddiethriad bron, mae pŵer gan ombwdsmon gwasanaethau cyhoeddus ledled Ewrop, a thrwy'r byd yn wir, i ymgymryd ag ymchwiliadau ar eu menter eu hunain. Mae pŵer o'r fath gan Ombwdsmon Gweriniaeth Iwerddon eisoes ac mae cynnig i'w gyflwyno yng Ngogledd Iwerddon hefyd. Felly rwyf wedi dechrau trafodaethau â Chynulliad Cenedlaethol Cymru ynghylch adolygu'r ddeddfwriaeth er mwyn ei diwygio neu ei disodli. Mae'r ymateb cyntaf i'm cynigion wedi bod yn gadarnhaol ac edrychaf ymlaen at gael trafodaethau ar y mater hwn yn y dyfodol.

Y Cynllun Strategol Tair Blynedd

Y flwyddyn ddiwethaf dechreuwyd gweithredu'r Cynllun Strategol tair blynedd newydd. Mae'r fersiwn ddiwygiedig o'n gweledigaeth, gwerthoedd, dibenion a nodau ar ddiwedd yr adroddiad hwn. Mae'r cynllun yn parhau â gwaith y tair blynedd cynt pan gafwyd newidiadau sylweddol o ran ein dull o weithredu a'r mentrau a gyflwynwyd. Roedd hyn yn cynnwys sefydlu'r Tîm Cyngor ar Gwynion, gwasanaeth rheng flaen y swyddfa sydd bellach yn gyfrifol hefyd am ddarparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru, a'n gwefannau arloesol newydd i ategu'r gwasanaethau hyn. Symleiddwyd ein prosesau ymchwilio hefyd. Roedd angen gwneud hynny'n benodol oherwydd y cyfyngiadau ariannol sydd ar y swyddfa, yn yr un modd â'r sector cyhoeddus yn gyffredinol, yn y cyfnod hwn ac oherwydd y cynnydd parhaus yn ein llwyth achosion.

Wrth gymharu'r sefyllfa yn y flwyddyn a aeth heibio â thair blynedd y Cynllun Strategol blaenorol, mae'n werth gwneud sylw am y cynnydd hwnnw. Yn ystod y cyfnod hwn cafwyd cynnydd o 100% yn y nifer a gysylltodd â'r swyddfa, o 2,487 yn 2009/10 i 4,987 y flwyddyn ddiwethaf. Mae hyn wedi'i ddangos isod. Byddaf yn edrych yn fwy manwl ar faint y gwaith, a'i effaith, yn yr adrannau sy'n dilyn yn yr adroddiad hwn.



Mae'r cynnydd parhaus yn nifer y cwynion am wasanaethau iechyd yn destun pryder sylweddol. Ers sefydlu'r swyddfa yn 2006/07, cafwyd cynnydd o 257% yn nifer y cwynion am gyrff iechyd. Rwyf wedi priodoli'r cynnydd a gafwyd yn y gorffennol i nifer o ffactorau, gan gynnwys mwy o ymwybyddiaeth o waith fy swyddfa, bod aelodau o'r cyhoedd yn fwy tebygol o fod yn barod i gwyno'n gyffredinol a newidiadau ym mhroses gwynion y GIG yn y blynyddoedd diwethaf. Ond mae'r cynnydd mawr a pharhaus yn nifer y cwynion yn arwain at y casgliad bod mwy o anfodlonrwydd ynghylch cyflenwi gwasanaethau iechyd. Mae hefyd yn werth nodi bod yr holl adroddiadau budd cyhoeddus a gyhoeddais yn 2012/13 yn ymwneud â materion iechyd (gweler Atodiad A). Cafwyd llawer o sylw yn y cyfryngau i wasanaethau cyhoeddus yn y maes hwn ac mae nifer cynyddol o weithwyr iechyd proffesiynol yn mynegi pryder a rhwystredigaeth o fewn y gwasanaeth. Ni all neb fychanu'r anhawster o ddarparu gwasanaeth mewn hinsawdd lle y mae adnoddau'n gyfyngedig a lle y mae mwy o alw am yr adnoddau hynny. Mae'n glir bod pobl yn disgwyl mwy yn sgîl eitemau newyddion cyson am ddatblygiadau newydd mewn meddygaeth, a'r gallu i drin clefydau a oedd gynt y tu hwnt i driniaeth. Fodd bynnag, a barnu ar sail y cwynion yr wyf wedi'u gweld, mae awgrym hefyd fod angen ailafael yn yr hanfodion yn y GIG yng Nghymru pan nad yw agweddau sylfaenol ar ofal fel darparu maeth priodol, cydsyniad priodol ar gyfer llawdriniaethau a llwybrau gofal diwedd oes wedi'u sicrhau.

Llywodraethu

Yn ystod y flwyddyn sefydlais Banel Cyngori newydd er mwyn sicrhau llywodraethu cadarnach a dangos gwaith fy swyddfa'n fwy agored a thryloyw. Roeddwn yn ffodus o allu ffurfio Panel amrywiol o aelodau sy'n cynnig arbenigedd a phrofiad o nifer o feysydd perthnasol. Rwyf yn trafod hyn ymhellach yn Adran 6 o'r adroddiad hwn. Er mai newydd ddechrau ar ei waith y mae'r Panel, mae eu profiad a'u golwg ehangach ar waith fy swyddfa yn werthfawr iawn.

Y flwyddyn ddiwethaf diolchais i Mr Laurie Pavelin am ei gymorth rhagorol fel Cadeirydd y Pwyllgor Archwilio dros gyfnod o chwe blynedd. Manteisiaf ar y cyfle yn yr adroddiad hwn i ddweud fy mod yn falch iawn o benodi Mr Ceri Stradling yn olynydd iddo, a'i fod eisoes wedi gwneud cyfraniad sylweddol.

Wrth ddiolch, rhaid cydnabod gwaith fy staff yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, wrth gwrs. Yn wyneb y cynnydd yn y llwyth achosion ac yng ngweithgareddau eraill y swyddfa, rwyf yn ddiolchgar iddynt am eu hymroddiad a'u proffesiynoldeb parhaus yn yr hyn a gyflawnwyd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Byddwn ar fai hefyd pe na byddwn yn diolch yn arbennig i Mr Malcolm MacDonald, fy Nghynghorydd Ariannol, ar ei ymddeoliad. Mae Mr MacDonald wedi bod yn swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ers ei sefydlu. Bu'n aelod staff gwirioneddol werthfawr a dymunaf yn dda iddo ar gyfer y dyfodol.

Yn olaf, roedd fy Adroddiad Blynnyddol ar gyfer 2011/12 wedi'i ystyried gan un o Bwyllgorau'r Cynulliad Cenedlaethol yn hytrach na'i drafod mewn Cyfarfod Llawn. Dyma'r tro cyntaf iddo gael ei drafod fel hyn. Roeddwn yn croesawu'r datblygiad hwn yn fawr, ac rwyf yn ddiolchgar i'r Llywydd, Rosemary Butler, am ei hwyluso. Roeddwn yn falch o gael y cyfle i fod yn bresennol i drafod gwaith fy swyddfa yn hytrach na gorfod gwyllo'r ddadl ar fy adroddiad o'r cyrion. Rwyf yn deall bod aelodau'r Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol yn ei weld yn ddatblygiad cadarnhaol hefyd. Edrychaf ymlaen at gael cyfle tebyg i drafod yr adroddiad hwn gyda'r Pwyllgor yn ystod 2013.



Peter Tyndall
Ombwdsmon

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru y mae gennyf ddwy rôl benodol. 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 (cynghorau sir a chynghorau cymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (yn cynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth 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 polisïau eu hunain. Os byddaf yn cadarnhau cwyn, byddaf yn argymhell camau priodol i wneud iawn. Y llwybr y byddaf yn ei ddilyn gan mwyaf wrth argymhell gwneud iawn, os oes modd, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi cael cam) yn ôl yn y sefyllfa y buasai ynddi 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 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 pedwar adroddiad o'r fath yn 2012/13. Er hynny, yr oedd hi'n fater o bryder i mi yn ystod y flwyddyn pan derbyniodd un o'r adroddiadau hyn sylw gan y cyfryngau. Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru fel ag y mae ond yn caniatáu i mi orchymyn y corff cyhoeddus perthnasol i beidio rhoi unrhyw gyhoeddusrwydd i'r adroddiad, nid yw hyn yn ymestyn i bartion eraill sy'n gysylltiedig â'r gŵyn.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 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 ein bod wedi llwyddo i gynnal y record uchel o setliadau a gyflawnwyd llynedd (mwy o wybodaeth ar dudalen 13).

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 Orchymynion 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 2,906 o ymholiadau, **56% yn fwy** nag yn 2011/12.
- Cawsom 1,790 o gwynion newydd, **12% yn fwy** nag yn 2011/12.
- Cawsom 177 o atebion sydyn/setliadau gwirfoddol, **lefel debyg** i'r 176 a gafwyd yn 2011/12.
- Cyhoeddasom 241 o adroddiadau ar ymchwiliadau, **35% yn fwy** nag yn 2011/12.
- Caeasom 1,725 o achosion, **11% yn fwy** nag yn 2011/12.
- Nifer yr achosion mewn llaw ar 31 Mawrth 2013 oedd 382, **16% yn llai** nag yn 2011/12.
- Roedd gennym 1 ymchwiliad ar agor ers mwy na 12 mis ar 31 Mawrth 2013.

Y llwyth achosion – y sefyllfa gyffredinol

Mae nifer y cwynion a gaf am gyrff cyhoeddus yn parhau i gynyddu. Fel y mae'r ffigurau yn y tabl isod yn dangos, mae lefel gyffredinol y cwynion newydd yn 12% yn uwch nag yn 2011/12.

	Cyfanswm y Cwynion
Achosion a gariwyd drosodd o 2010/11 (yn cynnwys cwynion Cod Ymddygiad)	295
Achosion newydd ynghylch cwynion am gyrff cyhoeddus 2011/12	1,605
Cyfanswm y cwynion 2011/12	1,900
Achosion a gariwyd drosodd o 2011/12 (yn cynnwys cwynion Cod Ymddygiad)	455
Achosion newydd ynghylch cwynion am gyrff cyhoeddus 2012/13	1,790
Cyfanswm y cwynion 2012/13	2,245
Achosion i'w cario ymlaen i 2013/14 (yn cynnwys cwynion Cod Ymddygiad)	382

Yn ogystal â hyn, deliodd y swyddfa â 2,906 o ymholiadau yn ystod 2012/13, o'i gymharu â 1,866 yn y flwyddyn flaenorol.

Er bod cynnydd yn nifer yr ymholiadau ar cwynion a gafodd fy swyddfa, rwyf yn arbennig o falch bod nifer y cwynion a oedd mewn llaw ar ddiwedd y flwyddyn wedi gostwng o 455 i 382 o ganlyniad i ymdrechion fy staff. Wrth gwrs, mae'n anrffod y bydd rhai achosion ynghylch cwynion yn agored ar unrhyw un adeg benodol ac rwyf o'r farn bod y lefel hyn yn hydrin. Er hynny, rwyf yn ymwybodol y bydd her yn codi wrth ddelio â chwynion os bydd y nifer yn parhau i gynyddu yn y dyfodol.

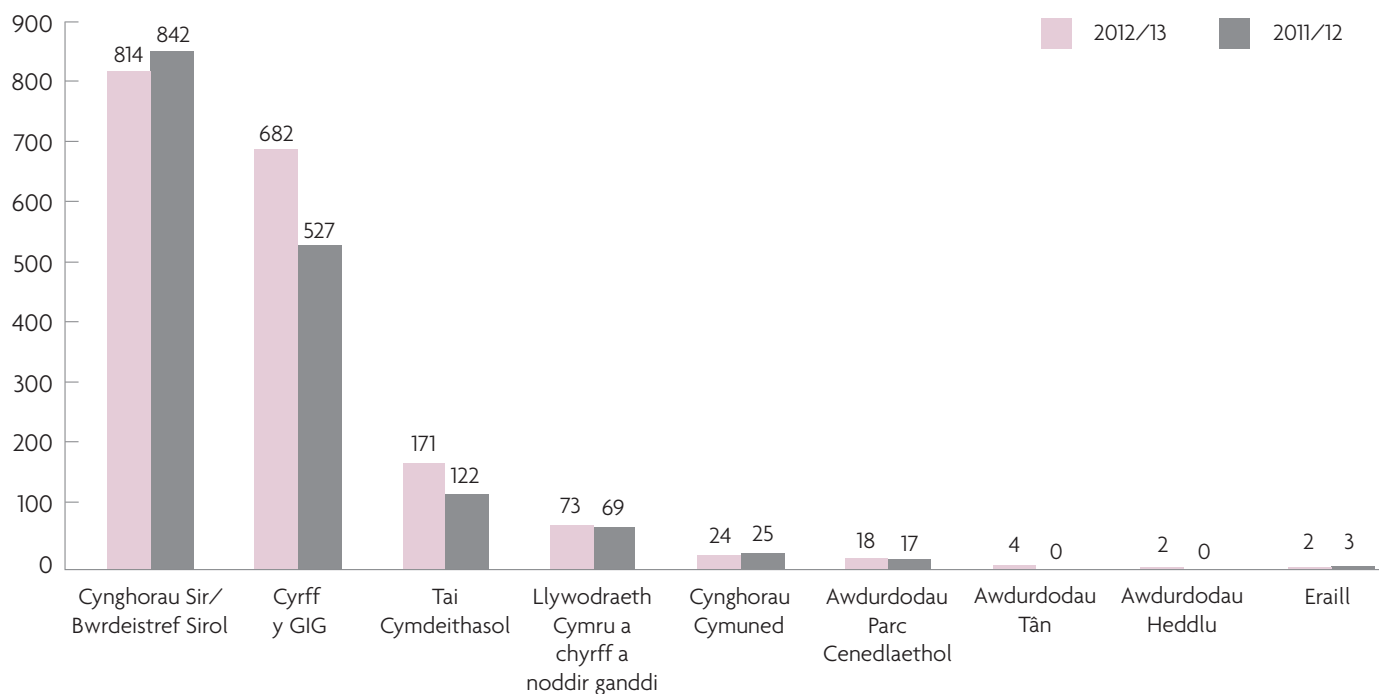
Dadansoddiad o gwynion yn ôl sector

Mae'r siart isod yn dangos y tueddiadau yn y cwynion a gafwyd fesul sector. Cwynion am gynghorau sir yw'r rhai mwyaf niferus o hyd, ond mae'n braf gweld gostyngiad yn y nifer a gafwyd am y tro cyntaf ers sefydlu'r swyddfa.

Mae cynghorau sir yn darparu ystod eang o wasanaethau'n uniongyrchol i'r cyhoedd ac nid yw'n annisgwyl felly fod y nifer mwyaf o gwynion yn ymwneud â'u gwaith nhw.

Fodd bynnag, tynnais sylw yn fy adroddiad y flwyddyn ddiwethaf at y ffaith bod nifer y cwynion am gyrff GIG yn cynyddu'n fwyfwy. Mae'r cynnydd sydyn hwnnw'n parhau a chafwyd 682 o gwynion o'r fath yn 2012/13 o'i gymharu â 527 yn 2011/12, sef cynnydd o 30%.

Cwynion yn ôl sectorau cyrff cyhoeddus

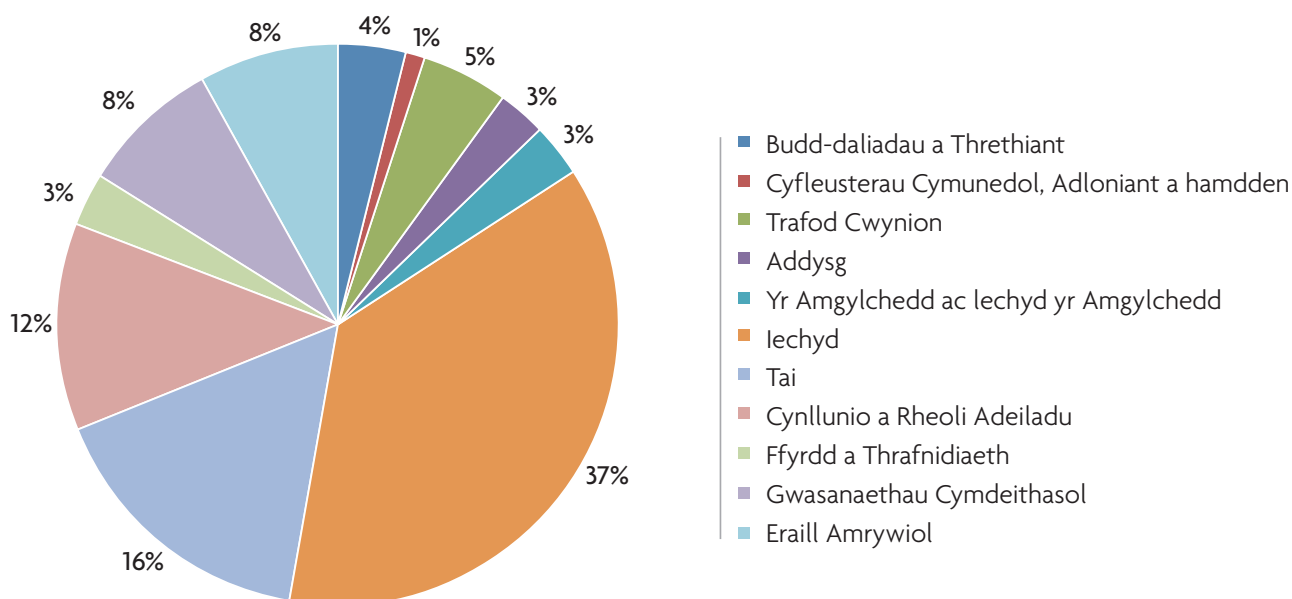


Cwynion am gyrff cyhoeddus yn ôl testun

Mae lefel y cwynion am wasanaethau iechyd yn cael ei chadarnhau wrth edrych ar nifer y cwynion yn ôl eu testun. Yn y pum mlynedd diwethaf, cwynion am wasanaethau iechyd oedd y mwyaf niferus o'r mathau o gŵyn a gafwyd. Ym mlwyddyn weithredol gyntaf yr Ombwdsmon (2006) cwynion ynghylch cyrff iechyd oedd 16% o'r llwyth achosion. Fodd bynnag, fel y mae'r siart isod yn dangos, maent bellach yn 37% o'r llwyth achosion. Gellir priodoli rhywfaint o'r cynnydd hwn i'r ffaith bod adolygiad annibynnol cynion iechyd wedi ei grynhoi yn fy swyddfa i. o dan trefniadau camweddau'r GIG 'Gweithio i Wella'. Rhaid cydnabod, er hynny, ei bod hi bron yn sicr fod y cynnydd hefyd yn adlewyrchu mwy o anfonlonrwydd â'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan y gwasanaeth iechyd.

Yn unol â phatrwm y blynyddoedd blaenorol, Tai a Chynllunio yw'r testunau mwyaf cyffredin i gwynion wedyn. Fodd bynnag, am y tro cyntaf ers sefydlu'r swyddfa hon, mae nifer y cwynion ynghylch Cynllunio yn sylweddol is na'r nifer am faterion tai. Mae'n debygol bod modd priodoli'r newid hwn i gyflwr presennol yr economi.

Cwynion yn ôl testun 2012/13



[Sylwer: Mae cwynion wedi'u dosbarthu yn ôl prif destun y gŵyn. Fodd bynnag, gall cwynion gynnwys materion eraill sy'n achosi anfonlonrwydd hefyd – er enghraifft, gall cwyn 'Iechyd' gynnwys anghydfod ynghylch 'Trafod Cwynion' hefyd.]

Canlyniadau'r cwynion a ystyriwyd

Yn y tabl isod mae crynodeb cyffredinol o ganlyniadau'r achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, a chymhariaeth â'r sefyllfa y flwyddyn ddiwethaf. Mae cwynion yn y categori 'Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol' yn cynnwys y rheini a gafwyd a oedd:

- y tu allan i'm hawdurdodaeth,
- wedi'u gwneud cyn pryd (hynny yw, nid oedd yr achwynydd wedi gwneud cwyn i'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn gyntaf, i roi cyfle iddo unioni pethau)
- heb unrhyw dystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant mewn gwasanaeth
- heb dystiolaeth i ddangos bod yr achwynydd wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder
- syn dangos mai ychydig y gellid ei gyflawni drwy fynd â'r mater ymhellach (er enghraifft, am fod corff cyhoeddus wedi cydnabod eisoes ei fod wedi darparu gwasanaeth gwael, ac wedi ymddiheuro).

(Mae dadansoddiad ar sail rhestr o awdurdodau o'r canlyniadau i gwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2012/13 yn Atodiad B).

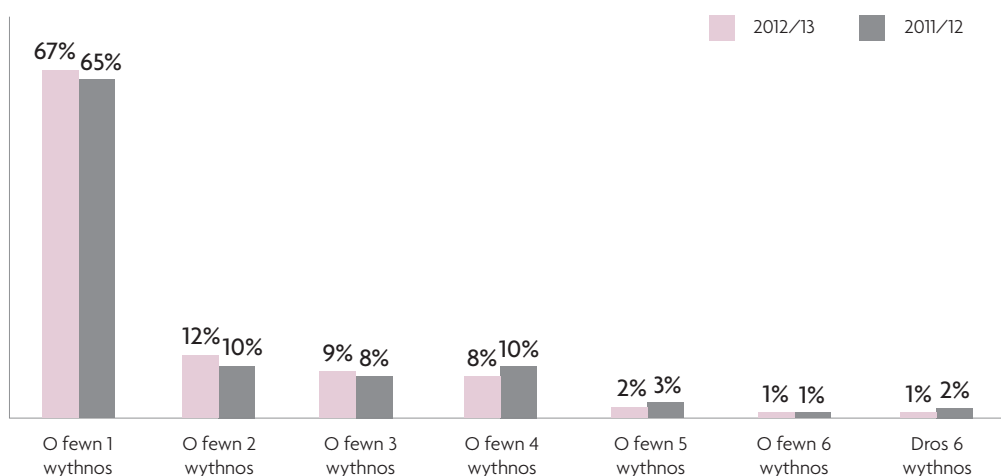
Cwyn am Gorff Cyhoeddus	2012/13	2011/12
Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	1,260	1,168
Tynnu'r gŵyn yn ôl	26	14
Setlo'r gŵyn yn wirfoddol (yn cynnwys "ateb sydyn" mewn 150 o achosion)	177	176
Terfynu'r ymchwiliad	21	19
Ymchwilio: cwyn heb ei chadarnhau	68	60
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	163	106
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol – adroddiad budd cyhoeddus	10	14
Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion	1,725	1,548

Cyfnodau penderfynu

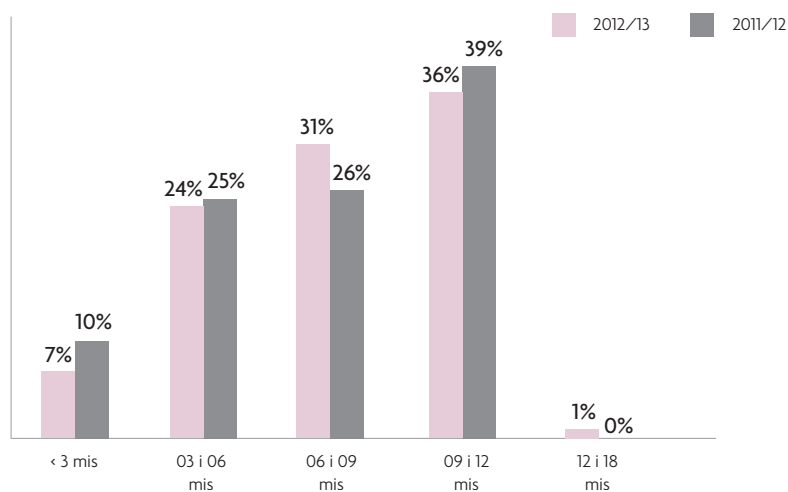
Mae dwy siart isod sy'n dangos canlyniadau ar sail y targedau yr ydym wedi'u gosod ar gyfer cyfnodau penderfynu. Ein nod yw dweud wrth achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn yn ymchwilio i'w cwyn, o'r dyddiad yr ydym yn cael digon o wybodaeth am y gŵyn. Mae'r perfformiad ar y targed hwn wedi parhau i wella. Ar gyfer 2012/13 gosodwyd y nod yn uwch a phennwyd targed mwy ymestynnol ar gyfer bodloni'r terfyn amser o bedair wythnos mewn 90% o'r penderfyniadau (o'i gymharu â 85% yn 2011/12). Rhagorwyd ar y targed o 90% a hysbyswyd 96% o achwynwyr am ein penderfyniad o fewn y cyfnod hwn.

Yr ail darged a osodwyd yw cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl penderfynu ymchwilio i gŵyn. Mae braidd yn siomedig na chawsom lwyddiant llwyr yn y maes hwn, fel y mae'r ail siart yn dangos. Roedd pedwar achos wedi parhau ar ôl y targed o 12 mis ar gyfer cwblhau ymchwiliadau. Un o'r rhain oedd achos iechyd lle'r oedd angen cael cyngor gan nifer o gynghorwyr clinigol drwy gydol y broses – er bod yr ymchwiliad yn hir roedd yr achwynydd wedi diolch bod yr ymchwiliad wedi dangos beth oedd wedi digwydd yng nghyswllt marwolaeth ei mam. Roedd dau achos arall yn cynnwys trafodaethau hir â'r cynghorau perthnasol am y canfyddiadau yn fy adroddiadau ac i ddod i gytundeb ynghylch gweithredu fy argymhellion. Yn olaf, cafwyd oedi yn y pedwerydd achos oherwydd cafwyd oedi cyn cyhoeddi'r adroddiad drafft ac, yn anffodus, nid oedd modd cwblhau'r trafodaethau â'r Cyngor ar yr argymhellion o fewn y cyfnod penodedig. Caewyd yr achos hwn un diwrnod yn brin o'r targed o 12 mis.

Cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fyddwn yn ymchwilio i'w cwyn



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



Tîm Cyngor ar Gwynion

Y Tîm Cyngor ar Gwynion sy'n darparu ein gwasanaeth rheng flaen ac yn ymateb i ymholiadau i'r swyddfa. Ymholiadau yw cysylltiadau gan achwynwyr posibl sy'n holi am y gwasanaeth sydd ar gael, nad ydynt yn arwain yn y pen draw at gyflwyno cwyn ffurfiol i mi. Wrth ddod i gysylltiad am y tro cyntaf fel hyn, byddwn yn cymryd amryw o gamau, gan gynnwys:

- cyngori pobl ar sut i ddod â chwyn ataf
- os yw'n briodol, ceisio datrys y broblem heb fynd â'r mater ymlaen at gam y gwyn ffurfiol
- os nad yw rhywun wedi gwneud cwyn i'r corff cyhoeddus perthnasol yn barod, 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.

Rwyf yn falch ein bod wedi darparu gwasanaeth prydlon yn y rheng flaen, er gwaethaf y cynnydd yn nifer yr ymholiadau i'm swyddfa. Ein targed oedd ateb 95% o'r galwadau ar brif linell y dderbynfa o fewn 30 eiliad. Cyflawniad eithriadol yw ein bod wedi ateb 100% o'r galwadau ar ein prif linell yn 2012/13 o fewn yr amser hwn.

Fodd bynnag, yn ogystal â delio ag ymholiadau, mae'r Tîm Cyngor ar Gwynion hefyd yn gyfrifol am chwilio am ffyrdd effeithiol, cyflym ac arloesol o ddatrys cwynion pan fyddant yn cyrraedd y cam ffurfiol. Byddant yn ceisio gweld a oes modd ymateb i bryderon yr achwynydd, heb orfod mynd ymlaen i gynnal ymchwiliad manwl. Mae'n amlwg na allwn reoli nifer y cwynion sy'n cyrraedd y swyddfa sy'n addas i'w datrys fel hyn. Er hynny, rwyf yn falch ein bod wedi gallu datrys 150 o gwynion drwy 'ateb sydyn'. Bellach rydym yn cynnwys crynodeb o'r cwynion yr ydym yn eu datrys drwy 'ateb sydyn' yng Nghoflyfr yr Ombwdsmon (mae mwy o fanylion ar dudalen 22).

Ymchwiliadau ar y cyd

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf yn gallu cydweithredu ag Ombwdsmon eraill a byddaf yn tynnu sylw yn fy Adroddiadau Blynnyddol 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 291 o gwynion newydd, **29% yn llai** nag yn 2011/12
- Cyfeiriasom 20 o adroddiadau ar ymchwiliadau un ai at bwyllgor safonau neu at Banel Dyfarnu Cymru, **5% yn fwy** nag yn 2011/12
- Caeasom 371 o achosion, **8% yn fwy** nag yn 2011/12
- Nid oedd unrhyw ymchwiliadau a oedd yn agored ers mwy na 9 mis ar 31 Mawrth 2013

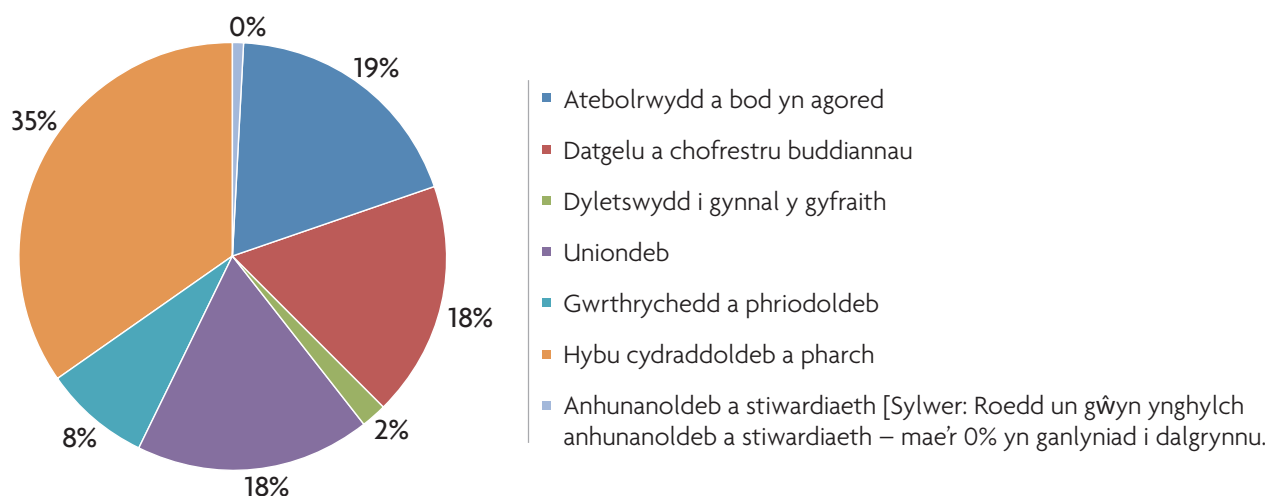
Cwynion a gafwyd

Mae dadansoddiad yn y tabl isod o'r cwynion a gafwyd o dan y Cod Ymddygiad yn ôl y math o awdurdod. Rwy'n falch bod y nifer o gwynion cod ymddygiad a dderbyniwyd yn fy swyddfa wedi gostwng 29% dros y flwyddyn ddiwethaf. I raddau helaeth mae hyn oherwydd i 2011/12 fod yn flwyddyn etholiad a bod y drefn cod ymddygiad wedi ei ddefnyddio yn amrhodol fel arf ar gyfer creu drygioni gwleidyddol. Er hynny, credaf hefyd bod y gostyngiad hyn yn gallu cael ei briodoli i ryw raddau hefyd yn sgil llwyddiant y trefniadau datrysiaid lleol newydd a gyflwynyd yn ddiweddar, sydd yn cael sylw pellach nes ymlaen yn yr adran hon.

	2012/13	2011/12
Cyngor Cymuned	140	205
Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	150	178
Awdurdod Parc Cenedlaethol	0	28
Awdurdod Heddlu	1	1
Cyfanswm	291	412

Natur y cwynion Cod Ymddygiad

Fel y mae'r siart isod yn dangos, roedd y rhan fwyaf o'r cwynion a gafwyd yn 2012/13 yn ymwneud â materion 'cydraddoldeb a pharch' (35% o'i gymharu â 39% yn 2011/12). Ar ôl y cynnydd yn nifer y cwynion am 'wrthrychedd a phriodoldeb' a gafwyd yn 2011/12 at 25% (o'i gymharu â 10% yn 2010/11), mae'r nifer wedi dychwelyd at y lefel is o 8% o'r llwyth achosion Cod Ymddygiad yn ystod y flwyddyn a aeth heibio.



Crynodeb o'r canlyniadau i ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad

O'r achosion ynghylch cwynion o dan y Cod Ymddygiad a ystyriwyd yn 2012/13, roedd y rhan fwyaf ohonynt wedi'u cau dan y categori 'Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol' sydd wedi'i ddangos isod. Mae hyn yn cynnwys penderfyniadau fel y rhain:

- nad oedd tystiolaeth olwg gyntaf bod y Cod wedi'i dorri
- nad oedd y toriad honedig yn ddigon difrifol i gyfiawnhau cynnal ymchwiliad (ac nad oedd yn debygol o arwain at sancsiwn)
- bod y gŵyn am ddigwyddiad a gafwyd cyn ethol yr aelod (cyn iddo gael ei rwymo gan y Cod).

Nifer yr achosion lle y penderfynais gyfeirio'r gŵyn un ai at bwyllgor safonau'r awdurdod neu at Banel Dyfarnu Cymru oedd 20 o'i gymharu â 19 yn 2011/12.

Cwyn am gorff cyhoeddus	2012/13	2011/12
Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	283	280
Tynnu'r gŵyn yn ôl	12	0
Terfynu'r ymchwiliad	18	9
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim tystiolaeth o doriad	23	7
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim angen cymryd camau	15	29
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio at Bwyllgor Safonau	15	15
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	5	4
Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion Cod Ymddygiad	371	344

(Mae dadansoddiad manwl o'r canlyniadau i ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad, fesul awdurdod lleol, yn ystod 2011/12 yn Atodiad C.)

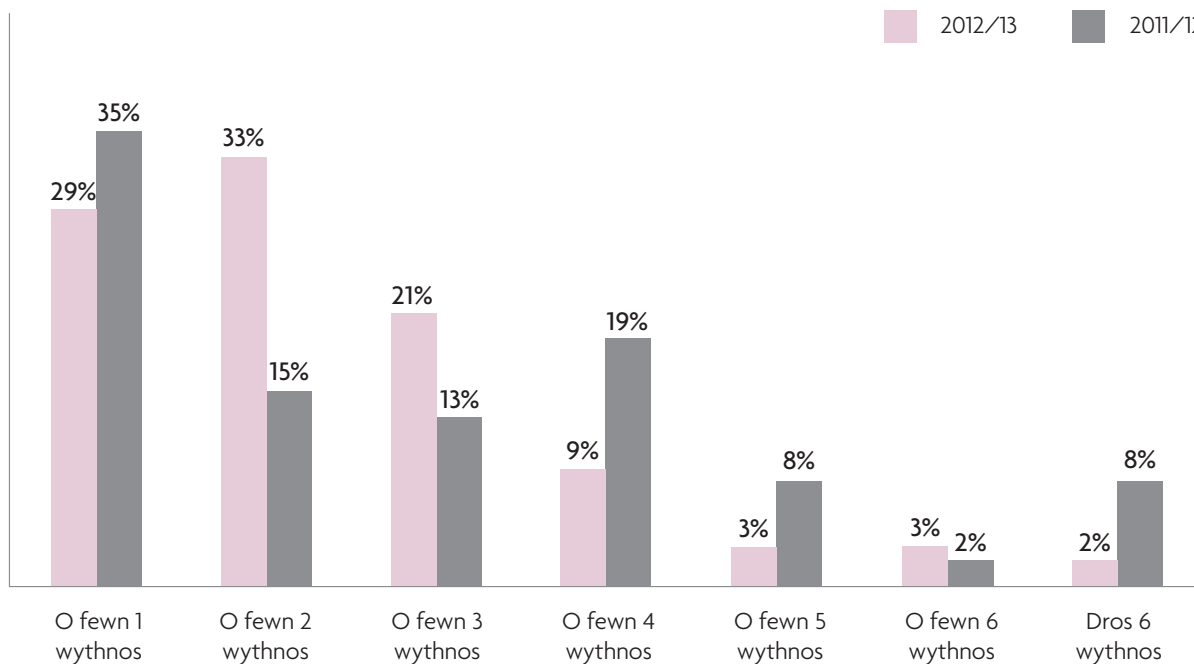
Cyfnodau penderfynu

Mae'r cyfnodau penderfynu ar gyfer cwynion Cod Ymddygiad wedi'u dangos isod. Mae'r targedau amser sydd wedi'u gosod ar gyfer cwynion Cod Ymddygiad yn debyg i'r rheini ar gyfer cwynion am gyrrff cyhoeddus, h.y.

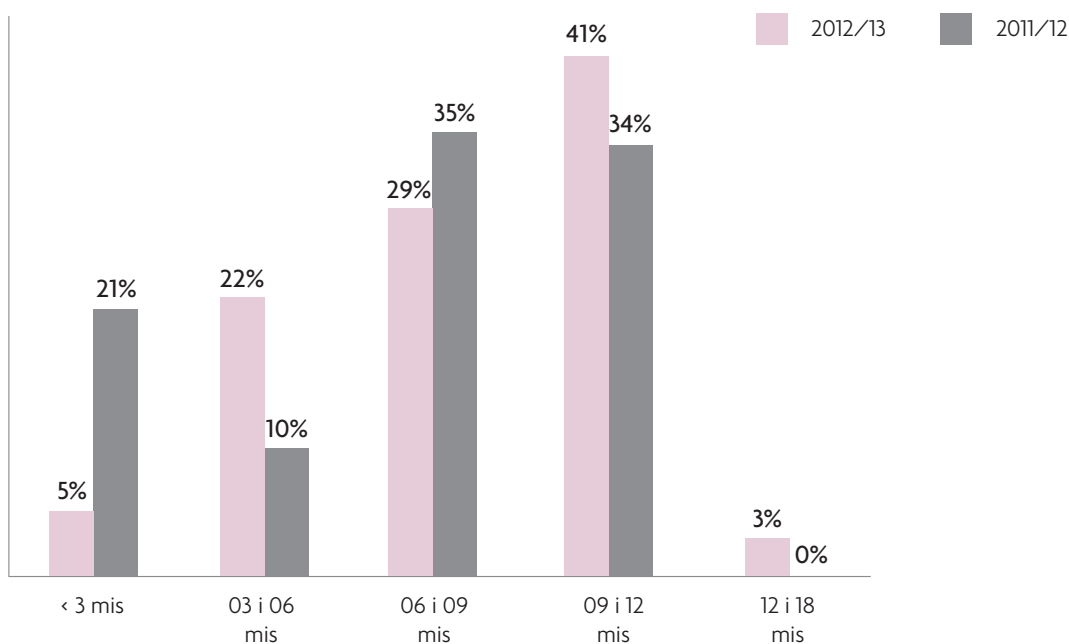
- dweud wrth achwynwyr a fyddwn yn ymchwilio i'w cwyn o fewn 4 wythnos o'r dyddiad y cawn wybodaeth ddigonol am y gŵyn
- cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl y penderfyniad i drafod y gŵyn (hynny yw, cychwyn ymchwiliad i gŵyn).

Ar gyfer y targed cyntaf, ac yn debyg i hwnnw ar gyfer cwynion am gyrff cyhoeddus, gosodwyd y nod yn uwch ar gyfer 2012/13 a cheisiwyd cyflawni hyn wrth ymateb i 90% o'r cwynion. Cyrhaeddwyd y targed yn achos 92% o'r cwynion. Mae hyn yn destun boddhad mawr o gofio ein bod yn gorfod delio â chwynion Cod Ymddygiad mewn ffordd wahanol i gwynion am gyrff cyhoeddus yn y camau cyntaf ac mai 82% oedd y ganran a gafwyd yn 2011/12.

Cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr y byddwn yn ymchwilio i'w cwyn



Cyfnodau penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad



Rwyf wedi cyfeirio mewn Adroddiadau Blynnyddol blaenorol at y camau yr ydym wedi'u cymryd i gwblhau ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad yn gynt ac at y ffaith bod y defnydd cynyddol o gynrychiolwyr cyfreithiol gan aelodau'n effeithio ar hyn yn aml. Er ei bod braidd yn siomedig nad ydym wedi sicrhau cyfnodau ymchwilio cystal â'r rheini a gafwyd yn 2011/12, rydym yn cwblhau ymchwiliadau'n fwy amserol o lawer nag yn y blynnyddoedd cynt (er enghraifft, yn 2010/11 cymerwyd mwy na 12 mis i gwblhau 37% o achosion Cod Ymddygiad). Mae'r 3% o ymchwiliadau y cymerwyd mwy na 12 mis i'w cwblhau yn 2011/12 yn cyfateb i ddau achos. Yn yr achos cyntaf, cafwyd cais hwyr gan yr aelod a gyhuddwyd am wneud trefniadau penodol ar gyfer ei gyfweliad. O ganlyniad i hyn, methwyd y targed o 12 diwrnod. Yn yr ail achos, roedd adolygiad mewnol o adroddiad drafft ar yr ymchwiliad wedi dod i'r casgliad y dylid cyfeirio'r achos at Banel Dyfarnu Cymru yn hytrach na Phwyllgor Safonau. Oherwydd hyn roedd angen rhywfaint o waith ychwanegol, gan gynnwys rhai cyfweiliadau pellach (y bu yna'n rhaid eu gohirio a'u haildrefnu oherwydd tywydd drwg).

Cod Ymddygiad i aelodau awdurdodau lleol – newidiadau mewn ymarfer

Fel y nodais y llynedd, oherwydd pryderon ynghylch agweddau penodol ar y Cod a'r defnydd o gwynion at ddibenion gwleidyddol, cychwynnais drafodaethau â Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, Cymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr a Llywodraeth Cymru ynghylch amryw o fesurau i ddiwygio system bresennol y Cod Ymddygiad na fyddent yn galw am ddeddfu. Amcan y mesurau hyn oedd cyflwyno proses ddatrys leol ledled Cymru a ddylai arwain at ostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion gan gynghorwyr yn erbyn cynghorwyr eraill i'w hystyried gan fy swyddfa i.

Er nad yw dull 'Cymru gyfan' wedi'i fabwysiadu eto, mae rhai cynghorau sir wedi cyflwyno trefniadau o'r fath. Bydd y rhan fwyaf o'r cwynion hyn yn ymwneud â pharagraff 4(b) yn y Cod sy'n ymwneud â'r gofyniad i ddangos parch ac ystyriaeth a pharagraff 6(1)d sy'n nodi'r disgwyliad na fydd aelodau'n gwneud cwynion disylwedd neu faleisus. Lle y mae trefniadau o'r fath wedi'u gwneud, byddaf yn cyfeirio cwynion yn ôl i'w datrys yn lleol os yw hynny'n briodol. Mae llawer o'r materion sy'n achosi cwynion o'r fath yn rhai y mae'n well delio â nhw'n lleol, a gall hyn atal problemau rhag cynyddu a gwneud drwg i berthnasoedd gwaith. Mae'r adborth anecdotaidd gan y cynghorau sydd wedi cyflwyno trefniadau o'r fath yn awgrymu eu bod yn llwyddo ac yn cael yr effaith a fwriadwyd. Mae'n ymddangos bod y gostyngiad yn nifer y cwynion i'm swyddfa yn ategu hyn (gweler tudalen 16), er fy mod yn cydnabod bod 2011/12 yn flwyddyn etholiadol ac y byddai hyn wedi effeithio ar nifer y cwynion a gafwyd.

Mae'r agwedd arall ar y dull newydd o weithredu'n ymwneud ag aelodau cynghorau sir/bwrdeistref sirol a chynghorau tref/cymuned. Pan fyddaf yn penderfynu peidio ag ymchwilio i gŵyn neu, ar ôl dechrau ymchwiliad, yn penderfynu ei derfynu, byddaf yn ysgrifennu at y Swyddog Monitro Lleol. Bydd hyn yn digwydd pan fyddaf o'r farn ei bod yn annhebygol, hyd yn oed pe byddai'r Pwyllgor Safonau yn cael bod y Cod wedi'i dorri, y byddai'n gosod sancsiwn. Bydd hyn wedyn yn fater i'w

ystyried gan y Swyddog Monitro. Os bydd ganddo farn wahanol am y tebygolrwydd o osod sancsiwn gan y Pwyllgor Safonau ar ôl penderfynu bod y Cod wedi'i dorri, byddaf yn trosglwyddo'r ymchwiliad iddo ef i'w ystyried yn lleol. Y flwyddyn 2012/13 oedd y flwyddyn lawn gyntaf o weithredu'r dull newydd hwn. Yn ystod y flwyddyn cyfeiriais 37 o gwynion o'r fath at Swyddogion Monitro, ac roedd 2 o'r rhain wedi'u galw i mewn ar gyfer ymchwiliad lleol.

Canllawiau ar y Cod Ymddygiad i Aelodau Awdurdodau Lleol

Cyhoeddais Ganllawiau ar y Cod Ymddygiad yn gyntaf yn Ebrill 2010. Y bwriad erioed oedd y byddai'r Canllawiau'n ddogfen fyw a fyddai'n cael ei diweddarau'n unol ag effaith penderfyniadau gan bwyllgorau safonau a thriwbiwnlysoedd Panel Dyfarnu Cymru. Cafodd y Canllawiau eu hadolygu'n helaeth a'u cyhoeddi ym Medi 2012, pan fanteisiais ar y cyfle i lunio fersiynau ar wahân i adlewyrchu amgylchiadau gwahanol yr aelodau o'r prif gynghorau ac aelodau o gynghorau cymuned. Rwyf wedi cael adborth cadarnhaol iawn ar y datblygiad hwn ac mae cynghorau cymuned yn benodol wedi bod yn falch o gael dogfen ganllaw sydd wedi'i haddasu yn ôl eu hamgylchiadau eu hunain.

Un achos penodol yn ystod y flwyddyn a oedd wedi fy arwain i newid y canllawiau oedd achos Calver. Roedd dyfarniad gan yr Uchel Lys ar yr achos hwn wedi effeithio ar y defnydd o baragraff 4(b) yn y Cod ynghylch dangos parch ac ystyriaeth tuag at eraill. Roeddwn wedi credu erioed fod dadlau gwleidyddol miniog yn rhan annatod o'r broses ddemocrataidd ac mae'r dyfarniad yn gymorth i bennu'r terfynau'n gliriach. Roedd y Cynghorydd Calver wedi'i gyhuddo o fethu dangos parch ac ystyriaeth tuag at eraill drwy bostio sylwadau ar-lein am gynghorwyr eraill a'r dull o redeg y Cyngor. Ar ôl ymchwilio, deuthum i'r casgliad bod ei ymddygiad yn debygol o fod yn groes i'r Cod. Roedd y Pwyllgor Safonau yn cytuno ac wedi rhoi cerydd iddo. Apeliodd y Cynghorydd Calver yn erbyn y penderfyniad hwn i un o driwbiwnlysoedd y Panel Dyfarnu. Roedd y triwbiwnlys wedi cadarnhau penderfyniad y Pwyllgor Safonau ac aeth y Cynghorydd Calver ymlaen i geisio adolygiad barnwrol o'r penderfyniad hwn. Yn ôl y Llys, er bod y sylwadau a bostiwyd yn sarcastig a gwawdlyd a'u bod yn gwneud hwyl am ben ei gyd-aelodau, roedd y rhan fwyaf ohonynt yn ymwneud â'r dull o redeg y Cyngor a chofnodi ei benderfyniadau a gallu'r cynghorwyr, ac felly roeddent yn fynegiant gwleidyddol. Yn y dyfarniad, dywedwyd nad oedd yr angen i wleidyddion fod â "chroen tewach" wedi'i ystyried. O ystyried rhyddid mynegiant yr aelod a'r ffaith bod y rhan fwyaf o'r sylwadau wedi'u cyfeirio at ei gyd-aelodau, roedd y penderfyniad bod y Cod wedi'i dorri yn yr achos hwn yn ymyrraeth anghymesur â hawliau'r Aelod dan Erthygl 10 o'r Confensiwn Ewropeaidd ar Hawliau Dynol. Felly roedd penderfyniad y Pwyllgor Safonau i geryddu'r aelod wedi'i roi o'r neilltu.

Roedd Mr Ustus Beatson yn glir iawn wrth ddweud bod mwy o amddiffyniad i ryddid mynegiant aelod o gyngor dan y ddeddfwriaeth Hawliau Dynol pan fydd ei sylwadau o natur wleidyddol. Nid yw'r diffiniad o sylwadau 'gwleidyddol' yn cynnwys y rheini a wneir yn siambr y Cyngor yn unig ac mae'n cwmpasu, er enghraifft, sylwadau gan aelodau am bolisiau eu hawdurdod neu am eu gwrthwynebwyr gwleidyddol. O ganlyniad i'r dyfarniad hwn, rwyf wedi'i gwneud yn glir ei

bod yn annhebygol iawn y byddaf yn ymchwilio i gwynion am aelodau sy'n beirniadu polisiâu neu berfformiad eu cyngor neu, yn wir, eu gwrthwynebwyr gwleidyddol. Datganodd Mr Ustus Beatson fod angen i gynghorwyr fod â "croen tewach" wrth ddelio â sylwadau a wneir am resymau gwleidyddol, ac wrth ymateb iddynt. Rwyf hefyd wedi gorfod ystyried yn ofalus beth yw'r goblygiadau o ran sylwadau am swyddogion. Os bydd aelodau'n codi materion y gellid eu hystyried yn wleidyddol gyda swyddogion, yn enwedig y rheini mewn swyddi uwch fel prif weithredwyr neu gyfarwyddwyr strategol, yna mae'n glir bod rhywfaint o amddiffyniad i aelodau. Mae'n amlwg y bydd angen "croen tewach" ar uwch swyddogion hefyd wrth ymateb i faterion o'r fath ac y dylent ddisgwyl cael trafodaethau cadarn ag aelodau. Er hynny, mae'n glir y bydd angen i swyddogion is gael eu hamddiffyn o hyd gan y Cod a hyd yn oed yn achos swyddogion uwch y bydd yn rhaid cael terfyn ar yr amddiffyniad cyfreithiol sydd gan aelodau. Felly, byddaf yn parhau i ystyried pob achos yn ôl ei rinweddau. Dylwn ychwanegu hefyd nad yr un peth o reidrwydd yw'r hyn y gellir ei ganiatáu dan y gyfraith â'r hyn sy'n ddymunol ac rwyf yn annog pob aelod i ymddwyn mewn ffordd sy'n dangos parch ac yn adlewyrchu'n dda ar lywodraeth leol.

Gwrandawiadau Pwyllgorau Safonau a Phanel Dyfarnu Cymru – Terfyn Indemnïo

Rwyf wedi'i gwneud yn glir o'r blaen fy mod yn credu bod angen delio â lefel yr indemnïad sydd ar gael i aelodau sydd wedi'u cyhuddo o dorri'r Cod. Mae hyn yn neilltuoel o berthnasol yng nghyd-destun yr hinsawdd economaidd anodd sy'n effeithio ar bawb. O gael indemnïad diderfyn, gall achosion o flaen tribiwnlysoedd barhau am fisoedd neu'n hirach byth, wrth dalu'n ddrud iawn am wasanaeth cwnsler. Credaf yn gryf y dylai aelodau allu eu hamddiffyn eu hunain, ond bod rhaid i'r gwariant cyhoeddus ar hyn fod yn gymesur. Cynigiais derfyn uchaf o £10,000, i adlewyrchu'r terfyn costau mewn tribiwnlysoedd cyflogaeth. Wrth drafod â swyddogion monitro a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru, codwyd y terfyn hwn i £20,000, ac roeddwn yn barod i gefnogi hyn. Fodd bynnag, er bod rhai cynghorau wedi gosod terfyn o'r fath eisoes, neu'n barod i gyflwyno terfyn o'r fath, mae eraill wedi dweud nad ydynt yn bwriadu gwneud hynny. Y rheswm am hyn mewn rhai achosion yw bod yr indemnïad wedi'i seilio ar yswiriant. Dywedodd y Gweinidog blaenorol dros lywodraeth leol y byddai'n delio â'r mater drwy ddeddfu os na ellid sicrhau cytundeb gwirfoddol. Nodaf fod Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru wedi adrodd fod Arweinwyr Cynghorau yn cefnogi cyflwyniad cap ar indemnïad a gobeithiaf y ceir cytundeb gwirfoddol. Er hynny, buaswn yn cefnogi deddfu yn niffyg hynny.

5. Cyflenwi Gwasanaethau Cyhoeddus yn well

Y brif swyddogaeth sydd gennyf fel Ombwdsmon yw ystyried cwynion unigol a gwneud iawn am gamweddau i unigolion. Er hynny, byddaf yn rhoi pwys mawr ar sicrhau ein bod yn dysgu'r gwersi o ganlyniad i gwynion er mwyn gwella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Adroddiadau budd cyhoeddus

Mae'r gallu sydd gennyf i gyhoeddi adroddiadau budd cyhoeddus, o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, yn ffordd allweddol o rannu'r gwersi o'r ymchwiliadau yr wyf yn eu cynnal. Mae'n golygu bod modd sicrhau buddion ehangach yn ogystal â gwneud iawn am y cam a gafodd yr unigolyn, a gwneud argymhellion i sicrhau bod y corff dan sylw'n delio â'r problemau systemig sydd wedi'u nodi. Mae'n galluogi cyrff cyhoeddus tebyg i ddysgu'r gwersi ehangach, ac yn eu cymell a'u hannog i sicrhau nad oes problemau systemig tebyg yn eu sefydliad eu hunain. Mae adroddiadau budd cyhoeddus hefyd yn tynnu sylw aelodau'r cyhoedd at y materion sydd wedi'u nodi ac yn eu helpu nhw i benderfynu a fyddant yn gwneud cwyn os ydynt wedi dioddef oherwydd diffygion tebyg.

Cyhoeddais 10 o adroddiadau budd cyhoeddus yn 2012/13. Mae crynodebau o'r rhain yn Atodiad A ac mae'r adroddiadau cyfan ar gael ar fy ngwefan yn www.ombwdsmon-cymru.uk

Adroddiadau Adran 21 a 'Coflyfr yr Ombwdsmon'

Ni fyddaf yn trefnu cyhoeddusrwydd ffurfiol am y rhan helaethaf o'r adroddiadau ar fy ymchwiliadau am nad yw'r materion yn yr achosion unigol yn rhai y credir eu bod yn ymwneud â budd cyhoeddus ar eu pen eu hunain. Er hynny, os bydd y gŵyn wedi'i chadarnhau, bydd yr ymchwiliadau hyn yn aml yn dangos diffygion yn y corff dan sylw, y bydd yn cytuno i'w hunioni drwy ddilyn argymhellion gennyf fi. Gall wneud hynny, er enghraifft, drwy gynnig hyfforddiant gwell, newid arferion rheoli neu wella gweithdrefnau.

Cyflwynwyd 'Coflyfr yr Ombwdsmon' yn gyntaf yn 2010 ac mae wedi ennill ei le bellach. Datblygwyd y coflyfr am fod nifer o achosion unigol o'r math hwn nad ydynt 'er budd y cyhoedd' o reidrwydd, ond sydd, er hynny, yn cynnig gwersi i gyrff cyhoeddus, o'u hystyried yng nghyd-destun cwynion a chanlyniadau tebyg. Caiff y Coflyfr ei gyhoeddi'n chwarterol a'i gylchredeg yn eang ymysg cyrff sydd o dan fy awdurdodaeth, Aelodau Cynulliad a sefydliadau gwirfoddol, yn ogystal ag unigolion sydd wedi gwneud cais am gopi. Rwyf wedi cael adborth cadarnhaol iawn o bob cyfeiriad am y cyhoeddiad hwn, cymaint felly fel fy mod hefyd wedi cynnwys crynodebau o'r 'atebion sydyn' a gawsom yn ystod y flwyddyn a aeth heibio fel y gellir rhoi gwybod hefyd am y gwersi a ddysgwyd wrth ddatrys achosion yn anffurfiol.

Mae'r pynciau a drafodwyd yn y pedwar crynhoad a gyhoeddwyd yn 2012/13 wedi'u nodi isod. Y prif feysydd a nodwyd lle y gellid dysgu gwersi oedd:

- Iechyd – Cydsyniad
- Apelau Derbyn i Ysgolion
- Iechyd – Asesu Risg
- Cyfathrebu'n effeithiol ag achwynwyr.
- Cynllunio – Camau Gorfodi

Llythyrau blynyddol

Am y drydedd flwyddyn anfonais Lythyrau Blynyddol i gynghorau sir/bwrdeistref sirol a byrddau iechyd, ac mae'r rhain wedi'u cyhoeddi ar fy ngwefan hefyd. Rwyf wedi parhau i anfon llythyrau o'r fath i'r cyrff hyn yn unig, gan nad yw nifer y cwynion a gaf am gyrff eraill yn fy ngalluogi i wneud cymariaethau ystyrlon ar sail Cymru gyfan a nodi tueddiadau. Y flwyddyn hon, yn benodol, roeddent yn fan cychwyn defnyddiol i'r trafodaethau rhyngof fi a Chadeiryddion/Prif Weithredwyr y byrddau iechyd lleol.

Trafod cwynion gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

Rhoddais adroddiad y flwyddyn ddiwethaf am y polisi cwynion enghreifftiol a'r canllawiau y mae Llywodraeth Cymru wedi'u rhoi i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. A minnau wedi cadeirio'r grŵp a ddatblygodd y Model hwn, rwyf yn ymddiddori'n fawr yn y ffordd y mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ei weithredu. Mae'r adborth a gefais wedi bod yn galonogol iawn. Bellach mae bron pob un o'r cynghorau sir/bwrdeistref sirol wedi mabwysiadu'r Model, yn ogystal â Llywodraeth Cymru. Byddaf yn dilyn y cynnydd a wnaiff darparwyr gwasanaethau cyhoeddus eraill, fel cymdeithasau tai, yn y flwyddyn nesaf.

O ganlyniad i gyflwyno'r Model uchod a'r trefniadau 'Gweithio i Wella' i drafod cwynion ym maes gofal iechyd, mae'r weithdrefn trafod cwynion ar gyfer Gofal Cymdeithasol yn anghyson bellach â gweddill y gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac rwyf wedi dadlau o blaid moderneiddio'r weithdrefn statudol bresennol hefyd i'w chysoni a'r prosesau cwynion eraill. Rwyf wedi cynnal trafodaethau â Llywodraeth Cymru ar y mater hwn ac yn deall bod bwriad i gyflwyno dull dau gam symlach ar gyfer gofal cymdeithasol drwy reoleiddio yn hytrach na thrwy Fil Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru). Mae'r gweithdrefnau ar gyfer trafod cwynion am wasanaethau iechyd a gwasanaethau cyhoeddus eraill a ddatganolwyd i Gymru'n darparu ar gyfer defnyddio un trefniant arweiniol mewn achosion sy'n cynnwys mwy nag un asiantaeth. Fodd bynnag, gan fod y weithdrefn bresennol ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol yn anghyson a'r gweithdrefnau eraill, mae'n anodd cyflawni hynny ar hyn o bryd. Felly edrychaf ymlaen at drafod hyn ymhellach â Llywodraeth Cymru a phartion eraill sy'n gysylltiedig yn y flwyddyn nesaf gan obeithio y gellir cymryd camau buan i unioni'r trefniadau i ddelio â chwynion ynghylch gofal cymdeithasol.

Roeddwn hefyd yn falch o gael cyfle ym Mai 2012 i gydweithio â Chymdeithas yr Ombwdsmon a Phrifysgol y Frenhines Margaret yng Nghaeredin, ar gynnal cwrs hyfforddi achrededig ar gyfer y Dyfarniad Proffesiynol Ymarfer Ombwdsmon a Thrafod Cwynion sydd wedi'i gymeradwyo gan Gymdeithas yr Ombwdsmon. Roedd staff trafod cwynion o nifer o awdurdodau lleol, o Lywodraeth Cymru ac o swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn bresennol ar y cwrs, yn ogystal â staff o'm swyddfa i.

6. Llywodraethu ac Atebolrwydd

Yr Ombwdsmon

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) yn sefydlu swydd yr Ombwdsmon yn 'gorfforaeth unigol'. Rwyf yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru drwy broses 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 gyflawni fy swyddogaethau.

Roeddwn yn neilltuol o falch o weld cyflwyno trefniadau newydd yn 2011/12 lle'r oedd gennyf gyfle i drafod fy Adroddiad Blynyddol â'r Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol. Drwy hynny roeddwn yn gallu trafod gwaith fy swyddfa a thynnu sylw at y gwersi i'w dysgu o'm hymchwiliadau er mwyn darparu gwasanaethau cyhoeddus gwell yng Nghymru.

Trefniadau llywodraethu

Panel Cyngori

Yn ystod 2011/12, roeddwn wedi adolygu trefniadau llywodraethu fy swyddfa, gan fod yn ymwybodol o sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth unigol a'r ffaith bod y cyfrifoldeb a'r atebolrwydd dros weithgareddau'r swyddfa yn fater i'r Ombwdsmon yn unig. Penderfynais ffurfio Panel Cyngori, yn ychwanegol i'r Pwyllgor Archwilio cynghorol sydd eisoes ar waith, i wneud gwaith y swyddfa'n fwy agored a thryloyw.

Ar ôl cynnal proses recriwtio agored, gyhoeddus roeddwn yn ffodus iawn o allu ffurfio Panel o aelodau amrywiol a galluog iawn. Rôl y Panel wrth hybu llywodraethu rhagorol yw cynnig cymorth a her i mi fel Ombwdsmon.

Adelodau sydd wedi'u penodi i'r Panel yw:

- Ceri Stradling (sydd hefyd yn Gadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Risg) – cyn Uwch Bartner yn Swyddfa Archwilio Cymru
- Margaret Griffiths – Athro Emeritws a chyn Bennaeth Ysgol y Gyfraith ym Mhrifysgol Morgannwg
- Bill Richardson – cyn Ddirprwy Brif Weithredwr yn swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd
- Jan Williams – cyn Brif Weithredwr Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro
- John Williams – cyn Gyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy.

Cyfarfu'r Panel Cyngori bedair gwaith yn ystod 2012/13 ac mae eisoes yn dangos ei werth drwy edrych ar waith y swyddfa o'r tu allan a chynnig arbenigedd ychwanegol ar faterion llywodraethu ehangach.



Rhes gefn (chwith i'r dde):
John Williams,
Peter Tyndall,
Ceri Stradling,
Bill Richardson.

Rheng flaen (chwith i'r dde):
Margaret Griffiths,
Jan Williams.

Pwyllgor Archwilio a Risg

Mae Swyddfa Archwilio Cymru yn craffu ar y defnydd o'r adnoddau sydd ar gael i mi, a hi 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. Er hynny, mae'r Archwilydd Cyffredinol yn parhau'n gyfrifol yn y pen draw am y swyddogaeth archwilio allanol.

Er bod y swydd yn 'gorfforaeth unigol', mae gennyf Bwyllgor Archwilio a Risg sy'n gyfrifol am fy nghynghori ynghylch cyflawni fy nyletswyddau fel Swyddog Cyfrifyddu. Penodwyd Mr Ceri Stradling yn Gadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Risg, wedi i gyfnod Mr Laurie Pavelin yn y swydd ddod i ben ar 31 Mawrth 2012. Mae'r Athro Margaret Griffiths yn parhau'n Aelod annibynnol, gan gyfrannu o'i harbenigedd helaeth ym maes y gyfraith, yn enwedig yng nghyd-destun Cymru, ac mae'r aelodaeth wedi'i chryfhau hefyd wedi i Mr Bill Richardson ymuno â'r Pwyllgor. Rwyf fi hefyd yn aelod o'r Pwyllgor yn rhinwedd fy swydd yn Swyddog Cyfrifyddu.

Mae'r Pwyllgor Archwilio a Risg yn ystyried materion fel cyfrifon blyneddol, adroddiadau archwilio allanol a mewnol, a materion rheoli risg. Cyfarfu'r Pwyllgor bedair gwaith yn ystod 2012/13 ac rwyf yn falch o ddweud na chodwyd unrhyw faterion a oedd yn peri pryder sylweddol yn ystod y flwyddyn.

Ar ôl cynnal proses tendro a chyfweld, dechreuodd Deloitte ar eu gwaith yn archwilyr mewnol o 1 Ebrill 2011. Mae eu rhaglen waith yn cael ei llywio a'i goruchwyllo gan y Pwyllgor Archwilio a Risg ac mae perthynas dda ac adeiladol wedi datblygu.

Y Tîm Rheoli

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

Mae ganddo gyfrifoldeb penodol dros fy nghynghori ar ddatblygu'r Cynllun Strategol tair blynedd a'r Cynllun Busnes blynyddol; ar anghenion cyllidebol blynyddol; ar sicrhau'r defnydd gorau o'r arian cyhoeddus a gafwyd; ac ar osod fframwaith priodol ar gyfer monitro perfformiad.

Mae hefyd yn gyfrifol am gyflawni a monitro nodau strategol; monitro perfformiad yn fisol ar sail 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 heffeithiolrwydd; a datblygu strategaeth allgymorth y swyddfa a monitro'r gweithredu arni.

Cynllun Strategol Tair Blynedd a Chynllun Busnes

Yn flwyddyn a aeth heibio oedd y gyntaf yn y cynllun tair blynedd newydd a ddatblygwyd ar gyfer 2012/13 i 2014/15. Mae'r weledigaeth, gwerthoedd, dibenion a nodau strategol diwygiedig yn Atodiad D. Er bod y Cynllun yn ymwneud yn bennaf â symud ymlaen ar y mentrau newydd a gyflwynwyd yn ystod y ddwy flynedd diwethaf, mae hefyd yn canolbwyntio ar baratoi ar gyfer y meysydd newydd sy'n debygol o ddod o dan awdurdodaeth fy swyddfa o ganlyniad i Fil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru). Hefyd cyhoeddais y Cynllun Busnes blynyddol ar gyfer 2012/13 ar ddiwedd Mawrth. Mae'r cynllun hwn yn deillio o'r Cynllun Strategol ac mae'n gosod targedau penodol a dangosyddion perfformiad ar gyfer y flwyddyn i ddod.

Cynllun Cydraddoldeb Strategol

Yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a osodwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, cyhoeddais fy Nghynllun Cydraddoldeb Strategol ar ddiwedd Mawrth 2012 (yn unol â'r gofyniad i gyhoeddi'r Cynllun cyn 2 Ebrill 2012). O dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i mi roi adroddiad blynyddol am faterion cydraddoldeb perthnasol. Rwyf yn gwneud hynny yn Adran 8 o'r Adroddiad Blynyddol hwn.

7. Gweithgareddau Eraill

Gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru

Mae gwasanaeth Cwynion Cymru yn cael ei ddarparu gan y Tîm Cyngor ar Gwynion. Maent yn cynghori pobl ynghylch pa ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus y dylent fynd â'u cwyn ato a hefyd yn cofnodi hanfod y gŵyn ac (os bydd yr achwynydd yn cydsynio) yn anfon y manylion ymlaen i'r corff cyhoeddus perthnasol ar ei ran. Bydd y gwasanaeth yn cyfeirio cwynion nid yn unig am wasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru ond hefyd am wasanaethau cyhoeddus sydd heb eu datganoli – er enghraifft, budd-daliadau a phensiynau. Bydd hefyd yn rhoi cymorth mewn cysylltiad â sefydliadau fel y cwmnïau cyfleustodau, sy'n cael eu hystyried yn 'wasanaethau cyhoeddus' o hyd gan lawer o bobl, er bod dadreoleiddio wedi digwydd flynyddoedd yn ôl. Hefyd, os yw pobl eisoes wedi mynd â'u cwyn yn uniongyrchol at y ddarparwr gwasanaethau, bydd yn eu cyfeirio at yr ombwdsmon perthnasol neu gorff arall sy'n delio â chwynion.

Rydym wedi parhau i ddatblygu'r gwasanaeth yn y flwyddyn a aeth heibio gan gymryd camau, yn benodol, i gasglu mwy o ddata am sefydliadau cynghori ac eirioli a rhoi manylion ar ein gwefan am y math o wasanaeth y mae'r cyrff hyn yn ei gynnig.

Rydym hefyd wedi cymryd mwy o gamau i hybu ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth. Ar ôl dosbarthu taflenni i gartrefi yng Nghymru, dechreuwyd ymgyrch hysbysebu ar y radio yn 2012/13. Bydd yr hysbysebion yn cael eu darlledu'n achlysurol eto yn 2013/14 ac rydym yn bwriadu gwneud gwaith hyrwyddo arall i ategu hyn yn y flwyddyn i ddod.

Mae'r datblygiad hwn wedi denu llawer o sylw oddi wrth gynlluniau ombwdsmon eraill yn y DU ac mewn gwledydd tramor.

Ymchwil i fodlonrwydd achwynwyr

Mae ymchwil drwy arolygon o fodlonrwydd achwynwyr wedi bod yn ffordd bwysig o ddysgu am farn achwynwyr am y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu.

Rydym wedi parhau â'n harolwg o gysylltiadau cyntaf ac rydym yn falch o weld yr adborth a gafwyd. Y canlyniad cyffredinol o'r ymatebion yn ystod 2012/13, ar ôl holi defnyddwyr gwasanaethau a oeddent yn cytuno neu'n anghytuno â'r datganiadau isod, oedd:

	% yr ymatebwyr a oedd yn 'cytuno'n gryf' neu'n 'cytuno'
Roedd yn hawdd cael gwybod sut i gysylltu â swyddfa'r Ombwdsmon	82%
Mae'r gwasanaeth yr wyf wedi'i gael hyd yma wedi bod yn sensitif ac o gymorth	82%
Roedd staff yn deall fy nghwyn / Roedd y person a ddeliodd â'r ymholiad yn gwybod digon i ateb fy nghwestiynau	87%
Cefais esboniad clir o'r hyn fyddai'n digwydd nesaf i'm cwyn	85%
Roedd y gwasanaeth yn cwrdd â'm disgwyliadau	82%

Yn ystod y flwyddyn rydym hefyd wedi datblygu dull o gyfuno'r canlyniadau i'n harolwg o fodlonrwydd â'n data monitro cydraddoldeb a'u cynnwys yn ein cronfa ddata ar gwynion. Bydd y data yn cael eu cadw'n gyfrinachol ac ni fydd ar gael i'r staff sy'n delio â chwynion. Fe wnawn ddefnyddio'r data i fonitro unrhyw gydberthynas rhwng canlyniadau cwynion a statws cydraddoldeb.

Rydym hefyd wedi comisiynu Beaufort Research i gynnwys nifer o gwestiynau yn un o'u harolygon Omnibws Cymru er mwyn dysgu am brofiad pobl wrth fynd â chwyn at gyrff cyhoeddus a'u hymwybyddiaeth o wahanol gynlluniau ombwdsmon. Roedd y sampl wedi'i chynllunio fel ei bod yn cynrychioli'r boblogaeth o oedolion sy'n preswyllo yng Nghymru sy'n 16 oed neu'n hŷn. Y tair prif neges o'r ymchwil hon oedd:

- bod llai na chwarter yr ymatebwyr wedi mynd â chwyn at gorff cyhoeddus
- a bod ychydig mwy na'u hanner yn anfodlon ar ganlyniad eu cwyn
- hefyd, bod yr ymwybyddiaeth leiaf o Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymhlith y grŵp economaidd-gymdeithasol DE (e.e. gweithwyr llaw lled-grefftus/heb sgiliau, rhai di-waith) ac rydym yn bwriadu cymryd i ystyriaeth y wybodaeth hon wrth ddatblygu ein rhaglen allgymorth ar gyfer 2013/14.

Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu (TGCh)

Rydym yn dal ein trefniadau technoleg gwybodaeth dan sylw'n barhaus i sicrhau bod ein systemau'n addas i'w diben ar adeg o gynnydd sylweddol yn ein llwyth achosion ac mewn cyfnod o ddatblygu cyflym ym maes TGCh. Yn ystod 2012/13 cyflwynwyd cynllun tair blynedd i wella effeithlonrwydd drwy ddileu'r angen am gofnodion achos ar bapur a hefyd i integreiddio ffonau'n well â'n systemau technoleg gwybodaeth eraill.

Cyfathrebu allanol

Cyfryngau Cymdeithasol: Gan gydnabod ei bod yn bwysig cael presenoldeb yn y cyfryngau cymdeithasol yn y byd sydd ohoni, mentrodd y swyddfa i'r maes hwn ar ddechrau 2012/13 drwy sefydlu cyfrif Twitter. Hyd yn hyn mae'r 'trydar' wedi bod am newyddion fel cyhoeddi adroddiadau budd cyhoeddus a Choflyfr yr Ombwdsmon.

Cyfryngau Traddodiadol: Rwyf yn falch ein bod wedi cael sylw eang eto y flwyddyn hon ar y teledu a'r radio (yn Gymraeg a Saesneg), yn bennaf o ganlyniad i'r adroddiadau budd cyhoeddus yr wyf wedi'u cyhoeddi. Cafwyd sylw helaeth yn y wasg hefyd lle'r oedd 177 o erthyglau'n crybwyll Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Allgymorth: Rydym hefyd wedi parhau â'n harfer o gyflwyno sgysiau mewn cyfarfodydd o wahanol sefydliadau gwirfoddol. Yn benodol, rydym wedi siarad â gweithwyr cynghori'r canolfannau Cyngor ar Bopeth yn eu seminarau rhanbarthol. Credaf ei bod yn neilltuol o bwysig ein bod yn trafod gwaith fy swyddfa'n uniongyrchol â'r rheini sydd yn y rheng flaen wrth gynghori aelodau o'r cyhoedd a'u helpu i gyflwyno cwynion i mi.

Drwy gydweithredu ag Age Cymru a'r Comisiynydd Pobl Hŷn, cynhaliwyd cynhadledd Sicrhau Urddas yn Llandrindod ar Ddiwrnod Rhyngwladol Pobl Hŷn y Cenhedloedd Unedig a Diwrnod Pobl Hŷn y DU.

Rhoddwyd hwb i waith allgymorth y swyddfa drwy'r sylw helaeth yn y cyfryngau i'm hadroddiadau ar ymchwiliadau, sydd wedi'u crybwyll uchod. Mae hyn yn helpu i hybu ymwybyddiaeth o faterion yn yr adroddiadau sy'n peri pryder a hefyd o rôl yr Ombwdsmon. Gwelwyd hynny yn y cynnydd yn nifer y galwadau i'r Tîm Cyngor ar Gwynion a'r ymweliadau â'm gwefan ar ôl ymddangos ar y teledu a'r radio yn benodol.

Hefyd cynhaliwyd tri seminar rhanbarthol yn y gogledd, y canolbarth a'r de ar gyfer swyddogion cwynion awdurdodau lleol, cymdeithasau tai, Llywodraeth Cymru a Chyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru. Roedd hyn yn gyfle i drafod datblygiadau yng ngwasanaethau fy swyddfa, i gael adborth am farn swyddogion cwynion ar weithrediadau fy swyddfa ac i ymchwilio i'r graddau y mae'r Polisi Enghreifftiol a Chanllawiau ar Bryderon a Chwynion i ddarparwyr gwasanaethau yng Nghymru wedi cael eu mabwysiadu a'u gweithredu..

Adnoddau dynol

Er bod nifer y cwynion a gafwyd wedi cynyddu, ni chafwyd unrhyw newidiadau yn y flwyddyn a aeth heibio yn nifer y staff na strwythur y swyddfa. Felly, yr un yw'r strwythur trefniadol (gweler tudalen 32) ar gyfer 31 Mawrth 2013 â'r un ar gyfer y flwyddyn ddiwethaf.

Er hynny, roedd yn rhaid ystyried goblygiadau'r cynigion ym Mil Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) yn ystod y flwyddyn. Ar ôl asesu'r cynnydd tebygol yn nifer y cwynion o ganlyniad i ymestyn fy awdurdodaeth, penderfynais fod angen cynnwys swydd ymchwilydd ychwanegol yn fy nghynlluniau ar gyfer 2013/14 (rwyf hefyd wedi cadw'r dewis o ychwanegu un swydd at y staff yn 2014/15).

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Byd yr Ombwdsmyrn

Fel yr wyf wedi dweud mewn Adroddiadau Blynyddol blaenorol, credaf fod gwaith Cymdeithas yr Ombwdsmyrn yn bwysig. Rhaid i gynlluniau ombwdsmon fod yn wrthrychol a bod ar bellter priodol oddi wrth y cyrff sydd o fewn eu hawdurdodaeth. Felly mae'n hanfodol ein bod yn dysgu am yr arferion gorau mewn cynlluniau ombwdsmon tebyg. Mae Cymdeithas yr Ombwdsmyrn yn cynnig cyfle i rannu'r arferion gorau, dysgu oddi wrth ein gilydd a thrafod materion cyffredin sy'n peri pryder. Mae aelodau o'm staff yn fy nghynrychioli ar nifer o Grwpiau Buddiant y Gymdeithas.



Y llynedd cyfeiriais at y ffaith bod y swyddfa'n dod yn fwyfwy adnabyddus mewn gwledydd tramor. Rwyf yn neilltuol o falch bod Cymru wedi'i gwahodd i gynnal Cynhadledd Ombwdsmyrn Rhanbarthol Ewrop yn 2014. Dim ond unwaith o'r blaen y mae'r gynhadledd wedi'i chynnal yn y Deyrnas Unedig a brait yw cael gwneud hynny. Byddwn yn cydweithio â'r Ombwdsmon Ewropeaidd i gynnal y digwyddiad. Roeddwn yn falch o groesawu'r Athro Diamandouros, yr Ombwdsmon Ewropeaidd presennol (ar y chwith), ac aelodau o'i dîm cyfathrebu i'r swyddfa ym mis Chwefror. Roedd hyn yn gyfle i ddechrau ar y trefniadau a hefyd i drafod gwaith fy swyddfa.

Ym mis Mawrth, roeddwn hefyd yn falch o groesawu i'r swyddfa Dr Peter Kostelka, Ombwdsmon Awstria, sydd yn Ysgrifennydd Cyffredinol Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmyrn. Roedd hyn yn gyfle i drafod materion ombwdsmyrn ar lefelau Cymru, Prydain, Ewrop a'r byd ac roedd yn gyfarfod buddiol ac adeiladol.



Roedd hefyd yn bleser croesawu cynrychiolwyr o swyddfeydd ombwdsmyrn yn ne a gorllewin Affrica i'm swyddfa. Daeth yr ymwelwyr i ddysgu am fy rôl a'm cyfrifoldebau ac am ein ffordd o weithio. Trefnwyd yr ymweliad hwn gan GMSI, sefydliad sy'n gweithio'n bennaf mewn gwledydd sy'n datblygu'n. Roeddwn yn falch iawn bod GMSI wedi gofyn wedyn i aelod o'm staff gynnig hyfforddiant i ymchwilwyr yn swyddfa'r Ombwdsmon yn



Lesotho, ar sail ein gwaith. Roedd y gwahoddiad yn taro tant yn enwedig o gofio'r cysylltiadau hirsefydlog rhwng Cymru a Lesotho. Cefais adborth cadarnhaol iawn am lwyddiant y digwyddiad hyfforddi a gwnaethom ni ddysgu llawer o'r achlysur o ran deall yr heriau sy'n wynebu Ombwdsmon Lesotho a'i staff.

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; neu ein bod heb weithredu fel yr oeddem wedi dweud. 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 2012/13 a'r canlyniadau iddynt, ynghyd â chymhariaeth â'r sefyllfa yn 2011/12.

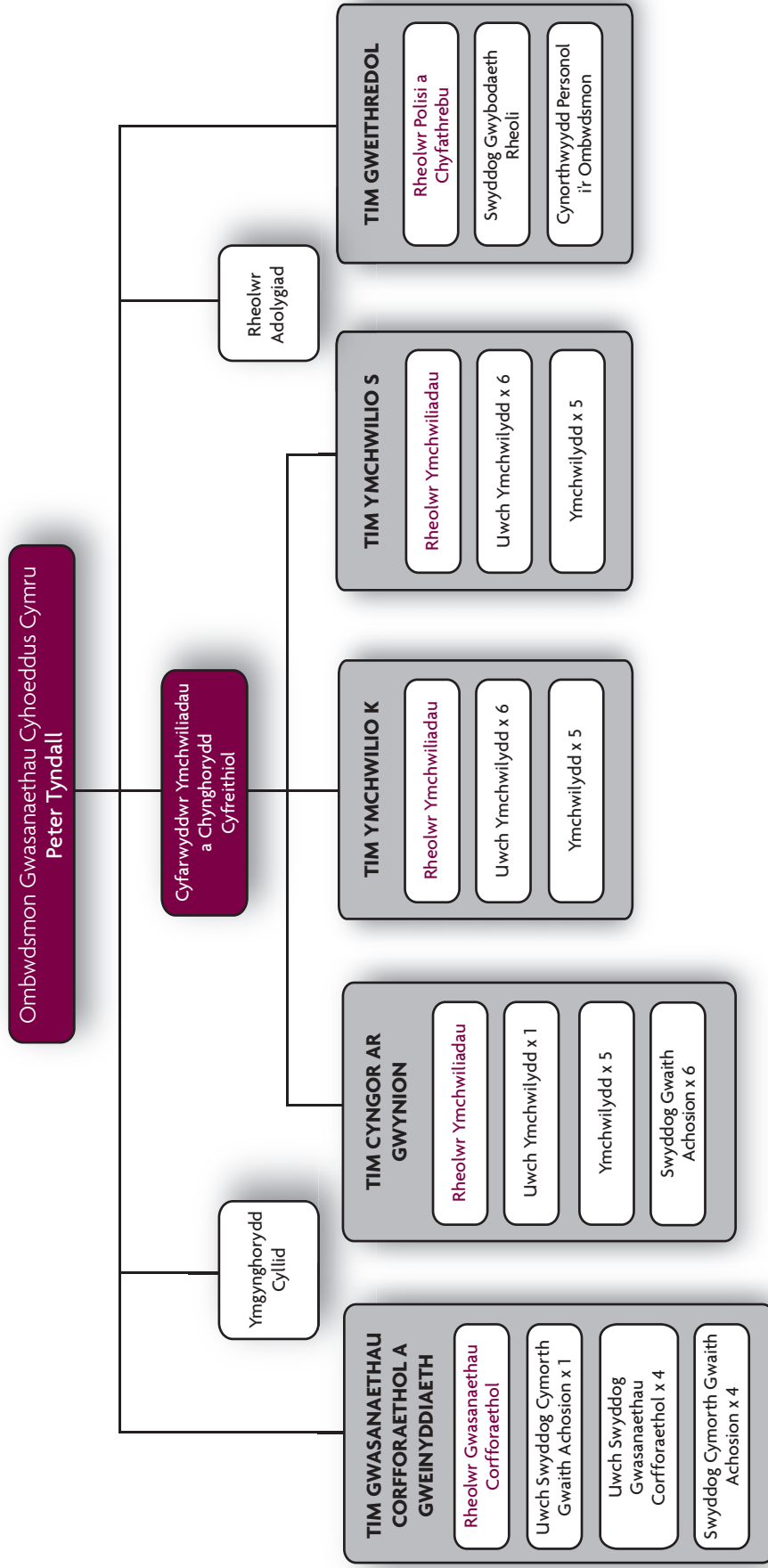
Manylion y 'cwynion amdanom ni' a gafwyd	2012/13	2011/12
Heb ei chadarnhau	32	24
Ei chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	12	5
Ei chyfeirio at Reolwr Ymchwiliadau/Swyddog Ymchwilio (mewn cysylltiad â phenderfyniad ar ôl ymchwiliad)	10	6
Tynnu'r gŵyn yn ôl neu wybodaeth annigonol	3	1
Yn dal yn agored ar 31 Mawrth	2	2
Cyfanswm y cwynion a gafwyd	59	38

Natur y cwynion a oedd wedi'u cadarnhau'n llawn neu'n rhannol oedd:

Cywirdeb gohebiaeth (e.e. camsillafu enw'r achwynydd)	3
Methu cydnabod derbyn gohebiaeth/gweithredu ar ohebiaeth	3
Diffyg sylw i'r manylion mewn gohebiaeth	2
Problemau ynghylch cyfathrebu electronig/data	4
Cyfanswm	12

Rhoddwyd ymddiheuriad am bob un o'r 12 achos uchod a hefyd:

- mewn 3 achos atgoffwyd staff am brosesau a gweithdrefnau
- mewn 1 achos adolygwyd y weithdrefn berthnasol er mwyn osgoi'r broblem yn y dyfodol
- mewn 4 achos cymerwyd camau cywirol.



Mae ymrwymiad i drin pobl yn deg yn rhan ganolog o rôl ombwdsmon. Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf wedi ymrwymo i ddarparu cyfle cyfartal i'r staff yr wyf yn eu cyflogi ac yn y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu ar y cyd i achwynwyr. Ni fydd unrhyw ymgeisydd am swydd, aelod staff neu berson sy'n cael gwasanaeth gan yr Ombwdsmon yn cael ei aflonyddu, ei erlid neu ei wneud yn destun gwahaniaethu oherwydd nodweddion personol fel oed, anabledd, ethnigrwydd, rhyw, aillbennu rhywedd, beichiogrwydd neu famolaeth, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd neu gred, pa un a yw'n briod neu mewn partneriaeth sifil, neu ar sail unrhyw ystyriaeth amherthnasol arall. Rwyf yn disgwyl i'm staff rannu fy ngwrthwynebiad llwyr i wahaniaethu anghyfreithlon ac annheg a'm hymrwymiad i gynnal busnes mewn modd sy'n deg â phob aelod o gymdeithas.

O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a osodwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, mae'n ddyletswydd arnaf gyhoeddi Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac amcanion cydraddoldeb. Cyhoeddwyd y Cynllun cyntaf o'r fath, sy'n cynnwys fy amcanion cydraddoldeb, ar ddiwedd Mawrth 2012 ac roedd yn unol â'r gofyniad statudol i'w gyhoeddi cyn 2 Ebrill 2012. (Mae'r Cynllun ar gael ar fy ngwefan yn www.ombwdsmon-cymru.org.uk). Hefyd o dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i mi gyflwyno adroddiad blynyddol am faterion cydraddoldeb. Fel y nodwyd yn fy Nghynllun Cydraddoldeb Strategol, mae nifer o'n harferion yn rhan annatod o'n dull o weithredu ers sefydlu'r swydd yn 2006. Felly, os yw'r rhain yn berthnasol, byddant yn parhau'n rhan o'm hadroddiad blynyddol ar faterion cydraddoldeb sydd wedi'i gynnwys isod.

Hygyrchedd

Fel rhan o'n proses, byddwn yn gwneud ein gorau glas mor fuan â phosibl i ganfod unrhyw anghenion penodol y gallai fod angen eu bodloni er mwyn galluogi defnyddiwr gwasanaethau i ddefnyddio ein gwasanaethau'n llawn. Yn benodol, byddwn yn gofyn i bobl ddweud wrthym beth yw eu dewis dull o gyfathrebu â ni. Byddwn bob amser yn ceisio gwneud addasiadau rhesymol os byddant yn helpu pobl i wneud eu cwyn a'i chyflwyno i ni. Rhai enghreifftiau yw: darparu gohebiaeth Hawdd ei Darllen; defnyddio Llinell Iaith i gyfieithu, os nad yw achwynydd yn fodlon gwneud ei gŵyn yn Gymraeg neu Saesneg; cael cymorth arbenigol i ddeall anghenion penodol achwynwyr sydd â chyflyrau penodol fel syndrom Asperger, ac ymweld ag achwynwyr yn eu cartrefi.

Rydym yn cynhyrchu dogfennau allweddol mewn fformatau gwahanol, fel crynoddig/tâp a Braille, ac yn eu cyfieithu i'r wyth prif iaith leiafrifol ethnig a siaredir yng Nghymru; ac rydym wedi gwella safon hygyrchedd ein gwefan o A i AA ac wedi cyflwyno BrowseAloud sy'n caniatáu i'r wefan 'siarad' â'r defnyddiwr.

Pan fyddwn yn cyflwyno fersiwn o'm gwefannau ar gyfer dyfeisiau symudol, rydym hefyd yn bwriadu cyflwyno fersiwn bwrpasol o BrowseAloud ar gyfer llechi a ffonau clyfar.

Rydym hefyd yn cydnabod y bydd angen cymorth ar rai defnyddwyr gwasanaethau i gyflwyno eu cwyn i ni ac rydym hefyd wedi ymdrechu i gasglu gwybodaeth am sefydliadau cynghori ac eirioli i'w helpu yn hyn o beth. Mae hon yn ffynhonnell wybodaeth allweddol hefyd yng nghyswllt ein gwasanaeth cyfeirio

Cwynion Cymru os bydd angen help ar aelodau o'r cyhoedd wrth gyflwyno cwyn i gorff cyhoeddus neu gorff arall sy'n delio â chwynion.

Casglu/Monitro Data Cydraddoldeb – Defnyddwyr Gwasanaethau

Rydym wedi monitro cydraddoldeb bob amser mewn cysylltiad â defnyddwyr gwasanaethau, ac mae hyn wedi cyfrannu at ein strategaeth allgymorth flynyddol. Mae canlyniadau o waith monitro cydraddoldeb a gyflawnwyd ers 2005/06 mewn cysylltiad â defnyddwyr gwasanaethau wedi'u cyhoeddi yn y Cynllun Cydraddoldeb Strategol. Fodd bynnag, mae'r tabl isod yn dangos y sefyllfa ddiweddaraf ar gyfer 2012/13 (ynghyd â chymhariaeth â'r ddwy flwyddyn flaenorol).

	2012/13	2011/12	2010/11
Rhyw: Dynion	50%	46%	55%
Menywod	50%	54%	45%
Oed: Dan 18	0%	0%	5%
Dros 65	26%	20%	26%
Grwpiau Ethnig Lleiafrifol	1%	2%	3%
Pobl ag Anableddau	38%	34%	27%

Byddwn yn ystyried y canlyniadau o'r gwaith monitro hwn wrth ddatblygu ein rhaglenni allgymorth. Byddwn yn rhoi mwy o sylw i hybu ymwybyddiaeth o'm gwasanaeth ymysg pobl mewn grwpiau ethnig lleiafrifol yn ystod 2013/14.

Mae ein gwaith ar fonitro cydraddoldeb wedi'i ategu yn y gorffennol drwy ofyn cwestiynau i fonitro cydraddoldeb yn yr arolygon o fodlonrwydd cwsmeriaid a gynhaliwyd ar ein rhan gan Opinion Research Services. Rydym wedi defnyddio'r dystiolaeth o'r arolygon hyn i wella ein gwasanaeth. Er enghraifft, drwy ddileu rhwystrau wrth beidio â mynnu bob amser fod cwynion yn cael eu gwneud mewn ysgrifen, a chaniatáu iddynt gael eu gwneud dros y ffôn neu drwy'r e-bost neu ein gwefan. Rwyf wedi cyfeirio ar dudalen 28 at y gwaith a gafwyd yn y flwyddyn a aeth heibio i fonitro cydraddoldeb yn well. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i bennu unrhyw feysydd lle y gellid gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid, gan gynnwys ystyriaethau o ran cydraddoldeb.

Hyfforddiant

Mae fy staff wedi cael hyfforddiant mewn cydraddoldeb ac amrywiaeth dros y blynyddoedd. Rydym yn parhau i ddarparu hyfforddiant perthnasol yn y meysydd hyn. Mae hyn yn bwysig i ni am ddau reswm. Yn gyntaf, i sicrhau bod ein gwasanaeth yn gallu ymateb i anghenion a gofynion cyfnewidiol y bobl yr ydym yn rhyngweithio a chyfathrebu â nhw. Er enghraifft, yn ystod 2012/13 roedd nifer o aelodau fy staff wedi cymryd rhan mewn sesiynau hyfforddi i'w galluogi i greu fersiynau Hawdd eu Darllen o ddogfennau. Yn ail, i sicrhau bod gennym ddigon o wybodaeth i ganfod unrhyw fethiannau yng nghyswllt dyletswyddau cydraddoldeb gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ystod ein hymchwiliadau.

Allgymorth

Byddwn yn cwrdd yn rheolaidd â chyrff y trydydd sector, gan gynnal seminarau ffurfiol bob dwy flynedd o leiaf a chyflwyno sgysiau ac anerchiadau yn eu cynadleddau, ac mae gennym raglen barhaol o gyfarfodydd â chyrff unigol. Mae manylion am weithgarwch y flwyddyn hon yn Adran 7 o'r Adroddiad Blyneddol hwn. Mae hyn yn hwyluso trafodaethau rhwng y ddwy ochr am waith y swyddfa, fel y gallwn gael eu barn nhw am ein gwasanaeth, ac mae'n rhoi cyfle i ni egluro sut y gallant helpu unigolion sydd ag angen cymorth i gyflwyno cwyn i ni.

Rydym hefyd wedi datblygu Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth â'r Comisiynydd Pobl Hŷn a'r Comisiynydd Plant ar gydweithredu, cydweithio a chyfnewid gwybodaeth. Yn ogystal â hyn rydym ar ganol datblygu Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth â Chomisiynydd y Gymraeg.

Asesiadau o Effaith ar Gydraddoldeb

Wrth baratoi'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol, rydym wedi datblygu pecyn cymorth ar asesiadau o effaith ar gydraddoldeb. Bellach mae Asesiadau o Effaith ar Gydraddoldeb yn rhan o'n harferion wrth adolygu polisiau a gweithdrefnau presennol neu ddatblygu rhai newydd. Er enghraifft, cynhaliwyd adolygiadau o'n holl bolisiau a gweithdrefnau mewnol yn ystod y flwyddyn, ac roedd Asesiadau o Effaith ar Gydraddoldeb yn rhan o bob un o'r rhain.

Casglu/Monitro Data Cydraddoldeb Staff

Hyd at 31 Mawrth 2012, roedd y data a'r wybodaeth yr oeddem yn eu dal am staff yn gyfyngedig. Yn y flwyddyn a aeth heibio, rydym wedi adolygu ein trefniadau ar gyfer casglu gwybodaeth am gyflogaeth a gwahaniaethau rhwng cyflogau er mwyn cael cofnod canolog. Gofynnwyd i staff lenwi a dychwelyd ffurflen monitro a oedd yn ceisio gwybodaeth am bob un o'r nodweddion gwarchodedig. Wrth gwrs, roedd y staff yn datgelu gwybodaeth o'r fath ar sail wirfoddol. Ar ôl cwblhau'r gwaith monitro, rydym yn dal y data canlynol:

Oed	Cyfansoddiad oedrannau'r staff oedd: 21 i 30: 13% 31 i 40: 32% 41 i 50: 33% 51 i 65: 22%
Anabledd	Dywedodd 83% o staff nad oeddent yn anabl, ni ddywedodd unrhyw aelod staff ei fod yn berson anabl (roedd 17% nad oeddent am ddweud) Fodd bynnag, wrth ateb cwestiwn ynghylch a oedd eu gweithgareddau o ddydd i ddydd yn gyfyngedig oherwydd problem iechyd neu anabledd a oedd wedi para, neu yr oedd disgwyl iddo bara, o leiaf 12 mis, dywedodd 2% eu bod wedi'u cyfyngu i raddau helaeth, 2% eu bod wedi'u cyfyngu ychydig, a 79% nad oedd eu gweithgareddau o ddydd i ddydd wedi'u cyfyngu (roedd 17% nad oeddent am ddweud)

Cenedligrwydd	Wrth ddisgrifio eu cenedligrwydd, dywedodd 50% eu bod yn Gymreig; 24% eu bod yn Brydeinig, 11% eu bod yn Seisnig, a dywedodd 2% eu bod yn 'Arall' (roedd 13% nad oeddent am ddweud)
Grŵp ethnig	Ethnigrwydd y staff yw: 81% Gwyn (Cymreig, Seisnig, Albanaidd, Gogledd Iwerddon, Prydeinig); 2% Gwyn/Gwyddelig 4% Du (Affricanaidd, Caribiaidd, neu Du Prydeinig/Caribiaidd 2% Asiaidd neu Asiaidd Prydeinig/Bangladeshaid (roedd 11% nad oeddent am ddweud)
Iaith	Wrth ateb cwestiwn am brif iaith eu haelwyd, dywedodd 78% o staff mai Saesneg oedd honno; 9% mai Cymraeg oedd, a dywedodd 2% ei bod yn 'Arall'
Crefydd neu Gred	Cafwyd yr ymatebion canlynol i gwestiwn am grefydd y staff: Dim crefydd: 39%; Cristnogol: 39%; Mwslimaidd: 2%; Arall: 2% (roedd 18% nad oeddent am ddweud)
Priodas/ Partneriaeth Sifil	Wrth ateb cwestiwn ynghylch a oeddent wedi priodi neu mewn partneriaeth sifil o'r un rhyw, dywedodd 50% o staff eu bod; dywedodd 33% nad oeddent (roedd 17% nad oeddent am ddweud)
Cyfeiriadedd Rhywiol	Wrth ateb cwestiwn ar hyn, dywedodd 78% eu bod yn Heterorywiol, dywedodd 2% eu bod yn Hoyw neu'n Lesbiaidd (roedd 20% nad oeddent am ddweud)

O dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i mi osod amcan cydraddoldeb ar gyfer rhywedd a chyflogau; os na wnaf hynny, rhaid i mi roi rheswm. Nid oes amcan penodol ar gyfer hyn yn fy Nghynllun Cydraddoldeb Strategol ar hyn o bryd oherwydd, ar adeg ei ddatblygu, roedd nifer da iawn o fenywod ar y graddfeydd cyflog uwch yn fy swyddfa. Rwyf wedi ymrwymo i ddal y sefyllfa hon dan sylw ac adolygu fy amcanion cydraddoldeb os bydd angen. Fodd bynnag, fel y mae'r tabl isod yn dangos, mae'r sefyllfa'n parhau'n foddhaol ar hyn o bryd.

Tâl a Rhywedd - data ar 31/03/2013

Tâl (cyfwerth ag amser llawn)	Dynion	Menywod
Up i £20,000	0	14
£20,001 i £30,000	0	2
£30,001 i £40,000	5	11
£40,001 i £50,000	7	10
£50,001 i £60,000	1	3
£60,001 +	0	1
Is-gyfanswm	13	41
Cyfanswm	54	

O ran patrymau gweithio'r staff uchod, mae pob un yn gweithio'n amser llawn ac eithrio chwech (pedair menyw, dau ddyn) sy'n gweithio'n rhan-amser.

Caffael

Rydym wedi adolygu ein polisi caffael hefyd yn ystod y flwyddyn a aeth heibio ac mae bellach yn cynnwys cyfeiriadau at y gofynion perthnasol am gydraddoldeb yr ydym yn disgwyl i'n cyflenwyr eu bodloni.

Atodiad A

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus

Adroddiadau Budd Cyhoeddus: Crynodebau o Achosion

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos rhif 201201214 – Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2013

Cafodd Mr B lawdriniaeth gymhleth ar y coluddyn ym mis Gorffennaf 2011 er mwyn rheoli symptomau annifyr. Yn drist iawn, bu farw chwe diwrnod yn ddiweddarach. Ystyriwyd y cwynion canlynol fel rhan o'm hymchwiliad:

- ni chafodd maint na risgiau'r llawdriniaeth eu hegluro'n llawn i Mr B;
- nid oedd yr ymchwiliadau na'r gwaith i baratoi'r coluddyn cyn y llawdriniaeth yn ddigonol, ac nid oedd y llawdriniaeth ei hun yn briodol; ac
- ni roddwyd gwybod i bartner Mr B am ganlyniad y llawdriniaeth nes ei fod wedi dirywio.

Yn ôl y Bwrdd Iechyd, bu 'proses ganiatâd hir a manwl'. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw dystiolaeth o hyn. Dyfarnais fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau, a chanfûm nad oedd Mr B yn gwbl ymwybodol o faint y llawdriniaeth tan ychydig cyn iddo fynd i'r theatr. Deuthum i'r casgliad nad oedd wedi cael gwybod am yr holl risgiau posib a oedd yn gysylltiedig â'r llawdriniaeth, a'i fod wedi mynd i gael y llawdriniaeth fawr – a arweiniodd at ei farwolaeth yn y pen draw – heb gael gwybodaeth lawn a heb fod mewn sefyllfa i roi caniatâd priodol.

Canfu fy ymchwiliad wahaniaeth barn ynghylch a oedd angen ymchwiliadau cyn llawdriniaeth. Ni chynhaliwyd ymchwiliadau o'r fath. Fodd bynnag, awgrymwyd y dylai achos Mr B fod wedi cael ei drafod mewn fforwm tîm amlddisgyblaeth cyn y llawdriniaeth, a gofynnais i'r Bwrdd Iechyd ystyried hyn.

Ar ôl ystyried yr holl dystiolaeth yn ofalus, deuthum i'r casgliad fod y llawdriniaeth yn ormod o risg dim ond i reoli symptomau, oni bai fod Mr B wedi dymuno bwrw ymlaen ar ôl cael y wybodaeth lawn. Canfûm fod y llawfeddyg yn gweithredu hyd eithaf ei sgiliau wrth gyflawni llawdriniaeth mor gymhleth. Dyfarnais fod y gŵyn hon wedi'i chyfiawnhau. Yn olaf, canfûm y byddai wedi bod yn arfer da petai partner Mr B wedi cael gwybod am ei ddirywiad yn gynt, a dyfarnais fod y gŵyn hon wedi'i chyfiawnhau hefyd.

Cyflwynais nifer o argymhellion i'r Bwrdd Iechyd, a chytunodd i weithredu'r argymhellion hynny. Roedd hyn yn cynnwys talu £5000 i bartner Mr B am y poen meddwl a achoswyd gan y diffygion a nodwyd, ac i gydnabod yr ansicrwydd y mae hi'n ei wynebu o ran a fyddai Mr B wedi byw.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos rhif 201200787 - Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2013

Cafodd Mr O ddiagnosis bod ganddo ddementia. Fe'i derbyniwyd i ysbyty Cefn Coed yn 2009, ac yno y bu tan ei farwolaeth bedwar mis yn ddiweddarach. Cwynodd ei ferch, Miss O, ynglŷn ag agweddau o'i ofal tua diwedd ei oes.

Aseswyd Mr O i fod 'mewn perygl' o ddatblygu briw pwyso. Er gwaethaf hyn, ni chafodd ei ail-asesu hyd nes iddo ddatblygu briw pwyso arwyddocaol ddau fis yn ddiweddarach. Pe bai asesiad a

mesurau atal pellach wedi cael eu cymryd, mae'n bosib na fyddai'r briw pwyso wedi digwydd. Roedd diffyg asesiad maethol, ac ni chyfeiriwyd Mr O ar ddietydd. Ymhellach, dylid bod wedi'i gyfeirio at Therapydd Lleferydd ac iaith i gael asesiad llyncu. Heb asesiadau maethol rheolaidd a heb fewnbwn dietegydd Therapydd Lleferydd ac iaith, mae'n rhesymol casglu nad oedd y bwyd a'r ddiod a ddarperid ar gyfer Mr O gystal ag y gallasai fod.

Nid oedd unrhyw lwybr gofal diwedd oes yn ei le adeg marwolaeth Mr O, ac nid oedd ei ofal diwedd oes yn cydymffurfio ag egwyddorion gofal lliniarol. Ymhellach, nid oedd ei reolaeth poen nac yn rhesymol nac yn gyson â chanllawiau. Ymddengys felly ei bod hi'n debygol bod ei reolaeth poen yn annigonol ar adegau.

Dynododd fy ymchwiliad batrymau o fethiannau i asesu (gofal briwiau pwyso, maeth), cyfeirio (at Therapydd Lleferydd ac iaith, at ddietydd, at ofal lliniarol), a chynllunio (gofal diwedd oes). Mae fy swyddfa wedi anfon dau adroddiad arall at y Bwrdd Iechyd eleni (achosion rhif 201100120 a 201101689) y naill a'r llall yn ymwneud â chleifion oedrannus, ac roedd y ddau yn cyfeirio at rai methiannau cyffelyb, er mewn ysbyty gwahanol, gyda'r achosion yn digwydd yn 2008 a 2011. O'r herwydd, yr wyf wedi cyfeirio'r adroddiad hwn at Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, er mwyn iddo ei ystyried wrth gynllunio ei arolygiadau i'r dyfodol.

Cyflwynais ystod o argymhellion i'r Bwrdd Iechyd er mwyn atal methiannau cyffelyb rhag digwydd eto. Argymhellais hefyd fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro wrth Miss O a'i theulu, ac yn talu £2000 iddi am waethgu ei thrallod drwy fethiannau yn y gofal a roddwyd i'w thad yn wythnosau olaf ei fywyd. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu fy holl argymhellion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos rhif 201103324 - Adroddiad a gyhoeddwyd Chwefror 2013

Wedi adolygu'r holl wybodaeth, canfûm y bu oedi afresymol. Er eu bod yn ymwybodol o hanes meddygol Mrs A, a phryderon Mr A ei bod yn cael trawiad ar y galon, arhosodd Mrs A am o leiaf 35 munud cyn i brofion cychwynnol gael eu cynnal, gan gynnwys unrhyw fonitro ar y galon. Yn dilyn aros ymhellach, archwiliwyd Mrs A ac fe'i cyfeiriwyd at Gofrestyrydd lle yr arhosodd am awr i gael ei gweld.

Mae'r nodiadau meddygol yn awgrymu, yn dilyn archwilio Mrs A bod y clinigwyr yn amau bod ganddi ddryaniad aortig, er nad oes tystiolaeth i awgrymu y rhannwyd y wybodaeth hon gyda Mr na Mrs A. Oherwydd natur ddifrifol y salwch hwn a'r gyfradd uchel o farwolaethau, byddai disgwyl i glinigwyr flaenoriaethu'r profion i ddiagnosio'r cyflwr hwn. Fodd bynnag, yn achos Mrs A methodd y clinigwyr â gwneud hyn, yn lle hynny gwnaed profion ar gyfer "profi" cyflyrau mwy cyffredin eraill yn hytrach na "gwrthbrofi" dryaniad aortig. Yn drist iawn, bu farw Mrs A yn fuan ar ôl cael diagnosis.

Yn olaf, canfûm fod y BIP wedi methu ag ymateb i lythyr cwyn Mr A yn unol â'i weithdrefn. Canfûm hefyd nad oedd tystiolaeth bod gwersi wedi eu dysgu ac y cymerwyd camau i atal hyn rhag digwydd eto.

Dyfarnais fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau, gan argymhell y dylai'r BIP ymddiheuro a thalu'r swm o £5000 i Mr A, a phlant Mrs A. Argymhellais hefyd y dylid atgoffa'r staff perthnasol o bwysigrwydd cyfathrebu gyda chleifion a pherthnasau, ac y dylid atgoffa'r rhai sy'n ymdrin â chwynion o'r gofynion a nodir ym mholisiau a gweithdrefnau cwyno dros dro'r BIP. I derfynu, argymhellais fod y BIP yn rhoi llwybr ar waith ar gyfer trin cleifion sy'n dod i'r Uned Asesu Llawfeddygol gydag amheuaeth o ddryniad aortig.

Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan & Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru - Gofal parhaus

Achos rhif 201100737 & 201103665 - Adroddiad a gyhoeddwyd Rhagfyr 2012

Cwynodd Ms A wrthyf am y driniaeth a'r gofal a gafodd ei mam, Mrs X, pan oedd yn byw mewn Cartref Gofal. Roedd Bwrdd Iechyd Lleol Aneurin Bevan ("y BILL") wedi contractio'r Cartref Gofal i ddarparu gofal i Mrs X ar ei ran.

Cwynodd Ms A am y camau a gymerodd AGGCC ar ôl ymchwilio i'w chwyn hefyd. Cwynodd yn benodol am fethiant AGGCC i gymryd camau gorfodi yn erbyn y Cartref Gofal, ac am iddynt ddweud bod cwyn Ms A wedi'i "datrys" yn yr adroddiad arolygu blynyddol, sylw a oedd yn gamarweiniol, ym marn Ms A.

Ar ôl adolygu'r holl wybodaeth a oedd ar gael, deuthum i'r casgliad fod Mrs X, a oedd yn glaf y BILL, wedi disgwyl derbyn pecyn gofal GIG a oedd yn bodloni ei holl anghenion mewn modd a fyddai'n hybu lles, annibyniaeth, ymreolaeth a hunan werth. Fodd bynnag, roedd y dystiolaeth a oedd ar gael yn awgrymu bod y gofal a ddarparwyd gan y Cartref Gofal ar ran y BILL wedi methu â bodloni'r disgwyliad hynny.

Roedd contract y BILL â'r Cartref Gofal yn nodi y byddai'n monitro'r contract, gan gynnwys arolygiad blynyddol gydag adroddiad. Yn fy marn i, nid oedd y monitro yn y Cartref Gofal yn effeithiol, ac nid oedd y darpariaethau yn y contract ynghylch ymdrin â chwynion yn bodloni gofynion Cwynion yn y GIG: Canllawiau ar Ymdrin â Chwynion yng Nghymru 2003. Cafodd cwyn Ms A am y BILL ei chyfiawnhau.

Mewn cysylltiad â chwynion Ms A am AGGCC, deuthum i'r casgliad bod y broses ymchwilio wedi bod mor gyfyngedig, fel na lwyddwyd i ganfod methiannau difrifol. Hefyd, deuthum i'r casgliad nad oedd proses gydymffurfio AGGCC yn ddigon cadarn yn yr achos hwn i sicrhau bod anghenion sylfaenol defnyddiwr gwasanaeth yn cael eu bodloni'n ddigonol. Yn ogystal, er gwaethaf y ffaith bod AGGCC wedi cydnabod ar adeg yr ymchwiliad ac ar adeg cyhoeddi adroddiad am yr ymchwiliad, nad oedd Ms A yn fodlon â'r canfyddiadau a'i bod yn bwriadu dilyn y mater ymhellach, defnyddiwyd y term "datrys" wrth ddisgrifio eich chwyn. Roedd hyn yn anonest. Rwy'n cyfiawnhau'r rhan hon o'r gŵyn yn rhannol. Argymhellais fod y BILL ac AGGCC yn talu £500 a £250 i Mrs A yn y drefn honno i gydnabod methiannau'r gwasanaethau a nodir yn yr adroddiad hwn. Hefyd, fe wneuthum nifer o argymhellion systemig gan gynnwys adolygu polisïau a gweithdrefnau gofal sy'n cael ei gontractio.

Bwrdd Iechyd Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos rhif 201200624 - Adroddiad a gyhoeddwyd Tachwedd 2012**

Cwynodd Mrs B am Fwrdd Iechyd Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") mewn perthynas â'r driniaeth a gafodd hi yn Ysbyty'r Tywysog Siarl ym mis Gorffennaf 2011. Eglurodd Mrs B ei bod wedi syrthio i bwl ac wedi torri ei migwrn. Dywedodd y dylai'r Ysbyty fod wedi ei throsglwyddo ar frys i ganolfan arbenigol oherwydd yr amgylchiadau a difrifoldeb y torasgwrn. Ychwanegodd bod y driniaeth yr oedd hi wedi'i derbyn yn yr Ysbyty yn amhriodol ac wedi arwain at orfod torri rhan isaf ei choes i ffwrdd oherwydd yr oedi gyda'i throsglwyddo.

Deuthum i'r casgliad nad oedd trosglwyddo ar unwaith yn angenrheidiol. Fodd bynnag, oherwydd y posibilrwydd o haint o fath morol, daeth i'r casgliad y dylai'r Ysbyty fod wedi ceisio cyngor microbiolegol ar frys. Hefyd, canfûm y dylid bod wedi ei throsglwyddo ar frys i ganolfan arbenigol, unwaith yr oedd y clwyf wedi'i heintio. Roedd gennyf bryderon hefyd am yr oruchwyliaeth ar y llawfeddygon iau a roddodd lawdriniaeth i Mrs B ar ei migwrn.

Argymhellais fod y Bwrdd Iechyd yn talu £3000 i Mrs B fel cydnabyddiaeth o'r anghyfiawnder a ddioddefodd oherwydd methiannau'r Bwrdd Iechyd. Gwneuthum amrywiaeth o argymhellion systematig hefyd, gan gynnwys gweithgareddau dadfrifio, cadw cofnodion a goruchwyllo llawfeddygon iau. Derbyniodd y Bwrdd Iechyd fy argymhellion.

Bwrdd Iechyd Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Cyfeirnod yr achos 201101484 - Adroddiad a gyhoeddwyd Tachwedd 2012**

Cwynodd Mrs J, merch y diweddar Mrs Y, i Fwrdd Iechyd Cwm Taf am yr ymchwiliadau clinigol a'r driniaeth a gafodd ei mam pan aeth i'r Adran Damweiniau ac Achosion Brys ar 13 Mai, a'r Uned Feddygol Dydd yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg ar 14 Mai 2010. Yn anffodus, bu farw Mrs Y ar ôl iddi gael ei rhyddhau ar 16 Mai 2010. Cofnodwyd thrombo-emboldd ysgyfeiniol fel prif achos ei marwolaeth.

Cwynodd Mrs J nad oedd y clinigwyr a oedd yn trin ei mam wedi gweithredu'n amserol a phriodol mewn ymateb i ganlyniad prawf gwaed a oedd yn dangos thrombosis. Mae Mrs J yn credu pe bai camau brys wedi'u cymryd pan oedd y canlyniad ar gael ar 14 Mai 2010, y gellid bod wedi atal marwolaeth ei mam.

Canfu fy ymchwiliad fod nyrs wedi gweld y prawf cyn i Mrs Y gael ei rhyddhau ar 14 Mai. Roedd canlyniad prawf gwaed Mrs Y yn bositif. Gall canlyniad positif fod yn arwydd o thrombosis. Ymddengys na chafodd y canlyniad ei ystyried mewn modd priodol, os o gwbl, gan y meddyg a wnaeth y penderfyniad i ryddhau Mrs Y, na chan yr Ymgynghorydd oedd â chyfrifoldeb cyffredinol am ei gofal cyn ei rhyddhau.

Deuthum i'r casgliad bod y methiant i ystyried ac i weithredu ar y prawf gwaed positif cyn penderfynu anfon Mrs Y adref yn golygu bod safon y gofal a gafodd yn is na'r hyn sy'n dderbyniol. Roedd y methiant hwn yn golygu bod cyfle wedi'i golli i wneud diagnosis cywir ac i drin Mrs Y yn briodol. Mae'n bosibl y gallai'r driniaeth y dylid fod wedi'i rhoi iddi fod wedi atal ei marwolaeth. Canfum hefyd nifer o fethiannau ychwanegol ar ran y Bwrdd Iechyd.

Cadarnheais y gŵyn ac argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd roi eglurhad am yr hyn a ddigwyddodd ac ymddiheuro i Mrs J a'i theulu ynghyd â thaliad o £5000.

Bwrdd Iechyd Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos rhif 201102690 - Adroddiad a gyhoeddwyd Medi 2012

Cwynodd Mrs F am faterion yn ymwneud â thriniaeth ei merch yn un o ysbytai Bwrdd Iechyd Hywel Dda yn 2011. Eglurodd bod ei merch, Miss F, yn dioddef o ffurf ddifrifol ar endometriosis, sy'n gyflwr gynecolegol. Dywed Mrs F bod yr ysbyty wedi camreoli'i gofal meddygol, wedi methu â'i chyfeirio ymlaen at ysbyty mwy arbenigol mewn ardal arall ac wedi camdrafod ei chwyn.

Dyfarnais fod ei chwynion wedi'u cyfiawnhau. Nodais fod yr ysbyty wedi rhoi dwy lawdriniaeth i Miss F. Yr oedd yr ail lawdriniaeth wedi'i chynllunio'n wael ac roedd Miss F wedi cael ei pharatoi'n wael yn seicolegol ac yn gorfforol. Yn ogystal, dylai fod wedi cael ei chyfeirio at uned fwy arbenigol ar ôl y llawdriniaeth gyntaf. Fel y digwyddodd, rhoddwyd heibio'r ail lawdriniaeth heb lwyddiant a phenderfynodd clinigwyr ei chyfeirio at yr ysbyty arall. Casglais fod yr ysbyty wedi chwarae rhan ym methiant y cyfeiriad ar y dechrau. Yn ogystal, beirniadais y Bwrdd Iechyd ynghylch y modd yr ymdriniwyd â chwyn Mrs F.

Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Miss F a thalu £3250 iddi fel cydnabyddiaeth o'r anghyfiawnder a ddioddefodd oherwydd y methiannau a ganfuwyd. Yr oedd hyn yn cynnwys llawdriniaeth ddiangen. Gwneuthum nifer o argymhellion pellach gan gynnwys gwaith i sicrhau bod cleifion yn cael eu paratoi'n briodol ar gyfer llawdriniaethau gynecolegol, camau i atal y methiannau cynllunio yn achos Miss F rhag digwydd eto a gwella llwybrau cyfeirio. Derbyniodd y Bwrdd Iechyd fy argymhellion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos rhif 201101271 - Adroddiad a gyhoeddwyd Awst 2012

Cwynodd Mrs A am y gofal a dderbyniodd ei diweddar dad, Mr Y, pan oedd yn glaf yn ysbyty Glan Clwyd yn 2009. Dywedodd y bu oedi wrth wneud diagnosis a'i drin. Yn anffodus, bu farw Mr Y ar 7 Tachwedd 2009 ar ôl llawdriniaeth sylweddol i ddraenio casgliad o amgylch yr anws a thrin yr haint difrifol iawn a oedd yn datblygu'n gyflym.

Dyfarnais fod cwyn Mr A wedi'i chyfiawnhau. Deuthum i'r canlyniad bod yr oedi wrth wneud diagnosis a rhoi llawdriniaeth yn ffactorau allweddol ym marwolaeth Mr Y. Dyma fy mhrif ganfyddiadau:

- diffyg adolygiad gan wrolegydd ymgynghorol;
- doctoriaid wedi methu â chofnodi'n gyson a gweithredu ar ganlyniadau profion pwysig er mwyn adolygu'r diagnosis cyntaf;
- cyfathrebu gwael rhwng staff meddygol a'r teulu. Collwyd cyfleoedd i gael gwybodaeth gan y teulu, gan fod Mr Y yn dioddef o glefyd Alzheimer ac roedd ganddo anawsterau cyfathrebu;
- dim cynllun gofal nyrsio cyffredinol ar gyfer Mr Y ac ni chafodd ei ailasesu wrth i'w gyflwr waethygu;
- beirniadaeth o'r penderfyniad i beidio â rhoi llawdriniaeth yn hwyr gyda'r nos a diffyg deialog uniongyrchol rhwng yr anesthetidd ymgynghorol a'r llawfeddyg ymgynghorol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i dalu £3000 am y trawma a achoswyd i'r teulu o ganlyniad i'r modd trallodus y bu Mr Y farw a'r wybodaeth bod yr oedi wedi cyfrannu at y canlyniad trist. Gwneuthum nifer eang o argymhellion i adolygu'r gweithdrefnau, yr archwiliadau a'r hyfforddiant. Derbyniodd Bwrdd Iechyd y Brifysgol ei argymhellion.

Bwrdd Iechyd Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Cyfeirnod yr achos 201100456 - Adroddiad a gyhoeddwyd Ebrill 2012

Cwynodd Ms R am Fwrdd Iechyd Hywel Dda ("y Bwrdd"). Roedd ei chŵyn yn ymwneud â'r driniaeth a gafodd ei thad yn Ysbyty Bronglais ("yr Ysbyty") ym mis Rhagfyr 2008 a'r digwyddiadau wedi hynny. Dywedodd Ms R fod ei thad wedi'i dderbyn i'r Ysbyty ar ôl cael ei daro'n wael ac yntau'n 80 oed. Ymhlith materion eraill, cwynodd Ms R nad oedd yr Ysbyty wedi cofnodi gwybodaeth bwysig am y driniaeth ar gyfer ei ddiabetes ac nad oedd wedi monitro siwgr y gwaed yn gywir. Ychwanegodd fod tystiolaeth i ddangos bod staff nyrsio wedi newid cofnodion siwgr gwaed ei thad i guddio eu ffaeledau. Dywedodd Ms R fod ei thad, yn anffodus, wedi cael pwl hypoglycaemig yn ystod cyfnod y monitro gwael, a'i bod yn credu bod hynny wedi cyfrannu at ataliad y galon. Bu farw ei thad ychydig fisoedd yn ddiweddarach. Ychwanegodd Ms R nad oedd yr ymateb i'w chŵyn gan y corff a oedd yn rhagflaenydd y Bwrdd ac yn ddiweddarach gan y Bwrdd ei hun, yn gadarn.

Cadarnheais gŵyn Ms R. Deuthum i'r casgliad nad oedd yr Ysbyty wedi cofnodi ac felly nid oedd wedi gweithredu ar wybodaeth bwysig am gyfundrefn ddiabetig ei thad, ac nad oedd wedi monitro lefelau'r siwgr yn gywir. Canfûm fod y pwl hypoglycaemig, yr oedd methiannau'r Ysbyty wedi cyfrannu ato, wedi cael effaith achosol amhenodol ar ataliad calon y claf a'i ddirywiad wedi hynny. Deuthum i'r casgliad hefyd yr ymddengys fod ymgais fwriadol wedi'i gwneud i guddio'r diffyg monitro lefelau siwgr y gwaed. Canfûm fod yr ymchwiliadau mewnol i'r gŵyn, a gynhaliwyd cyn i'm swyddfa fod yn gysylltiedig â'r achos, yn annigonol.

Gwneuthum nifer o argymhellion i'r Bwrdd. Roedd y rhain yn cynnwys talu cyfanswm o £1700 i Ms R a'r teulu i gydnabod yr ansicrwydd a'r trallod o ganlyniad i'r modd y gallai'r methiannau fod wedi cyfrannu at farwolaeth ei thad a'r amser hir a dreuliwyd i fynd i wraidd y gŵyn. Hefyd, argymhellais adolygiadau systematig, archwiliadau a hyfforddiant. Cytunodd y Bwrdd i weithredu fy argymhellion.

Atodiad B

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus:

**Dadansoddiad Ystadegol o'r Canlyniadau i Ymchwiliadau
i Gwynion am Gyrff Cyhoeddus**

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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	3	4	6		1		1	1		16
Pen-y-bont ar Ogwr	6	9	10		1		1			27
Caerffili	6	9	15	1	2		3	1		37
Caerdydd	12	39	26		13		2		1	93
Sir Caerfyrddin	6	16	14	2	7		4	1	1	51
Ceredigion	4	5	14	1	2			2	1	29
Conwy	3	10	9		2		1	1		26
Sir Ddinbych	1	16	15		2		2	1	2	39
Sir y Fflint	5	14	12	1	8		1		1	42
Gwynedd	4	11	9		2		3		1	30
Ynys Môn	4	7	11				2	1		25
Merthyr Tudful	4	9	5		1					19
Sir Fynwy	4	7	8	1	2		1		1	24
Castell-nedd Port Talbot	3	17	13		1			1		35
Casnewydd	5	5	5		1				2	18
Sir Benfro	6	17	19		4		2	1		49
Powys	4	14	18	1	7		4		1	49
Rhondda Cynon Taf	5	22	17		1		2			47
Dinas a Sir Abertawe	5	14	20	1	7		1		2	50
Bro Morgannwg	5	11	13		2					31
Tor-faen	5	3	11					2	1	22
Wrecsam	6	15	13		3		2		1	40
CYFANSWM	106	274	283	8	69		32	12	15	799

AWDURDODAU LLEOL ERAILL

Awdurdodau Lleol Eraill	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl lystyriaeth gychwynnol	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
Paneli Apelau Derbyn/ Gwahardd Ysgolion										
Panel Apelau Derbyn – Ysgol St Brigid				1						1
Panel Apelau Derbyn – Ysgol Uwchradd Caerdydd			1							1
Panel Apelau Derbyn – Ysgol Gynradd Glan Usk			1							1
Panel Apelau Derbyn – Ysgol Gynradd Parc Hendredenny			3							3
Panel Apelau Derbyn – Ysgol Gynradd Rhydypennau			1							1
Panel Apelau Derbyn – Ysgol fabanod Gatholig Sant Joseff							1			1
Panel Apelau Derbyn - Ysgol Bro Eirwg			1							1
Panel Apelau Derbyn - Ysgol Bryn Onnen								2		2
Panel Apelau Derbyn – Ysgol Gynradd Mount Pleasant									1	1
Panel Apelau Gwahardd, Ysgol John Beddoes					1					1
CYFANSWM			7	1	1	1	1	2	1	13

AWDURDODAU LLEOL ERAILL (PARHAD)

Awdurdodau Lleol Eraill	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn./Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Awdurdodau Parc Cenedlaethol										
Bannau Brycheiniog	2	3	3	1						9
Arfordir Sir Benfro	2	2								4
Eryri	1	2	1					1		5
CYFANSWM	5	7	4	1				1		18
Gwasanaeth Tân ac Achub										
Gwasanaeth Tân ac Achub Canolbarth a Gorllewin Cymru	1				1					2
Awdurdod Tân ac Achub Gogledd Cymru	1									1
CYFANSWM	2				1					3
Heddlu										
Dyfed-Powys	2									2
CYFANSWM	2									2

CYNGHORAU TREF/CYMUWED

Cyngorau Tref/Cymuned	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Cymuned Brymbo		1	1							2
Cymuned Caer-went									1	1
Cymuned Cefn		1								1
Cymuned Herbrandston			1							1
Cymuned Langstone			1							1
Cymuned Llanddowror							1			1
Cymuned Llanfynydd [Sir Gaerfyrddin]		1								1
Cymuned Llangoed a Phenmon			1							1
Cymuned Llantrisant			1		1					2
Tref Machynlleth			1							1
Cymuned Maenorbŷr			1							1
Cymuned Mawr	1									1
Tref Castell-nedd					1					1
Tref Pontardawe			1							1
Cymuned Tŷ-du			1							1
Cymuned Rogiet		1								1
Cymuned Llanellwy		1								1
Cymuned St Florence		1								1
Tref Tredegar		1								1
CYFANSWM	1	7	9		2		1		1	21

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTRDIG

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithas Dai)	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Cymdeithas Tai Bro Myrddin Cyf			2							2
Tai Cymunedol Bron Afon Cyf	1	4	3		1		1			10
Cymdeithas Tai Cadwyn Cyf			2							2
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd Cyf		1	4							5
Cartrefi Conwy		3								3
Cartrefi Cymunedol Gwynedd		7	2		1					10
Charter Housing Association	1	4	2		1					8
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn Cyf		1	2		2					5
Coastal Housing Group Cyf		1	2							3
Cymdeithas Tai Clwyd Cyf		2	1		1					4
Cymdeithas Tai Eryri		1					2			3
Grŵp Tai Cymunedol Cynon Taf		1								1
Family Housing Association (Wales) Cyf		2	1							3
Grŵp Gwalia Cyf		2	2		1					5
Gwalia Rest Bay (Co-ownership Equity Sharing) Housing Association Cyf		1								1
Cymdeithas Tai Hafod		3	1		1					5
Cymdeithas Dai Linc-Cymru		1	3		1					5
Melin Homes Cyf			1							1
Cartrefi Cymoedd Merthyr		5	3		2					10

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTRDIG (PARHAD)

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithas Dai)	Y tu allan i'r Awdurdod- aeth	Rhy gymar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Tai Sir Fynwy		8	4		1					13
Newport City Homes	4	3	3		1					11
Newydd Housing Association		1	1		1					3
Tai Gogledd Cymru	1									1
Cartrefi NPT	1	8			1					10
Tai Sir Benfro Cyf		1	1		1					3
RCT Homes	1	3					1			5
Gofal a Thrwio Rhondda Cynon Taf										
Cymdeithas Tai Rhondda Cyf		2			1				1	1
Seren Group		2								4
Taff Housing Association		2								2
Tai Calon	1	3	2							4
Tai Ceredigion Cyf		3			1				1	6
United Welsh Housing Association	1	4			1					5
Cymoedd i'r Arfordir	1	3	1						1	7
Tai Wales and West		2	5		2					5
										9
CYFANSWM	12	84	50		22		4	1	2	175

YMDDIRIEDOLAETHAU GIG A BYRDDAU IECHYD LLEOL

Bwrdd Iechyd Lleol/ Ymddiriedolaeth	Y tu allan i'r Awdurdod- aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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 Abertawe Bro Morgannwg	6	19	23		12	3	19	5	1	88
Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan	5	18	16		6	1	18	2		66
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	5	28	24	1	18	1	18	7	1	103
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	4	18	27	1	17		20	6	1	94
Bwrdd Iechyd Lleol Cwm Taf		16	17	4	2	2	10	5		56
Bwrdd Iechyd Lleol Hywel Dda	2	21	19		12	2	8	5	3	72
Bwrdd Addysgu Iechyd Lleol Powys		5	2	1	5		1			14
Iechyd Cyhoeddus Cymru	1		1							2
Ymddiriedolaeth GIG Felindre			1							1
Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru		2	6		3		3			14
CYFANSWM	23	127	136	7	75	9	97	30	6	510

Corff lechyd	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Deintydd		4	6	1	2		4	2		19
Meddyg teulu	3	18	26	2	3		19	20		91
Cyngor lechyd Cymuned Caerdydd a Bro Morgannwg			1							1
Cyngor lechyd Cymuned Cwm Taf		1								1
Fferyllydd		1	2							3
CYFANSWM	3	24	35	3	5		23	22		115

[illegible]

LLYWODRAETH CYMRU A CHYRFF A NODDIR GAN LYWODRAETH CYMRU

Llywodraeth Cymru a Chyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Llywodraeth Cymru										
CAFCASS Cymru	3	6	2		1		3			15
AGGCC		1	3		1	1				6
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru									1	1
Ysgrifenyddiaeth Cwynion Annibynnol			1							1
Sefydliad Cenedlaethol ar gyfer Ymchwil Gofal Cymdeithasol ac Iechyd	1			1						2
Yr Arolygiaeth Gynllunio	1	1	5				1			8
Llywodraeth Cymru	4	6	8	1			1			20
CYFANSWM	9	14	20	1	2	1	5		1	53
Cyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru										
Cadw			1							1
Cyngor Gofal Cymru	1									1
Asiantaeth yr Amgylchedd	1	4	2							7
Tribiwnlys Prisio Gorllewin Cymru			1							1
CYFANSWM	2	4	4							10
CYFANSWM CYFFREDINOL										
LLYWODRAETH CYMRU A CHYRFF A NODDIR GANDDI	11	18	24	1	2	1	5		1	63

ERAILL

Eraill	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
ESTYN			2							2
Asiantaeth Cefnffyrdd Gogledd a Chanolbarth Cymru		1								1
Corff nad yw o fewn yr awdurdodaeth – heb ei benderfynu'n flaenorol	2									2
CYFANSWM	2	1	2							5

Atodiad C

Cwynion Cod Ymddygiad:

Dadansoddiad Ystadegol o'r Canlyniadau Fesul Awdurdod Lleol

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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	4		1	1	1			6
Pen-y-bont ar Ogwr	2		1					3
Caerffili	4		1				1	6
Caerdydd	2		1					3
Caerfyrddin	6	1	2	1				10
Ceredigion	1			2		1		4
Conwy	2							2
Dinbych	4							4
Sir y Fflint	4							4
Gwynedd	4	2				1		7
Ynys Môn	5						1	6
Merthyr Tudful	7		2					10
Sir Fynwy	2	1	1			1		5
Castell-nedd Port Talbot	2				1			3
Casnewydd	1						1	2
Penfro	3				1			4
Powys	4				1			5
Rhondda Cynon Taf	11		1				2	14
Abertawe	34	1	6				2	43
Bro Morgannwg	1							1
Tor-faen	4			3		1		8
Wrecsam	11							12
CYFANSWM	118	6	16	7	6	2	7	162

CYNGHORAU TREF/CYMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Dinas Bangor	1							1
Cymuned Bugeildy	18							18
Cymuned Bodelwyddan	2							2
Tref Aberhonddu	1							1
Tref Bwcle	1							1
Tref Cil-y-coed	1	1						2
Tref Caerfyrddin	2							2
Cymuned Clydach	1	1						2
Cymuned Coed-poeth						2		2
Tref Crucywel	2							2
Cymuned Cwmbrân							1	1
Cymuned Diserth a Thre-coed	2							2
Cymuned Dyffryn Ardudwy a Thal-y-bont	2			1				3
Tref Gorseinon	2				1			3
Cymuned Herbrandston	2							2
Cymuned Johnston	1							1

CYNGHORAU TREF/CYMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Cymuned Ceri	4							4
Tref Trefyclo	1							1
Cymuned Llandegla		4						4
Tref Llanymddyfri	2							2
Tref Llandrindod	2							2
Tref Llandudno						1		1
Cymuned Llanfair Mathafarn Eithaf	1							1
Cymuned Llan-gan	2							2
Cymuned Llangernyw	1							1
Cymuned Llangoed a Phenmon	1		1					2
Cymuned Llangynwyd Isaf	8	2						10
Cymuned Llangynwyd Ganol	1							1
Cymuned Llantrisant						1		1
Tref Llanilltud Fawr	6							6
Tref Maesteg	1					1		2
Tref Trefynwy	1							1
Cymuned y Mwmbwls	2						1	3

CYNGHORAU TREF/CYMUNED (PARHAD)

Community/ Town Councils	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Tref Nant-y-glo a'r Blaenau	1							1
Cymuned Pentref Llaneirwg	1							1
Tref Penmaen-mawr				1			2	3
Cymuned Penmynydd a Star					6			6
Cymuned Pennard	6							6
Tref Porthcawl	1		1					2
Tref Prestatyn	68	2						70
Cymuned y Pil	3						1	4
Cymuned Resolfen		1						1
Cymuned Rogiet	5							5
Cymuned Blaendulais	1							1
Cymuned Sain Dunwyd	1							1
Cymuned Saint Harmon	2			1				3
Cymuned Tryleg Unedig	1	1						2
Tref Tywyn	1		1					2
Cymuned y Fan	1							1
Cymuned y Wig				1				1
Cymuned Ystalyfera	1							1
CYFANSWM	164	12	3	4	9	3	5	200

AWDURDODAU PARC CENEDLAETHOL

Awdurdod Parc Cenedlaethol	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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			3	4				7
CYFANSWM			3	4				7

AWDURDODAU HEDDLU

Awdurdod Heddlu	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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
Gwent			1					1
Gogledd Cymru	1							1
CYFANSWM	1	1	1					2

Atodiad D

**Dyfyniad o'r Cynllun Strategol 2012/13 hyd 2014/15
Gweledigaeth, Gwerthoedd, Dibenion a Nodau Strategol**

Ein Gweledigaeth

I unioni pethau ar gyfer pobl sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus ac i ysgogi gwelliannau yn y gwasanaethau hynny ac o ran safonau mewn bywyd cyhoeddus drwy ddefnyddio'r hyn a ddysgwyd o'r cwynion rydym yn eu hystyried.

Ein Gwerthoedd

Hygyrchedd – byddwn ar gael i bawb a byddwn yn mynd ati i sicrhau nad yw pobl sy'n wynebu anawsterau o ran mynediad yn cael eu heithrio. Byddwn yn ystyriol ac yn gwrtais, yn hawdd siarad â ni ac yn dangos parch tuag at bawb. Byddwn yn gwneud ein gorau i gyfathrebu ag achwynwyr yn y ffordd y maent wedi dweud wrthym y mae orau ganddynt.

Tegwch – byddwn yn diogelu ein hannibyniaeth ac yn dod i benderfyniadau mewn ffordd wrthrychol ar ôl ystyried y dystiolaeth yn ofalus.

Dysgu – byddwn yn gwella drwy ddysgu o'n profiadau, ac yn annog holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus i ddysgu o'u profiadau eu hunain ac o brofiadau eraill.

Effeithiolrwydd – byddwn yn sicrhau ein bod yn gweithio mewn ffyrdd sy'n gwneud y defnydd gorau posibl o'r cyllid cyhoeddus rydym yn ei gael.

Bod yn gyflogwr da – rydym wedi ymrwymo i ddarparu amgylchedd cadarnhaol i weithio ynddo ac i barhau i ddatblygu a chynorthwyo ein staff, i sicrhau ein bod yn parhau i fod yn broffesiynol ac yn awdurdodol ym mhopeth a wnawn.

Ein Dibenion

- I ystyried cwynion am gyrff cyhoeddus.
- I unioni pethau. Lle gallwn, byddwn yn ceisio adfer pobl i'r sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, ac yn gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl pan fo anghyfiawnder wedi bod.
- I adnabod a rhannu arferion da er mwyn i gyrff cyhoeddus ddysgu'r gwersi a ddaeth i'r amlwg yn sgil ein hymchwiliadau ac i unioni unrhyw wendidau a ganfuwyd mewn systemau er mwyn parhau i wella safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.
- I helpu pobl i anfon eu cwyn at y darparwr gwasanaethau cyhoeddus cywir neu at y gwasanaeth trin cwynion priodol.
- I ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad.
- I feithrin hyder mewn llywodraeth leol yng Nghymru, drwy hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus.

Nodau Strategol

Nod Strategol 1: Cynnig gwasanaeth sy'n rhoi lle blaenllaw i ofal cwsmeriaid ardderchog ym mhopeth a wnawn, lle rydym yn ymdrechu i godi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth a lle rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau ei fod ar gael i bawb a'i fod yn hawdd ei ddefnyddio.

Nod Strategol 2: Darparu gwasanaeth o safon uchel ar gyfer ymdrin â chwynion, sy'n ystyried ac yn dod i benderfyniad ynghylch cwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac yn cyfleu penderfyniadau'n glir.

Nod Strategol 3: Defnyddio'r wybodaeth a gawsom o'n hymchwiliadau i gyfrannu at ddarparu gwasanaeth cyhoeddus gwell ac i weithredu fel sail ar gyfer polisi cyhoeddus.

Nod Strategol 4: Parhau i ddadansoddi a gwella ein heffeithlonrwydd a'n heffeithiolrwydd o ran llywodraethu, prosesau busnes a swyddogaethau cymorth, er mwyn bod yn fwy tryloyw a sicrhau y defnyddir yr arian cyhoeddus sydd yn ein gofal yn y ffordd orau bosibl.

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

Dilynwch ni ar Twitter: @ombwdsmon

Mae'r ddogfen hon wedi ei phrintio ar bapur wedi'i ailgychu.

Mae ar gael i'w lawrlwytho o'r wefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk