

Ein hadroddiad blynyddol 2019 - 2020

Dyma fersiwn Hawdd ei Darllen o: Cyflawni
Cyfiawnder, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
2019/20



**Hawdd ei
Ddarllen**

Cynnwys



3 Cyflwyniad



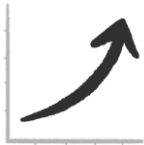
4 Amdanom ni



5 Delio â chwynion



9 Gwella gwasanaethau cyhoeddus



11 Barn pobl am ein gwasanaethau



12 Bod yn deg â phawb



14 Gofalu am ein staff



15 Gofalu am yr arian a gawn i wneud ein gwaith



17 Rhagor o wybodaeth

Cyflwyniad



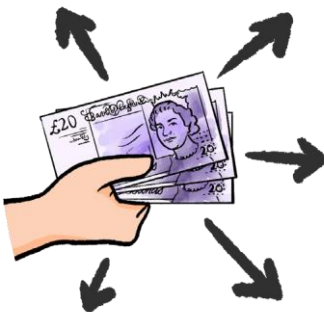
Dogfen gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yw hon.



Nick Bennett yw'r Ombwdsmon ar hyn o bryd



Mae'r dogfen hon yn egluro'r gwaith rydym wedi'i wneud yn y flwyddyn 2019 i 2020.



Mae hefyd yn egluro sut rydym wedi gwario ein harian.



Mae **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yn sefydliad annibynnol.

Amdanom ni



Mae gennym 3 prif rôl:

- delio â chwynion am **wasanaethau cyhoeddus**
- delio â chwynion am gynghorwyr lleol
- helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus.



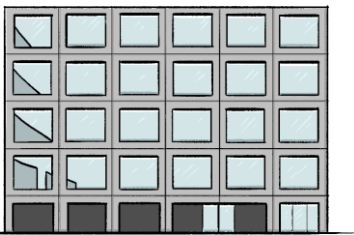
73



Mae gennym 73 aelod o staff.

Mae ein prif swyddfa ym Mhen-coed, De Cymru.

Mae gennym swyddfa fach yng Ngogledd Cymru hefyd.



Mae **gwasanaeth cyhoeddus** yn golygu gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan sefydliad sy'n rhan o'r Llywodraeth.

Delio â chwynion



Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Eleni, fe wnaethom ddelio â dros 2,000 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus.



Roedd tua 8 o bob 20 cwyn yn ymwneud â gwasanaethau iechyd.



Roedd tua 3 o bob 20 cwyn yn ymwneud â thai.



Roedd tua 2 o bob 20 cwyn yn ymwneud â sut mae gwasanaethau'n delio â chwynion.



Roedd tua 2 o bob 20 cwyn yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol.



Roedd ychydig dros 1 o bob 20 cwyn yn ymwneud â chynlluniau ar gyfer adeiladau newydd.



Cwynion am gynghorwyr

Eleni, fe wnaethom ddelio â dros 200 o gwynion am gynghorwyr.



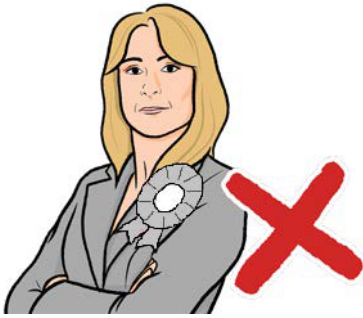
Roedd hanner yn gwynion am beidio â thrin pobl yn deg a gyda pharch.



Roedd tua 40 yn achosion lle nad oedd y cynghorydd wedi dweud y gallai ei fusnes ef ei hun fod yn rhan o benderfyniadau'r cyngor.



Roedd dros 20 yn achosion lle nad oedd y cynghorydd wedi rhoi'r holl wybodaeth gywir.



Roedd dros 20 yn achosion lle nad oedd y cynghorydd wedi gwneud y peth iawn.



Roedd tua 16 yn achosion lle nad oedd y cynghorydd wedi gwneud y peth cyfreithlon.



Roedd 7 yn achosion lle'r oedd gan y cynghorydd fwy o ddiddordeb yn ei fudd ei hun na'r cyngor.

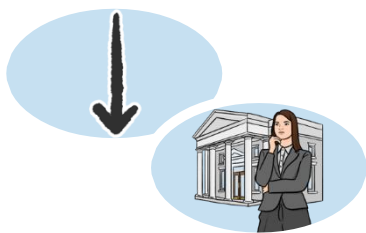


Roedd 5 yn achosion lle nad oedd y cynghorydd wedi edrych ar y mater yn y ffordd iawn.

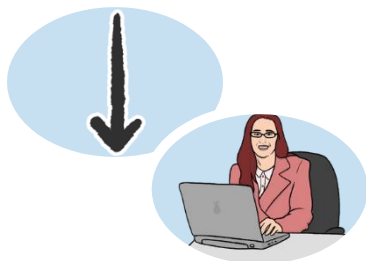


O'i gymharu â'r llynedd

Eleni, cawsom ychydig mwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus na'r llynedd.



Cawsom lai o gwynion am gynghorwyr lleol.



Cawsom lai o gwynion am Fyrddau Iechyd.

Beth oedd ein barn am y cwynion am wasanaethau cyhoeddus



Roeddem yn cytuno ag oddeutu 1 o bob 5 cwyn a gawsom am wasanaethau cyhoeddus.



Gwnaethom dros 1,000 o argymhellion i wasanaethau cyhoeddus ynghylch sut y gallent wella'r ffordd y maent yn gwneud pethau.



Mewn rhai achosion, awgrymwyd bod y gwasanaethau cyhoeddus yn rhoi rhywfaint o arian i'r person i dalu am yr hyn a ddigwyddodd.

Gwella gwasanaethau cyhoeddus



Dechrau ein hymchwiliadau ein hunain

Eleni, gallem ddechrau ymchwilio i faterion heb gael cwyn gan unrhyw un.



Siaradasom â llawer o wahanol bobl am sut y dylem wneud hyn.

Penderfynasom ddechrau drwy edrych ar wasanaethau i bobl ddigartref.



Helpu gwasanaethau cyhoeddus i ddelio â chwynion yn well

Gwelsom fod gan gynghorau lleol yng Nghymru wahanol ffyrdd o ddelio â chwynion.



Ysgrifennu adroddiadau

Rydym yn ysgrifennu adroddiadau am rai gwasanaethau cyhoeddus i awgrymu ffyrdd y gallent wella.

Weithiau, rydym yn rhoi sylw cyhoeddus i rai adroddiadau achos gall ein penderfyniadau ddylanwadu ar lot o bobl yng Nghymru. Eleni, fe wnaethom roi sylw i:



- 2 adroddiad am wasanaethau iechyd



- 1 adroddiad ar sut mae cynghorau yn cynllunio adeiladau newydd

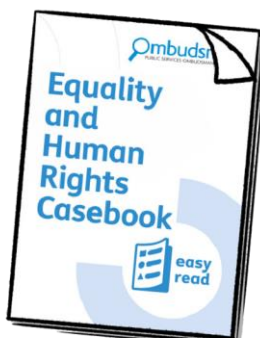


- 1 adroddiad ar sut y gall myfyrwyr fenthylg arian.



Gwnaethom hefyd ysgrifennu adroddiadau am:

- gwasanaethau cyhoeddus yn colli cofnodion pobl



- yr angen i wasanaethau fod yn deg â phawb

Barn pobl am ein gwasanaethau



Rydyn ni wastad eisiau gwella ein gwasanaethau.



Weithiau mae pobl am i ni ailedrych ar yr hyn a benderfynwyd gennym am eu cwyn am wasanaeth cyhoeddus.



Eleni, fe wnaethom ymchwilio i dros 200 o achosion eto.

Mewn oddeutu 40 o achosion, cytunwyd y gallem wneud mwy.



Mae dros hanner y bobl yn hapus â'r ffordd yr ydym yn delio â nhw.



Weithiau mae pobl hefyd yn cwyno am ein gwasanaeth ni. Eleni, fe wnaethom ddelio â dros 30 o gwynion amdanom ni. Roeddem yn cytuno ag oddeutu 1 o bob 5 cwyn.



Roedd pobl yn llawer hapusach â'r ffordd y deliwyd â nhw os oeddem hefyd yn cytuno â'u cwyn.

Bod yn deg â phawb



Rydym yn ceisio sicrhau bod ein gwasanaethau'n hygyrch ac yn deg i bawb.

Mae tua hanner y bobl yng Nghymru yn gwybod amdanom ni.



Dywed bron pawb ei bod yn hawdd cysylltu â ni.



Bod yn deg â'n staff

Mae'r rhan fwyaf o'n staff yn credu ein bod yn deg yn y ffordd rydym yn eu dewis ac yn eu cefnogi.



Rydym eisiau dysgu'n well sut i gefnogi pobl anabl sy'n gweithio i ni.



Rydym yn gwella o ran bod yn deg â menywod yn y gwaith.



Bod yn deg â phobl sy'n methu ysgrifennu'n dda iawn

Gallwch gwyno am wasanaeth cyhoeddus drwy siarad â ni. Does dim rhaid i chi allu ysgrifennu.



Y llynedd, gwnaeth nifer fach o bobl hyn.

Rydym eisiau helpu mwy o bobl i wybod y gallant wneud hyn.

Gofalu am ein staff



Mae bron iawn pawb o'n staff yn falch o weithio i ni.



Treuliodd bron pawb o'n staff o leiaf 28 awr yn dysgu sut i weithio'n well.



Ar gyfartaledd, mae ein staff yn sâl am oddeutu 3 o bob 100 diwrnod.



Eleni, dechreusom wneud mwy i helpu **lles** ein staff.



Mae **lles** yn golygu teimlo'n hapus ac yn iach yn eich corff a'ch meddwl.

Gofalu am yr arian a gawn i wneud ein gwaith

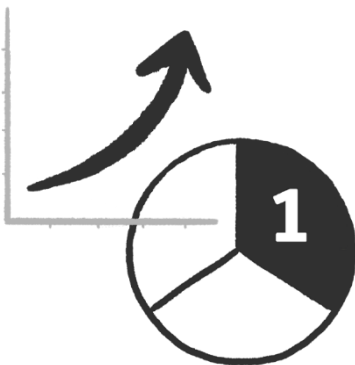


Eleni, roedd gennym tua £5 miliwn i'w wario ar ein holl waith.



=£650

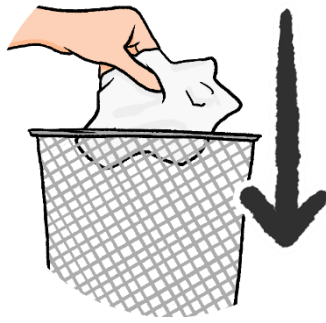
Rydym yn gwario tua £650 ar bob achos.



Dros y 7 mlynedd diwethaf, mae ein gwaith wedi cynyddu tua thraean.



Dros y 7 mlynedd diwethaf, mae'r swm rydym yn ei wario ar bob achos wedi gostwng.

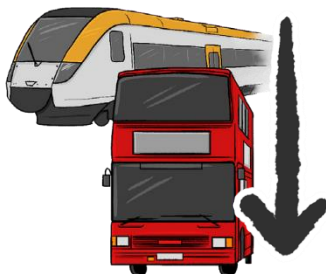


Eleni, rydym hefyd wedi:

- lleihau faint o sbwriel a roddwn yn y bin



- lleihau faint o drydan a ddefnyddiwn



- helpu llawer o staff i weithio gartref, fel bod rhaid iddynt deithio llai i'r gwaith.

Rhagor o wybodaeth



Os oes angen rhagor o wybodaeth arnoch chi, cysylltwch â ni:

Ffôn:
0300 790 0203



E-bost:
holwch@ombwdsmon.cymru



Gwefan:
www.ombwdsmon.cymru/



Post:
**Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru,
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ**