

# Ombudsman Ombwdsmon

PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES  
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

## Cyflawni Cyfiawnder

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

**ADRODDIAD A CHYFRIFON BLYNYDDOL**

2019/20

**Crynodeb Gweithredol**



## Neges oddi wrth yr Ombwdsmon

Paratowyd y ddogfen hon yn ystod haint byd-eang Covid-19 sydd wedi rhoi pwysau digynsail ar wasanaethau cyhoeddus Cymru, yn enwedig iechyd a gofal cymdeithasol. Rwyf felly yn falch o adrodd ar rai tueddiadau eleni a all awgrymu gwelliant yn ymarferion y cyrff o dan fy awdurdodaeth.



Gwelsom eleni lai o gwynion newydd; cyfran lai o achosion lle canfûm gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth; a llai o achosion mwyaf difrifol, a oedd yn gofyn i ni gyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus neu gyfeirio achosion posibl o dorri'r Cod Ymddygiad at Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau Awdurdodau Lleol.

Ymhlith uchafbwyntiau niferus y flwyddyn, yn 2019 pasiodd Cynulliad Cenedlaethol Cymru ein Deddf newydd. Rydym yn awr yn swyddfa ombwdsmon gyntaf yn y DU gyda phwerau llawn a gweithredol i bwysu am welliannau systemig trwy ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a rôl Safonau Cwynion. Cymerom eleni gamau mawr wrth gychwyn y pwerau newydd hyn, ochr wrth ochr â'n gwaith mwy traddodiadol o hyrwyddo gwelliannau.

Ni fyddai dim o'r gwaith hwn wedi digwydd heb ymroddiad fy staff. Diolch o galon iddynt am eu gwaith ardderchog yn darparu cyfiawnder yng Nghymru.

### Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

### Amdanom ni

Mae gennym dair rôl yn bennaf:

- trin cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus
- ystyried cwynion am aelodau etholedig yn torri'r Cod Ymddygiad
- a phwysu am welliannau i systemau gwasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth ac mae'r gwasanaeth a ddarparwn yn ddi-dâl.

Rydym wedi ein lleoli ym Mhen-coed, De Cymru. Mae gennym hefyd swyddfa fach yng Ngogledd Cymru.

### Cysylltwch â ni

1 Ffordd yr Hen Gae, Pen-coed, CF35 5LJ

**0300 790 0203**

[holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

<https://www.ombwdsmon.cymru/>

Mae gennym **73** o staff





## Rydym yn cyflawni dros rai sydd wedi dioddef anghyfiawnder

	2019/20		2018/19
<b>Ymholiadau a chwynion newydd</b>	<b>7200</b>		<b>7116</b>

<b>Cwynion newydd am gyrff cyhoeddus</b>	<b>2242</b>		<b>2207</b>
--	-------------	--	-------------

### Ynghylch

**1.6%**

yn fwy o gwynion newydd am gyrff cyhoeddus. Gallai hyn awgrymu cwmp yn eu perfformiad – ond hefyd bod pobl yn fwy ymwybodol o'n gwasanaeth.

Iechyd	41%		41%
Tai	15%		12%
Trin cwynion	9%		11%
Gwasanaethau cymdeithasol	8%		9%
Cynllunio a rheoli adeiladu	7%		9%
Eraill	20%	...	18%

Er na newidiodd y ganran o gwynion am iechyd ar y cyfan,

**3%**

yn llai o gwynion newydd am Fyrddau Iechyd, sy'n awgrymu y gall fod ein gwaith gyda'r cyrff hyn yn helpu i gyflwyno gwelliannau.

<b>Cwynion newydd y Cod Ymddygiad</b>	<b>231</b>		<b>282</b>
---------------------------------------	------------	--	------------

### Ynghylch

**18%**

yn llai o honiadau o dorri'r Cod Ymddygiad, oherwydd cwmp sylweddol ac i'w groesawu mewn cwynion gwacsaw yn erbyn aelodau o Gyngorau Tref a Chymuned.

Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch	49%		51%
Datgelu a chofrestru buddiannau	17%		17%
Atebolrwydd a bod yn agored	11%		7%
Uniondeb	10%		13%
Dyletswydd i gadw at y gyfraith	7%		9%
Anhunanoldeb a stiwardiaeth	3%		1%
Gwrthrychedd a phriodoldeb	2%		2%

Roeddem yn gorfod **ymyrryd yn** (cadarnhau, setlo, neu ddatrys yn gynnar) cyfran lai o gwynion am gyrrff cyhoeddus: **20%** o gymharu â **24%** y llynedd.

**Cyfeiriom** hefyd gyfran lai o gwynion y Cod Ymddygiad i Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru : **2%** o gymharu â **3%** y llynedd.

1222

o argymhellion i gyrrff cyhoeddus wedi'i gwneud.

Bron  
£80k

o iawndal ariannol wedi'i argymhell.

0

Nid oedd rhaid i ni gyhoeddi unrhyw adroddiadau arbennig.

20%

o'n hargymhellion a danlinellodd ail-hyfforddi neu adolygu proses. Gall hyn arwain at wella gwasanaethau cyhoeddus yn sylweddol.

## Enghraifft o draweffaith ein hargymhellion

Ymchwiliom hefyd eleni i gŵyn gan deulu i rywun a oedd, yn drist iawn, wedi marw.

Roedd y teulu'n bryderus am y gofal a dderbyniwyd gan y Bwrdd Iechyd dan sylw, gan gynnwys wrth weinyddu hylif mewnwythiennol (IV). Argymhellom fod y Bwrdd Iechyd yn adolygu ei weithdrefnau. O ganlyniad, roedd y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod nad oedd ganddo bolisi diweddar ar weinyddu hylif IV. Penododd y Bwrdd Iechyd hefyd arweinydd clinigol i gydgyssylltu canllawiau newydd, ac, yn Rhagfyr 2019, cyhoeddodd ganllawiau newydd ar y mater.

## Rydym yn arloesi a phwyso am welliannau ar draws y sector cyhoeddus



O dan ein deddfwriaeth newydd a basiwyd yn 2019 mae gennym bwerau newydd i ymchwilio 'ar ein liwt ein hunain' a sefydlu rôl Safonau Cwynion.



Lansiom ymgynghoriad ar gynnal ein hymchwiliad ar liwt ein hunain cyntaf ar ddigartrefedd.



Cwblhaom ein Hegwyddorion Ymdrin â Chwynion, Polisi Ymdrin â Chwynion enghreifftiol a chanllawiau cysylltiedig.



Ymgysylltom yn helaeth ar ein pwerau newydd â rhanddeiliaid ar draws Cymru.



Cyhoeddom feini prawf a phroses ar gyfer cynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain.



Dechreuom gasglu data ar sut y mae Awdurdodau Lleol yn trin cwynion, gan nodi cryn wahaniaeth mewn ymarfer ar draws Cymru.

Parhaom hefyd i rannu ein canfyddiadau trwy adroddiadau diddordeb cyhoeddus, coflyfrau, adroddiadau thematig a llythyron blynyddol i gyrff yn ein hawdurdodaeth.

Cyhoeddum:

### Ymghylch

**4** adroddiad diddordeb cyhoeddus

Iechyd



2

Cynllunio



1

Benthyciadau myfyrwyr



1

**1** adroddiad thematig

[Colli Cyfiawnder:](#)  
[Colli Cofnodion,](#)  
[Colli Cyfleoedd](#)



Cyhoeddum ein [Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol](#) cyntaf



“Mae Coflyfr Hawliau Dynol newydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru'n adnodd rhagorol i sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn parhau i ymrwymo i'w dyletswyddau cydraddoldeb a hawliau dynol.”

Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol



## Rydym yn cofleidio dysgu a chrosawu adborth

**227** o achosion adolygu wedi'u cwblhau.

**11%** o'r rhain wedi adnabod y gallem wneud mwy, yn aml iawn lle derbynion dystiolaeth neu wybodaeth ychwanegol gan yr achwynydd.

**32** o gwynion amdanom wedi'u cau.

**22%** o'r rhain wedi'u cadarnhau yn llawn neu'n rhannol.

**57%** o achwynwyr wedi eu cwestiynu a oedd yn fodlon gyda'n gwasanaeth cwsmer...

...yn cynyddu i **98%** ymhlith y rhai oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn.



## Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau a hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth

**91%** o achwynwyr wedi eu cwestiynu a oedd o'r farn ei bod yn hawdd cysylltu â ni.

**48%** o ymatebwyr i arolwg cenedlaethol a oedd yn gwybod amdanom.

**2%** o gwynion wedi'u derbyn ar lafar. Cynlluniom i ymgysylltu'n fwy ar y pŵer hwn yn 2020/21.

**87%** o ymatebwyr i'n harolwg staff a oedd yn teimlo bod OGCC yn ymrwymedig i greu gweithle cydradd, cynhwysol ac amrywiol.



Cofrestrom fel Cyflogwr Ymrwymedig Hyderus o ran Anabledd.



Cylfawnom lefel arian fel Cyflogwr Chwarae Teg am gydraddoldeb rhywiol.



## Rydym yn gofalu am ein staff ac yn buddsoddi ynddynt

**99%** o ymatebwyr i'n harolwg staff a oedd yn falch o weithio i OGCC.

**93%** o'r staff a gwblhaodd 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiynol parhaus.

Gwelsom ganran gyfartalog y diwrnodau a gollwyd oherwydd salwch staff yn codi i **3.4%**



... ond lansiom ein Strategaeth Lles newydd a nifer o gamau gweithredu i gefnogi lles staff.



## Rydym yn atebol ac agored am ein perfformiad a sut y defnyddiwn adnoddau

Ein cyllideb

**£4,954k**

**92%** o'n cyllid cyllidebol ar gyfer y pwerau newydd (£231k) wedi'i wario ar weithredu mewn gwirionedd.

Ein cost unedol pob achos

**£669**

Dros y 7 mlynedd diwethaf gwelsom **34%** o gynydd yn y llwyth gwaith achos **14%** o gwmp, mewn gwirionedd, yng nghost unedol pob achos.



Buom yn bresennol yn ddwy sesiwn graffu â Chynulliad Cenedlaethol Cymru.



Defnyddiom 2% yn llai o ynni.



Parhaom i gysylltu'n agos â chydweithwyr yn y DU, Ewrop ac ar draws y byd.



Cynhyrchom 13.2% yn llai o wastraff.

Gwnaethom **41%** yn fwy o filltiroedd osgoi cymudo bob dydd.