

**Ombwdsmon
Ombudsman**

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES



Cyflawni Cyfiawnder

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol

2020/21

Crynodeb Gweithredol

Neges gan yr Ombwdsmon

Mae pandemig y coronafeirws wedi cyflwyno heriau newydd i bob corff cyhoeddus, nid lleiaf yr heriau anferth i'r gwasanaethau iechyd a gofal. Mae fy meddyliau gyda holl weision y cyhoedd hynny, y gweithwyr allweddol na chawsant yr opsiwn o weithio o gartref drwy'r argyfwng hwn.



Rydym wedi cynnal ein gwasanaeth drwy bob dim, gan alluogi ein staff i weithio o bell. Rwy'n dra diolchgar i'n timau am hwyluso a derbyn y newid mor effeithiol.

Gwelsom y lleihad sylweddol cyntaf erioed mewn achosion, ond ar y llaw arall, bu cynnydd mewn cwynion Cod Ymddygiad am aelodau lleol etholedig. Fe wnaethom ddiwygio canllawiau ein Cod Ymddygiad a buom yn rhan o hyfforddiant i rai cynghorau tref ynghylch y Cod. Mae safonau cwynion ar gyfer awdurdodau lleol a byrddau iechyd bellach ar waith, gyda hyfforddiant yn cael ei ddarparu i sefydliadau sy'n cynhyrchu 95% o'n cwynion.

Er gwaethaf holl heriau'r flwyddyn ddiwethaf, teimlaf fod yr adroddiad blynyddol hwn yn adlewyrchu'n dda ar y swyddfa ac ar ein pobl, gan obeithio y daw'r flwyddyn nesaf â mwy o 'normalrwydd' i'n bywydau i gyd.

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.
- pwysu am welliannau i systemau gwasanaethau cyhoeddus.

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

Cysylltwch â ni

1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ
0300 790 0203

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

Rydym wedi parhau i ddarparu dros y rhai sydd wedi dioddef anghyfiawnder yn ystod y pandemig.



61%

wedi cael cyngor neu eu cyfeirio at wasanaethau cymorth eraill



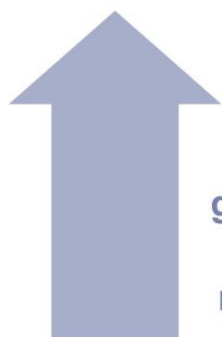
3,774

o ymholiadau



2,409

o gwynion



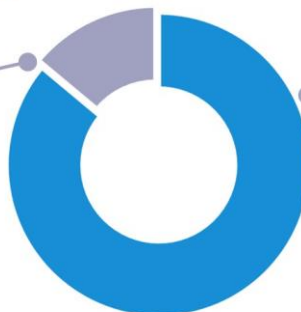
47%

yn fwy o gwynion Cod Ymddygiad na'r llynedd.

Cwynion am

14%

achos o dorri'r Cod Ymddygiad.



86%

o gyrff cyhoeddus.

Rydym yn gwneud ein gorau i fod yn wasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol. Rydym wedi parhau i ddarparu cyfiawnder i bobl Cymru drwy ddelio â chwynion am gamweinyddu gan gyrff cyhoeddus a honiadau bod aelodau etholedig wedi torri'r Cod Ymddygiad.

Cafodd pandemig Covid-19 effaith ar nifer yr ymholiadau a chwynion yr ydym wedi'u cael a'u cau yn 2020/21.

14%

Cawsom 14% yn llai o gysylltiadau yn 2020/21

16%

Cawsom 16% yn llai o gwynion am gyrff cyhoeddus

21%

Cawsom 21% yn llai o gwynion am y GIG

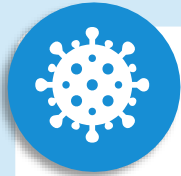
11%

Cawsom 11% yn llai o gwynion am awdurdodau lleol








12%

Caewyd 12% yn llai o achosion gennym yn 2020/21

Cwynion newydd am gyrff cyhoeddus



Datblygom ddeialog adeiladol â'r gyrff cyhoeddu yr ymchwiliwn iddynt er mwyn deall eu sefyllfa yn ystod y pandemig. Roedd hyn er mwyn gwneud yn siŵr y byddai'n gweithio i bawb a'n bod yn cynnal gwasanaeth i achwynwyr. Mae'r ddeialog hon wedi parhau yn ystod y flwyddyn a ninnau wedi addasu'r un fath ag y mae gyrff cyhoeddus wedi'i wneud.

	2020/21		2019/20
Iechyd	39%		41%
Tai	13%		15%
Ymdrin â Chwynion	9%		9%
Gwasanaethau Cymdeithasol	9%		8%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	7%		7%
Covid-19	3%		0%
Arall	20%	...	18%

Cwynion a gaewyd am gyrff cyhoeddus

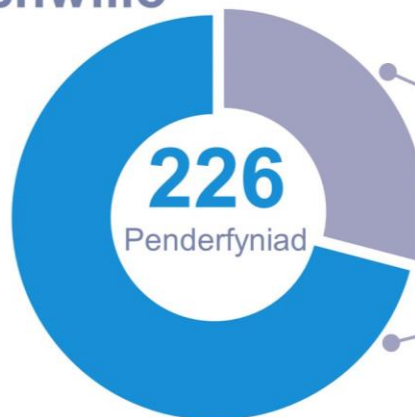


- 212** Setlwyd 212 yn gynnar gyda'r corff cyhoeddus
- 346** Roedd 346 y tu allan i'n hawdurdodaeth
- 658** Methu ag ymchwilio* 658
- 471** Gwnaed 471 yn rhy fuan



Canlyniadau ymchwilio

- 11** Setlwyd 11 yn wirfoddol
- 11** Ni pharhawyd ag 11 Ymchwiliad



Ni chadarnhawyd **29%**
Cadarnhawyd **71%**

*Rhesymau 'Methu ag Ymchwilio': mwy na 12 mis ers dod yn ymwybodol o galedi neu anghyfiawnder; mae rhwymedi cyfreithiol amgen ar gael i'r achwynydd, nid oes tystiolaeth o gamweinyddu; methu â chyflawni'r canlyniad a geisir; nid yw'n gymesur; ni ddioddefodd unrhyw galedi nac anghyfiawnder uniongyrchol.

Cwynion newydd am Dorri'r Cod Ymddygiad

2020/21



2019/20



Mae cwynion Cyngor Tref a Chyngor

Cymuned wedi cynyddu o 23.7% a chwynion Sir a Chynghorau

Bwrdeistref Sirol o 43.8%. Cawsom 35 o gwynion am 1 aelod o Gyngor Sir. Mae nifer o ymchwiliadau'n parhau gyda'r cwynion hynny.

Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch

55%



49%

Datgelu a chofrestru budd

14%



17%

Bod yn atebol ac agored

4%



11%

Uniondeb

12%



10%

Dyletswydd i gadw at y gyfraith

8%



7%

Bod yn anhunanol a stiwardiaeth

2%



3%

Bod yn wrthrychol a gonest

5%



2%

Cwynion a gaewyd am achosion o dorri'r Cod Ymddygiad

10

Tynnwyd 10 yn ôl

255

Caewyd 255 ar ôl ystyriaeth gychwynnol

265

o Asesiadau

24

o Ymchwiliadau

5

Ni pharhawyd â 5 ymchwiliad

Atgyfeiriwyd

53%

19

Dim angen gweithredu

47%

Bu'n rhaid i ni ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn 20% o gwynion am gyrff cyhoeddus, yr un fath â'r llynedd.

Bu'n rhaid i ni gyfeirio 3% o gwynion y Cod ymddygiad at bwyllgor safonau lleol neu Banel Dyfarnu Cymru, cynnydd o 2 o gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

1045

o argymhellion wedi'u rhoi i gyrff cyhoeddus.

£62k

o iawndal wedi'i argymhell.

1

adroddiad arbennig wedi'i gyhoeddi.

20%

o'n hargymhellion wedi tynnu sylw at ailhyfforddi neu adolygu proses. Gall hyn arwain at welliannau sylweddol mewn gwasanaethau cyhoeddus.

85%

Tystiolaeth o gydymffurfio ag 85% o'r argymhellion oedd i'w gweithredu yn ystod y flwyddyn.

Dyma enghraifft o'n gwaith achos o'r mathau o argymhellion a wnawn i helpu gyflawni cyfiawnder:

Casglodd yr Ombwdsmon fod diffygion wedi bod yn asesiad, ymchwiliad a diagnosis Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr o strôc coesyn ymennydd Mr D, tan ei bod yn rhy hwyr i ystyried opsiynau triniaeth. Casglodd yr ymchwiliad fod colli'r cyfle i drafod opsiynau triniaeth posib wedi achosi anghyfiawnder sylweddol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- Ymddiheuro wrth Mr D a Mrs D.
- Talu iawndal o £1,500.
- Rhannu'r adroddiad gyda'r meddygon perthnasol er mwyn gallu gwella eu hymarfer clinigol.
- Datblygu cynllun gweithredu'n rhoi sylw i'r methiannau a ddisgrifiwyd yn yr adroddiad, o fewn tri mis.

Fe wnaethom hefyd barhau i rannu ein canfyddiadau trwy adroddiadau lles y cyhoedd, coflyfrau, adroddiadau thematig a llythyrau blynyddol at y cyrff yn ein hawdurdodaeth.



Cyhoeddwyd:

8

Adroddiad Lles y Cyhoedd

Iechyd



6

Cynllunio



1

Gofal cymdeithasol



1

1

adroddiad thematig

"At Eich Gwasanaeth: Canllawiau Arfer Da"



Cyhoeddwyd ein hail Coflyfr Cydraddoldeb ac Hawliau Dynol.

Bob blwyddyn, rydym yn anfon llythyrau at fyrddau iechyd ac awdurdodau lleol ynghylch y cwynion yr ydym wedi'u cael a'u hystyried yn ystod y flwyddyn. Maent yn darparu gwybodaeth i'r cyrff hyn i'w helpu i wella eu dull o drin cwynion a'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt.



Rydym yn rhagweithiol, ac yn helpu'r sector cyhoeddus i wella yn ystod amseroedd heriol.

Cymerwyd camau breision gennym drwy lansio ein pwerau newydd i wthio am welliannau systemig



Cyhoeddi Polisi Trin Cwynion Enghreifftiol a chanllawiau ar gyfer Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd.



Parhau i ddatblygu ein gwaith ar adrodd data safonedig ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru.



Darparu 90 o rith-sesiynau hyfforddiant i gyrrff cyhoeddus drwy Gymru.



Dechrau pedwar ymchwiliad ar ei liwt ei hun, gan gwblhau un ohonynt.



Ail-lansio ein hymchwiliad 'Ar ei Liwt ei Hun' cyntaf yng nghynhadledd Sefydliad Siartredig TAI Cymru.



Rydym yn cofleidio dysgu a chroesawu adborth.

205

o achosion adolygu a gaewyd.

9%

o'r adolygiadau yn dweud y gallwn wneud mwy, fel arfer oherwydd tystiolaeth newydd gan yr achwynwyr.

32

o gwynion amdanom ni a gaewyd.

22%

o'r rhain wedi'u cadarnhau neu eu cadarnhau yn rhannol.

51%

o'r holl achwynwyr a gwestiynwyd yn fodlon â'n gwasanaeth cwsmer...

..gan godi i **99%**

ymhlith y rhai sy'n fodlon â chanlyniad eu cwyn.



Rydym yn gwneud ein gorau glas i sicrhau a hyrwyddo hygyrchedd, cydraddoldeb ac amrywiaeth.

87%

o gwsmeriaid a gwestiynwyd yn dweud ei bod yn hawdd cysylltu â ni.

3

Cynhaliwyd 3 bwrdd seinio i ddeall anghenion ein rhanddeiliaid.

Cymraeg

Rydym bellach yn cydymffurfio â'r rhan fwyaf o Safonau'r Gymraeg.



Mabwysiadwyd Siarter Hil ac Ethnigrwydd yn y Gweithle.



Penodwyd Pencampwr dros Awtistiaeth i godi ymwybyddiaeth o faterion niwroamrywiaeth.



Gwnaethom gynnal Gwobr Arian fel Cyflogwr Chwarae Teg ar gyfer cydraddoldeb rhwng y rhywiau.



Rydym yn dod at ein gilydd a chefnogi ein gilydd.



Darparwyd ystod o weithgareddau lles i gynorthwyo staff yn ystod y pandemig

77%

o staff wedi cwblhau 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiynol parhaus.

Gwelsom ganran gyfartalog y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff yn gostwng i

1.1%



Lleihau ein Bwlch Cyflogau rhwng y rhywiau o 21% yn 2019 i 5% yn 2021.



Rydym yn atebol ac agored am ein perfformiad a'n defnydd o adnoddau.

Roedd ein cyllideb o **£5.1m** yn cynnwys...

£4.1m

oddi wrth y Senedd

£674 oedd ein cost uned fesul achos.

£974k

oddi wrth Ad-dalu Gwaged Gronfa Bensiwn



Fe aethon ni i ddwy sesiwn graffu gyda'r Senedd.

91%

Gwariwyd 91% o'n arian a gyllidwyd ar gyfer pwerau newydd (£330k) ar weithredu.



Gwnaethom leihau ein gwastraff ynni o 31%.



Gwnaethom leihau ein gwastraff swyddfa o 85%.



Fe wnaethom gynnal cysylltiadau agos a'n cydweithwyr yn y DU, Ewrop a thros y byd.

182kg

Gwnaethom osgoi cynhyrchu 182,000 kg o allyriadau CO₂.