

# ADRODDIAD BLYNYDDOL

---

**2015/16**

10 MLYNEDD  
O WEITHIO I WELLA

# Adroddiad Blynyddol 2015/16

o

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

A osodwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru

o dan baragraff 14 o Atodlen 1

i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005



## Adroddiad Blynyddol 2015/16

|                  |                                                                                                |    |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1</b>         | Cyflwyniad gan yr Ombwdsmon                                                                    | 5  |
| <b>2</b>         | Fy Rôl yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru                                               | 8  |
| <b>3</b>         | Deng Mlynedd o Wasanaeth yr Ombwdsmon                                                          | 12 |
| <b>4</b>         | Y Gwasanaeth Cwynion                                                                           | 14 |
| <b>5</b>         | Gwella Gwasanaethau                                                                            | 25 |
| <b>6</b>         | Llywodraethu ac Atebolrwydd                                                                    | 28 |
| <b>7</b>         | Gweithgareddau Eraill                                                                          | 31 |
| <b>8</b>         | Yr Adroddiad Blynyddol ar Gydraddoldeb                                                         | 36 |
| <b>Atodiad A</b> | Cwynion am Gyrff Cyhoeddus:<br>Crynodebau o Achosion Adroddiadau Lles y Cyhoedd                | 45 |
| <b>Atodiad B</b> | Cwynion am Gyrff Cyhoeddus:<br>Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Corff Cyhoeddus      | 55 |
| <b>Atodiad C</b> | Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad:<br>Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Awdurdod Lleol | 67 |



# 1. Cyflwyniad gan yr Ombwdsmon



Pleser mawr yw cyflwyno'r adroddiad hwn ynghylch y flwyddyn 2015/16, sef fy mlwyddyn lawn gyntaf yn y swydd, a degfed Adroddiad Blynnyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) ers i'r swyddogaeth gael ei sefydlu ar 1 Ebrill 2006.

Credaf fod dau brif ddiben i'm Hadroddiad Blynnyddol:

1. rhoi gwybod am berfformiad fy swyddfa a'i gwaith dros y flwyddyn ddiwethaf
2. tynnu sylw'r Cynulliad Cenedlaethol a phobl Cymru at y negeseuon sy'n deillio o ganlyniadau'r cwynion a gyflwynir imi ynghylch unrhyw feysydd sy'n peri pryder o ran darparu gwasanaethau cyhoeddus y genedl.

Fodd bynnag, gan fod y swydd yn dathlu ei dengmlwyddiant, yn yr Adroddiad Blynnyddol hwn mae hefyd yn briodol myfyrio ynghylch y daith ers 1 Ebrill 2006, o fod yn newydd-ddyfodiad i ddod yn gynllun ombwdsmon aeddfed a berchir yn fawr. O ganlyniad, mae'r adroddiad hwn hefyd yn edrych yn ôl ar rai o brif ddatblygiadau'r degawd diwethaf.

Er bod cynllun yr Ombwdsmon yng Nghymru yn cael ei barchu gartref a thramor, rwyf yn teimlo'n gryf bod rhaid inni sicrhau ei fod yn addas i'r diben nid dim ond yn y dyddiau sydd ohoni ond yn y dyfodol. Mae'n bwysig ein bod yn deall taith y swyddogaeth o'r gorffennol; ond mae angen inni wneud hynny yng nhyd-destun y gwaith o sicrhau bod gan Gymru'r cynllun ombwdsmon modern y mae'n ei haeddu ar gyfer y dyfodol. Dyna pam yr oeddwn yn arbennig o falch bod Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi cytuno i gynnal ymchwiliad i bwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a bod Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) drafft wedi deillio o hynny. Rwyf yn trafod y pwnc hwn yn fwy manwl yn ddiweddarach yn yr adroddiad, ond hoffwn fanteisio ar y cyfle hwn i ddiolch yn ddiffuant i Mrs Jocelyn Davies, AC, sef Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid, ac i bob aelod o'r Pwyllgor am eu gwaith diwyd ar y mater hwn. Rwyf wir yn gobeithio y bydd y Pumed Cynulliad newydd yn penderfynu bwrw ymlaen â'r Bil drafft, gan ei gyflwyno'n un o'r deddfau cyntaf ar ôl etholiad y Cynulliad ym mis Mai 2016.

Er fy mod yn teimlo'n gryf fod angen i bwerau OGCC gael eu cryfhau a'u hystemyn drwy gyfrwng deddfwriaeth newydd, ers imi ymgymryd â'r swydd bûm hefyd yn ystyried pa fentrau y gallaf eu cyflwyno er mwyn mynd i'r afael â'r materion y mae'r swyddfa yn eu hwynebu ar hyn o bryd. Fel y nodais y llynedd, roedd y cynnydd flwyddyn ar ôl blwyddyn yng nghyfanswm y gwaith achos yn destun pryder, ac roeddwn yn ceisio ffyrdd a fyddai'n ein galluogi i 'newid y duedd'. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, cyflwynais newidiadau o ran y staff yn fy swyddfa. Newid allweddol o blith y rhain oedd cyflwyno swyddi estynedig i nifer o staff ymchwilio, a fyddai'n cynnwys dyletswyddau 'swyddog gwella'. Mae hyn yn rhoi mwy o bwyslais ar yr arferion gorau, datblygiad diwylliannol corfforaethol, a rhoi terfyn ar gylchoedd o ddarparu gwasanaethau gwael. Er bod y trefniadau cynnar yn dal i ymwreiddio, bûm yn falch iawn o'r cynnydd a wnaed. I ategu'r newidiadau hyn, roeddwn am wella ein gweithgareddau cyfathrebu allanol, a chynyddais adnoddau'r swyddfa i'r perwyl hwnnw. Roeddwn yn arbennig o falch ein bod wedi gallu cyflwyno adroddiad thematig eleni. Tynnodd hwn sylw'r cyhoedd at faes sy'n peri pryder yn sgil ymchwiliadau fy swyddfa i ofal o ansawdd gwael 'y tu allan i oriau' mewn ysbytai.

Ar yr un pryd ag yr oedd y gwaith uchod yn mynd rhagddo, roeddwn i a'm staff yn cydweithio i lunio cynllun strategol tair blynedd newydd ar gyfer y cyfnod hyd at 2018/19. Arweiniodd y gwaith hwn at Weledigaeth, Cenhadaeth, Gwerthoedd a Nodau Strategol newydd. Rwyf yn hynod fodlon ar ganlyniad y gwaith hwn ac rwyf yn ddiolchgar i'm tîm am y ffordd frwdfrydig y bu'n ymgysylltu â'r broses. Rwyf yn ddiolchgar hefyd i Aelodau Panel Cyngori OGCC a fu hefyd yn cyfrannu at ddatblygiad y cynllun.

Gwnaethom hefyd barhau i ymgymryd â nifer o weithgareddau allgymorth yn ystod y flwyddyn. Roedd y gwaith hwn yn cynnwys rhoi sylw arbennig i wella ein darpariaeth i'r bobl hynny sy'n fyddar neu sydd ag anawsterau o ran eu clyw. Mae rhagor o wybodaeth am ein gwaith allgymorth yn ystod y flwyddyn ar gael yn fy 'adroddiad blynyddol ar gydraddoldeb', yn Adran 8 o'r adroddiad hwn.

Fodd bynnag, o bell ffordd gweithgaredd mwyaf y swyddfa yn ystod y flwyddyn oedd y busnes craidd o ystyried y cwynion a wnaed i mi. Tra ar y cyfan yr oedd llwyth achosion y swyddfa (sy'n cynnwys ymholiadau a chwynion ill dau) i fyny 4%, yn ddiddorol, ac ond am yr ail dro ers i'r swyddfa gael ei chreu, cafwyd gostyngiad yn y cwynion a dderbyniwyd am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus (i lawr 4% o gymharu â 2014/15). Yn nodedig, yr unig sector a welodd gynnydd yn nifer y cwynion i fy swyddfa oedd y GIG yng Nghymru, a oedd i fyny 4%; disgynodd cwynion am y sectorau eraill i wahanol raddau.

Yr wyf wedi siarad o'r blaen am fy nymuniad i sicrhau bod adnodd fy swyddfa ond yn cael ei roi at ystyried y materion hynny sy'n peri pryder go iawn yn hytrach na chwynion dibwys am y Cod Ymddygiad. Mae'n siom arbennig i mi felly bod cwynion sy'n honni bod cynghorwyr wedi torri



Cod eu hawdurdod wedi codi 19%. Mae hyn yn priodoli yn unig i gynghorau cymuned a thref, lle mae cwynion am aelodau o'r cynghorau hyn wedi codi 49%. Yr wyf wedi bod yn arbennig o falch bod y prawf budd y cyhoedd y cyflwynais y llynedd wedi helpu fy swyddfa i ddelio â'r cwynion hyn mewn modd effeithiol. Rwy'n trafod hyn ymhellach yn adran 4 o'r adroddiad hwn.

Yn olaf, hoffwn ddiolch i'r staff a'r Panel Cyngori am eu cymorth yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. I nifer o aelodau o'm staff, bu newidiadau uniongyrchol i'w swyddi yn y cyfnod hwn, a chafwyd effeithiau cysylltiedig i weithwyr eraill. Rwyf yn hynod ddiolchgar iddynt am eu hagwedd gadarnhaol at y trefniadau newydd a'u proffesiynoldeb parhaus yn ein nod cyffredin o sicrhau cyfiawnder gweinyddol i ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus a gwella'r ddarpariaeth o wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.



Nick Bennett  
Ombwdsmon

## 2. Fy Rôl yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel Ombwdsmon, mae gennyf ddwy rôl benodol. Yr un gyntaf yw ystyried cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru; yr ail yw ystyried cwynion bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad. Rwyf yn annibynnol ar bob corff llywodraethol ac mae'r gwasanaeth yr wyf yn ei ddarparu yn un di-dâl.

### Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

O dan Ddeddf OGCC 2005, rwyf yn ystyried cwynion am gyrff sydd, yn gyffredinol, yn darparu'r gwasanaethau cyhoeddus y mae'r cyfrifoldeb am eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Mae'r mathau o gyrff y gallaf ymchwilio iddynt yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cyngorau sir a chymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys ymarferwyr cyffredinol a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r gyrff y mae'n ei noddi.

Rwyf hefyd yn gallu ystyried cwynion ynghylch gwasanaethau gofal lliniarol a gofal cymdeithasol a drefnir neu a ariennir yn breifat.

Wrth ystyried cwynion, rwyf yn ceisio canfod a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu a ydynt wedi cael gwasanaeth gwael o ganlyniad i fai ar ran darparwr y gwasanaeth. Bydd sylw hefyd yn cael ei roi i ganfod p'un a yw darparwr y gwasanaeth wedi gweithredu yn unol â'r gyfraith a'i bolisiau ei hun. Os bydd cwyn yn un ddilys, byddaf yn argymhell camau unioni priodol. Y prif ddull a ddefnyddir wrth argymhell camau unioni, pan fo'n bosibl, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi dioddef yr anghyfiawnder) yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r broblem wedi codi. Hefyd, os byddaf yn gweld tystiolaeth o wendid systemig yn ystod fy ymchwiliad, bydd argymhellion yn cael eu cyflwyno er mwyn lleihau'r tebygolrwydd yr effeithir ar eraill yn yr un modd yn y dyfodol.

### Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Newydd?

Rwyf wedi amlinellu uchod brif nodweddion fy swydd yn Ombwdsmon. Fodd bynnag, yn ystod y flwyddyn cynhaliodd Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru ymchwiliad i bwerau'r Ombwdsmon. Yn dilyn ei adroddiad ar yr ymchwiliad, cyhoeddwyd Bil OGCC Drafft.

Roeddwn yn hynod falch o weld bod y cynigion a ganlyn wedi'u cynnwys yn y Bil OGCC drafft, sy'n cryfhau pwerau presennol OGCC:

- y gallu i ymgymryd ag ymchwiliadau pen a phastwn;
- y gallu i dderbyn cwynion ar lafar;
- y gallu i ystyried cwynion ynghylch ysbytai preifat mewn amgylchiadau pan fo llwybr claf wedi cynnwys triniaeth a/neu ofal gan ddarparwyr gofal iechyd cyhoeddus a phreifat;
- rôl awdurdod safonau cwynion.

Ar ôl i'r Pwyllgor Cyllid gynnal ymgynghoriad wedyn â'r cyhoedd ynghylch y Bil Drafft, yn y cyflwyniad i'r adroddiad canlyniadol, nododd Cadeirydd y Pwyllgor, Mrs Jocelyn Davies, AC, fod y Pwyllgor o'r farn y dylai rôl yr Ombwdsmon gael ei llywodraethu gan ddeddfwriaeth Gymreig, yn hytrach na thrwy ddiwygio Deddf 2005. Y nod felly oedd creu un darn o ddeddfwriaeth ddwyieithog a fyddai'n diddymu Deddf OGCC 2005. Roedd yr adroddiad yn cynnwys nifer o argymhellion, a'r cyntaf o'r rheini oedd:

Argymhelliad 1 - Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai Pwyllgor o Gynulliad Cenedlaethol Cymru yn y dyfodol gyflwyno'r Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) drafft cyn gynted â phosibl yn y Pumed Cynulliad.

(Ffynhonnell: Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Trafod yr ymgynghoriad ar y Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) drafft (Mawrth 2016))

Rwyf yn falch iawn o ganlyniad gwaith Pwyllgor Cyllid y Cynulliad. Rwyf wedi gwneud sylwadau'n gyhoeddus mewn nifer o fannau fy mod o'r farn ei bod yn hollbwysig inni sicrhau bod sail ddeddfwriaethol gadarn i OGCC, y gallwn ddatgan ein bod wir yn barod ar gyfer y dyfodol, a bod deddfwriaeth:

- yn mynd i'r afael â heriau'r dyfodol a fydd yn effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaethau mewn cymdeithas sy'n heneiddio a lle y ceir lefelau uwch o fod yn agored i niwed corfforol ac emosiynol;
- yn gwneud cyfraniad gwirioneddol i'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus a'u diwygio gan sicrhau gwerth rhagorol am arian;
- yn sicrhau y bydd dinasyddion o gefndiroedd mwy difreintiedig yn ei chael yn haws cyflwyno cwyn;
- yn cryfhau llais y dinesydd ac yn sicrhau, pan fo'n bosibl, y bydd prosesau'n dilyn y dinesydd yn hytrach na'r sector neu'r seilo.

Rwyf yn gobeithio'n fawr y bydd y Pumed Cynulliad yn bwrw ymlaen ag argymhelliad y Pwyllgor, ynghyd â'r rhai eraill yn ei adroddiad, yn ddi-oed ar ôl etholiad Mai 2016, ac y bydd deddfwriaeth Gymreig newydd i'w gweld yn fuan.

Mae'r ddau adroddiad gan y Pwyllgor Cyllid y cyfeirir atynt uchod ar gael ar wefan y Cynulliad: [cynulliad.cymru](http://cynulliad.cymru)

## Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

O dan ddarpariaethau Rhan III Deddf Llywodraeth Leol 2000, a Gorchmynion perthnasol a wnaed gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno, rwyf yn ystyried cwynion bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdod. Gallaf ystyried cwynion am ymddygiad aelodau:

- cyngorau sir a chynghorau bwrdeistrefi sirol
- cyngorau cymuned
- awdurdodau tân
- awdurdodau parciau cenedlaethol a
- phanelau heddlu a throseddu.

Mae gan yr holl awdurdodau hyn God Ymddygiad sy'n nodi'n fanwl sut y mae'n rhaid i'r aelodau ddilyn egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig mewn bywyd cyhoeddus.

Os bydd cynghorydd sir yn dymuno cwyno am gynghorydd sir arall yn ei awdurdod ei hun, byddaf yn disgwyl iddynt gyflwyno'r cwyn i Swyddog Monitro'r awdurdod hwnnw i ddechrau, oherwydd efallai ei bod yn bosibl datrys y mater yn lleol heb fy nghynnwys i.

## Gwelliannau i Ddeddfwriaeth mewn cysylltiad â'r Cod Ymddygiad Enghreifftiol

Roeddwn yn falch iawn o weld gwelliannau Llywodraeth Cymru i'r ddeddfwriaeth (a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 2016). Isod, rwyf yn tynnu sylw at rai o'r prif newidiadau sy'n effeithio ar fy rôl mewn cysylltiad â'r cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad ac sy'n berthnasol i'm swydd:

- **Gorchymyn Awdurdodau Lleol (Cod Ymddygiad Enghreifftiol) (Cymru) (Diwygio) 2016** - Mae darpariaeth ar gyfer nifer o welliannau mewn cysylltiad â'r ddeddfwriaeth ynglŷn â'r Cod Ymddygiad Enghreifftiol, ac roeddwn yn falch o weld pob un ohonynt. Efallai'r prif welliant o blith y rhain, o'm safbwynt i, yw'r ffaith bod y gofyniad blaenorol a oedd yn gosod rhwymedigaeth ar aelod o awdurdod lleol i roi gwybod i mi, yn OGCC, am achos posibl o dorri'r Cod wedi'i hepgor ohono, ond mae rhwymedigaeth o hyd i roi gwybod i'r swyddog monitro am faterion o'r fath. Fodd bynnag, os bydd mater yn parhau heb ei ddatrys wedi i'r swyddog monitro ei ystyried, neu os yw'r gŵyn a gyflwynwyd yn un ddifrifol, gellir atgyfeirio'r gŵyn ataf i'w hystyried. Mae hyn bellach yn ategu'r trefniant anffurfiol ar gyfer datrys cwynion lefel isel gan aelodau yn erbyn ei gilydd y mae'r swyddfa hon wedi cytuno arno'n ddiweddar â chynghorau sir neu gynghorau bwrdeistrefi sirol. Nid yw'r gwelliant hwn yn rhwystro aelod rhag rhoi gwybod i mi am achos a all fod yn ddifrifol o dorri'r Cod.

- **Rheoliadau Llywodraeth Leol (Pwyllgorau Safonau, Ymchwiliadau, Gollyngiadau ac Atgyfeirio) (Cymru) (Diwygio) 2016**

Mae'r Rheoliadau hyn yn cyflwyno nifer o welliannau mewn cysylltiad â:

- Rheoliadau Pwyllgorau Safonau (Cymru) 2001
- Rheoliadau Ymchwiliadau Llywodraeth Leol (Swyddogaethau Swyddogion Monitro a Phwyllgorau Safonau) (Cymru) 2001
- Rheoliadau Pwyllgorau Safonau (Caniatáu Gollyngiadau) (Cymru) 2001.

Yn arbennig, rwyf yn falch:

- bod darpariaeth wedi'i gwneud i alluogi pwyllgor safonau neu swyddog monitro, â chytundeb ysgrifenedig blaenorol Cadeirydd y pwyllgor safonau, atgyfeirio'r adroddiad am ymchwiliad ynghylch camymddwyn at bwyllgor safonau awdurdod arall er mwyn iddo ddyfarnu arno, gan anelu at oresgyn unrhyw wrthdaro posibl rhwng buddiannau a all fod gan bwyllgor safonau wrth ymdrin â'r gŵyn sy'n cael ei hystyried
- bod dau awdurdod perthnasol neu ragor yn gallu sefydlu cyd-bwyllgor safonau erbyn hyn
- y bydd angen yn y dyfodol i aelod sy'n ceisio apelio yn erbyn dyfarniad pwyllgor safonau gael caniatâd Llywydd y Panel Dyfarnu, neu aelod enwebedig ohono, yn gyntaf.

Mae'r rhain i gyd yn ddatblygiadau y mae'r swyddfa hon wedi siarad o'u plaid ac wedi'u cefnogi mewn trafodaethau â Llywodraeth Cymru ac, yn wir, â swyddogion monitro. Rwyf yn gobeithio'n fawr y bydd y gwelliannau hyn yn arwain at system safonau moesol fwy effeithiol a gostyngiad yn nifer y cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad a gyflwynir i'm swyddfa ac o ran yr adnoddau staff cysylltiedig.

### 3. Deng Mlynedd o Swydd yr Ombwdsmon – Hanes yr Adroddiadau Blynyddol

Adam Peat yw'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru cyntaf



**2006/07**

Mae'r daith yn dechrau – daeth Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i rym ar 1 Ebrill 2006, gan greu un gyrchfan ar gyfer cyflwyno cwynion ynghylch darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Cymerodd le swyddi blaenorol y Comisiynydd dros Weinyddu Lleol yng Nghymru, Comisiynydd Gwasanaeth Iechyd Cymru, Ombwdsmon Gweinyddiaeth Cymru, a'r Ombwdsmon Tai Cymdeithasol.



**2007/08**

Am y tro cyntaf cyhoeddir adroddiadau lles y cyhoedd ar ymchwiliadau iechyd (o dan ddeddfwriaeth flaenorol y Comisiynydd Iechyd, roedd cyhoeddi adroddiadau ar ymchwiliadau iechyd wedi'i wahardd).

Canolbwyntir ar roi canllawiau i gyrff cyhoeddus ar arferion gweinyddol da: Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda; ac Egwyddorion Unioni Cam.

Peter Tyndall yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru erbyn hyn



**2008/09**

Cyflwynir Cynllun Strategol newydd, sy'n pwysleisio: bod yn wasanaeth hygyrch, yn arbennig i'r rhai sydd mewn amgylchiadau sy'n peri eu bod yn agored i niwed; a symleiddio gweithdrefn gwynion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru er mwyn ymdrin â'r heriau a wynebier oherwydd cynnydd yn y llwyth achosion.



**2009/10**

Y Tim Cyngchori ar Gwynion yn cael ei greu gan roi mwy o bwyslais ar ofal cwsmeriaid, 'rheoli disgwyliadau' a dull rhagweithiol o Ddatrys yn Gynnar (Ateb Sydyn).

Canllawiau'n cael eu rhoi i gynghorwyr ynghylch y cod ymddygiad ar gyfer aelodau awdurdodau lleol.



**2010/11**

Erbyn hyn, cwynion sy'n ymwneud ag iechyd yw chwarter yr holl gwynion a gyflwynir i'r swyddfa.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymgysylltu â Llywodraeth Cymru a'r Cynulliad i gynnig mynd i'r afael ag anomaledd y diffyg cyfiawnder gweinyddol i bobl sy'n ariannu eu gofal eu hunain a'r rhai sy'n cael gwasanaethau gan hosbisau.



**2011/12**

Yn sgil gwaith y grŵp a oedd yn cael ei gadeirio gan yr Ombwdsmon, mae Llywodraeth Cymru yn cyflwyno Polisi Enghreifftiol a Chanllawiau ynghylch ymdrin â chwynion, i'w mabwysiadu gan bob darparwr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Lansio gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru er mwyn helpu pobl i gyflwyno cwynion i gyrff cyhoeddus am wasanaethau gwael.

Mesur Gwneud lawn am Gamweddau'r GIG yn cael ei gyflwyno a'r drefn adolygiad annibynnol yn cael ei ddileu; daw'r Ombwdsmon yn unig adolygydd annibynnol cwynion sy'n ymwneud ag iechyd.

Peter Tyndall yw Ombwdsmon  
Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Daw Margaret Griffiths yn  
Ombwdsmon Dros Dro o fis  
Rhagfyr 2013

Nick Bennett yw Ombwdsmon  
Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
o fis Awst 2014



**2012/13**

Mae'r Ombwdsmon yn cynnig y dylid diwygio Deddf OGCC.

Mae'r Ombwdsmon yn ymgysylltu â Llywodraeth Cymru a'r Cynulliad ynghylch diffyg dull o wneud iawn ar gyfer pobl sy'n cael gwasanaethau cyhoeddus a ddarperir gan sefydliadau'r sector preifat, gan gyfeirio'n benodol at ofal iechyd preifat.

Mae'r Ombwdsmon yn adolygu ei drefniadau llywodraethu ei hun ac yn creu Panel Cyngori.



**2013/14**

Mae cyfnod pontio'n dechrau pan fo'r Ombwdsmon Dros Dro yn ymgymryd â'r swydd.

Mae'r duedd o nifer y cwynion yn cynyddu flwyddyn ar ôl blwyddyn yn parhau, wrth i nifer y cwynion sy'n ymwneud ag iechyd gynyddu 146% dros bum mlynedd. Erbyn hyn, cwynion sy'n ymwneud ag iechyd yw 36% o'r holl gwynion a gyflwynir i'r swyddfa.

Mae cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol hefyd yn dechrau peri pryder; gwelir cynnydd o 19% ers y flwyddyn flaenorol (er bod y nifer wedi cynyddu o sail is o ran nifer y cwynion o gymharu â meysydd cwynion eraill).



**2014/15**

Erbyn hyn mae'r Ombwdsmon yn gallu ystyried cwynion am ddarparwyr gofal annibynnol pan fo'r gofal yn cael ei ariannu gan yr unigolyn ei hun, yn ogystal â hosbisau a gofal cartref.

Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn dileu cyfnod yr adolygiad annibynnol; daw'r Ombwdsmon yn unig adolygydd annibynnol cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol.

Mae Pwyllgor Cyllid y Cynulliad yn cytuno i gynnal adolygiad o bwerau'r Ombwdsmon.

Mae'r Ombwdsmon yn cychwyn prosiect arloesedd i geisio creu manteision effeithlonrwydd yn wyneb cynnydd parhaus yn llwyth achosion y cwynion. Gwneir gwaith arall i 'newid y duedd', sy'n cynnwys mwy o bwyslais ar gasglu data ac adolygu adnoddau staff.

Nick Bennett yw Ombwdsmon  
Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

**2015/16**

Mae'r Cynulliad yn cyhoeddi Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru drafft.

Ceir newidiadau o ran staff, sydd i gynnwys cyflwyno rôl 'swyddog gwella' a rhoi mwy o bwyslais ar gyfathrebu allanol a mewnol.

Ac ymlaen i'r deng mlynedd nesaf ...

... mae pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'u cryfhau erbyn hyn ac mae'r Ombwdsmon yn gweithredu yn ôl Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2016 ????

2006 **10** 2016  
· MLYNEDD ·

### Dathlu 10 mlynedd

Wrth gydnabod deng mlynedd o swydd yr Ombwdsmon, roeddwn yn hynod ddiolchgar i'r Fonesig Rosemary Butler, y Llywydd, am gytuno i gynnal digwyddiad i ddathlu'r dengmlynwyddiant yn adeilad y Senedd. Roeddwn wrth fy modd fod nifer o Aelodau'r Cynulliad, nifer o gydweithwyr ymhlith ombwdsmon y sector cyhoeddus, rhanddeiliaid eraill a staff yn gallu ymuno â mi i nodi'r achlysur. Bu'n gyfle da i ystyried llwyddiannau'r swyddfa yn y gorffennol yn ogystal ag edrych tua'r dyfodol.

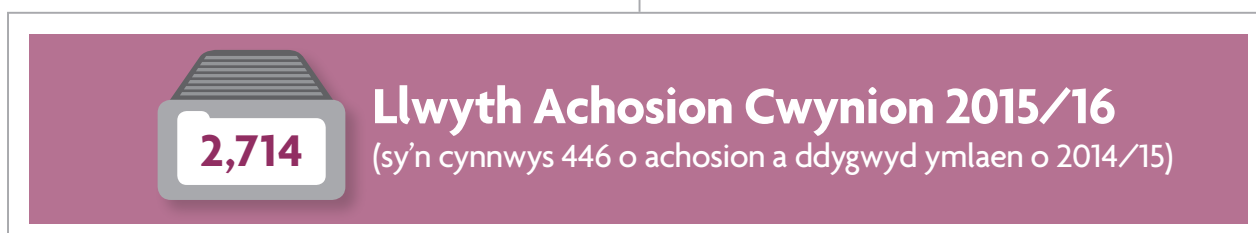
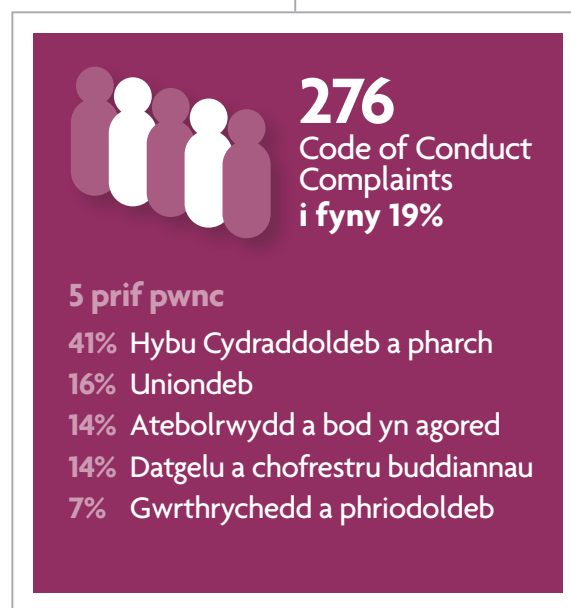
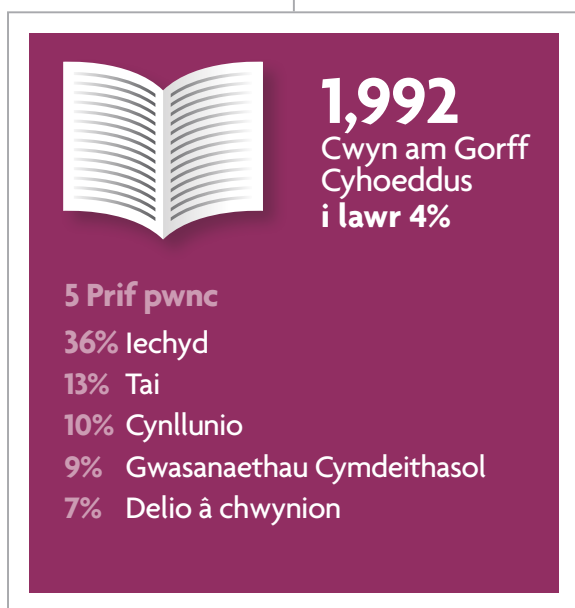
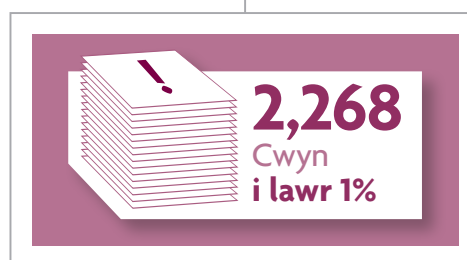
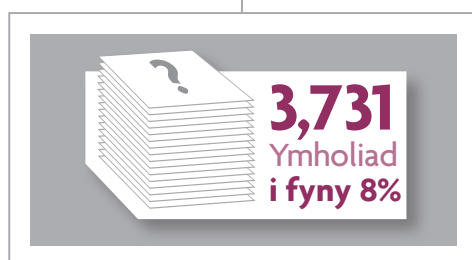


Y Fonesig Rosemary Butler, y Llywydd, yn croesawu Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a chydweithwyr ymhlith ombwdsmon y sector cyhoeddus yn y Senedd

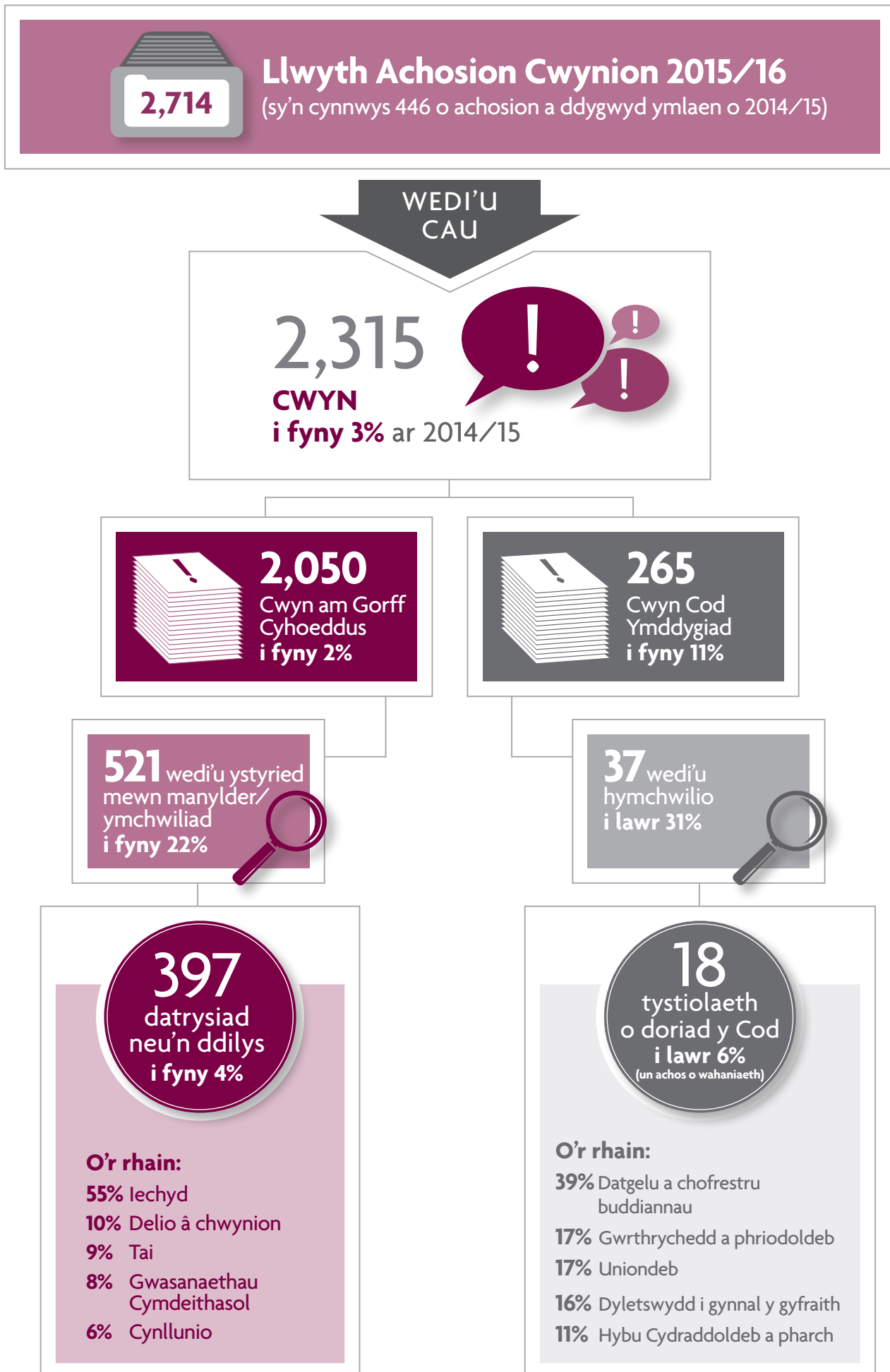
## 5. Y Gwasanaeth Cwynion

**Y Flwyddyn wedi'i  
Chrynhai**

**WEDI'U  
DERBYN**



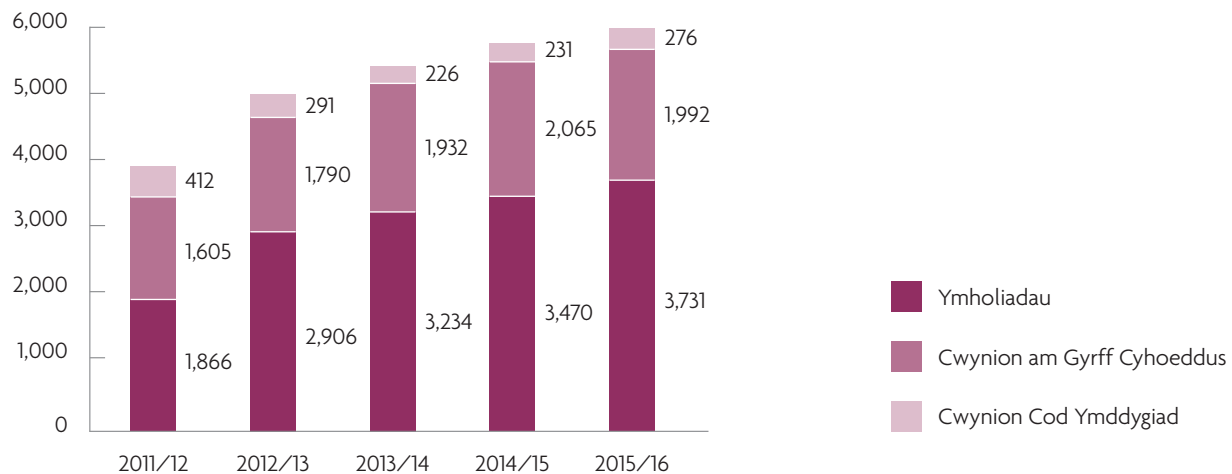




## Gwaith Achosion Cyffredinol

Cyfanswm yr ymholiadau a'r cwynion (cwynion am gyrff cyhoeddus, a chwynion am ymddygiad aelodau awdurdodau lleol) oedd 5,999 yn ystod 2015/16, sy'n cynnydd o 4% o'r sefyllfa yn 2014/15. Fel y gwelir o'r siart isod, sy'n cymharu'r sefyllfa bresennol â'r sefyllfa bum mlynedd yn ôl, bu cynnydd o 54%. Fodd bynnag, mae arwyddion bod y cynnydd a gafwyd ers i'r swyddfa ddod i fodolaeth yn dechrau aros yn ei unfan. Rwyf yn trafod yr agweddau amrywiol ar hyn yn fwy manwl isod.

Cyfanswm yr Ymholiadau a'r Cwynion a gafwyd fesul blwyddyn



## Ymholiadau

Bu'r swyddfa'n ymdrin â 3,731 o ymholiadau yn ystod 2015/16, o gymharu â 3,470 yn y flwyddyn flaenorol (sef cynnydd o 8%). Cafwyd cynnydd o 100% o gymharu â'r sefyllfa bum mlynedd yn ôl. Mae'n werth nodi mai ym mis Chwefror 2016 y cyflwynwyd y nifer uchaf erioed o ymholiadau i'r swyddfa.

Cyswllt a wneir gan ddarpar achwynydd sy'n gofyn ynghylch y gwasanaeth a ddarperir, ac nad yw, yn y pen draw, yn arwain at gyflwyno cwyn ffurfiol imi yw ymholiad. Yn y pwynt hwn yn ein gwasanaeth, byddwn yn rhoi gwybod i bobl sut i gyflwyno cwyn imi neu, pan fo'r mater y tu hwnt i'm hawdurdodaeth, yn cyfeirio'r sawl sy'n cyflwyno'r ymholiad at y sefydliad priodol sy'n gallu ei helpu. Pan fo'n briodol, bydd y Tîm Cyngori ar Gwynion hefyd yn ceisio datrys problem yn y cam ymholi heb drosglwyddo'r mater i'r cam o gyflwyno cwyn ffurfiol.

Gwnaethom bennu targed i ni ein hunain o ateb y galwadau i'r dderbynfa dros y brif linell ffôn cyn pen 30 eiliad yn 95% o'r achosion. Unwaith eto, roedd perfformiad y Tîm yn drawiadol yn hyn o beth, gan iddo ateb 99% o'r galwadau o fewn y cyfnod hwn.

Rwyf yn falch iawn ein bod wedi cynnal gwasanaeth prydlon ar y rheng flaen er gwaethaf y cynnydd parhaus yn nifer yr ymholiadau a gyflwynir i'r swyddfa.

## Cwynion am Gyrff Cyhoeddus

Hon oedd yr ail flwyddyn yn unig yn neng mlynedd o hanes swydd OGCC (2008/09 oedd y flwyddyn gyntaf) pan gafwyd gostyngiad yn nifer y cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Cawsom 1,992 o gwynion o'r fath yn 2015/16, o gymharu â 2,065 yn 2014/15, sef gostyngiad o 4%. Nid oes rheswm penodol y gellir ei ddarnad am y gostyngiad hwn, ac roedd nifer y cwynion a gafwyd o un mis i'r llall yn ystod y flwyddyn yn ansefydlog, gan amrywio o fod yn isel un mis i fod yn uchel y mis nesaf. Rwyf yn trafod y cwynion a gafwyd fesul sector yn fwy manwl isod.

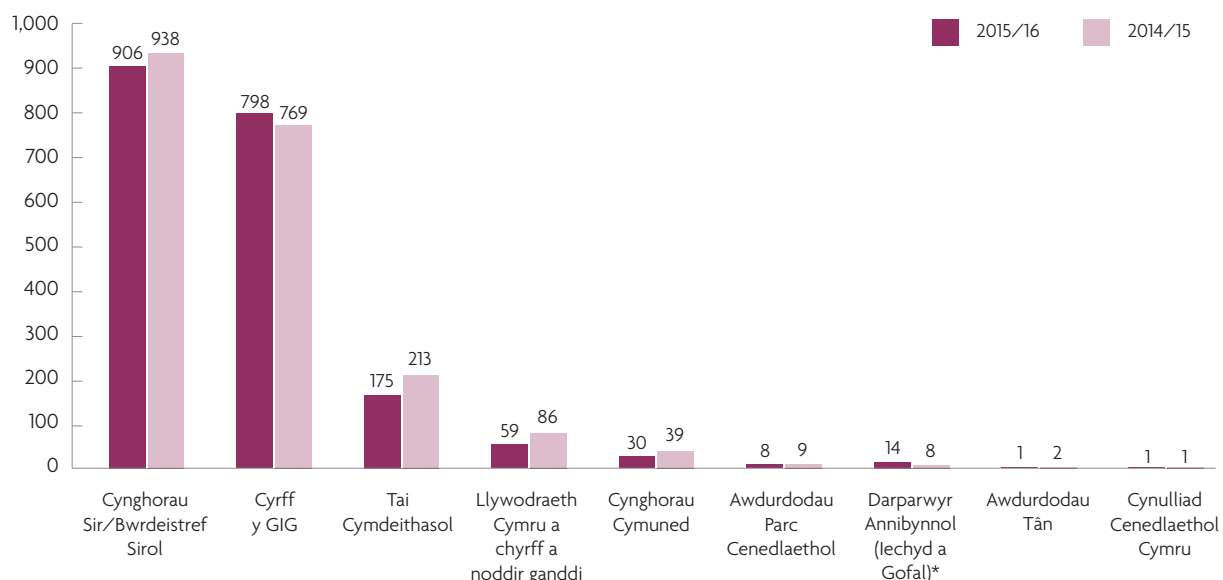
### Dadansoddiad o'r cwynion fesul sector

Cynghorau sir sy'n darparu'r ystod ehangach o wasanaethau ymysg y rhai sy'n rhan o'm hawdurdodaeth. Gan adlewyrchu'r sefyllfa arferol, ac fel y disgwyliar, y sector hwn a oedd yn gyfrifol am nifer fwyaf y cwynion a gefais. Er hynny, roeddwn yn falch o weld gostyngiad o 3% yn nifer y cwynion am gynghorau sir dros y flwyddyn ddiwethaf o gymharu â 2014/15.

Yn wir, bu gostyngiad yn nifer y cwynion ar draws pob sector, ac eithrio un. Sector y GIG yng Nghymru oedd yr eithriad hwnnw. Mae hyn yn cynnwys cwynion am fyrddau iechyd lleol, ymddiriedolaethau'r GIG, meddygon teulu a deintyddion. Bu cynnydd o 4% yn nifer y cwynion am gyrff iechyd o gymharu â 2014/15 (798 o gymharu â 769). O'r 798 o gwynion am gyrff iechyd, roedd 661 ohonynt yn ymwneud â byrddau iechyd lleol ac ymddiriedolaethau'r GIG. Mae amrywiad o fewn y ffigur hwn: cafwyd llai o gwynion am rai byrddau/ymddiriedolaethau iechyd o gymharu â'r llynedd, ond cafwyd cynnydd amlwg yn nifer y cwynion am eraill, yn arbennig Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Mae'r siart isod yn dangos dosbarthiad y cwynion a gafwyd fesul sector.

### Cwynion fesul sector cyrff cyhoeddus



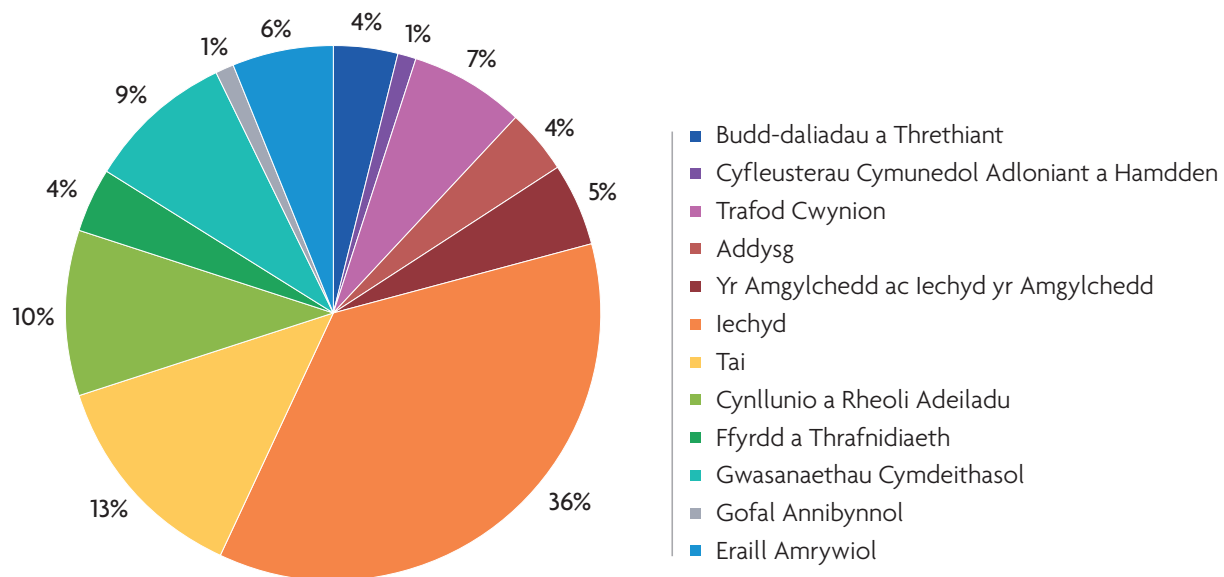
\*Roedd OGCC yn gallu derbyn cwynion ynghylch gofal a hunan ariennir o 1 Tachwedd 2014

### Cwynion am gyrff cyhoeddus fesul pwnc

Gall fod sawl agwedd ar y cwynion a gyflwynir imi; fodd bynnag, mae'r siart isod yn dangos prif bwnc y cwynion yr wyf wedi'u cael dros y flwyddyn ddiwethaf. Unwaith eto, iechyd oedd prif destun llwyth achosion y swyddfa, ond eleni roedd 36% o'r llwyth achosion yn ymwneud ag iechyd o gymharu â 34% yn 2014/15. Rydym eisoes wedi gweld y bu cynnydd yn nifer y cwynion am gyrff y GIG; fodd bynnag, mae canran y cynnydd yn deillio hefyd o'r ffaith y bu llai o gwynion am wasanaethau cyhoeddus eraill. Fel y gwelwyd yn y blynyddoedd diwethaf, tai (13%) a chynllunio (10%) yw'r meysydd gwasanaeth y cyflwynwyd y nifer fwyaf o gwynion amdanynt, ac eithrio cwynion iechyd.

Y llynedd, gwneuthum sylwadau am y cynnydd a welwyd mewn cysylltiad â chwynion am wasanaethau cymdeithasol. Eleni, ni chafwyd dim cynnydd sylweddol yn y math hwn o gŵyn o gymharu â 2014/15.

Cwynion fesul pwnc yn 2015/16



[Nodyn: Caiff cwynion eu dosbarthu yn ôl prif faes pwnc y gŵyn. Fodd bynnag, gall cwynion gynnwys meysydd anfodlonrwydd eraill – er enghraifft, gall cwyn 'iechyd' gynnwys gŵyn hefyd ynghylch 'Trafod Cwynion'.]

### Canlyniadau'r cwynion a ystyriwyd

Bu inni gau 2,050 o gwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ystod y flwyddyn ddiwethaf o gymharu â 2,015 yn 2014/15 (sef cynnydd o 2%). Cyflwynir crynodeb o'r canlyniadau yn y tabl isod ac mae dadansoddiadau manwl o'r canlyniadau fesul darparwr gwasanaethau cyhoeddus ar gael yn Atodiad B.

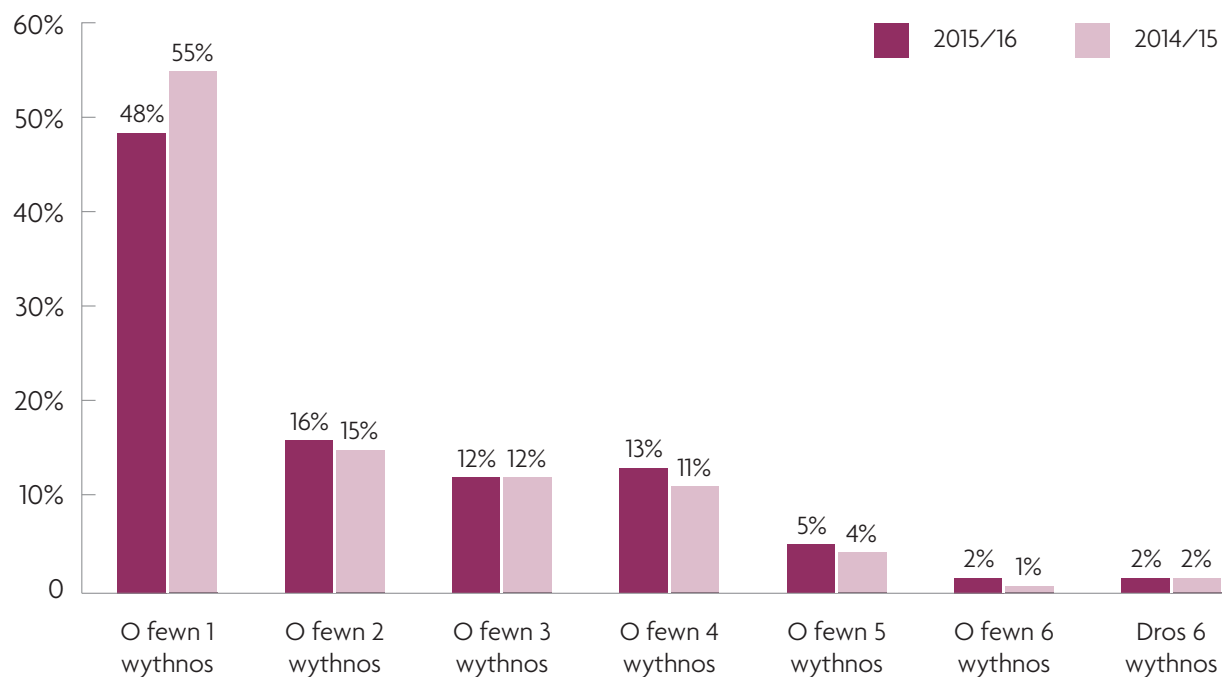
Rwyf yn falch bod staff wedi llwyddo i gau'r nifer hon o gwynion yn ystod y flwyddyn, ynghyd â'r ffaith mai 412 oedd nifer yr achosion a oedd wrth law ar ddiwedd 2015/16, o gymharu â 446 ar ddiwedd 2014/15 (sef gostyngiad o 8%). Credaf fod y nifer hon yn sicr yn cyfateb i lwyth achosion y mae'n rhesymol i'r swyddfa fod wrthi'n ymdrin ag ef ar unrhyw adeg benodol, ac nid ôl-groniad o waith yw. Ar ben hynny, cafwyd cynnydd o 20% yn nifer yr achosion pan fu inni gyflawni datrysiad anffurfiol neu drosglwyddo cwyn i fod yn destun ymchwiliad. Fodd bynnag, cafwyd gostyngiad yn nifer yr adroddiadau lles y cyhoedd a gyflwynwyd.

| Cwyn am Gorff Cyhoeddus                                                                  | 2015/16      | 2014/15      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Caewyd yr achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol                                              | 1,488        | 1,564        |
| Tynnwyd y gŵyn yn ôl                                                                     | 41           | 23           |
| Datryswyd y gŵyn yn wirfoddol (gan gynnwys "ateb sydyn" mewn 182 o achosion)             | 227          | 164          |
| Terfynwyd yr ymchwiliad                                                                  | 19           | 8            |
| Ymchwiliad: ni chafodd y gŵyn ei chadarnhau                                              | 105          | 71           |
| Ymchwiliad: cafodd y gŵyn ei chadarnhau'n llwyr neu'n rhannol                            | 163          | 173          |
| Ymchwiliad: cafodd y gŵyn ei chadarnhau'n llwyr neu'n rhannol – adroddiad lles y cyhoedd | 7            | 12           |
| <b>Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion</b>                                                  | <b>2,050</b> | <b>2,015</b> |

### Cyfnodau penderfynu

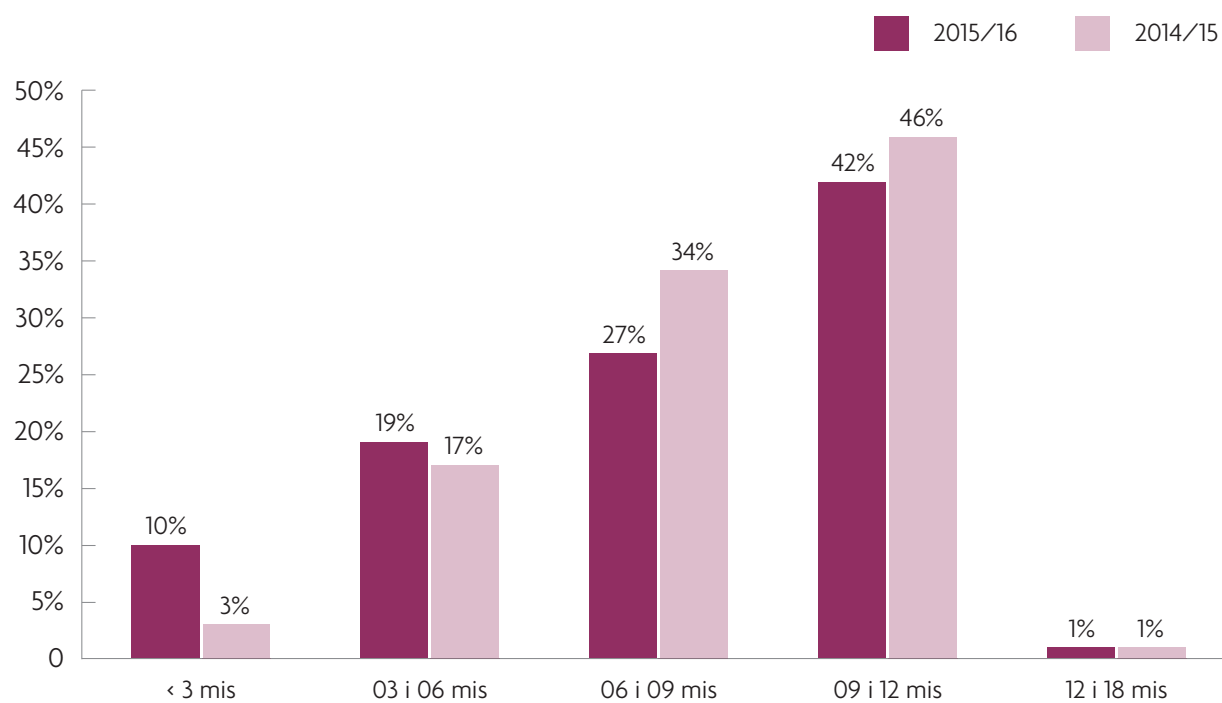
**Yr amser a gymerwyd i ddweud wrth yr achwynnydd a fyddwn yn ymgymryd â'i gŵyn**

Gwnaethom bennu targed i ni ein hunain o ddweud wrth achwynwyr p'un a fyddwn yn ymgymryd â'u cwynion neu beidio cyn pen pedair wythnos (o'r dyddiad y daeth gwybodaeth ddigonol i law) yn 90% o'r achosion. Methu'r targed hwn o ychydig iawn y gwnaethom, gan wneud hynny yn 89% o'r achosion (o gymharu â 92% yn ystod 2014/15). Er bod hyn yn siomedig, nid yw'n peri syndod imi o ystyried y cynnydd parhaus yng nghyfanswm y gwaith achosion y mae'r Tim Cyngori ar Gwynion yn ymdrin ag ef. Buom yn adolygu'r targed hwn ac yn asesu a yw targed cyffredinol o bedair wythnos ar gyfer pob un o'r mathau amrywiol o waith ystyried cwynion yn y cam hwn yn realistig ac yn gyraeddadwy erbyn hyn o ystyried lefel y gwaith achosion. Er enghraifft, yn y cam hwn, bydd y Tim Cyngori ar Gwynion yn ymdrechu i ddatrys cwyn yn gynnar, pan fo'n briodol.



Yn debyg i'r sefyllfa yn 2014/15, unwaith eto bu inni gwblhau 99% o'r ymchwiliadau cyn pen 12 mis, yn ôl y targed o 100% y gwnaethom ei bennu i ni ein hunain. Roedd pum ymchwiliad a barodd yn hwy na 12 mis. Achosion cymhleth oedd y rhain gan mwyaf, a oedd â heriau difrifol a oedd yn gofyn am waith ymchwilio pellach.

Mae'r siart isod yn cyflwyno rhagor o fanylion am gyfnodau ymchwilio.



## Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

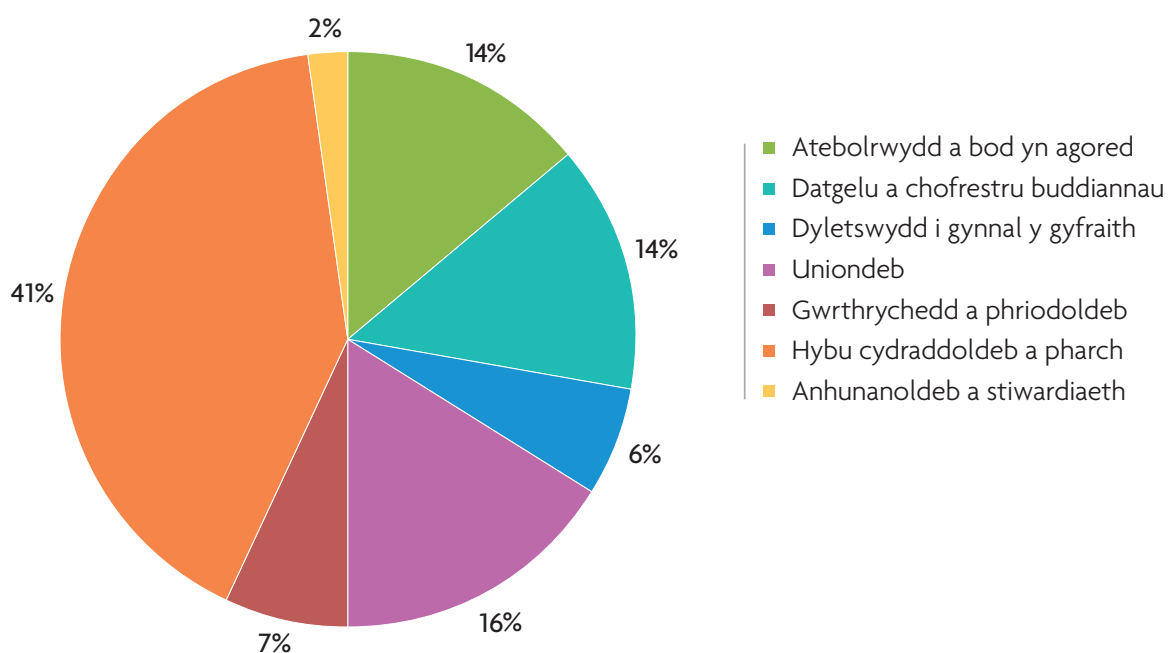
### Y cwynion a gyflwynwyd

Cynyddodd nifer y cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad 19% o gymharu â'r sefyllfa yn 2014/15 (cafwyd 274 yn 2015/16 o gymharu â 231). Mae'n siomedig gweld y cynnydd hwn, yn arbennig mewn cysylltiad â chynghorau cymuned, y bu cynnydd o 49% yn nifer y cwynion amdanynt.

|                                     | 2015/16    | 2014/15    |
|-------------------------------------|------------|------------|
| Cynghorau Cymuned                   | 158        | 106        |
| Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol | 115        | 125        |
| Awdurdod Tân                        | 0          | 0          |
| Awdurdod Parc Cenedlaethol          | 1          | 0          |
| Panelau Heddlu a Throsedd           | 0          | 0          |
| <b>Cyfanswm</b>                     | <b>274</b> | <b>231</b> |

### Natur y cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

Materion 'cydraddoldeb a pharch' oedd sail y ganran fwyaf o bell ffordd o gwynion a gafwyd yn 2015/16, sef 41% o'r cwynion a gyflwynwyd imi (35% oedd y ganran yn 2014/15). Y maes lle y cafwyd y ganran fwyaf ond un o gwynion, sef 16%, oedd 'uniondeb'. 'Datgelu a chofrestru buddiannau' ac 'atebolrwydd a bod yn agored' a oedd yn y safle nesaf, yr oeddent ill dau yn cyfateb i 14% o'r llwyth achosion a oedd yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad.



### Crynodeb o ganlyniadau'r cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

Gan gyd-fynd â'r hyn a welwyd mewn blynyddoedd blaenorol, cafodd mwyafrif llethol y cwynion hyn (213 ohonynt) eu cau o dan gategori 'Caewyd yr achos ar ôl ystyriaeth gychwynol' (cafodd 178 eu cau yn y modd hwn yn 2014/5). Mae hyn yn cynnwys penderfyniadau fel:

- nid oedd dim tystiolaeth ar yr olwg gyntaf fod y Cod wedi'i dorri
- nid oedd yr achos honedig o dorri'r Cod yn ddigon difrifol i gyfiawnhau ymchwiliad (ac nid oedd yn debygol o arwain at sancsiwn)
- roedd y digwyddiad a oedd wrth wraidd y gŵyn wedi digwydd cyn i'r aelod gael ei ethol (cyn iddo gael ei rwymo gan y Cod), a
- chafodd rhai eu hatgyfeirio'n ôl i'w datrys yn lleol.

Er gwaethaf y nifer uwch o gwynion a ddaeth i law, trosglwyddwyd llai ohonynt i fod yn destun ymchwiliad llawn (27 yn 2015/16 o gymharu â 34 yn y flwyddyn flaenorol). Rwyf yn priodoli hyn yn bennaf i newid allweddol dros y flwyddyn ddiwethaf, pan gyflwynais 'prawf lles y cyhoedd'. Datblygwyd y prawf hwn o ganlyniad i'r nifer uchel o gwynion distadl a ddaeth i law yn fy swyddfa, ac er mwyn egluro'r meini prawf y byddaf yn eu defnyddio wrth ystyried a ddylid ymchwilio i gŵyn neu beidio. Mae hefyd yn sicrhau fy mod yn parhau i ymchwilio i gwynion difrifol er mwyn cynnal hyder y cyhoedd yn safonau bywyd cyhoeddus.

O blith y 27 o achosion hynny yr ymchwiliwyd iddynt yn llawn, cafodd chwech eu hatgyfeirio naill ai at bwyllgor safonau neu'r Panel Dyfarnu (atgyfeiriwyd naw yn 2014/15). Mewn amgylchiadau o'r fath, y cyrff hyn sydd i ystyried y dystiolaeth a ganfuwyd, ynghyd ag unrhyw amddiffyniad a gyflwynwyd gan yr aelod o dan sylw. Mater iddynt hwy wedyn yw penderfynu a fu achos o dorri'r cod ac, os felly, pa gosb y dylid ei rhoi, os dylid rhoi cosb o gwbl. Ar hyn o bryd, mae tri achos sy'n aros i'w hystyried, a phenderfynwyd ar y tri achos arall fel a ganlyn:

| Gwrandawriad gan:              | Penderfyniad a Sancsiwn                                                                          | Natur yr achos o dorri'r Cod           |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Pwyllgor Safonau               | Torri'r Cod – cafodd y Cynghorydd ei atal am fis                                                 | Dyletswydd i gydymffurfio â'r gyfraith |
| Pwyllgor Safonau               | Torri'r Cod – cafodd y Cynghorydd ei atal am fis                                                 | Datgelu a chofrestru buddiannau        |
| Tribiwnlys Panel Dyfarnu Cymru | Torri'r Cod – cafodd y Cynghorydd ei atal am dri mis ac mae i'w hyfforddi yn ystod y cyfnod hwn. | Datgelu a chofrestru buddiannau        |



Mae dadansoddiad o'r canlyniadau wedi'i gyflwyno isod:

|                                                                  | 2015/16    | 2014/15    |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Caewyd yr achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol                      | 213        | 178        |
| Tynnwyd y gŵyn yn ôl                                             | 15         | 7          |
| Terfynwyd yr ymchwiliad                                          | 10         | 20         |
| Cwblhawyd yr ymchwiliad: Dim tystiolaeth o dorri'r Cod           | 11         | 17         |
| Cwblhawyd yr ymchwiliad: Dim angen gweithredu                    | 10         | 8          |
| Cwblhawyd yr ymchwiliad: Atgyfeirio at Bwyllgor Safonau          | 3          | 8          |
| Cwblhawyd yr ymchwiliad: Atgyfeirio at y Panel Dyfarnu           | 3          | 1          |
| <b>Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad</b> | <b>265</b> | <b>239</b> |

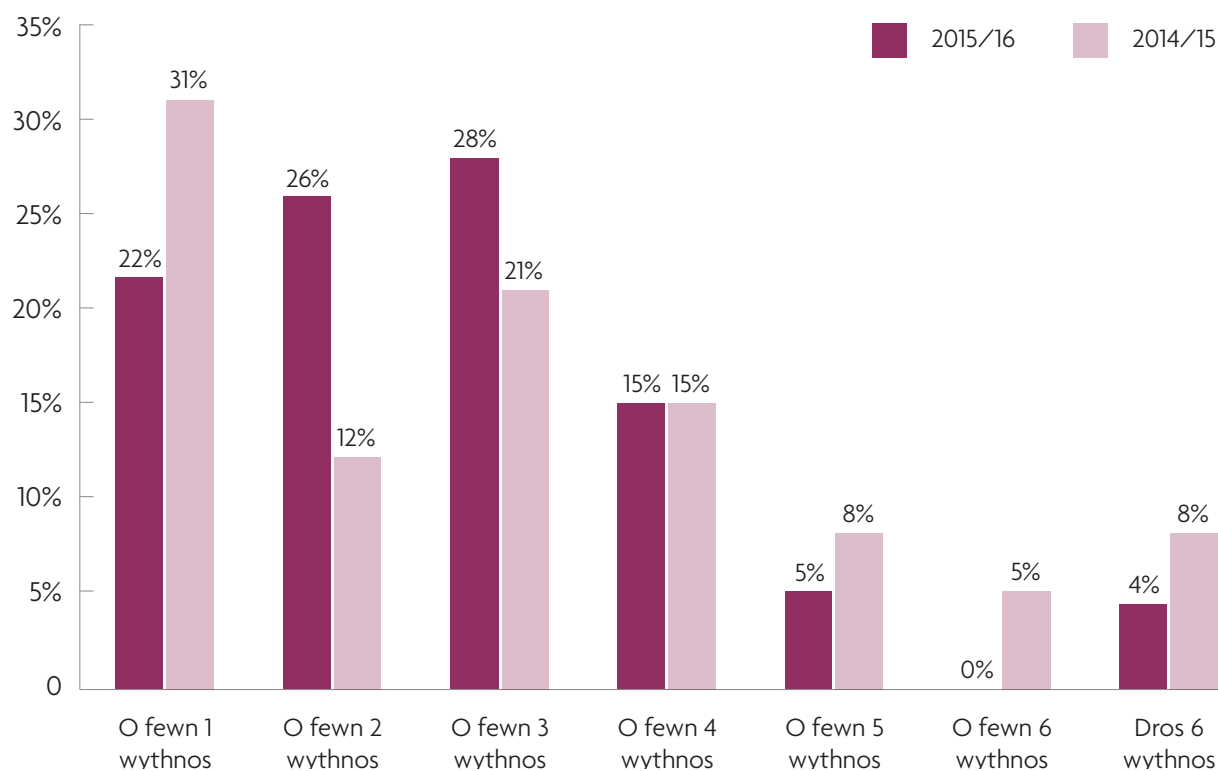
Ceir dadansoddiad manwl o ganlyniad cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2015/16, fesul awdurdod, yn Atodiad C.

### Cyfnodau penderfynu

**Yr amser a gymerwyd i ddweud wrth yr achwynnydd p'un a fyddwn yn ymgymryd â'i gŵyn**

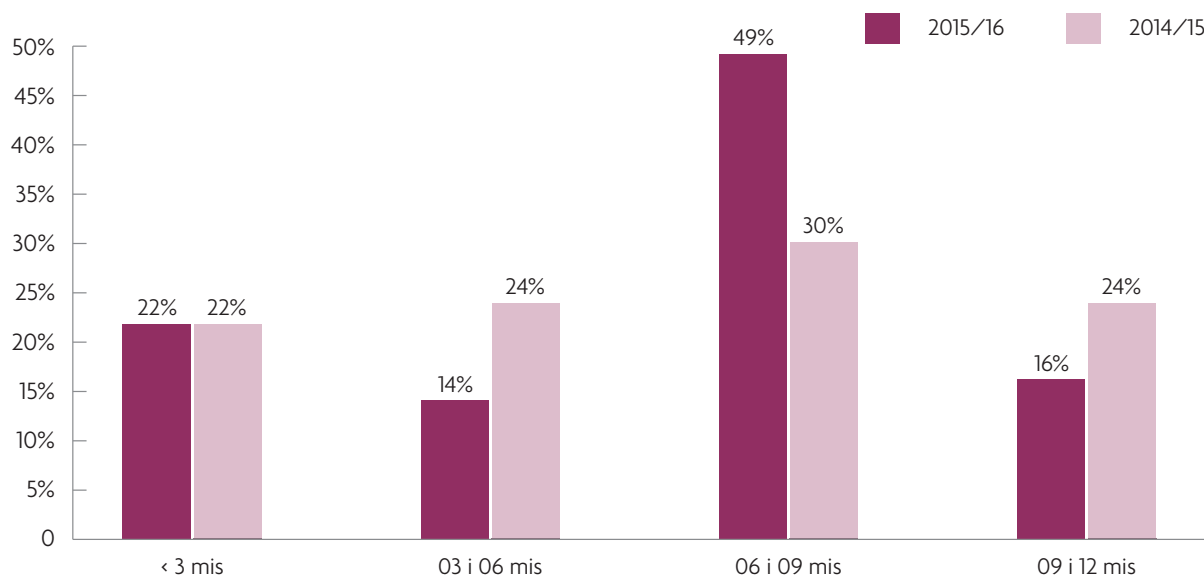
O ran cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad, cafodd 91% o'r achwynwyr eu hysbysu cyn pen pedair wythnos a fyddwn yn ymgymryd â'u cwynion (o'r dyddiad y daeth gwybodaeth ddigonol i law). Rwyf yn arbennig o falch ein bod wedi rhagori ar ein targed o 90% yn hyn o beth. Y llynedd, rhoddais wybod ein bod wedi cyflawni'r targed pedair wythnos yn 79% o'r achosion ac y byddwn yn gweithio gyda fy staff yn ystod y flwyddyn ddiwethaf i sicrhau ein bod yn rhoi gwybod yn brydlon i'r achwynnydd a'r aelod a gyhuddwyd a fyddwn yn ymchwilio i'r mater neu beidio. Ar ben y gwelliant hwn yn ôl y targed pedair wythnos, mae hefyd yn werth nodi y rhoddwyd gwybod i 96% cyn pen pum wythnos. Rwyf i a'm staff bob amser yn ymwybodol o'r ffaith y gall bod yn destun cwyn fod yn fater difrifol sy'n peri straen i'r aelod y cyflwynir cwyn amdano.

Dangosir manylion pellach am gyfnodau'r penderfyniadau isod.



### Cyfnodau'r penderfyniadau ar ddod ag ymchwiliadau ynghylch y cod ymddygiad i ben

Gan gymharu'r perfformiad â'r sefyllfa yn 2014/15, yn ogystal â'r gwelliant o ran cyflawni'r targed pedair wythnos, fel y nodir uchod, rwyf hefyd yn falch y bu gwelliant o ran cau ymchwiliadau cyn pen deuddeg mis. Ar ben hynny, fel y dengys y siart isod, yn ystod y flwyddyn ddiwethaf cafodd 85% o'r ymchwiliadau ynghylch y Cod Ymddygiad eu cwblhau cyn pen 9 mis, o gymharu â 76% yn 2014/15.



## 5. Gwella Gwasanaethau Cyhoeddus

Mae'n bwysig i mi nid yn unig ein bod yn gwneud iawn i ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus pan ganfyddir achos o ddarparu gwasanaeth yn wael, ond bod gwelliannau'n cael eu cyflwyno, o ganlyniad i'n gwaith, ym meysydd hynny'r ddarpariaeth o wasanaethau y bu inni ganfod methiannau ynddynt. Disgrifiad isod rai o'r mentrau a gyflwynwyd eleni i ddatblygu'r arferion a sefydlwyd eisoes yn y cyswllt hwn.

### Swyddogion Gwella

Yn arbennig, yn ystod y flwyddyn cyflwynais rôl ychwanegol 'swyddog gwella' i fod yn rhan o swyddi nifer o'r staff ymchwilio yn fy swyddfa. Er bod prif elfen eu swydd yn dal yn ymwneud ag ymchwilio i gwynion, bydd eu rôl wella yn cynnwys ymgysylltu â rhanddeiliaid o gyrff penodol sy'n rhan o'm hawdurdodaeth yn ogystal ag arweinwyr pynciau mewn meysydd sy'n parhau i effeithio ar ansawdd gwasanaethau cyhoeddus.

Y sefydliadau hynny y neilltuwyd Swyddog Gwella iddynt oedd: Bwrdd Iechyd Prifysgol (BIP) Abertawe Bro Morgannwg, BIP Aneurin Bevan, BIP Betsi Cadwaladr, BIP Caerdydd a'r Fro, BIP Hywel Dda a Chyngor Sir Ceredigion. Wrth ymgysylltu â'r gyrff hyn, rydym yn gobeithio gweld gwelliannau parhaus o ran ymdrin â chwynion, dysgu a chywiro pethau, ynghyd â'r trefniadau llywodraethu sydd eu hangen er mwyn gwella'n barhaus. Byddwn yn adolygu ein data'n rheolaidd, ynghyd â'r gwersi a ddysgw'n o'r trefniadau hyn, er mwyn canfod unrhyw welliannau. Byddaf yn ystyried maes o law a fyddai'n fuddiol ymestyn y dull gweithredu hwn i gyrff eraill.

Bellach mae arweinwyr pynciau ar waith ar gyfer y meysydd a ganlyn:

- iechyd (ac mae arweinydd ar wahân ar gyfer cyngor clinigol)
- tai
- gwasanaethau cynllunio llywodraeth leol
- gwasanaethau cymdeithasol, a
- chod ymddygiad aelodau awdurdodau lleol.

Rhoddir yr orchwyl benodol i arweinwyr pynciau o ganfod tueddiadau o waith achosion ar draws y swyddfa, arwain yng nghyswllt adroddiadau thematig, a monitro datblygiadau deddfwriaethol a datblygiadau eraill sy'n effeithio ar y maes pwnc.

## Adroddiadau Thematig



Cyhoeddwyd yr adroddiad thematig cyntaf a ddeilliodd o'r dull gweithredu newydd a ddisgrifir uchod ym mis Mawrth 2016. Tynnodd yr adroddiad 'Y Tu Allan i Oriau: Amser i Ofalu' sylw at nifer o achosion yr ymchwiliwyd iddynt a ddangosodd safonau annigonol yn y gofal a ddarparwyd i gleifion mewn ysbytai ledled Cymru y tu allan i oriau gwaith 'arferol'.

Oherwydd nad wyf ond yn gallu ystyried cwynion y mae defnyddwyr gwasanaethau yn eu cyflwyno imi ar hyn o bryd, galwodd fy adroddiad am adolygiad systemig annibynnol o ofal y tu allan i oriau. Yn arbennig, nodais fod angen rhoi sylw i'r meysydd a ganlyn:

- darpariaeth annigonol o ymgynghorwyr ar draws saith diwrnod
- oedi o ran cynnal adolygiadau meddygol a diffyg adolygiadau ymgynghorwyr
- diffyg uwch-oruchwyliaeth ar gyfer staff meddygol iau
- methu â chwrdd â safonau gofal a dilyn canllawiau sefydledig.

Er na wneuthum awgrymu bod y methiannau o ran gofal y bu i'm swyddfa eu canfod yn nodweddiadol o'r ddarpariaeth o wasanaethau iechyd yn ysbytai Cymru, nid oedd yn ymddangos eu bod yn achosion unigryw. Byddai adolygiad systemig annibynnol yn cadarnhau p'un a oes unrhyw batrymau neu anghysondebau sy'n dod i'r amlwg o ran ansawdd y gofal yn y maes hwn ac, os felly, yn peri bod modd mynd i'r afael â hwy â'r dulliau priodol.

Yn ychwanegol at yr hyn a nodir uchod, bu gweithgareddau eraill yn ystod y flwyddyn mewn cysylltiad â'r nod o wella'r ddarpariaeth o wasanaethau. Yn arbennig, roeddwn yn falch o allu cyhoeddi dogfen ar y cyd â'r Comisiynydd Gwybodaeth:

- **Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda a Rheoli Cofnodion yn Dda** – Roedd y ddogfen hon yn diwygio 'Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda' a gyhoeddwyd gan yr Ombudsmon yn 2008. Roeddwn yn falch iawn o allu gweithio gyda'r Comisiynydd Gwybodaeth i adolygu'r ddogfen hon, sydd bellach yn cynnwys dwy Egwyddor newydd sy'n ymwneud â rheoli cofnodion yn dda. Yn dilyn ymgynghoriad â chyrff sy'n rhan o'm hawdurdodaeth, cyhoeddwyd y ddogfen newydd ym mis Chwefror 2016.
- **Dulliau Gwell o Gasglu Data** – Yn ystod y flwyddyn, buom hefyd yn adolygu lefel y data yr ydym yn eu casglu ynghylch y cwynion a gyflwynir imi, gan ganolbwyntio'n arbennig yn gyntaf ar gwynion sy'n ymwneud ag iechyd. Y nod yw ein galluogi i ganfod tueddiadau ar lefel fwy micro yn hytrach na lefel facro. Gan mai dim ond yn ystod y flwyddyn hon y bu inni ddechrau mewnbynnu'r data ar y lefel hon, mae'n rhy gynnar yn y broses inni fod wedi gallu elwa ar y gwaith hwnnw hyd yma. Fodd bynnag, rwyf yn gobeithio y byddwn yn gallu casglu gwybodaeth ddefnyddiol i weithredu arni yn ystod 2016/17.

At hynny, ni ddylid anghofio'r dulliau a sefydlwyd eisoes i dynnu sylw at feysydd yn y ddarpariaeth o wasanaethau sydd i'w gwella gan y cyrff sy'n rhan o'm hawdurdodaeth. Roedd y rhain yn cynnwys:

- **Adroddiadau budd cyhoeddus** – Cyhoeddwyd saith adroddiad o'r fath yn ystod 2015/16, a chyflwynir crynodebau o'r adroddiadau ymchwilio hyn ynghyd â chanfyddiadau a chanlyniadau yn Atodiad A. Mae'r adroddiadau llawn ar gael ar fy ngwefan yn [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk).
- **Coflyfr yr Ombwdsmon** – Parhaodd y rhain i gael eu cyhoeddi bob chwarter. Y pedwar prif faes y nodwyd bod angen gwella gwasanaethau ynddynt yn y cyhoeddiadau a gyflwynwyd yn ystod y flwyddyn oedd:
  - gwasanaethau i ddinasyddion sy'n agored i niwed
  - lleihau trallod marw – pam y mae angen gwella gofal diwedd oes
  - gwasanaethau ymarferwyr cyffredinol
  - addysg anghenion arbennig.
- **Y Coflyfr Cod Ymddygiad** – Ar gais ei ddarllenwyr, bu inni ddechrau cyflwyno'r rhain bob chwarter yn ystod 2015/16 yn hytrach na bob chwe mis, sef ein harfer cyn hynny. Bydd sylwadau blynyddol gennyf i yn ymddangos yn argraffiadau mis Ebrill y Coflyfr.
- **Llythyrau Blynyddol** – Rhoddir y rhain i gynghorau sir a byrddau iechyd ac maent yn cael eu defnyddio'n sail i drafodaethau â Chadeiryddion a Phrif Weithredwyr byrddau iechyd lleol unigol. Caiff awdurdodau lleol eu gwahodd hefyd i drefnu cyfarfod i drafod eu Llythyr Blynyddol penodol os dymunant. Bwriedir i'r Llythyrau Blynyddol sydd i'w rhoi yn ystod 2016 yng nghyswllt blwyddyn weithredol 2015/16 gynnwys am y tro cyntaf sylwadau gan swyddog gwella mewn cysylltiad â'r cyrff hynny y neilltuwyd swyddog gwella iddynt.

## 6. Llywodraethu ac Atebolrwydd

### Yr Ombwdsmon

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn pennu bod swydd yr Ombwdsmon yn 'gorfforaeth undyn'. Mae'r Ombwdsmon yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru, a hynny drwy gyfrwng yr adroddiad blynyddol, ac yn Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae'r Cynulliad Cenedlaethol yn ymddiried yn yr Ombwdsmon i'w ddefnyddio i ymgymryd â'i swyddogaethau.

Bu imi ymddangos gerbron Pwyllgor o'r Cynulliad ar sawl achlysur yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Roedd hyn yn cynnwys cwrdd â'r Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol i drafod yr Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2014/15 a'r Pwyllgor Cyllid i drafod yr amcangyfrif o'm cyllideb a gyflwynais ar gyfer 2016/17. Bu imi ymddangos gerbron y Pwyllgor Cyllid hefyd i ddarparu tystiolaeth ar gyfer ei ymchwiliad i bwerau OGCC. Roeddwn yn croesawu'r cyfle ar bob achlysur i drafod nid yn unig y gwaith a wnaed eisoes gan fy swyddfa, ond yr hyn a allai nodweddu gwaith y swyddfa yn y dyfodol.

### Y Panel Cyngori a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Fel y nodwyd y llynedd, er mai corfforaeth undyn yw'r swydd, mae gennyf Banel Cyngori sy'n fy herio ac sy'n fy nghynorthwyo i yn Ombwdsmon. Ceir hefyd Bwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, sef is-bwyllgor o'r Panel. Wedi imi adolygu lefel yr aelodaeth yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, penderfynais gryfhau ei aelodaeth drwy ychwanegu un aelod ato. Cynhaliwyd ymarfer recriwtio agored/cyhoeddus. Roeddwn yn falch iawn o benodi Mr Jonathan Morgan o blith detholiad o ymgeiswyr medrus. Bu Mr Morgan yn gwasanaethu'n Aelod Cynulliad am 12 mlynedd, ac mae'n gyn-Gadeirydd i Bwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus y Cynulliad Cenedlaethol. Ymunodd â'r Panel ym mis Mawrth 2016 a bydd hefyd yn aelod o Bwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg OGCC.

Bydd gwaith y Panel a'r Pwyllgor dros y flwyddyn ddiwethaf yn cael ei gyflwyno'n fwy manwl fel rhan o'r Datganiad Llywodraethu yn fy Nghyfrifon Blynyddol ar gyfer 2015/16.

### Y Tîm Rheoli

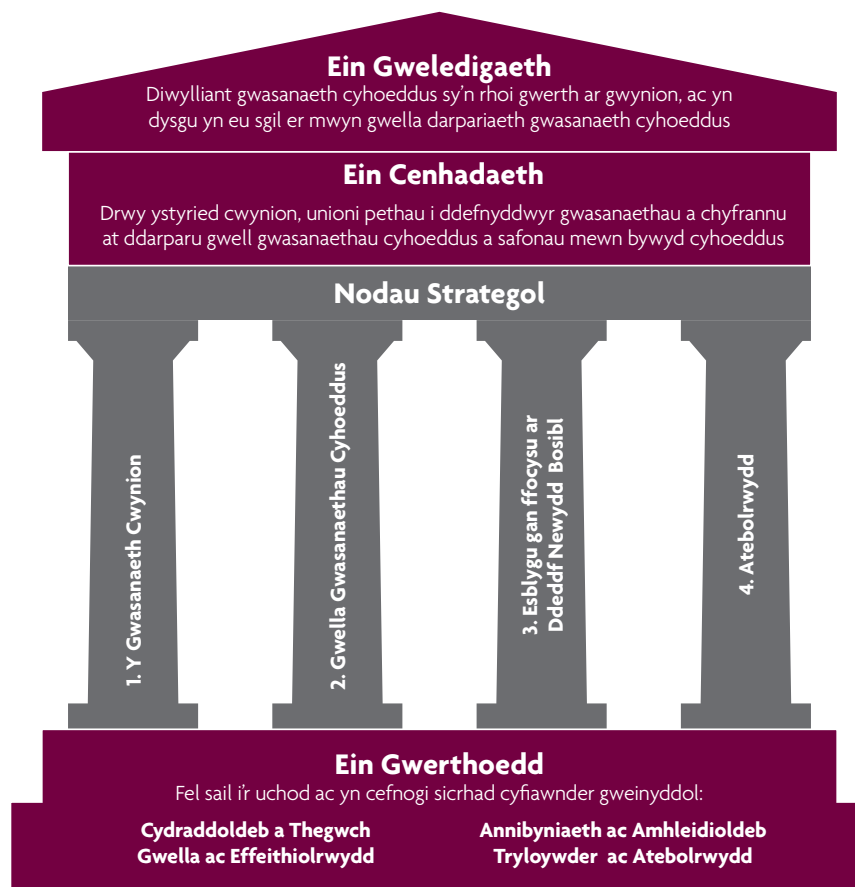
Mae'r Tîm Rheoli wedi parhau i'm cynorthwyo a'm cyngori mewn cysylltiad â'r cyfeiriad strategol yn ogystal â'r gwaith o weithredu'r swyddfa o ddydd i ddydd. Rwyf yn ddiolchgar yn arbennig iddo eleni am sicrhau y cafwyd cyfnod pontio llwyddiannus a di-dor o ran y staff a gweithredu'r swyddfa. Mae strwythur diwygiedig y staff i'w weld ar dudalen 30.

### Y Cynllun Strategol Tair Blynedd

Hon oedd blwyddyn derfynol y strategaeth bresennol ac, o ganlyniad, yn ystod y flwyddyn bûm i a'm staff yn datblygu cynllun strategol tair blynedd newydd ar gyfer y swyddfa hyd at blwyddyn weithredol 2018/19. Bu inni gynnal nifer o weithdai, a oedd yn gynhyrchol iawn. Cynhaliwyd hefyd weithdy ar wahân ar gyfer Aelodau'r Panel Cyngori ac roeddwn yn ddiolchgar iawn iddynt am eu cyfraniad. Gweledigaeth, Cenhadaeth, Gwerthoedd a Nodau Strategol newydd oedd ffrwyth y gwaith hwn.

Er bod bwrw ymlaen â'r gwasanaeth o dan bwerau presennol yr Ombwdsmon yn ffocws allweddol i'n trafodaethau, roeddwn o'r farn ei bod yn bwysig inni greu cyfle yn ein cynlluniau strategol i weithredu unrhyw Ddeddf OGCC newydd y gellid ei chreu yn ystod oes y cynllun. Fodd bynnag, hoffwn bwysleisio'r neges yn yr adroddiad hwn nad wyf, wrth wneud hynny, wedi cymryd dim yn ganiataol mewn cysylltiad â chyflwyno deddfwriaeth newydd neu'r hyn y gallai'r deddfwriaeth honno ei chynnwys.

Isod ceir crynodeb darluniadol o'r cynllun strategol. Mae testun llawn y Nodau Strategol ar gael yn y ddogfen gynhwysfawr 'Cynllun Strategol Tair Blynedd 2016/17 tan 2018/19: Arloesi, Dylanwadu, a Gwelliant' ar y wefan: [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk).

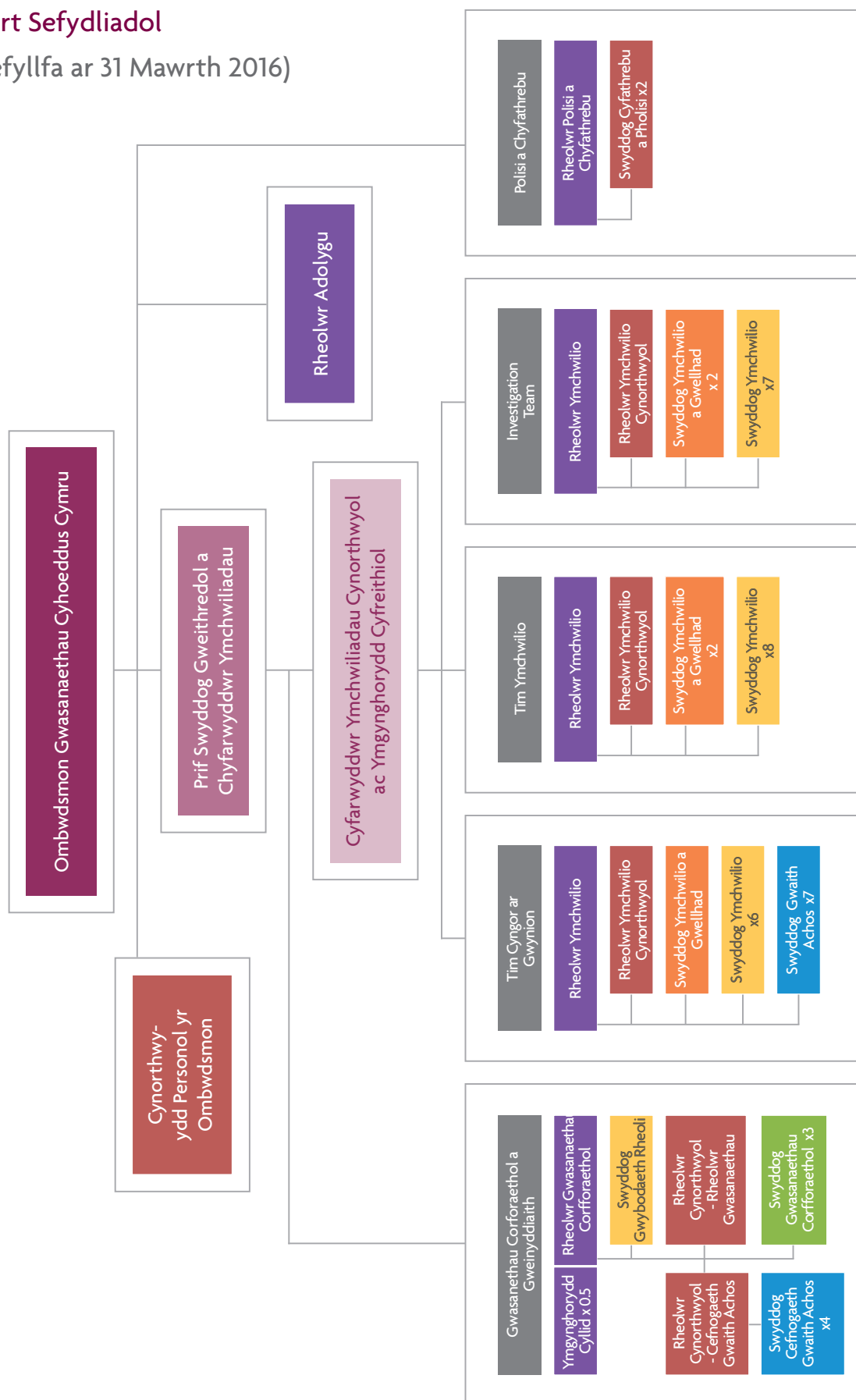


## Cyfarwydddeb Ewropeaidd ar Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfod

Y llynedd, rhoddais wybod am yr effaith bosibl ar OGCC yn sgil cyhoeddiad y Gyfarwydddeb Ewropeaidd ar Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfod Rheoliadau a'r Rheoliadau Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau Defnyddwyr (Awdurdodau Cymwys a Gwybodaeth) 2015, a osodwyd gan Lywodraeth y DU gerbron Senedd y DU ar 17 Mawrth 2015. Pan oeddwn yn ysgrifennu fy adroddiad y llynedd, roeddwn yn dal i ystyried a oedd yn briodol i OGCC wneud cais i fod yn endid Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod. Er cyflawnrwydd, nodaf yma fy mod wedi dod i'r casgliad nad oedd yn briodol i OGCC wneud hynny. At hynny, ers imi wneud fy mhenderfyniad, mae ombwdsmon eraill y sector cyhoeddus yn y DU (ac Ombwdsmon Iwerddon) wedi dod i gasgliad tebyg.

## Siart Sefydliadol

(Sefyllfa ar 31 Mawrth 2016)





## 7. Gweithgareddau Eraill

### Cydweithredu â Chomisiynwyr

Bûm wrthi'n chwilio am gyfleoedd i gydweithredu ag ombwdsmon eraill a chomisiynwyr mewn amgylchiadau pan fo hynny'n briodol. Rwyf eisoes wedi rhoi gwybod am gyhoeddiad a gyflwynais ar y cyd â'r Comisiynydd Gwybodaeth, ac rwyf yn falch y gallaf roi gwybod am ddau ddatblygiad penodol arall sydd wedi mynd rhagddynt dros y misoedd diwethaf:

- **Contract Archwilio Mewnol** – Gan fod diwedd contract archwilio mewnol OGCC ar y gorwel, roeddwn yn falch bod y Comisiynydd Plant â'r Comisiynydd Pobl Hŷn wedi cytuno, gan anelu at arbed costau, y byddai'n fuddiol caffael drwy ymgymryd â phroses dendro ar gyfer archwilio mewnol yn gynhwysfawr, y gallai swyddfa pob Comisiynydd wedyn ei defnyddio'n unigol. Arweiniodd proses dendro lwyddiannus at foddhad y Comisiynwyr a minnau yn hyn o beth.
- **Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol** – Cefais hefyd drafodaethau cadarnhaol iawn â Chomisiynydd newydd Cenedlaethau'r Dyfodol ac roeddwn yn falch o allu cytuno i ddarparu gwasanaeth cyflogau staff i'r Comisiynydd ar gyfer ei swyddfa.

Yn ychwanegol at yr hyn a nodir uchod, rwyf wedi parhau i gwrdd yn rheolaidd â'r Comisiynwyr yng Nghymru i drafod materion o ddiddordeb cyffredin.

### Gwaith ymchwil ynghylch boddhad achwynwyr

Rydym wedi parhau â'n harfer o gynnal arolwg o foddhad cwsmeriaid ein gwasanaeth cyswllt cyntaf. Mae'r tabl isod yn cyflwyno canlyniadau 2015/16 (roedd rhai ymatebwyr nad oeddent wedi ateb pob cwestiwn; mae'r cwestiynau nas atebwyd wedi'u hepgor yng nghyswllt y canlyniadau isod):

|                                                                                                                                   | % yr ymatebwyr a oedd naill ai'n 'cytuno'n gryf' neu'n 'cytuno' |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Roedd yn hawdd canfod sut i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru                                                    | 95%                                                             |
| Mae'r gwasanaeth yr wyf wedi ei dderbyn wedi bod yn werthfawr a sensitif                                                          | 88%                                                             |
| Roedd y staff yn gallu deall fy nghwyn / Roedd y person a ddeliodd â fy ymholiad yn gwybod digon er mwyn gallu ateb fy nghwestiwn | 88%                                                             |
| Cefais eglurhad clir ynghylch beth fyddai'n digwydd i fy ymholiad/cwyn                                                            | 89%                                                             |
| Mae'r gwasanaeth wedi darparu'r hyn yr oeddwn yn ei ddisgwyl                                                                      | 83%                                                             |

Yn amlwg, mae'r canlyniadau uchod yn galonogol iawn; yn arbennig yn erbyn cefndir y cynnydd yn y gwaith y bu'r gwasanaeth rheng flaen yn ymdrin ag ef, fel y trafodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn.

Buom hefyd yn ystyried ffyrdd eraill o ddeall safbwyntiau rhanddeiliaid amrywiol ynghylch fy ngwasanaeth. Gan edrych ar arferion da mewn mannau eraill yng nghymuned yr ombwdsmy, rwyf wedi penderfynu y dylem sefydlu nifer o fyrdau trafod safbwyntiau yn y cyswllt hwn. Bydd y cyntaf o'r rhain yn cynnwys aelodau o gyrff cyngori ac eiriolaeth, gan wahodd yn arbennig y sefydliadau hynny sy'n helpu achwynwyr drwy'r broses gwynion. Rwyf hefyd yn bwriadu llunio byrdau trafod safbwyntiau i gasglu adborth gan sefydliadau eraill, gan gynnwys aelodau cyrff sy'n rhan o'm hawdurdodaeth, er mwyn deall eu safbwynt ynghylch y gwasanaeth y mae fy swyddfa yn ei ddarparu. Rwyf yn gobeithio y bydd y cyntaf o'r rhain ar waith ar ddiwedd chwarter cyntaf 2016/17.

## Cyfathrebu

### Allanol:

- **Y cyfryngau** – Parhaodd perthynas gadarnhaol â'r cyfryngau dros y flwyddyn ddiwethaf, a chynhaliwyd cyfarfodydd â nifer o newyddiadurwyr, yn arbennig newyddiadurwyr darlledu, i drafod ac egluro materion sy'n peri pryder ac sydd o diddordeb i'r swyddfa ar hyn o bryd. Unwaith eto, bu nifer o gyfleoedd imi gael fy nghyfweld ar y teledu a'r radio. Rhoddwyd lefel ragorol o sylw i adroddiad thematig 'Y Tu Allan i Oriau: Amser i Ofalu' yn ogystal ag i'r adroddiadau lles y cyhoedd a gyhoeddais yn ystod y flwyddyn.
- **Y wefan a'r cyfryngau cymdeithasol** – Yn ystod y flwyddyn, buom yn adolygu gwefan OGCC a'n gweithgareddau o ran y cyfryngau cymdeithasol. O ganlyniad, gwnaethom ddatblygu ymhellach ein presenoldeb ar y cyfryngau cymdeithasol drwy ychwanegu at y cyfrif Twitter presennol drwy gyflwyno tudalen Facebook a chreu sianel YouTube. Rydym yn bwriadu rhoi cychwyn ar y gwaith o ailwampio'r wefan yn ystod 2016/17.

**Mewnol:** Rydym hefyd wedi gwella ein gweithgareddau cyfathrebu mewnol yn y swyddfa. Yn arbennig, erbyn hyn mae bwletin wythnosol yn cael ei lunio ar gyfer staff, sy'n amlygu'r sylw a roddwyd yn y wasg i swyddfa'r ombwdsmon, yn ogystal ag erthyglau yn y wasg sy'n berthnasol i waith y swyddfa. Defnyddir y bwletin hefyd i ddosbarthu o amgylch y swyddfa y wybodaeth o'r cyfarfodydd amrywiol y bu staff ynddynt. Yn ychwanegol at y bwletin, cyflwynwyd fersiwn newydd o'r Chwyddwydr, sef cylchlythyr y staff, ac erbyn hyn mae'n ymddangos ar-lein mewn fformat digidol.

## Cymuned yr Ombwdsmy

Dros y blynyddoedd, er mai cynllun gymharol fach yw cynllun OGCC o'i gymharu â chynlluniau gwledydd eraill, mae wedi cyflawni mwy na'r disgwyl o ran ei sefyllfa yng nghymuned yr ombwdsmy. Mae deiliaid swydd OGCC wedi dal swyddi uwch yn yr OA (Cymdeithas Ombwdsmy Prydain ac Iwerddon) a'r Sefydliad Ombwdsmy Rhyngwladol.

Roeddwn yn falch iawn o allu parhau i gynnal y fflam pan, ym mis Mai 2015, cefais fy ethol yn Is-gadeirydd yr OA. Mae swydd Ombwdsmon yn swydd unigryw i raddau helaeth, ac mae'n bwysig bod yn aelod o sefydliadau o'r fath, a chyfranogi ynddynt. Mae hyn yn ein galluogi i rannu'r arferion gorau, dysgu gan ein gilydd ac yn wir ddatblygu sefydliad yr ombwdsmon yn sgil datblygiadau allanol. Mae aelodau eraill o'm staff hefyd wedi parhau i gymryd rhan yng ngweithgareddau'r OA, gan gynnwys nifer o Grwpiau Buddiannau'r OA.

### Cwynion am wasanaeth OGCC

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym hefyd wedi adolygu a diwygio ein polisi a'n gweithdrefn ein hunain ynghylch cwynion. Mae'r weithdrefn honno ar gael i bobl sydd am gwyno am y gwasanaeth yr wyf i yn ei ddarparu. Newid allweddol yw fy mod wedi penderfynu penodi adolygydd allanol annibynnol o'r cwynion am fy ngwasanaeth.

Mae'r gwasanaeth adolygu hwn ar gael i'r rhai sydd wedi cwyno i mi am fy ngwasanaeth, ond sy'n dal yn anfodlon ar ôl cael fy ymateb. Nid mater i'r adolygydd yw 'ailymchwilio' i gŵyn neu adolygu penderfyniad a wnaed gennyf (ynghylch cwyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus); yn hytrach, ei waith yw ystyried y gwasanaeth y mae fy staff wedi ei ddarparu o gofio'r enghreifftiau a nodir isod. Yn dilyn unrhyw adolygiad, byddaf yn ystyried unrhyw argymhellion neu awgrymiadau y gall yr adolygydd eu gwneud.

Rwyf wedi cymryd y cam hwn gyda'r bwriad o ymestyn datblygiadau'r blynyddoedd diwethaf o ran sicrhau bod OGCC yn agored i waith craffu ac adolygu; yn yr achos hwn, o ran y dull o ymdrin â chwynion am wasanaeth OGCC.

Er enghraifft, gellir defnyddio'r polisi pan fo achwynwyr yn teimlo ein bod:

- wedi eu trin yn annheg neu'n anghwrtais; neu
- wedi methu ag esbonio pethau'n glir; neu
- wedi achosi oedi afresymol; neu
- wedi methu â gwneud yr hyn y dywedasom y byddem yn ei wneud; neu
- wedi methu â dilyn ein prosesau'n gywir.

Mae'r polisi ynghylch cwynion am fy ngwasanaeth hefyd yn cynnwys y broses i'w dilyn pan fo rhywun yn dymuno gwneud cais am i OGCC gynnal adolygiad mewnol o'r penderfyniad am ei gŵyn ynglŷn â darparwr gwasanaethau cyhoeddus.

Mae rhagor o fanylion am y polisi hwn ar gael ar fy ngwefan: [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk).

Mae'r tabl isod yn cyflwyno nifer y cwynion a gafwyd yn ystod 2015/16 a'u canlyniadau, ynghyd â chymhariaeth o'r sefyllfa yn 2014/15.

|                                                 | 2015/16   | 2014/15   |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Cwynion a ddygwyd ymlaen o'r flwyddyn flaenorol | 1         | 3         |
| Cwynion newydd a gafwyd                         | 61        | 82        |
| <b>CYFANSWM Y CWYNION</b>                       | <b>62</b> | <b>85</b> |

| <b>CANLYNIADAU</b>                                                                    |           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Heb eu cadarnhau (mater yn ymwneud â'r gwasanaeth)                                    | 20        | 14        |
| Cadarnhawyd yn llwyr neu'n rhannol                                                    | 15        | 12        |
| Yn gysylltiedig â phenderfyniad ymchwiliad – wedi'u hatgyfeirio at y broses ymchwilio | 18        | 44        |
| Tynnwyd y gŵyn yn ôl neu wybodaeth annigonol                                          | 9         | 14        |
| <b>Y cyfanswm a gaewyd yn ystod y flwyddyn</b>                                        | <b>62</b> | <b>84</b> |
| Yn parhau ac a ddygwyd ymlaen ar 31 Mawrth                                            | 0         | 1         |

Natur y cwynion a gefnogwyd/a gefnogwyd yn rhannol oedd:

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| Oedi diangen cyn ymateb / neu oedi cyn atgyfeirio gohebiaeth | 4         |
| Gwall recordio Sain Digidol cyfweliad                        | 1         |
| Gwybodaeth anghywir wedi'i darparu                           | 1         |
| Teitl yr achwynydd / y cyfarchiad yn anghywir ar ohebiaeth   | 1         |
| Ni chafodd y cofnodion mewnol eu diweddarau'n brydlon        | 1         |
| Gwall o ran proses negesydd sy'n dod i'r swyddfa             | 1         |
| Gohebiaeth wedi'i rhoi yn y ffeil anghywir                   | 1         |
| Gohebiaeth wedi'i hanfon mewn camgymeriad                    | 5         |
| <b>Cyfanswm</b>                                              | <b>15</b> |

Gweithredwyd y camau unioni a ganlyn:

- rhoddwyd ymddiheuriad i'r achwynydd ym mhob un o'r 15 achos
- rhoddwyd gwybod i'r Rheolwyr llinell perthnasol am y cwynion a gefnogwyd a oedd yn berthnasol i'w timau, at ddibenion hyfforddi a monitro yn y dyfodol
- cynhaliwyd hyfforddiant staff priodol a pherthnasol pan oedd yn angenrheidiol
- cymerwyd camau priodol yn unol â pholisïau Adnoddau Dynol OGCC
- cafodd polisïau / prosesau perthnasol eu hadolygu i leihau'r perygl y bydd testun y gŵyn yn ailddigwydd.

**Adroddiad ar Adolygiadau Annibynnol o Gwynion am Wasanaeth OGCC**

Tra roedd y trefniadau ynghylch cynnal adolygiad allanol annibynnol o'r cwynion am fy ngwasanaethau ar waith ers llai na blwyddyn lawn, lluniwyd adroddiad ar gyfer y pedwar mis hyd at 31 Mawrth 2016. Cafodd saith cwyn eu hatgyfeirio i'r adolygydd allanol, ond ni dderbyniwyd dim o'r rhain i'w hadolygu. Cyflwynwyd un yn rhy gynnar, mewn dau achos ceisiwyd cyngor pellach oddi wrth yr adolygydd allanol ac yn y pedwar achos arall roedd y gŵyn yn ymwneud â'm penderfyniad ar gŵyn yr achwynydd am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus, yn hytrach na'r gwasanaeth a ddarperir gan fy staff. Gwnaeth yr adolygydd allanol annibynnol ddau argymhelliad: fy mod yn darparu mwy o eglurder ynghylch rôl a chyfyngiadau prosesau adolygu a chwynion mewnol, a'r llwybrau posibl, ar ddechrau'r broses, ac fy mod yn ychwanegu manylion pellach am gyfyngiadau'r gwasanaeth adolygu allanol annibynnol at fy ymatebion i gwynion am y gwasanaethau yr wyf i a'm staff yn eu darparu. Bydd y ddau argymhelliad yn cael eu gweithredu.

## 8. Yr Adroddiad Blynyddol ar Gydraddoldeb

O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a bennwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, mae'n ofynnol i'r Ombwdsmon lunio adroddiad blynyddol ar faterion cydraddoldeb. Gwnaf hynny yma fel rhan o'm Hadroddiad Blynyddol cyffredinol ar gyfer 2015/16.

Mae ymrwymiad i drin pobl yn deg yn rhan ganolog o swydd ombwdsmon. A minnau'n Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf wedi ymrwymo i ddarparu cyfleoedd cyfartal i staff yn y gwasanaeth a ddarperir i achwynwyr. Ni fydd unrhyw ymgeisydd am swydd, aelod o'r staff, neu berson sy'n cael gwasanaeth gan yr Ombwdsmon yn dioddef gwahaniaethu, aflonyddu nac erledigaeth o ganlyniad i nodweddion personol fel oedran, anabledd, ethnigrwydd, rhyw, ailbennu rhywedd, beichiogrwydd neu famolaeth, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd neu gred, p'un a yw rhywun yn briod neu mewn partneriaeth sifil, neu ar sail unrhyw ystyriaeth amherthnasol arall. Disgwylir i'm staff rannu fy ngwrthwynebiad llwyr i wahaniaethu anghyfreithlon ac annheg, a'r ymrwymiad i gynnal busnes mewn modd sy'n deg â phob aelod o'r gymdeithas.

### Hygyrchedd

Fel rhan o'n proses, rydym yn gwneud ein gorau glas i ganfod, cyn gynted â phosibl, unrhyw ofynion unigol y gall fod angen eu cyflawni fel y gall defnyddiwr gwasanaeth gael mynediad llawn at ein gwasanaethau ac, yn benodol, rydym yn gofyn i bobl ddweud wrthym pa ddull o gyfathrebu â ni sydd orau ganddynt.

Yn ystod 2015/16, bu inni ganolbwyntio'n arbennig ar wella mynediad at ein gwasanaeth i bobl sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw. Mae fideo newydd ar gael erbyn hyn yn laith Arwyddion Prydain. Mae'r fideo'n egluro gwasanaeth yr Ombwdsmon, ynghyd â sut y gall pobl sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw ddefnyddio'r gwasanaeth hwnnw. Mae isdeitlau yn y Gymraeg a'r Saesneg yn peri bod y fideo'n hygyrch hefyd i'r rhai sydd wedi colli clyw ac nad ydynt yn gallu deall laith Arwyddion Prydain. Mae hyn yn cyd-daro â darparu'r gwasanaeth dehongli SignVideo newydd, sy'n galluogi defnyddwyr laith Arwyddion Prydain i gysylltu â'r Ombwdsmon yn ddi-dâl, gan ddefnyddio dehonglwyr sydd â chymwysterau llawn ac a ddarlledir yn fyw. Gellir gwneud galwadau drwy ddefnyddio ffôn fideo, gliniadur, cyfrifiadur personol, llechen neu ffôn clyfar, gan alluogi defnyddwyr laith Arwyddion Prydain i gael mynediad gwell at wasanaethau'r Ombwdsmon.



Rydym bob amser wedi ceisio gwneud addasiadau rhesymol pan fyddai'r rhain yn helpu pobl i lunio'u cwyn a'i chyflwyno inni. Dyma enghreifftiau o ddulliau sydd wedi hen ymsefydlu: darparu gohebiaeth mewn fersiwn Hawdd ei Darllen; defnyddio Language Line i gael gwasanaeth cyfieithu ar y pryd, pan nad yw achwynydd yn gyfforddus wrth gyflwyno'i gŵyn yn y Gymraeg neu'r Saesneg; cael gwybodaeth arbenigol i'n cynorthwyo i ddeall gofynion arbennig achwynwyr sydd â chyflyrau penodol, fel syndrom Asperger; ac ymweld ag achwynwyr yn eu cartrefi.

Rydym yn cynhyrchu dogfennau allweddol mewn fformatau gwahanol, fel CD/tâp a Braille, ac yn cyfieithu'r rhain i'r wyth o ieithoedd lleiafrifoedd ethnig allweddol a ddefnyddir yng Nghymru. Mae ein gwefan wedi cael ei datblygu'n barhaus, gan gael ei huwchraddio i gychwyn o fod yn cydymffurfio ar lefel A i lefel AA, a chan gyflwyno nodweddion eraill wedyn fel: gwasanaeth BrowseAloud gwell; ymgorffori gwasanaeth GoogleTranslate gan olygu bod tudalennau cynnwys gwefan OGCC yn cael eu cyfieithu'n awtomatig i unrhyw un o blith y 100 o ieithoedd sydd ar gael; ac, yn fwyaf diweddar, y fideo Iaith Arwyddion Prydain y cyfeirir ato uchod.

Mae'r Tîm Cyngori ar Gwynion hefyd yn parhau i ddarparu gwybodaeth am sefydliadau eiriolaeth a chynghori i'r bobl hynny y gall fod angen cymorth arnynt i gyflwyno'u cwyn imi. Mae'r wybodaeth hon ar gael yn rhwydd ar ein gwefan hefyd.

## Casglu/Monitro Data am Gydraddoldeb – Defnyddwyr y Gwasanaeth

Bu inni barhau â'n gwaith o fonitro cydraddoldeb yng nghyswllt defnyddwyr y gwasanaeth, sef gwaith sy'n llywio ein strategaeth allgymorth flynyddol. Mae canlyniad y gwaith monitro a wnaed yn ystod 2015/16 o ran y grwpiau sydd â nodweddion gwarchodedig (fel y'u diffinnir yn y Ddeddf Gydraddoldeb) wedi'i nodi isod.

O ystyried natur gwaith y swyddfa hon, byddem yn disgwyl i'r bobl sy'n cwyno imi adlewyrchu'r sefyllfa ddemograffig genedlaethol o leiaf; mewn gwirionedd, byddem yn disgwyl y byddai cyfran yr achwynwyr sy'n perthyn i grwpiau y gellid eu hystyried i fod o dan anfantais neu'n agored i niwed yn uwch na'r gyfran yn ôl y darlun cenedlaethol. Yng nghyswllt pob un o'r cwestiynau y gwnaethom ei ofyn, rhoddwyd cyfle i'r rhai a gwblhaodd y ffurflen ddewis peidio â dweud.

Nid yw'r canlyniadau isod yn annhebyg i ganlyniadau blynyddoedd blaenorol ac yn yr un modd rwyf yn gymharol fodlon, wrth gymharu â data swyddogol sydd ar gael (e.e. Cyfrifiad 2011), fod cyfansoddiad defnyddwyr ein gwasanaeth yn cyd-fynd â'r sefyllfa ddemograffig genedlaethol, neu'n rhagori arni, yn y modd y byddem yn ei ddisgwyl. Canfu'r swyddfa hon o'r blaen fod y gymuned lleiafrifoedd ethnig yn faes a oedd yn cael ei gynrychioli i raddau ychydig yn llai na'r lefel ddigonol. Roedd cynnydd wedi'i wneud gan inni gyd-fynd â'r ganran ddemograffig (4% o boblogaeth Cymru, yn ôl y Cyfrifiad). Fodd bynnag, o safbwynt ymwybyddiaeth o'm swyddfa, mae'n dda iawn gweld, o'r rhai a gwblhaodd ffurflen monitro cydraddoldeb yn 2015/16, fod 6% wedi nodi eu bod o gefndir lleiafrif ethnig.

| Grŵp â nodwedd warchodedig                                               | Canlyniad canrannol |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Oedran</b>                                                            |                     |
| O dan 25                                                                 | 3%                  |
| 25-34                                                                    | 11%                 |
| 35-44                                                                    | 20%                 |
| 45-54                                                                    | 23%                 |
| 55-64                                                                    | 22%                 |
| 65-74                                                                    | 11%                 |
| 75 neu'n hŷn                                                             | 5%                  |
| Dewis peidio â dweud /Dim ymateb                                         | 5%                  |
| <b>Anabledd</b>                                                          |                     |
| Oes                                                                      | 25%                 |
| Nac oes                                                                  | 64%                 |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 11%                 |
| <b>Problem iechyd neu anabledd yn cyfyngu ar weithgareddau bob dydd?</b> |                     |
| Oes, yn cyfyngu llawer                                                   | 24%                 |
| Oes, yn cyfyngu ychydig                                                  | 12%                 |
| Na                                                                       | 53%                 |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 11%                 |
| <b>Ailbennu rhywedd</b>                                                  |                     |
| Do                                                                       | 0.5%                |
| Naddo                                                                    | 23%                 |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 76.5%               |
| <b>Crefydd neu gred</b>                                                  |                     |
| Dim crefydd                                                              | 40%                 |
| Cristnogol (pob enwad)                                                   | 47%                 |
| Crefyddau eraill                                                         | 8%                  |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 5%                  |
| <b>Yn briod neu mewn partneriaeth sifil ag unigolyn o'r un rhyw</b>      |                     |
| Ydw                                                                      | 47%                 |
| Nac ydw                                                                  | 41%                 |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 12%                 |
| <b>Hil/Ethnigrwydd</b>                                                   |                     |
| Gwyn                                                                     | 88%                 |
| Cefndir ethnig arall                                                     | 6%                  |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 6%                  |
| <b>Rhyw</b>                                                              |                     |
| Gwryw                                                                    | 50%                 |
| Benyw                                                                    | 45%                 |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 5%                  |
| <b>Cyfeiriadedd rhywiol</b>                                              |                     |
| Heterorywiol neu 'strêt'                                                 | 84%                 |
| Hoyw neu Lesbiaidd                                                       | 1%                  |
| Deurywiol                                                                | 1%                  |
| Arall                                                                    | 1%                  |
| Dewis peidio â dweud/Dim ymateb                                          | 13%                 |



## Allgymorth

Rydym yn ystyried canlyniadau ein gwaith o fonitro cydraddoldeb wrth ddatblygu ein rhaglenni allgymorth. Gwnaethom ganolbwyntio ar ddau faes yn arbennig yn ystod 2015/16: pobl hŷn a phobl sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw. Gan gadw ystyriaethau o ran cydraddoldeb a hygyrchedd mewn cof, buom hefyd yn rhoi sylw i dlodi/allgáu cymdeithasol gan fod ein gwaith ymchwil wedi dangos bod lefel yr ymwybyddiaeth o'r Ombwdsmon yn isel ymysg y rhan hon o boblogaeth Cymru.

Fel rhan o'r gwaith hwn, rwyf i a'm staff wedi ymgysylltu â Chyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru; y Gwasanaeth Ymgynghorol Cyfranogiad Tenantiaid; a Shelter Cymru, a bûm hefyd yn cadeirio cyfarfod rhwng Gweinidog Cymunedau a Threchu Tlodi Llywodraeth Cymru, Michael Sheen (actor ac ymgyrchydd), ac elusennau tai mewn cysylltiad â digartrefedd ymysg pobl ifanc. Rydym hefyd wedi ymgysylltu â sefydliadau fel Action on Hearing Loss; Age Cymru; ac eraill.

## Gwasanaeth Cyfeirio Cwynion Cymru

Rwyf hefyd o'r farn fod gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru yn bwysig mewn cysylltiad â chyfraniad y swyddfa at y ddyletswydd gydraddoldeb. Gwasanaeth annibynnol a diduedd yw hwn, a ddarperir gan y Tîm Cyngori ar Gwynion i hysbysu pobl ynghylch ble a sut i gyflwyno cynw i gorff cyhoeddus sy'n darparu'r gwasanaeth y maent am gwyno amdano neu i'r ombwdsmon neu'r sefydliad annibynnol priodol sy'n ymdrin â chwynion. Credaf fod hwn yn wasanaeth pwysig i'r bobl hynny nad ydynt yn deall y 'system gwasanaethau cyhoeddus', nad ydynt yn gyfarwydd â hi, neu sy'n teimlo eu bod wedi'u cau allan ohoni. Parhaodd y gwaith o hyrwyddo'r gwasanaeth yn ystod 2015/16, ar yr achlysur hwn drwy gyfrwng hysbysebion mewn papurau lleol/rhanbarthol (y rhai a argraffir a'u fersiynau ar-lein cysylltiedig).

## Ein Gwaith Achos

Mae ein hymrwymiad a'n cyfraniad i faterion sy'n ymwneud â chydaddoldeb hefyd yn amlygu eu hunain yn ein gwaith o ymdrin â chwynion. Rydym hefyd yn rhoi sylw i faterion hawliau dynol. Er nad mater i'r Ombwdsmon yw penderfynu a yw darparwr gwasanaeth cyhoeddus yn torri deddfwriaeth o'r fath, mae'n bosibl bod methu ag ystyried unrhyw rwymedigaethau cyfreithiol o'r fath, neu fethu â dilyn polisiau a gweithdrefnau a ddyluniwyd i weithredu'r rhwymedigaethau hyn, yn achos o gamweinyddu. Er enghraifft, yn dilyn yr ymchwiliad yn ystod y flwyddyn ddiwethaf i gŵyn ynghylch person digartref a oedd yn anabl ac a oedd yn dioddef anhwylder straen wedi trawma, bu imi ganfod, ymysg methiannau eraill, fod yr amser a gymerodd yr Awdurdod i ystyried cais Mr A am dŷ yn anghydnaws â nodau'r Ddeddf Gydraddoldeb. Gwneuthum nifer o argymhellion. Roedd y rhain yn cynnwys darparu hyfforddiant priodol i staff a sicrhau bod prosesau asesu therapi galwedigaethol a'r ffurflen anghenion arbennig o ran tai yn cael eu cynnwys yn y teclyn ar gyfer Asesu'r Effaith ar Gydraddoldeb sydd i'w ddefnyddio yng Nghynllun Dyrannu newydd yr Awdurdod.

## Hyfforddiant

Rydym yn parhau i ddarparu hyfforddiant perthnasol i staff mewn cysylltiad â materion cydraddoldeb a hawliau dynol. Credaf fod hyn yn bwysig mewn cysylltiad â'r gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu i achwynwyr, ond hefyd fel bod fy staff yn gallu canfod, yn ystod ein hymchwiliadau, unrhyw fethiannau gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus o ran eu dyletswyddau cydraddoldeb (fel y dangosir uchod yn yr achos enghreifftiol). Yn arbennig, yn 2015/16 roeddwn yn ddiolchgar i aelodau swyddfeydd Ombwdsmon Gogledd Iwerddon a Chomisiwn Hawliau Dynol Gogledd Iwerddon am ddarparu hyfforddiant i'm staff ynghylch llawlyfr yr oeddent wedi'i ddatblygu ar y cyd. Bydd y llawlyfr a'r hyfforddiant cysylltiedig yn helpu fy staff o ran defnyddio dull gweithredu sy'n seiliedig ar hawliau dynol wrth benderfynu a ddylid derbyn cwyn yn ogystal ag wrth ymchwilio a chyflwyno adroddiad ar yr ymchwiliad.

## Casglu/Monitro Data am Gydraddoldeb Staff

Gofynnwyd i'n staff gwblhau a dychwelyd ffurflen fonitro sy'n ceisio gwybodaeth mewn perthynas â phob un o'r nodweddion gwarchodedig. Erbyn hyn, rydym hefyd yn casglu gwybodaeth o'r fath yn ystod ein hymarferion recriwtio. Wrth gwrs, gwneir y datgeliad hwnnw'n wirfoddol. Mae'r data a oedd yn cael eu dal ar 31 Mawrth 2016 wedi'u cyflwyno isod.

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oedran        | Mae oedrannau'r staff fel a ganlyn:<br>21 i 30: 17%<br>31 i 40: 29%<br>41 i 50: 31%<br>51 i 65: 23%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Anabledd      | Dywedodd 88% o'r staff nad oeddent yn anabl; ni ddywedodd yr un aelod staff ei fod yn berson anabl (dewisodd 12% beidio â dweud)<br>Fodd bynnag, pan ofynnwyd iddynt a gyfyngwyd ar eu gweithgareddau bob dydd o ganlyniad i broblem iechyd neu anabledd a oedd wedi para, neu yr oedd disgwyl iddi/iddo bara, o leiaf 12 mis, dywedodd 2% y cyfyngwyd llawer arnynt, dywedodd 2% y cyfyngwyd ychydig arnynt, a dywedodd 84% na chyfyngwyd ar eu gweithgareddau bob dydd (dewisodd 12% beidio â dweud) |
| Cenedligrwydd | Wrth ddisgrifio eu cenedligrwydd, dywedodd 53% eu bod yn Gymry; dywedodd 25% eu bod yn Brydeinwyr; dywedodd 10% eu bod yn Saeson; a nododd 2% 'Arall' (dewisodd 10% beidio â dweud)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Grŵp ethnig   | Ethnigrwydd y staff yw:<br>81% Gwyn (Cymreig, Seisnig, Albanaidd, Gwyddelig o Ogledd Iwerddon, Prydeinig);<br>2% Gwyn/Gwyddelig<br>3% Du (Affricanaidd, Caribiaidd, neu Ddu Prydeinig /Caribiaidd<br>2% Asiaidd neu Asiaidd Prydeinig/Bangladeshaid<br>(dewisodd 12% beidio â dweud)                                                                                                                                                                                                                   |

|                                |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| laith                          | Pan ofynnwyd iddynt am brif iaith yr aelwyd, dywedodd 73% o'r staff mai Saesneg oedd honno; dywedodd 13% Cymraeg, a nododd 2% 'Arall' (dewisodd 12% beidio â dweud)                               |
| Crefydd neu Gred               | Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn a oedd yn gofyn i'r staff ynglŷn â'u crefydd fel a ganlyn:<br>Dim crefydd: 39%;<br>Cristnogol 39%;<br>Mwslimaidd 2%;<br>Arall:1%<br>(dewisodd 19% beidio â dweud) |
| Priodas/<br>Partneriaeth Sifil | Pan ofynnwyd a oeddent yn briod neu mewn partneriaeth sifil ag unigolyn o'r un rhyw, atebodd 49% o'r staff 'Ydw'; tra bo 32% wedi ateb 'Nac ydw' (dewisodd 19% beidio â dweud)                    |
| Cyfeiriadedd<br>Rhywiol        | Gan ymateb am hyn, dywedodd 75% eu bod yn Heterorywiol neu'n 'Strêt', dywedodd 2% eu bod yn Hoyw neu'n Lesbiaidd (dewisodd 23% beidio â dweud)                                                    |

O dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol inni bennu amcan cydraddoldeb o ran rhyw a chyflog; os nad ydym yn gwneud hynny, rhaid inni egluro pam. Ar hyn o bryd, nid oes gennyf ddim amcan penodol yn y cyswllt hwn oherwydd mae menywod wedi'u cynrychioli'n dda iawn yn y graddfeydd cyflog uwch yn fy swyddfa. Caiff y sefyllfa ei hadolygu'n barhaus a bydd yr amcanion cydraddoldeb yn cael eu diwygio os bydd angen. Mae'r tabl isod yn dangos y sefyllfa bresennol.

### Cyflog a Rhyw – data fel ar 31/03/2016

| Cyflog (cyfwerth ag amser llawn) | Gwryw     | Benyw     |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| Hyd at £20,000                   | 1         | 4         |
| £20,001 to £30,000               | 1         | 14        |
| £30,001 to £40,000               | 2         | 4         |
| £40,001 to £50,000               | 7         | 18        |
| £50,001 to £60,000               | 4         | 3         |
| £60,001 +                        | 1         | 1         |
| <b>Is-gyfanswm</b>               | <b>16</b> | <b>44</b> |
| <b>Cyfanswm</b>                  | <b>60</b> |           |

O ran patrymau gweithio'r unigolion uchod, mae pob aelod staff yn gweithio'n llawnamser gan fod â chontractau parhaol, ac eithrio'r aelodau staff a ganlyn;

- mae 12 aelod staff yn gweithio'n rhan-amser (10 benyw, 2 wryw).
- roedd 2 aelod staff wedi'u cyflogi ar sail contract cyfnod penodol.

## Recriwtio

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, mae chwe aelod staff wedi gadael. Cafodd saith o weithwyr newydd eu recriwtio; cyflogwyd pump o'r rhain i lenwi swyddi gwag a chyflogwyd dau ar gyfer swyddi newydd Swyddogion Cyfathrebu a Pholisi. Oherwydd y niferoedd bach o dan sylw, mae data cydraddoldeb yr unigolion a benodwyd wedi'u cyflwyno fel rhan o'r wybodaeth am yr holl staff uchod; nid ystyrir ei bod yn briodol cyflwyno gwybodaeth ar wahân am gydraddoldeb yng nghyswllt yr unigolion hyn oherwydd y perygl y gellid eu hadnabod.

Mae'r data cydraddoldeb a gasglwyd o bob un o bedwar ymarfer recriwtio y flwyddyn ddiwethaf fel a ganlyn (sylwch: mae'r cyfansymiau sy'n dangos 101% neu 99% yn deillio o dalgrynnu):

- **SCGA** – Swyddog Cymorth Gwaith Achos
- **SPC** – Swyddog Polisi a Chyfathrebu
- **SY/SGA** – Swyddog Ymchwilio a Swyddog Gwaith Achos – panel recriwtio ar y cyd.
- **APC** – Aelod o'r Panel Cyngori

|                      |                             | SCGA | SPC  | SY/SGA | APC  | Cyfanswm |
|----------------------|-----------------------------|------|------|--------|------|----------|
| <b>Oedran</b>        | Heb ddweud                  | 3%   | 0%   | 6%     | 6%   | 4%       |
|                      | o dan 25                    | 34%  | 20%  | 28%    | 0%   | 21%      |
|                      | 25-34                       | 36%  | 42%  | 35%    | 6%   | 30%      |
|                      | 35-44                       | 18%  | 14%  | 21%    | 12%  | 16%      |
|                      | 45-54                       | 8%   | 18%  | 10%    | 6%   | 11%      |
|                      | 55-64                       | 1%   | 6%   | 0%     | 59%  | 17%      |
|                      | 65-74                       | 0%   | 0%   | 0%     | 12%  | 3%       |
|                      | 75 ac yn hŷn                | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                      |                             | 100% | 100% | 100%   | 101% | 100%     |
| <b>Rhywedd</b>       | Heb ddweud                  | 4%   | 0%   | 2%     | 0%   | 2%       |
|                      | Gwryw                       | 32%  | 38%  | 42%    | 65%  | 44%      |
|                      | Benyw                       | 64%  | 62%  | 56%    | 35%  | 54%      |
|                      |                             | 100% | 100% | 100%   | 100% | 100%     |
| <b>Cenedligrwydd</b> | Heb ddweud                  | 1%   | 0%   | 3%     | 0%   | 1%       |
|                      | Cymraeg                     | 68%  | 64%  | 63%    | 35%  | 58%      |
|                      | Saesneg                     | 5%   | 6%   | 9%     | 6%   | 7%       |
|                      | Albanaidd                   | 1%   | 2%   | 3%     | 0%   | 2%       |
|                      | Gwyddelig o Ogledd Iwerddon | 1%   | 0%   | 1%     | 6%   | 2%       |
|                      | Prydeinig                   | 23%  | 27%  | 18%    | 53%  | 30%      |
|                      | Gwyddelig                   | 1%   | 0%   | 3%     | 0%   | 1%       |
|                      |                             | 100% | 99%  | 100%   | 100% | 100%     |

|                                          |                                                           | SCGA | SPC  | SY/SGA | APC  | Cyfanswm |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------|------|--------|------|----------|
| <b>Grŵp Ethnig</b>                       | Heb ddweud                                                | 3%   | 2%   | 8%     | 0%   | 3%       |
|                                          | Gwyn (Cymreig/<br>Albanaidd/<br>Seisnig/GI/<br>Prydeinig) | 93%  | 95%  | 81%    | 88%  | 89%      |
|                                          | Gwyn (Gwyddelig)                                          | 1%   | 2%   | 2%     | 6%   | 3%       |
|                                          | Gwyn (Sipsiwn/<br>Teithwyr<br>Gwyddelig)                  | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          | Gwyn (Arall)                                              | 0%   | 0%   | 0%     | 6%   | 2%       |
|                                          | Asiaidd / Asiaidd<br>Prydeinig                            | 2%   | 2%   | 6%     | 0%   | 3%       |
|                                          | Du, Affricanaidd,<br>Caribiaidd neu Ddu<br>Prydeinig      | 0%   | 0%   | 3%     | 0%   | 1%       |
|                                          | Grŵp ethnig<br>cymysg neu luosog                          | 1%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          | Grŵp ethnig arall                                         | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          |                                                           | 100% | 101% | 100%   | 100% | 100%     |
| <b>Iaith</b>                             | Heb ddweud                                                | 2%   | 0%   | 2%     | 0%   | 1%       |
|                                          | Saesneg                                                   | 95%  | 94%  | 93%    | 94%  | 94%      |
|                                          | Cymraeg                                                   | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          | Dwyieithog<br>(Cymraeg /<br>Saesneg)                      | 3%   | 6%   | 5%     | 6%   | 5%       |
|                                          | Arall                                                     | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          |                                                           | 100% | 100% | 100%   | 100% | 100%     |
| <b>Anabledd</b>                          | Heb ddweud                                                | 2%   | 2%   | 3%     | 0%   | 2%       |
|                                          | Oes                                                       | 2%   | 2%   | 1%     | 6%   | 3%       |
|                                          | Nac oes                                                   | 97%  | 97%  | 96%    | 94%  | 96%      |
|                                          |                                                           | 101% | 101% | 100%   | 100% | 101%     |
| <b>Gweithgareddau<br/>wedi'u cyfyngu</b> | Heb ddweud                                                | 2%   | 2%   | 3%     | 0%   | 2%       |
|                                          | Oes, yn cyfyngu<br>ychydig                                | 1%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          | Oes, yn cyfyngu<br>llawer                                 | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                          | Nac oes                                                   | 97%  | 98%  | 97%    | 100% | 98%      |
|                                          |                                                           | 100% | 100% | 100%   | 100% | 100%     |

|                                            |                    | SCGA | SPC  | SY/SGA | APC  | Cyfanswm |
|--------------------------------------------|--------------------|------|------|--------|------|----------|
| <b>Crefydd</b>                             | Heb ddweud         | 7%   | 6%   | 12%    | 0%   | 6%       |
|                                            | Dim                | 64%  | 61%  | 59%    | 12%  | 49%      |
|                                            | Cristnogol         | 29%  | 32%  | 29%    | 88%  | 45%      |
|                                            | Bwdaidd            | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                            | Hindwaidd          | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                            | Iddewig            | 0%   | 2%   | 0%     | 0%   | 1%       |
|                                            | Mwslimaidd         | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                            | Sikhaidd           | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                            | Arall              | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                            |                    | 100% | 101% | 0%     | 0%   | 50%      |
| <b>Yn briod neu mewn partneriaeth sifl</b> | Heb ddweud         | 5%   | 0%   | 7%     | 12%  | 6%       |
|                                            | Ydw                | 12%  | 35%  | 16%    | 71%  | 34%      |
|                                            | Nac ydw            | 83%  | 64%  | 77%    | 18%  | 61%      |
|                                            |                    | 100% | 99%  | 100%   | 101% | 100%     |
| <b>Rhywioldeb</b>                          | Heb ddweud         | 15%  | 2%   | 19%    | 0%   | 9%       |
|                                            | Heterorywiol       | 77%  | 89%  | 74%    | 100% | 85%      |
|                                            | Hoyw neu Lesbiaidd | 6%   | 5%   | 7%     | 0%   | 5%       |
|                                            | Deurywiol          | 2%   | 5%   | 0%     | 0%   | 2%       |
|                                            | Arall              | 0%   | 0%   | 0%     | 0%   | 0%       |
|                                            |                    | 100% | 101% | 100%   | 100% | 100%     |

\*ac eithrio dyrchafiad mewnol

## Hyfforddi Staff

Mae'r rhan fwyaf o'r broses o hyfforddi staff yn seiliedig ar swyddi neu'n gymwys i'r holl staff gyfranogi ynddi, ac o ganlyniad nid oes dim ystyriaethau cydraddoldeb i roi gwybod amdanynt. Mae'r holl hyfforddiant y mae staff unigol wedi gofyn amdano wedi'i gymeradwyo, ac o ganlyniad nid oes angen rhoi gwybod am wahaniaethau o ran data cydraddoldeb rhwng ceisiadau am hyfforddiant a gymeradwywyd a cheisiadau nas cymeradwywyd.

## Disgyblu / Cwynion

Oherwydd nifer fach y staff sy'n gweithio yn y swyddfa, a nifer fach yr achosion o ddisgyblu / cwynion, nid ystyrir ei bod yn briodol cyflwyno data cydraddoldeb ynghylch y categori hwn oherwydd y perygl y gellid adnabod y staff o dan sylw. Rwyf yn parhau i fod yn fodlon nad oes dim problemau y gellir eu hadnabod yn y maes hwn a fyddai'n achosi pryder imi.

## Caffael

Mae ein polisi caffael yn cyfeirio erbyn hyn at y gofynion perthnasol ynglŷn â chydraddoldeb yr ydym yn disgwyl i'n cyflenwyr fod wedi'u sefydlu.

# Atodiad A

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus:  
Crynodebau o Achosion Adroddiadau Lles y Cyhoedd

## Iechyd

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Cyhoeddwyd Mawrth 2016 - Achos rhif 201501032

Dywedodd Miss X fod ei brawd, Mr X, yn dioddef o ddiffyg cynhenid ar y galon ("ACHD") a bod ganddo gyflwr o'r enw cyffosciosis sy'n cael ei drin â llawdriniaeth (cyflwr lle mae'r asgwrn cefn yn amgrwn am yn ôl ac i'r ochr). Cwynodd am ddiffyg rheoleidd-dra archwiliadau, yn benodol Ecocardiogramau (prawf diagnostig sy'n defnyddio tonnau uwchsaïn i wneud delweddau o siambrau, falfiau a strwythurau cyfagos y galon) ("ECHO"), yn y cyfnod hyd at fis Hydref 2011. Dywedodd pe bai prawf ECHO wedi cael ei gynnal bob chwe mis, efallai y byddai'r meddygon a oedd yn ei drin wedi canfod pilen is aortig (math o rwystr is aortig sefydlog lle mae pilen ffibrog o dan y falf aortig) yn gynharach na Ionawr 2012.

Cwynodd Miss X hefyd na allai ei brawd gael ei roi ar y rhestr aros am lawdriniaeth nes bod yr holl brofion a'r archwiliadau wedi eu cwblhau a bod hyn wedi cymryd 11 mis. Dywedodd fod ei brawd wedi cael ei flaenoriaethu'n amhriodol i gael llawdriniaeth; dywedodd y dylai fod wedi cael ei flaenoriaethu o ganlyniad i'w cyffosciosis a'r effaith yr oedd hyn yn ei gael ar ei allu i ymestyn ei ysgyfaint. Dywedodd Miss X na fyddai hyn wedi bod yn broblem pe bai'r profion archwiliol wedi cael eu cynnal o fewn amser rhesymol. Dywedodd fod y methiant i gynnal profion ECHO yn llawer mwy rheolaidd ac i gynnal profion archwiliol o fewn amser rhesymol wedi golygu na chafodd ei brawd lawdriniaeth i achub ei fywyd. Roedd Mr X yn 57 oed pan fu farw.

Daethum i'r casgliad nad oedd dim tystiolaeth i awgrymu y dylai'r profion ECHO fod wedi cael eu cynnal yn amlach. Credais hyn am na fyddai maint y rhwystr a achoswyd gan bilen is aortaidd Mr X (fentrigl chwith y galon yn culhau ychydig yn is na'r falf aortaidd lle mae'n rhaid i'r gwaed fynd trwodd) yn debygol o fod wedi'i ganfod yn gynharach na Ionawr 2012, a fyddai wedi dangos yr angen am lawdriniaeth. O gofio na fu dim dirywiad sylweddol yng nghyflwr Mr X rhwng mis Hydref 2011 a Rhagfyr 2012, canfum nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi blaenoriaethu Mr X yn amhriodol ar gyfer llawdriniaeth. Cadarnheais y gŵyn am y cyngor clinigol a roddwyd i Mr X tra'r oedd yn aros am lawdriniaeth. Nid oedd dim tystiolaeth bod Mr X wedi ei hysbysu am symptomau a oedd yn achos pryder. Cadarnheais y gŵyn ynglŷn ag arhosiad Mr X am driniaeth.

Dylai'r driniaeth fod wedi'i rhoi o fewn 26 wythnos, ond nid oedd disgwyl y byddai Mr X yn cael triniaeth tan ar ôl i 50 wythnos fynd heibio. Pe bai Mr X wedi cael triniaeth yn gynharach, ni fyddai, fwy na thebyg, wedi marw. Roeddwn felly o'r farn y gellid bod wedi osgoi marwolaeth Mr X.

Gwnaethum yr argymhellion canlynol:

- (a) bod Prif Weithredwr y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro'n bersonol i Miss X am y methiannau a nodwyd yn fy adroddiad, yn fwyaf penodol, y gellid bod wedi osgoi marwolaeth Mr X.
- (b) bod y Bwrdd Iechyd yn cwblhau ei broses "drych" gyda'r un a gynhaliwyd o dan "Gweithio i Wella" er mwyn asesu lefel yr iawndal y dylai ei gynnig i Miss X o ganlyniad i farwolaeth



Mr X. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cadarnhau fod y ffeil wedi cael ei rhannu eisoes â'i adran gyfreithiol i'r diben hwn a, gyda hynny mewn golwg, dylai gwblhau'r broses hon o fewn tri mis ar ôl dyddiad cyhoeddi'r adroddiad.

- (c) bod y Bwrdd Iechyd yn sicrhau bod copi o daflen Sefydliad Prydeinig y Galon o'r enw "Heart Calve Disease" yn cael ei roi i bob claf perthnasol yn y clinig a bod rhestr wirio'n cael ei chwblhau i ddangos hyn, a bod cyngor priodol yn cael ei roi. Dylai'r Bwrdd Iechyd sicrhau bod pob meddyg Cardioleg yn ymwybodol o'r gofyniad hwn. Dylid rhoi cadarnhad i'r swyddfa hon bod pob meddyg perthnasol yn ymwybodol o'r daflen hon, bod ganddynt ddigon o gopiau a'u bod yn gwybod pa bryd i'w defnyddio, i'r swyddfa hon o fewn dau fis ar ôl dyddiad yr adroddiad.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Cyhoeddwyd Hydref 2015 - Achos rhif 201405067**

Cwynodd Mrs P am driniaeth ei diweddar â'r yn ystod yr hyn a oedd ei wythnosau olaf ac am y modd yr ymdriniwyd â'i chwyn. Yn benodol, cwynodd hi am yr oedi cyn i Mr P gael ei weld ar ôl iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty oherwydd prinder gwelyau, methiant i wneud diagnosis o'i ganser yr ymennydd yn dilyn sgan a gynhaliwyd, a methiannau yn ei ofal a'i driniaeth (gan gynnwys rhoi cyffur iddo gyda budd prognostig cyfyngedig). Cwynodd Mrs P hefyd am y modd y cafodd Mr P wedyn ei ryddhau adref i'w gofal hi heb gynlluniau a gwasanaethau priodol wedi'u trefnu. Cwynodd ymhellach am ei fod wedi cael ei ryddhau gyda meddyginiaeth (heb iddi gael dim cyngor nac arweiniad ar eu gweinyddu) a hefyd am lythyr a ysgrifennwyd ati yn dilyn marwolaeth Mr P gan yr Ymgynghorydd a oedd yn trin Mr P, ac a oedd wedi achosi trallod pellach iddi.

Yn dilyn archwiliad o'r cofnodion clinigol, ac ar ôl cael cyngor gan fy nghynghorwyr clinigol, ni chadarnheais yr agweddau canlynol o'r gwyn: Er na wnaethpwyd diagnosis o ganser yr ymennydd Mr P yn dilyn y sgan roedd hyn yn arfer clinigol derbyniol ar ran radiologydd cyffredin, o gofio bod y math o ganser dan sylw yn un prin. Fodd bynnag, o gofio bod symptomau Mr P wedi parhau, dylid bod wedi ystyried cael ail farn gan Niwroradiologydd. Er yn cydnabod trallod Mrs P wrth dderbyn y llythyr, ar adeg emosiynol, roedd yr Ymgynghorydd wedi ei ysgrifennu gyda'r bwriadau gorau. Nid oedd, wrth edrych arno'n wrthrychol, yn ansensitif ac nid oedd bwriad i achosi trallod iddi.

Cadarnheais y cwynion canlynol: Bu oedi cyn derbyn Mr P i'r ysbyty. Nid oedd y cwrs o driniaeth glinigol a gynigiwyd i Mr P yn ystod y cam hwnnw o'i salwch yn rhesymol (o gofio ei gyfradd ymateb araf) o'i gymharu â thriniaeth y gellid bod wedi ei chynnig ac a allai fod wedi ymestyn ei ddisgwyliad oes, pe bai hynny am amser byr yn unig. Cafodd Mr P ei ryddhau adref heb drefniadau priodol ar waith. Roedd y broses ryddhau wedi'i gwneud heb gyfathrebu'n effeithiol â Mr a Mrs P, ac roedd yn codi pryderon difrifol ynglŷn â meddyginiaethau a reolir. Cadarnheais hefyd y pryder ynghylch delio â chwynion.

Gwnaethum yr argymhellion canlynol, a chytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu pob un yn ei gyfanrwydd:

- (a) ymddiheuriad ysgrifenedig i Mrs P a chynnig iawndal o £3,000 iddi am y trallod a achoswyd, ei hamser a'r drafferth yr aeth iddo i leisio ei phryderon ac am yr oedi wrth ddelio â'i chwyn;
- (b) paratoi cynllun gweithredu i ddelio â'r methiannau mewn gofal nyrsio a amlygwyd gan fy nghynghorydd clinigol (a oedd yn ymwneud â gofal clinigol, rhyddhau cleifion a chadw cofnodion);
- (c) dylai'r achos gael ei drafod mewn cyfarfodydd Radioleg a gwasanaethau Canser fel pwynt dysgu, gan ystyried sylwadau beirniadol fy nghynghorwyr clinigol. Dylid paratoi cynllun gweithredu i ddelio â'r camau sydd wedi deillio i sicrhau na fydd hyn yn cael ei ailadrodd a dylai gael ei rannu gyda mi.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Cyhoeddwyd Mehefin 2015 - Achos rhif 201401302**

Cwynodd Dr A am y gofal a roddwyd i'w fam ("Mrs A") gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd"). Dywedodd fod Mrs A wedi cael ei derbyn i'r Uned Asesiadau Meddygol ("y MAU") yn Ysbyty Athrofaol Cymru ar 13 Chwefror 2014. Cafodd ei throsglwyddo'n ddiweddarach i ward lawfeddygol ("y Ward"). Dywedodd Dr A fod Mrs A wedi cael ei brysennu'n anghywir, bod y tîm meddygol yn hwyr yn ei harchwilio ac na roddwyd triniaeth iddi. Dywedodd fod y MAU wedi gwneud camddiagnosis ac wedi camreoli sepsis ac nad oeddent wedi dilyn y "llwybr sepsis". Dywedodd hefyd:

- fod gwrthfotigau naill ai wedi'u rhoi'n hwyr neu ddim o gwbl
- nad oedd cydbwysedd hylifau wedi'i fonitro. Roedd ei fam yn septig ac ni allai basio wrin, ond nad oedd cathetr wedi'i fewnosod;
- ni roddwyd paracetamol yn y MAU ac roedd yn parhau â thwymyn drwy gydol ei harhosiad yn y MAU;
- er bod ocsigen wedi'i roi iddi pan oedd yn y MAU, ni roddwyd ocsigen iddi yn ystod ei throsglwyddiad o'r MAU i'r Ward.

Dywedodd Dr A fod y methiannau wedi golygu bod Mrs A wedi dioddef ataliad y galon ar 13 Chwefror. Bu Mrs A yn yr ysbyty tan 8 Mawrth pan, yn anffodus, y bu farw.

Roedd fy ymchwiliad yn ystyried y cofnodion perthnasol ynghyd â sylwadau gan y Bwrdd Iechyd a Dr A. Cefais hefyd gyngor gan ddau o fy nghynghorwyr clinigol.

Mae sepsis yn gyflwr cyffredin, a all fod yn angheuol, sy'n cael ei achosi gan haint. Os na chaiff ei drin yn gyflym, gall yn y diwedd arwain at fethiant nifer o'r organau a marwolaeth. Mae symptomau

cynnar sepsis fel arfer yn datblygu'n gyflym, a gall ddatblygu o salwch ysgafn i un difrifol yn gyflym iawn. Felly, mae ymyrraeth gynnar yn hanfodol. Os caiff ei ganfod a'i drin yn gyflym, mae modd trin sepsis. Mae Chwe Cham Sepsis yn set gydnabyddedig o ymyriadau (sy'n cynnwys rhoi gwrthfotigau) a all, os caiff ei gweithredu yn yr awr gyntaf, gynyddu'r siawns o oroesi.

Canfu fy ymchwiliad fod Mrs A yn dioddef o sepsis. Fodd bynnag, roedd y Bwrdd Iechyd wedi methu â gweithredu'r Chwe Cham Sepsis.

Dylai Mrs A fod wedi cael ei gweld gan feddyg o fewn 10 munud ar ôl cael ei brysennu; fodd bynnag, ni chafodd ei hadolygu gan y meddyg am dair awr a hanner. Roedd oedi tebyg cyn rhoi paracetamol iddi ac, yn fwy difrifol, oedi o fwy na chwe awr cyn rhoi gwrthfotigau.

Canfu fy ymchwiliad hefyd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi dilyn canllawiau ar gadw cofnodion a delio â chwynion.

O ran cwyn Dr A nad oedd Mrs A wedi cael ocsigen pan oedd yn cael ei throsglwyddo rhwng y MAU a'r Ward, roedd yn amlwg bod angen ocsigen ychwanegol ar Mrs A a'i bod wedi'i gael yn y MAU. Fodd bynnag, nid oedd yn amlwg yn ôl y cofnodion a roddwyd ocsigen iddi ai peidio pan oedd yn cael ei throsglwyddo i'r Ward. Os cafodd Mrs A ei throsglwyddo heb ocsigen yna byddai hwn yn fethiant difrifol. Dangosodd y cofnodion fod syanosis amgantol arni'n fuan ar ôl iddi gael ei throsglwyddo. Mae hyn yn cyd-fynd â'r posibilrwydd ei bod wedi cael ei throsglwyddo heb ocsigen. Yna dioddefodd ataliad y galon.

Yn anffodus, o ganlyniad i drefniadau cadw cofnodion gwael, ni allai fy ymchwiliad ganfod yn sicr a oedd Mrs A wedi cael ocsigen ai peidio wrth gael ei throsglwyddo. Ni allai ychwaith ganfod yn bendant ym mha ffordd yr oedd y trosglwyddiad wedi cyfrannu at ataliad y galon. Roedd y cofnodion gwael felly wedi achosi ansicrwydd, sydd ynddo'i hun yn anghyfiawnder.

Deuthum i'r casgliad fod y gofal a roddwyd i Mrs A ar 13 Chwefror yn annigonol. Felly, cadarnheais gŵyn Dr A ac argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- (a) roi ymddiheuriad ysgrifenedig diamwys i Dr A am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn
- (b) talu swm o £4,000 i Dr A i adlewyrchu'r:
  - i. trallod a achoswyd gan y methiannau yng ngofal Mrs A;
  - ii. ansicrwydd a achoswyd gan y methiannau hynny;
  - iii. methiannau yn y ffordd roedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i gŵyn;
  - iv. gwybodaeth anghywir a roddwyd yn ystod y broses gwyno
- (c) fel y gellir dysgu gwersi priodol, dylai'r adroddiad hwn gael ei rannu â'r meddygon, y nyrsys a'r staff gweinyddol a oedd yn gysylltiedig â'r achos

- (d) atgoffa'r meddygon a'r nyrsys a oedd yn gysylltiedig â gofal Mrs A yn ffurfiol i ddilyn y canllawiau cadw cofnodion perthnasol. (Os bydd angen, ac o fewn pedwar mis i ddyddiad yr adroddiad hwn, dylai'r Bwrdd Iechyd ddarparu hyfforddiant diweddar ar gyfer staff a oedd yn gysylltiedig â'r achos sy'n dweud nad ydynt yn gwbl gyfarwydd â'r canllaw perthnasol.)
- (e) cyflwyno tystiolaeth i mi o'i broses gyfredol sy'n sicrhau bod meddygon a nyrsys sy'n cwrdd ag achwynwyr yn gyfarwydd â'r achos ac â chofnodion y claf
- (f) cyflwyno tystiolaeth i mi o'r trefniadau monitro a sicrhau ansawdd presennol sydd ganddo ar waith i atal y methiannau canlynol rhag digwydd eto:
- i. bod meddygon yn adolygu cleifion sydd wedi'u categorio fel brysennu 2 o fewn yr amserlenni a bennwyd gan y MTS.
  - ii. meddygon a nyrsys i ddilyn y llwybr sepsis
  - iii. meddygon i sicrhau bod yr adolygiad llawfeddygol wedi'i gyflawni gan feddyg sy'n ddigon profiadol i'w gyflawni
  - iv. meddygon a nyrsys i gadw cofnodion priodol
  - v. meddygon, nyrsys a staff gweinyddol i ddilyn y Canllaw Cwyno
- (Os na all y Bwrdd Iechyd ddangos tystiolaeth i ddangos bod ganddo brotocolau cyfredol addas ar gyfer (e) a (f)(i) – (v) yna, o fewn pedwar mis, dylai ddangos ei gynlluniau i gyflwyno protocolau o'r fath.)
- (g) Sicrhau bod hyfforddiant staff ar adnabod sepsis yn gyfoes.
- (Os bydd angen, ac o fewn chwe mis ar ôl dyddiad yr adroddiad hwn, dylai'r Bwrdd Iechyd ddarparu hyfforddiant ar gyfer staff sy'n dweud nad ydynt yn gwbl gyfarwydd â'r protocolau perthnasol.)

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda & Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru - Cyhoeddiwyd Mehefin 2015 - Achos rhif 201400661 / 201402833**

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar ŵr gan wasanaeth y tu allan i oriau Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ac Ymddiriedolaeth GIG Ambiwylans Cymru ("yr Ymddiriedolaeth") yn ystod camau olaf ei fywyd.

Canfu'r ymchwiliad fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â sicrhau y byddai meddygon teulu ar gael y tu allan i oriau yn ardal Sir Benfro ar 15 Gorffennaf 2013. O ganlyniad i'r methiant hwnnw, bu'n rhaid i Mr X aros tair awr i gael ei weld gan feddyg, sef cyfnod sylweddol wrth ddioddef poen a phryder, yn enwedig yn ystod oriau olaf bywyd. Bu'r methiant i sicrhau darpariaeth ddigonol yn straen ychwanegol ar y gwasanaethau brys a rhoddwyd trigolion Sir Benfro mewn perygl.

Canfu'r ymchwiliad hefyd, yn dilyn marwolaeth drist Mr X, nad oedd y parafeddyg a oedd yno yn deall ei gyfrifoldeb dan y polisi "Cydnabod Marwolaeth" a arweiniodd at benderfyniad diangen i alw'r heddlu. Mewn ymateb i gŵyn Mrs X am y mater hwn, nodwyd hefyd fod yr Ymddiriedolaeth wedi cymeradwyo gweithredoedd y parafeddyg, er gwaethaf y ffaith fod y camau hynny'n groes i'r polisi ar gydnabod marwolaeth.

Argymhellais bod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Mrs X a'i theulu ac yn talu swm o £1000 i gydnabod y trallod a'r anghyfiawnder a ddeilliodd o fethiant y gwasanaeth a nodwyd. Argymhellais hefyd fod y Bwrdd Iechyd yn atgoffa meddygon teulu am yr angen i sicrhau bod "nodiadau arbennig" cyfrifiadurol cleifion yn cael eu cwblhau ac ar gael i'r gwasanaeth y tu allan i oriau, a bod "Blychau rhag ofn" yn cynnwys y presgripsiynau angenrheidiol. Yn olaf, argymhellwyd bod y Bwrdd Iechyd yn adolygu ei gynllun wrth gefn ar gyfer cyfnodau lle nad oes meddygon teulu ar gael yn yr ardal, ac yn sicrhau bod y sgiliau angenrheidiol gan yr ymarferwyr y tu allan i oriau sydd ar gael.

Argymhellais fod yr Ymddiriedolaeth yn ymddiheuro i Mrs X a'i theulu ac yn talu swm o £500 i gydnabod y trallod a'r anghyfiawnder a ddeilliodd o fethiant y gwasanaeth a nodwyd. Argymhellais hefyd fod parafeddygon a swyddogion yn cael eu hatgoffa am eu cyfrifoldebau dan y polisi cydnabod marwolaeth a'r Cod Ymarfer. Yn olaf, argymhellais fod yr Ymddiriedolaeth yn adolygu ei chynllun hyfforddi i gynnwys hyfforddiant ar y polisi cydnabod marwolaeth.

## Addysg

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam - Cyhoeddwyd Chwefror 2016 - Achos rhif 201403532

Cwynodd Mrs A am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor"), yn ei rôl fel yr awdurdod addysg lleol ("AALL") wedi ystyried yn briodol, wedi asesu na chanfod anghenion addysgol arbennig ("AAA") ei mab, B. Dywedodd Mrs A nad oedd yr AALL wedi ystyried a fyddai asesiad statudol wedi bod yn fwy priodol ar gyfer AAA B. Roedd Mrs A o'r farn nad oedd y Cytundeb Gweithredu gan yr Ysgol a Mwy Estynedig ("ESAP") a gyhoeddwyd gan yr AALL ar gyfer B wedi cael ei fonitro ac nad oedd yr AALL wedi sicrhau bod ei ysgol yn darparu'r cymorth a bennwyd o dan y Cytundeb hwnnw. Cwynodd Mrs A nad oedd y Cyngor wedi delio'n briodol â'i chwyn am yr AALL.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd cyfeiriad at Gytundebau ESAP, ac nad ydynt yn cael eu cydnabod, naill ai fel rhan o ddull graddoledig neu fel opsiwn heblaw asesiad statudol mewn unrhyw wybodaeth gan yr AALL, yn ei weithdrefnau nac yn ei bolisiâu cyhoeddedig ar gyfer darpariaeth AAA. Deuthum i'r casgliad nad oedd Cytundeb ESAP, yn hytrach nag asesiad statudol yn ddull dilys o ddiwallu AAA B. Roedd polisi'r AALL yn eglur pan oedd ymyriadau B yn yr ysgol yn annigonol i ddiwallu ei ofynion AAA, y dylid bod wedi ystyried asesiad statudol ar ei gyfer. Roeddwn yn bryderus ynghylch defnydd yr AALL o Gytundebau ESAP fel opsiwn yn lle asesiad statudol.

Roedd yr AALL wedi dadlau bod Cytundeb ESAP B yn gyfystyr â Datganiad AAA ond canfu'r ymchwiliad nad oedd hyn yn wir. Hefyd, roedd y Cytundeb ESAP a gyhoeddwyd gan yr AALL yn weithredol am bythefnos yn unig yn ystod cyfnod pan oedd B yn treulio cryn dipyn yn llai o oriau yn yr ysgol. O ganlyniad nid oedd y ddarpariaeth ESAP yn cael ei chyflawni gan yr AALL.

Cadarnheais gŵyn Mrs A a deuthum i'r casgliad bod yr AALL wedi methu ag asesu a chanfod AAA B a'i fod wedi methu â darparu cymorth priodol i B i ddiwallu ei anghenion a oedd wedi'u canfod. Cadarnheais gŵyn Mrs A am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â'i chŵyn, er bod y Cyngor wedi hynny wedi cyflwyno newidiadau i'w drefn rheoli cwynion i osgoi sefyllfa o'r fath rhag digwydd eto.

Argymhellais fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mrs A ac yn talu iawndal o £350 iddi am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno. Argymhellais hefyd fod y Cyngor yn penodi ac yn cyfarwyddo arbenigwr addysgol annibynnol i adolygu darpariaeth addysgol i B; bod y Cyngor yn adolygu ei Bolisi AAA cyhoeddedig; a bod y Cyngor yn archwilio'r Trefniadau ESAP sydd ar waith ganddo ar hyn o bryd i ystyried a ddylid cynnal asesiadau statudol yn unol â'i Bolisi AAA.

## Arall

---

### Cyngor Cymuned Cynwyd - Cyhoeddwyd Tachwedd 2015 - Achos rhif 201403092

Cwynodd Mrs X am gyfathrebu gwael rhwng y Cyngor a thrigolion lleol. Dywedodd Mrs X fod y Cyngor yn cyhoeddi rhai hysbysiadau yn Gymraeg yn unig, ac roedd hi'n ddig fod hyn yn ei heithrio hi rhag ymwneud â'r Cyngor gan nad yw hi'n siarad Gymraeg. Pan oedd y Cyngor yn cyhoeddi agendâu yn Gymraeg yn unig, dywedodd fod pobl ddi-Gymraeg dan anfantais oherwydd nad oedden nhw'n gwybod beth fyddai'n cael ei drafod yn y cyfarfodydd hynny.

Roedd Mrs X hefyd o'r farn bod y ffaith fod cyfarfodydd y Cyngor yn cael eu cynnal drwy gyfrwng y Gymraeg yn unig yn ei heithrio hi, gan na fyddai hi'n deall beth oedd yn cael ei drafod. Teimlai fod y ffordd mae'r Cyngor yn cynnal ei waith yn effeithio'n niweidiol ar ei gallu i gymryd rhan yn iawn mewn democratiaeth leol.

Roedd Mrs X o'r farn y dylai'r Cyngor sicrhau fod ei holl hysbysiadau a chyfarfodydd yn ddwyieithog, fel bod pawb yn gallu cymryd rhan a theimlo bod eu barn a'u pryderon mor ddilys â phawb arall.

Er fy mod yn derbyn yn llwyr ac yn cefnogi'r egwyddor fod gan y Cyngor yr hawl i gynnal ei fusnes drwy gyfrwng y Gymraeg, drwy bostio agendâu yn Gymraeg yn unig, canfûm fod y Cyngor wedi methu â gwneud darpariaeth ddwyieithog ysgrifenedig ddigonol ar gyfer Mrs X fel unigolyn sy'n deall Saesneg, ond nid y Gymraeg. Mae hynny'n gamweinyddu, a achosodd i Mrs X ddioddef anghyfiawnder. Gan hynny, dyfernais fod cwyn Mr X wedi ei chadarnhau. Argymhellais:

- (a) bod y Cyngor yn ymddiheuro i Mrs X yn ysgrifenedig am fethu â gwneud darpariaeth ddwyieithog ysgrifenedig ddigonol ar ei chyfer;

(b) bod y Cyngor yn ymrwymo i gyhoeddi'r holl agendâu'n ddwyieithog ac i wneud dogfennau eraill ar gael yn ddwyieithog (gan gynnwys cofnodion cyfarfodydd os nad oedden nhw ar gael yn ddwyieithog yn barod) os yw'n rhesymol ymarferol gwneud hynny.

Ni wnaeth y Cyngor dderbyn canfyddiadau'r adroddiad, gan wrthod gweithredu'r argymhellion a wnaed.

Roeddwn hefyd wedi argymhell mewn drafft cynharach o'r adroddiad hwn y dylai'r Cyngor wneud taliad o £100 i Mrs X i gydnabod yr amser a dreuliodd a'r drafferth a achoswyd iddi wrth fynd ar drywydd ei chŵyn. Ar ôl gweld y drafft, dywedodd Mrs X nad oedd hi'n barod i dderbyn yr arian. Felly, ni ofynnais i'r Cyngor wneud taliad o'r fath i Mrs X, er fy mod o'r farn y byddai'n ei haeddu

[Noder: Yn dilyn cyhoeddiad yr adroddiad uchod, fe wnaeth y Cyngor Cymuned gwrdd a chytunodd i weithredu fy argymhelliad yn (b) uchod.]





# Atodiad B

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus:

Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau Fesul Corff Cyhoeddus

,

Noder: Mae'r cwynion wedi'u cynnwys yn y categori 'Achosion 'Arall' sy'n dilyn, yn cynnwys rhai a dderbyniwyd:

- nid oedd yn darparu unrhyw dystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth,
- nid oedd yn darparu unrhyw dystiolaeth o galedi neu anghyfiawnder a ddioddefwyd gan yr achwynydd,
- nid oedd yn dangos y byddai llawer pellach yn cael ei gyflawni trwy fynd ar ôl y mater (er enghraifft, efallai bod corff cyhoeddus eisoes wedi cydnabod darparu gwasanaeth gwael ac wedi ymddiheuro).

## Cynghorau Sir/Cynghorau Bwrdeistref Sirol

| Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|-------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Blaenau Gwent                       | 3                         | 8          | 5                                                        | 1          | 1                                |                                                  | 1                                                  |                                |               | 19                            |
| Pen-y-bont ar Ogwr                  | 4                         | 18         | 17                                                       |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                | 2             | 42                            |
| Caerffili                           | 10                        | 17         | 24                                                       |            | 2                                |                                                  | 1                                                  | 1                              | 1             | 56                            |
| Caerdydd                            | 15                        | 46         | 58                                                       |            | 20                               |                                                  | 2                                                  | 1                              | 1             | 143                           |
| Sir Gaerfyrddin                     | 8                         | 12         | 18                                                       |            | 8                                |                                                  | 2                                                  | 3                              |               | 51                            |
| Ceredigion                          | 7                         | 12         | 6                                                        | 1          | 5                                |                                                  | 2                                                  |                                |               | 33                            |
| Conwy                               | 3                         | 5          | 10                                                       |            | 2                                |                                                  |                                                    |                                |               | 20                            |
| Sir Ddinbych                        | 7                         | 10         | 17                                                       | 2          | 1                                |                                                  | 2                                                  | 1                              | 1             | 41                            |
| Sir y Fflint                        | 4                         | 18         | 14                                                       |            | 2                                |                                                  | 3                                                  |                                |               | 41                            |
| Cyngor Gwynedd                      | 7                         | 4          | 11                                                       | 1          | 4                                |                                                  | 1                                                  | 1                              |               | 29                            |
| Ynys Môn                            | 2                         | 14         | 12                                                       |            |                                  |                                                  | 4                                                  | 1                              |               | 33                            |
| Merthyr Tydfil                      | 1                         | 5          | 5                                                        | 1          | 4                                |                                                  |                                                    |                                | 1             | 17                            |
| Sir Fynwy                           | 7                         | 7          | 9                                                        |            |                                  |                                                  | 1                                                  |                                |               | 24                            |
| Castell Nedd Port Talbot            | 5                         | 14         | 16                                                       |            | 1                                |                                                  |                                                    | 1                              | 1             | 38                            |
| Casnewydd                           | 1                         | 10         | 14                                                       | 1          | 4                                |                                                  | 1                                                  | 4                              |               | 35                            |
| Sir Benfro                          | 6                         | 17         | 17                                                       |            | 4                                |                                                  | 1                                                  |                                | 1             | 46                            |
| Powys                               | 13                        | 20         | 16                                                       |            | 5                                |                                                  | 7                                                  | 1                              | 1             | 63                            |
| Rhondda Cynon Taf                   | 9                         | 11         | 19                                                       |            | 3                                |                                                  |                                                    |                                |               | 42                            |
| Abertawe                            | 12                        | 9          | 19                                                       |            | 2                                |                                                  | 1                                                  |                                | 1             | 44                            |
| Bro Morgannwg                       | 2                         | 4          | 9                                                        |            | 1                                |                                                  |                                                    | 1                              |               | 17                            |
| Torfaen                             | 6                         | 14         | 19                                                       |            | 3                                |                                                  |                                                    |                                |               | 42                            |
| Wrecsam                             | 6                         | 17         | 21                                                       |            | 8                                | 1                                                | 2                                                  |                                | 1             | 56                            |
| <b>CYFANSWM</b>                     | <b>138</b>                | <b>292</b> | <b>356</b>                                               | <b>7</b>   | <b>81</b>                        | <b>1</b>                                         | <b>31</b>                                          | <b>15</b>                      | <b>11</b>     | <b>932</b>                    |

## Awdurdodau Lleol Eraill

| Paneli Apêl Ysgolion                                         | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Ysgol Gynradd Croesty                                        |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Uwchradd Caerdydd                                      |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd All Saints Church in Wales - Awdurdod Mynediad |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                    | 1                                                    |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd All Saints Church in Wales - Panel Apêl        |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                    | 1                                                    |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd Beaufort Hill                                  |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Uwchradd Gatholig Y Fair Ddihalog                      |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd Rogerstone                                     |                           |            | 2                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 2                             |
| Ysgol Gynradd Rumney                                         |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd Llanelltyd                                     |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gyfun Gymraeg Plasmawr                                 |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gyfun Bishopston                                       |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Uwchradd Fitzalan                                      |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd Penarlwg                                       |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                    |                                                      | 1                               |               | 1                             |
| Ysgol Gynradd Mount Stuart                                   |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                    |                                                      |                                 |               | 1                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                              |                           |            | <b>12</b>                                                |            |                                  |                                                    | <b>2</b>                                             | <b>1</b>                        |               | <b>15</b>                     |

## Awdurdodau Lleol Eraill (parhad)

| Awdurdodau Parcau<br>Cenedlaethol | Tu Allan i'r<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion<br>'Arall' a<br>gaewyd yn<br>dilyn<br>ystyriaeth<br>gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym<br>/ Setliad<br>Gwirfoddol | Adroddiad S16<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhannol | Adroddiad Arall<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhannol | Adroddiad<br>Arall - Ni<br>Chefnogwyd | Tynnwyd<br>yn ôl | Cyfanswm<br>yr Achosion<br>a Gaewyd |
|-----------------------------------|------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Bannau Brycheiniog                | 1                            | 1          | 3                                                                       |            | 1                                      |                                                             |                                                               |                                       |                  | 6                                   |
| Arfordir Sir Benfro               |                              | 1          | 2                                                                       |            | 1                                      |                                                             |                                                               |                                       |                  | 4                                   |
| CYFANSWM                          | 1                            | 2          | 5                                                                       |            | 2                                      |                                                             |                                                               |                                       |                  | 10                                  |

| Awdurdod Tân ac Achub           | Tu Allan i'r<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion<br>'Arall' a<br>gaewyd yn<br>dilyn<br>ystyriaeth<br>gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym<br>/ Setliad<br>Gwirfoddol | Adroddiad S16<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhannol | Adroddiad Arall<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhannol | Adroddiad<br>Arall - Ni<br>Chefnogwyd | Tynnwyd<br>yn ôl | Cyfanswm<br>yr Achosion<br>a Gaewyd |
|---------------------------------|------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Canolbarth a Gorllewin<br>Cymru |                              |            | 1                                                                       |            |                                        |                                                             |                                                               |                                       |                  | 1                                   |
| De Cymru                        | 1                            |            |                                                                         |            |                                        |                                                             |                                                               |                                       |                  | 1                                   |
| CYFANSWM                        | 1                            |            | 1                                                                       |            |                                        |                                                             |                                                               |                                       |                  | 2                                   |

## Cyngorau Cymuned/Tref

| Cyngorau Cymuned/Tref                | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Tref y Fenni                         |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Tref Aberystwyth                     | 1                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Dinas Bangor                         |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Corneli                      |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Corris                       |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Tref Cwmaman                         |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Cynwyd                       |                           |            |                                                          |            |                                  | 1                                                |                                                    |                                |               | 1                             |
| Tref Glynedd                         | 1                         | 2          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 3                             |
| Tref Caergybi                        | 2                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 2                             |
| Cymuned Llanddew                     |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Llanfynydd [Sir Gaerfyrddin] |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Llangatwg                    |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Llantwit Fardre              |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Llywel                       |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Tref Castell Nedd                    |                           | 1          | 6                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 7                             |
| Cymuned Rhaglan                      |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  | 1                                                  |                                |               | 1                             |
| Cymuned Rhosllanerchrugog            |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Sili a Lavernock             | 1                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Trefglwys                    | 1                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned San Dunwyd                   |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymuned Ynysawdre                    | 1                         | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 2                             |
| <b>CYFANSWM</b>                      | <b>7</b>                  | <b>10</b>  | <b>12</b>                                                |            |                                  | <b>1</b>                                         | <b>1</b>                                           |                                |               | <b>31</b>                     |

## Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig

| Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithasau Tai) | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad / Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Abbeyfield, South Wales Society                           | 1                         |            |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Bro Myrddin                                               |                           |            | 2                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 2                             |
| Bron Afon Cyf                                             | 1                         | 3          | 1                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 5                             |
| Cadarn Housing Group Ltd                                  |                           | 1          |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cadwyn Cyf                                                |                           | 1          | 2                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 3                             |
| Cymuned Caerdydd                                          |                           |            | 1                                                        |            | 1                                  |                                                  |                                                    |                                | 2             | 4                             |
| Cartrefi Conwy                                            |                           | 3          | 1                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |
| Cartrefi Cymunedol Gwynedd                                | 2                         | 3          | 10                                                       |            | 2                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 18                            |
| Tai Charter                                               |                           | 4          | 4                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 8                             |
| Clwyd Alyn                                                | 2                         |            | 4                                                        |            | 3                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 9                             |
| Coastal Housing Group Ltd                                 |                           | 1          |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cymdeithas Tai Cantref                                    |                           |            |                                                          |            |                                    |                                                  | 1                                                  |                                |               | 1                             |
| Cynon Taf Community Housing                               |                           | 1          |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Derwen Cymru                                              |                           |            |                                                          |            | 2                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 2                             |
| Family Housing Association (Wales) Ltd                    |                           | 1          |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Dewis Cyntaf Cyf                                          |                           | 1          |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Grŵp Cynefin                                              |                           |            | 1                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Grŵp Gwalia Cyf Ltd                                       | 2                         | 1          | 6                                                        |            | 1                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 10                            |
| Hafod                                                     | 1                         | 2          | 5                                                        |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 8                             |
| Hendre                                                    |                           | 1          |                                                          |            |                                    |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Linc-Cymru                                                |                           | 2          |                                                          |            | 2                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |

### Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (parhad)

| Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithasau Tai) | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Melin Homes Cyf                                           |                           | 2          | 2                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |
| Merthyr Tydfil Cyf                                        |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Merthyr Valleys Homes                                     | 2                         | 1          | 2                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 6                             |
| Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru Cyf                       | 2                         |            |                                                          |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                |               | 3                             |
| Sir Fynwy                                                 |                           | 2          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 2                             |
| Newport City Homes                                        |                           | 3          | 4                                                        |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                |               | 8                             |
| Newydd                                                    |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| North Wales Housing                                       |                           | 2          | 1                                                        |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |
| NPT Homes                                                 | 2                         | 5          | 7                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 14                            |
| Cymdeithas Tai Sir Benfro Cyf                             | 1                         | 1          | 2                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |
| RCT Homes                                                 |                           | 4          | 2                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 6                             |
| Rhondda Cyf                                               | 1                         | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 3                             |
| Tai Calon                                                 |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Tai Ceredigion Cyf                                        | 1                         | 1          | 2                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |
| United Welsh                                              |                           | 3          | 1                                                        |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                |               | 5                             |
| Valleys To Coast Cyf                                      |                           | 1          | 1                                                        |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                |               | 3                             |
| Wales and West                                            | 1                         | 3          | 3                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 7                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                           | <b>19</b>                 | <b>56</b>  | <b>65</b>                                                |            | <b>16</b>                        |                                                  | <b>1</b>                                           |                                | <b>5</b>      | <b>162</b>                    |

## Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG

| Bwrdd Iechyd Lleol/<br>Ymddiriedolaeth y GIG | Tu Allan i'r<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion<br>'Arall' a<br>gaewyd yn<br>dilyn<br>ystyriaeth<br>gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym<br>/ Setliad<br>Gwirfoddol | Adroddiad S16<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhanol | Adroddiad Arall<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhanol | Adroddiad<br>Arall - Ni<br>Chefnogwyd | Tynnwyd<br>yn ôl | Cyfanswm<br>yr Achosion<br>a Gaewyd |
|----------------------------------------------|------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Abertawe Bro Morgannwg                       | 15                           | 21         | 33                                                                      | 2          | 12                                     | 1                                                          | 16                                                           | 10                                    | 5                | 115                                 |
| Aneurin Bevan                                | 9                            | 15         | 28                                                                      |            | 12                                     |                                                            | 21                                                           | 9                                     | 3                | 97                                  |
| Betsi Cadwaladr                              | 11                           | 27         | 40                                                                      |            | 24                                     | 1                                                          | 21                                                           | 8                                     | 3                | 135                                 |
| Caerdydd a'r Fro                             | 7                            | 17         | 22                                                                      |            | 14                                     | 1                                                          | 16                                                           | 5                                     | 3                | 85                                  |
| Cwm Taf                                      | 4                            | 12         | 18                                                                      |            | 12                                     |                                                            | 11                                                           | 10                                    |                  | 67                                  |
| Hywel Dda                                    | 7                            | 27         | 18                                                                      | 1          | 32                                     | 1                                                          | 14                                                           | 1                                     | 1                | 102                                 |
| Addygu Powys                                 | 3                            | 3          | 17                                                                      | 1          | 6                                      |                                                            |                                                              | 9                                     | 1                | 40                                  |
| Iechyd Cyhoeddus Cymru                       |                              | 1          | 1                                                                       |            | 1                                      |                                                            |                                                              |                                       |                  | 3                                   |
| Felindre                                     | 1                            |            |                                                                         |            |                                        |                                                            | 1                                                            |                                       |                  | 2                                   |
| Gwasanaeth Ambiwlans<br>Cymru                | 3                            | 4          | 6                                                                       |            |                                        | 1                                                          | 2                                                            |                                       |                  | 16                                  |
| <b>CYFANSWM</b>                              | <b>60</b>                    | <b>127</b> | <b>183</b>                                                              | <b>4</b>   | <b>113</b>                             | <b>5</b>                                                   | <b>102</b>                                                   | <b>52</b>                             | <b>16</b>        | <b>662</b>                          |

## Cyrff Iechyd Eraill

| Corff Iechyd Arall | Tu Allan i'r<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion<br>'Arall' a<br>gaewyd yn<br>dilyn<br>ystyriaeth<br>gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym<br>/ Setliad<br>Gwirfoddol | Adroddiad S16<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhanol | Adroddiad Arall<br>- Cefnogwyd -<br>yn llwyr neu'n<br>rhanol | Adroddiad<br>Arall - Ni<br>Chefnogwyd | Tynnwyd<br>yn ôl | Cyfanswm<br>yr Achosion<br>a Gaewyd |
|--------------------|------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| Deintydd           |                              | 11         | 7                                                                       |            | 5                                      |                                                            | 3                                                            | 2                                     | 4                | 32                                  |
| Meddyg Teulu       | 7                            | 26         | 29                                                                      | 5          | 2                                      |                                                            | 16                                                           | 31                                    | 1                | 117                                 |
| Fferyllydd         |                              |            |                                                                         |            | 1                                      |                                                            |                                                              | 1                                     |                  | 2                                   |
| <b>CYFANSWM</b>    | <b>7</b>                     | <b>37</b>  | <b>36</b>                                                               | <b>5</b>   | <b>8</b>                               |                                                            | <b>19</b>                                                    | <b>34</b>                             | <b>5</b>         | <b>151</b>                          |



## Llywodraeth Cymru a Chyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru

| Llywodraeth Cymru a Chyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad SI6 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Llywodraeth Cymru                                        |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                 |               |                               |
| CAFCASS Cymru                                            |                           | 2          | 4                                                        |            | 1                                |                                                  | 1                                                  |                                 |               | 8                             |
| AGGC                                                     |                           |            | 3                                                        |            | 1                                |                                                  | 1                                                  | 1                               |               | 6                             |
| Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru                           |                           |            |                                                          |            | 1                                |                                                  |                                                    |                                 |               | 1                             |
| Ysgrifenyddiaeth Cwynion Annibynnol                      | 1                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                 |               | 1                             |
| Arolygiaeth Cynllunio                                    |                           |            | 5                                                        |            |                                  |                                                  | 1                                                  |                                 |               | 6                             |
| Llywodraeth Cymru                                        | 4                         | 7          | 6                                                        | 1          | 3                                |                                                  | 1                                                  | 1                               |               | 23                            |
| Pwyllogor Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru            |                           | 1          | 3                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                 |               | 4                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                          | <b>5</b>                  | <b>10</b>  | <b>21</b>                                                | <b>1</b>   | <b>6</b>                         |                                                  | <b>4</b>                                           | <b>2</b>                        |               | <b>49</b>                     |

| Cyrff a noddir gan Lywodraeth Cymru      |          |          |          |  |          |  |          |  |  |           |
|------------------------------------------|----------|----------|----------|--|----------|--|----------|--|--|-----------|
| Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (HEFCW) |          |          | 1        |  |          |  |          |  |  | 1         |
| Cyfoeth Naturiol Cymru                   | 2        | 5        | 1        |  |          |  | 1        |  |  | 9         |
| Cyllid Myfyrwyr Cymru                    |          | 1        | 1        |  | 1        |  |          |  |  | 3         |
| Y Comisiynydd Iaith                      |          |          | 1        |  |          |  |          |  |  | 1         |
| <b>CYFANSWM</b>                          | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>4</b> |  | <b>1</b> |  | <b>1</b> |  |  | <b>14</b> |

## Darparwyr Gofal Annibynnol

| Darparwyr Gofal Annibynnol                           | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|------------------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Marjorie Kirby (Warrendale Cottage Residential Home) |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| <b>Gofal Annibynnol GIG</b>                          |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               |                               |
| Cartref Gofal Glanbury                               |                           |            |                                                          | 1          |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cartref Nyrsio Nant y Gaer Hall                      |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    | 1                              |               | 1                             |
| <b>Gofal Annibynnol yr Hunan Ariannir</b>            |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               |                               |
| Cartref Gofal Craig Y Trwyn                          |                           |            |                                                          | 1          |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Gofal Gwynedd Care Cyf                               |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Hallmark Care Home Cyf                               |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  | 1                                                  |                                |               | 1                             |
| Hawthorn Court Care Home                             |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  | 1                                                  |                                |               | 1                             |
| Cartref Preswyl Kinmel Lodge                         |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cartref Nyrsio Springbank                            | 1                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Cartref Gofal Trewythen Hall                         |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 1                             |
| Cartref Nyrsio Lakeside House                        |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Loving Care                                          |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 1                             |
| Cartref Preswyl The Oaklands                         |                           |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 1                             |
| Sevacare                                             |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                | 1             | 2                             |

## Darparwyr Gofal Annibynnol (Parhad)

| Darparwyr Gofal Annibynnol                                               | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Cartref Gofal Torestin<br>Care Cyf (Catref Gofal<br>Brynderwen Care Cyf) |                           |            | 1                                                        |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Catref Gofal Ty Porth                                                    |                           | 1          |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| <b>CYFANSWM</b>                                                          | <b>1</b>                  | <b>2</b>   | <b>5</b>                                                 | <b>2</b>   |                                  |                                                  | <b>2</b>                                           | <b>1</b>                       | <b>4</b>      | <b>17</b>                     |

## ARALL

| Arall                                    | Tu Allan i'r Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol | Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol | Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd | Tynnwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|------------------------------------------|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Comisiwn Cynulliad<br>Cenedlaethol Cymru | 1                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 1                             |
| Corff tu allan i awdurdodaeth            | 4                         |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | 4                             |
| <b>CYFANSWM</b>                          | <b>5</b>                  |            |                                                          |            |                                  |                                                  |                                                    |                                |               | <b>5</b>                      |



# Atodiad C

Cwynion Ynghylch y Cod Ymddygiad:  
Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau yn ôl Awdurdod Lleol

## Cyngorau Sir/Cyngorau Bwrdeistref Sirol

| Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol | Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Dim tystiolaeth o dorri'r cod | Dim angen gweithredu | Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau | Cyfeirio at y Panel Dyfarnu | Tynwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|-------------------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------------|
| Blaenau Gwent                       | 3                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 3                             |
| Pen y Bont                          | 9                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 9                             |
| Caerdydd                            | 14                                    |            | 1                             |                      |                                |                             | 2            | 17                            |
| Sir Gaerfyrddin                     | 3                                     | 3          | 1                             | 1                    |                                |                             |              | 8                             |
| Conwy                               | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Sir Ddinbych                        | 5                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 5                             |
| Sir y Fflint                        | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Gwynedd                             | 6                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 6                             |
| Ynys Môn                            | 1                                     | 1          |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Sir Fynwy                           | 4                                     |            | 1                             | 1                    |                                |                             |              | 6                             |
| Castell Nedd Port Talbot            | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Casnewydd                           | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Sir Benfro                          | 5                                     |            | 1                             | 2                    |                                |                             |              | 8                             |
| Powys                               | 13                                    |            |                               |                      |                                |                             |              | 13                            |
| Rhondda Cynon Taf                   | 3                                     |            | 1                             |                      |                                |                             |              | 4                             |
| Abertawe                            | 11                                    |            |                               |                      |                                |                             |              | 11                            |
| Torfaen                             | 5                                     |            | 1                             |                      |                                |                             |              | 6                             |
| Bro Morgannwg                       | 6                                     |            |                               |                      |                                | 1                           |              | 7                             |
| <b>CYFANSWM</b>                     | <b>95</b>                             | <b>4</b>   | <b>6</b>                      | <b>4</b>             |                                | <b>1</b>                    | <b>2</b>     | <b>112</b>                    |

## Cyngorau Cymuned/Tref

| Cyngor Cymuned neu Dref           | Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Dim tystiolaeth o dorri'r cod | Dim angen gweithredu | Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau | Cyfeirio at y Panel Dyfarnu | Tynwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------------|
| Tref Y Fenni                      |                                       |            | 1                             |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Abertillery a Llanhilleth | 17                                    |            |                               |                      |                                |                             |              | 17                            |
| Tref Aberystwyth                  | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             | 1            | 2                             |
| Cymuned Amroth                    |                                       | 1          |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Dinas Bangor                      | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Bargoed                      | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Barry                        |                                       |            |                               |                      |                                | 1                           |              | 1                             |
| Cymuned Brackla                   | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             | 1            | 2                             |
| Cymuned Bronwydd                  | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Buckley                      | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Llanfair-ym-Muallt           | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Caldicot                     | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Tref Cei Connah                   |                                       |            |                               | 1                    |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Crughywel                    | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Devauden                  | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Dinas Powys               |                                       |            |                               |                      | 2                              |                             |              | 2                             |
| Tref Abergwaun a Wdig             | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Cwm Garw                  | 4                                     | 1          |                               |                      |                                |                             | 1            | 6                             |
| Tref Glynedd                      | 22                                    |            |                               |                      |                                |                             |              | 22                            |
| Tref Gorseinon                    | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Cymuned Gwehelog Fawr             | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Caergybi                     | 14                                    |            |                               |                      |                                |                             |              | 14                            |

## Cyngorau Cymuned/Tref (Parhad)

| Cyngor Cymuned neu Dref              | Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Dim tystiolaeth o dorri'r cod | Dim angen gweithredu | Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau | Cyfeirio at y Panel Dyfarnu | Tynwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------------|
| Gwledig Llanelli                     | 6                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 6                             |
| Tref Llanelli                        |                                       | 1          |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Llanfynydd [Sir Gaerfyrddin] | 2                                     |            | 1                             |                      |                                |                             |              | 3                             |
| Cymuned Llanfynydd [Sir y Fflint]    |                                       |            |                               | 1                    |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Llangatwg                    |                                       |            |                               |                      |                                |                             | 1            | 1                             |
| Tref Llangefni                       |                                       |            |                               | 1                    |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Llanofer                     | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Llansteffan a Llanybri       | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Cymuned Llantilio Pertholew          |                                       | 1          |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Llantwit Fardre              |                                       |            |                               | 1                    |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Llanwrtyd Wells                 | 3                                     |            |                               |                      |                                |                             | 7            | 10                            |
| Cymuned Llywel                       | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Magwyr a Gwndy               |                                       | 2          |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Cymuned Maenorbŷr                    | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Pont Fadlen                  |                                       |            |                               |                      |                                | 1                           |              | 1                             |
| Cymuned Mwmbwls                      | 1                                     |            | 2                             |                      | 1                              |                             |              | 4                             |
| Tref Neyland                         | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Llaneanain                   | 5                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 5                             |
| Neyland Town                         |                                       |            |                               |                      |                                |                             | 1            | 1                             |
| Northop Community                    | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |



### Cyngorau Cymuned/Tref (Parhad)

| Cyngor Cymuned neu Dref    | Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol | Gollyngwyd | Dim tystiolaeth o dorri'r cod | Dim angen gweithredu | Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau | Cyfeirio at y Panel Dyfarnu | Tynwyd yn ôl | Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd |
|----------------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------------|
| Tref Penmaenmawr           |                                       |            | 1                             |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Cymuned Pontyclun          | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Porthcawl             | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             | 1            | 2                             |
| Cymuned Radur a Threforgan | 5                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 5                             |
| Tref Saltney               | 1                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 1                             |
| Tywyn a Bae Cinnel         | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Cymuned Trefeglwys         |                                       |            |                               | 1                    |                                |                             |              | 1                             |
| Tref Tywyn                 | 6                                     |            |                               | 1                    |                                |                             |              | 7                             |
| Cymuned San Dunwyd         | 2                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 2                             |
| Tref y Trallwng            | 3                                     |            |                               |                      |                                |                             |              | 3                             |
| <b>CYFANSWM</b>            | <b>117</b>                            | <b>6</b>   | <b>5</b>                      | <b>6</b>             | <b>3</b>                       | <b>2</b>                    | <b>13</b>    | <b>152</b>                    |

### Awdurdodau Parcau Cenedlaethol

| Awdurdod Parc Cenedlaethol | Closed after initial consideration | Discontinued | No evidence of breach | No action necessary | Refer to Standards Committee | Refer to Adjudication Panel | Withdrawn | Total Cases Closed |
|----------------------------|------------------------------------|--------------|-----------------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| Bannau Brycheiniog         | 1                                  |              |                       |                     |                              |                             |           | 1                  |

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

**Ffôn:** 01656 641150

**Ffacs:** 01656 641199

**Ebost:** [holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk)

**Dilynwch ni:**  

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

Mae ar gael i'w lawrlwytho o'r wefan: [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk)