Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

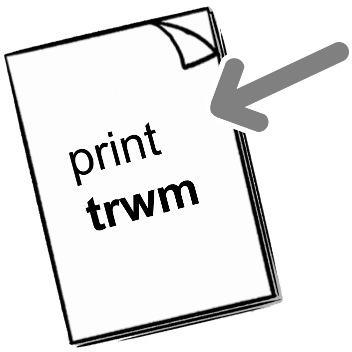
Adroddiad blynyddol

2020 i 2021

Hawdd ei Ddarllen

Cynnwys

	Tudalen
Cyflwyniad	3
Amdanom ni	4
Delio â chwynion	6
Cwynion am wasanaethau cyhoeddus	7
Cwynion am bobl sydd wedi cael eu hethol	10
Cyflawni pethau yn brydlon	12
Helpu gwasanaethau i wella	13
Gofalu am ein harian yn gywir	15
Am fwy o wybodaeth	17



Yn y ddogfen hawdd ei darllen hon, mae geiriau anodd mewn **print trwm**. Rydym yn egluro ystyr y geiriau hyn yn y frawddeg ar ôl iddyn nhw gael eu defnyddio.

Mae rhai geiriau yn las ac wedi eu tanlinellu. Mae'r rhain yn ddolenni a fydd yn mynd i wefannau eraill sydd â mwy o wybodaeth.

Cyflwyniad

Ombwdsmon
Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn sefydliad annibynnol sy'n delio â chwynion am:

- wasanaethau cyhoeddus - mae'r rhain yn wasanaethau sy'n cael eu cynnig gan sefydliad sy'n rhan o'r Llywodraeth

- cynghorion lleol - mae'r rhain yn bobl sydd wedi'u dewis i redeg cyngor

- cyrff cyhoeddus - mae'r rhain yn sefydliadau sy'n rhoi gwasanaethau i'r cyhoedd. Maent yn cael arian gan y llywodraeth ond nid ydynt yn rhan ohoni.

Dyma fersiwn Hawdd ei darllen o'n hadroddiad blynyddol. Mae'n egluro'r gwaith rydym wedi'i wneud yn y flwyddyn 2020 i 2021.

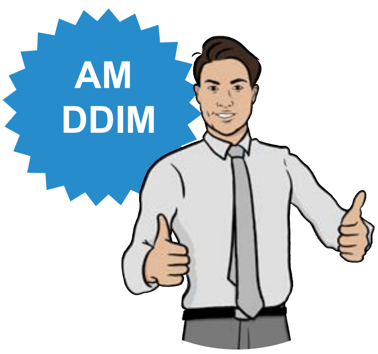
Amdanom ni

Rydym yn gwneud 3 prif beth:

1. Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

2. Rydym yn ymchwilio i gwynion yn erbyn rhywun sydd wedi cael eu dewis i redeg cyngor.

3. Rydym yn helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus.



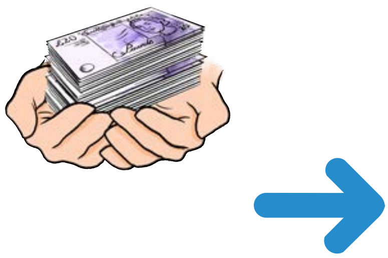
Rydym yn annibynnol ac mae'n gwasanaethau ar gael yn rhad ac am ddim.

Ein 3 Nod

Ein nod yw:

- Ymchwilio i gwynion pob yn gyflym, mewn ffordd deg

- Annog pobl i ddysgu o bethau sy'n mynd o'u lle, fel bod gwasanaethau yn gwella

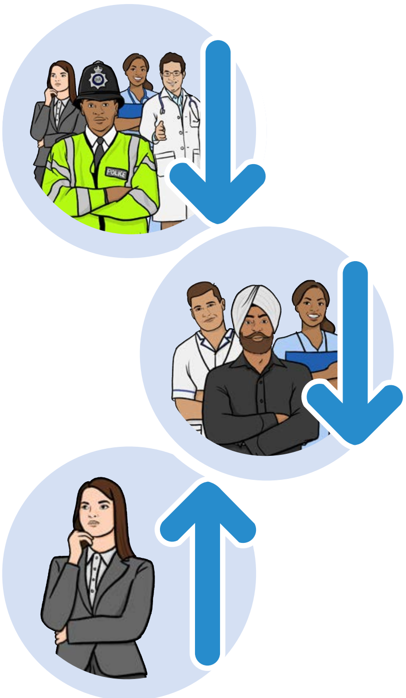


- Edrych ar ôl ein harian yn gywir fel y gall ein sefydliad barhau i'r dyfodol.

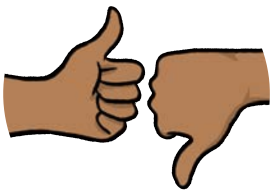
Delio â Chwynion

Eleni gwnaethom ddelio â dros 2,400 o gwynion.

O gymharu â'r llynedd, rydym wedi gweld:



- Llai o gwynion am wasanaethau cyhoeddus
- Llai o gwynion am Fyrddau Iechyd
- Llawer mwy o gwynion am gynghorwyr lleol a allai fod wedi gwneud rhywbeth o'i le.



Eleni, roedd tua hanner y bobl yn hapus â'r wasanaeth a gawsant gennym ni. Mae hyn yn llai o bobl na'r llynedd.

Ond, eleni roedd bron pawb yn hapus â chanlyniad eu cwyn.

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Eleni cawsom bron i 1,900 o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus.

Am beth oedd y cwynion?

Allan o pob 100 o gwynion:

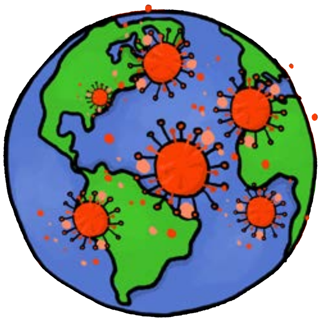
- Roedd 39 am wasanaethau iechyd

- Roedd 13 am dai

- Roedd 12 am sut y mae gwasanaeth yn delio â chwynion

- Roedd 9 am wasanaethau cymdeithasol

- Roedd 7 am sut mae cynghorau yn rhoi caniatâd i adeiladu rhywbeth



- Roedd 3 am **COVID-19** Mae **COVID-19** hefyd yn cael ei alw yn Coronafeirws. Mae'n salwch sy'n lledaenu o amgylch y byd. Gall effeithio ar eich ysgyfaint a'ch anadl.

- Roedd 17 am rywbeth arall.

Am bwy oedd y cwynion?

Allan o pob 100 o gwynion:

- Roedd 43 am wasanaeth y GIG

- Roedd 42 am gyngor lleol

- Roedd 9 am gymdeithas dai

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

- Roedd 3 am Lywodraeth Cymru

- Roedd 1 am gyngor lleol

- Roedd 2 am rywbeth arall.

Cwynion am bobl sydd wedi cael eu hethol

Eleni cawsom dros 500 o gwynion newydd am rywun sydd wedi cael eu dewis i redeg cyngor neu sefydliad.

O’r rhain, gwnaethom benderfynu ymchwilio i ychydig dros 300 ohonynt.

Allan o bob 100 o gwynion am berson sydd wedi cael ei ddewis i redeg rhywbeth:

- Roedd 54 am rywun sy’n gynghorydd ar gyngor tref neu gyngor lleol

- Roedd 49 am rywun sy’n gynghorydd ar gyngor sir

- Roedd 2 am rywun sydd wedi cael eu hethol i fod ar Fwrdd Parc Cenedlaethol neu Awdurdod Tân.

Am beth oedd y cwynion?

Allan o bob 100 o gwynion am berson sydd wedi cael ei ddewis i redeg rhywbeth:

- Roedd 55 am beidio â thrin pobl yn deg â pharch

- Roedd 19 am nad oeddent wedi gwneud pethau yn y ffordd iawn

- Roedd 14 am nad oeddent wedi dweud y gallai eu gwaith fel cynghorydd effeithio ar eu busnes eu hunain

- Roedd 8 am nad oeddent wedi dilyn y gyfraith

Cyflawni pethau yn brydlon

Ein nod yw delio â chwynion yn gyflym.

Ond mae'n rhaid i ni ddelio â sefydliadau eraill pan rydym yn edrych i gwynion.

Mae eleni wedi bod yn flwyddyn anodd iawn oherwydd COVID-19.

Nid yw llawer o sefydliadau wedi gallu gweithio gyda ni yn gyflym i ddelio â chwynion.

Mae wedi cymryd mwy o amser nag yr oeddem wedi ei ddisgwyl i ymchwilio i sawl cwyn.

Dywedodd y rhan fwyaf o bobl ei bod yn hawdd cysylltu â ni.

Helpu gwasanaethau i wella

Eleni rydym wedi:

- Helpu cynghorau lleol a byrddau iechyd i ddeall sut i ddelio â chwynion mewn ffordd dda

- Rhoi dros 90 o sesiynau hyfforddiant ar-lein

- Helpu i greu ffordd dda i wasanaethau cyhoeddus roi gwybodaeth am gwynion

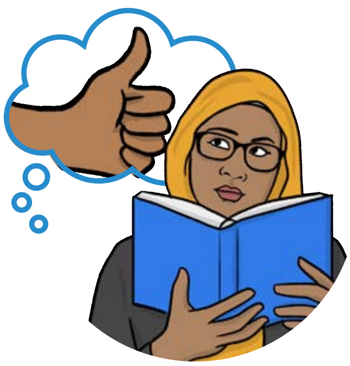
- Dechrau edrych i mewn i broblem digartrefedd a thai.

Rhannu gwybodaeth

Eleni rydym wedi ysgrifennu:

- 6 adroddiad am pam mae pobl wedi bod yn cwyno am bethau penodol

- Adroddiad ar sut i roi gwasanaeth da



- Llyfr am sut i fod yn deg â phobl a sicrhau eu bod yn cael y pethau y dylent eu cael

- Gwnaethom siarad â byrddau iechyd a gwasanaethau cyhoeddus eraill.

Gofalu am ein harian yn gywir

Rydym yn defnyddio'r rhan fwyaf o'n harian i dalu ein staff.

Mae'n bwysig ein bod yn rheoli ein staff yn briodol, fel eu bod yn gweithio yn dda.

Eleni:

- roedd llai o'n staff i ffwrdd yn sâl

- mae bwlch llai rhwng y swm y mae dynion a menywod yn cael eu talu

- cafodd y mwyafrif o staff rywfaint o hyfforddiant.

Gofalu am yr amgylchedd

Eleni:

- gwnaethom leihau swm ein gwastraff

- nid aeth dim o'n gwastraff i safleoedd tirlenwi - mae’r rhain yn dyllau mawr yn y ddaear ar gyfer sbwriel nad ydych yn gallu ei ailgylchu

- gwnaethom leihau faint o drydan rydym yn ei ddefnyddio

- gwnaethom leihau faint o deithiau car a wnaed gan ein staff.

Am fwy o wybodaeth

Ffôn: **0300 790 0203**

E-bost:
holwch@ombwdsmon.
cymru.org.uk

Gwefan
www.ombwdsmon.cymru

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