

**Ombwdsmon**  
**Ombudsman**

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU  
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

# Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol Crynodeb Gweithredol

2021 / 2022



## Amdanom ni

Mae gennym dair rôl yn bennaf.

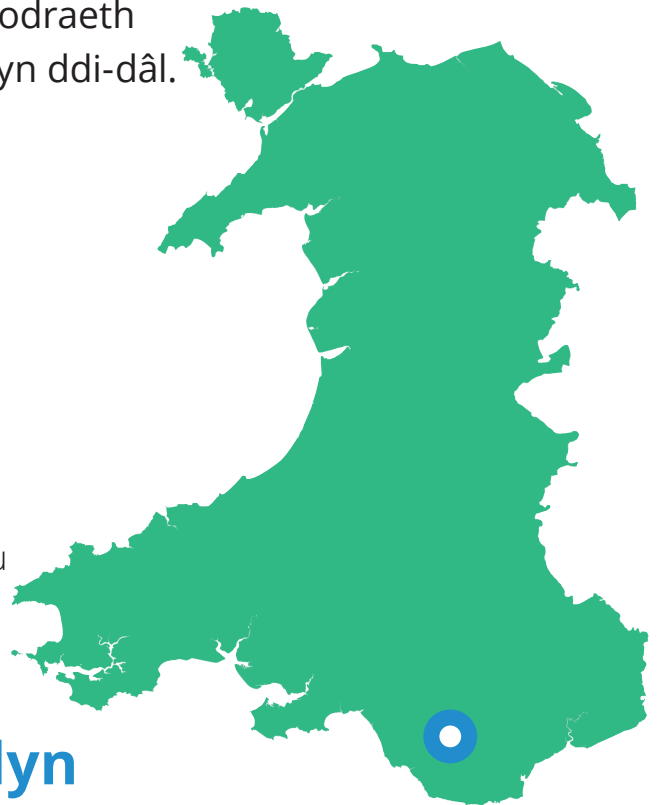
- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.
- Rydym yn pwysu am welliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac mae ein gwasanaeth yn ddi-dded ac yn ddi-dâl.

## Sut i ddod o hyd i ni

1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203  
Facs: 01656 641199  
Ebost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)  
Dilynwch ni @OmbudsmanWales  
ar Twitter:



## Uchafbwyntiau'r flwyddyn

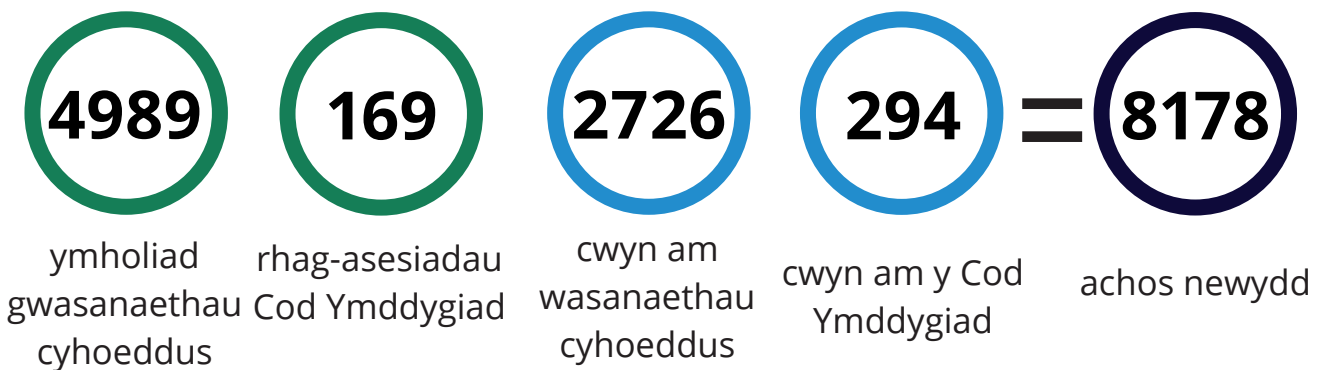
2012/22 oedd blwyddyn olaf Nick Bennet fel Ombwdsmon, swydd y bu ynddi ers 2014. Roedd y flwyddyn ddiwethaf yn un heriol i'r swyddfa, gyda 32% yn fwy o achosion na'r flwyddyn flaenorol. Gwnaethom gau mwy o gwynion nag erioed, gan roi atebion a chywiro pethau i bobl Cymru.

Ym mis Ebrill 2022, gwnaethom groesawu Michelle Morris fel Ombwdsmon. Mae Michelle yn datblygu ei Chynllun Strategol yn nodi sut y byddwn yn gweithio i barhau i ddarparu gwasanaeth cwynion teg ac annibynnol i'r rhai sy'n anfodlon â gwasanaethau cyhoeddus, a defnyddio'r gwersi a ddysgwyd o gwynion i wneud gwelliannau.



## Rydym wedi parhau i gyflawni ar gyfer y rheini sydd wedi dioddef anghyfiawnder yn ystod y pandemig.

Eleni, cawsom y nifer uchaf erioed o achosion newydd - 32% yn fwy na'r llynedd a 14% yn fwy nag yn 2019/20.



Gwnaethom sicrhau cyfiawnder i fwy o bobl yng Nghymru drwy gau 2865 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus a'r Cod Ymddygiad, sef y nifer uchaf erioed - 29% yn fwy na'r llynedd a 14% yn fwy nag yn 2019/20.

### Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Gwelsom ragor o gwynion am:

Cwynodd pobl yn bennaf am:

#### Byrddau Iechyd

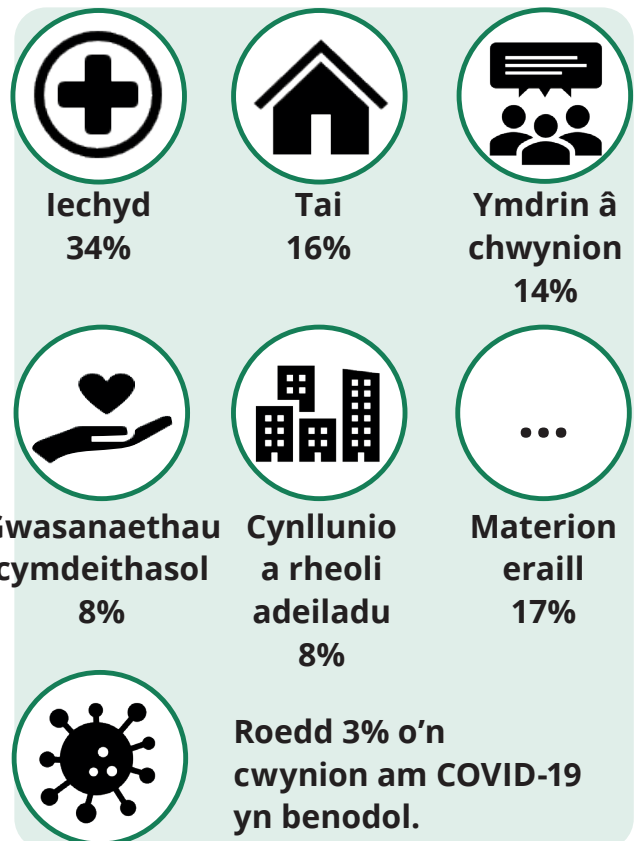
30% yn fwy na'r llynedd  
2% yn fwy nag yn 2019/20

#### Cynghorau Sir a Bwrdeistref Sirol

47% n fwy na'r llynedd  
32% n fwy nag yn 2019/20

#### Cymdeithasau Tai

78% n fwy na'r llynedd  
50% n fwy nag yn 2019/20



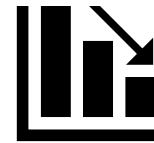
## Ein hymyriadau

459

18%

Gwelsom fod rhywbeth wedi mynd o'i le ac roedd rhaid i ni ymyrryd yn 459 neu dua 18% o gwynion am wasanaethau cyhoeddus a gaewyd gennym eleni.

Roedd hon yn gyfran is nag yn y ddwy flynedd



ddiwethaf (20%).

69%

Mewn 69% ohonynt, cynigom Ddatrysiad Cynnar i gyflawni cyfiawnder yn gyflym.

Roedd y gwasanaeth yn ardderchog, ac roedd y canlyniad a gafwyd yn gadarnhaol. Ni allwn fod wedi sicrhau'r canlyniad hwn heb gymorth gan swyddfa'r Ombwdsmon. Fe wnaethon nhw fy helpu i gael ymdeimlad o degwch.

31%

Mewn 31% ohonynt, gwnaethom ymyrryd ar ôl ymchwilio.

## Ein hargymhellion

1,131

Gwnaethom 1131 o argymhellion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

£132k

Gwnaethom argymell dros £132,000 o iawndal ariannol – o'i gymharu â £62,000 y llynedd a £80,000 yn 2019/20.

Cawn gysur o'r ffaith bod pawb dan sylw wedi dysgu rhai gwersi ystyrlon ac rydym yn gobeithio, o ganlyniad i'ch ymchwiliad, na fydd unrhyw deulu arall yn profi'r sefyllfa y cawsom ein hunain ynddi.

26%

Roedd 26% o'n hargymhellion yn canolbwyntio ar newid prosesau, mwy o hyfforddiant neu ragor o wybodaeth i staff.



**Mae'r holl ddata cwynion yr ydym yn cyfeirio ato yn yr Adroddiad hwn ar gael ar ein gwefan yma.**

## Cwynion am y Cod Ymddygiad

O'i gymharu â'r llynedd, cawsom lai o gwynion am y Cod Ymddygiad. Fodd bynnag, y llynedd roedd nifer y cwynion hynny'n anarferol o uchel. O'i gymharu â 2019/20, cawsom lawer mwy o gwynion newydd am y Cod Ymddygiad.



Unwaith eto gwelsom fwy o gwynion am aelodau Cyngorau Tref a Chymuned (2% yn fwy na'r llynedd a 27% yn fwy nag yn 2019/20).



Roedd tua hanner ein cwynion newydd am y Cod Ymddygiad (51%) yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch – cyfran ychydig yn is nag y llynedd (55%).

Er i ni gau ychydig yn llai o gwynion y Cod Ymddygiad eleni o gymharu â'r llynedd, gwnaethom ymchwilio i gyfran lawer uwch – 14% o'i gymharu â 8% y llynedd.

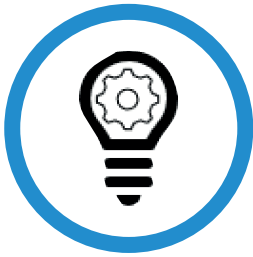
Mewn achosion lle byddwn yn ymchwilio ac yn cael tystiolaeth i awgrymu bod y Cod Ymddygiad wedi cael ei dorri'n ddifrifol, byddwn yn cyfeirio'r gŵyn a'n canfyddiadau at Bwyllgor Safonau Lleol neu at Banel Dyfarnu Cymru. Roedd y cyrff hyn wedi cadarnhau ac wedi canfod achosion o dorri amodau yn yr holl atgyfeiriadau y gwnaethant eu hystyried yn 2021/22. Mae hyn yn rhoi sicrwydd ychwanegol i ni fod ein proses ar gyfer ystyried y cwynion hyn yn gadarn.



**20**

Yn 2021/22, gwnaethom gyfeirio 20 o gwynion am y Cod Ymddygiad at Bwyllgorau Safonau'r awdurdodau lleol perthnasol, neu at Banel Dyfarnu Cymru. Roedd hyn ddwywaith yn fwy na'r llynedd. Rydym yn pryderu am y cynnydd hwn.

“Rwy'n cydnabod y ddealltwriaeth a'r proffesiynoldeb a ddangoswyd yn eich cyfraniad i'r gwrandawriad a'r ystyriaeth a roddwyd i'w ganlyniad. Hoffwn ddiolch i chi am reoli'r achos.



## Rydym yn rhagweithiol, gan helpu gwasanaethau cyhoeddus i wella yn ystod cyfnod anodd.

Er gwaethaf y cynnydd sylweddol yn ein llwyth gwaith eleni, gwnaethom barhau i hyrwyddo dysgu o'n cwynion a gwella gwasanaethau cyhoeddus ehangach.



Cyhoeddom ein Polisi Enghreifftiol ar Ymdrin â Chwynion a'r canllawiau cysylltiedig i 8 Cymdeithas Dai i ddechrau – gan ddod â chyfanswm y cyrff dan Safonau Cwynion i 39.



Darparom 140 o rith-sesiynau hyfforddiant i gyrff cyhoeddus ledled Cymru.



Lansiom ganfyddiadau ein Hymchwiliad ar ei Liwt ei Hun ehangach cyntaf – **'Adolygiad**

**Digartrefedd: Drws agored i newid cadarnhaol**.



Cyhoeddom ystadegau am gwynion a wnaed i Gynghorau Sir a Bwrdeistref Sirol ar ein gwefan am y tro cyntaf.



Gwnaethom gwblhau 3 ymchwiliad estynedig (pan fyddwn eisoes yn ymchwilio i broblem ac yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu achwynwyr eraill).



Cyhoeddom 7 adroddiad diddordeb cyhoeddus.



Cyhoeddom ein trydydd **Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol**.



Cyhoeddom ganllawiau wedi'u diweddarau - **'Egwyddorion Gweinyddu Da'** a **'Materion yn ymwneud â Rheoli Cofnodion yn Dda'**.



Lansiom yr adnodd **'Ein Canfyddiadau'** ar ein gwefan, sy'n disodli ein coflyfrau traddodiadol.



## Rydym yn cofleidio dysgu a chroesawu adborth.

Rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau ein bod yn delio â chwynion yn deg ac mewn ffordd dryloyw. Gall pobl sy'n anhapus ofyn am adolygiad os ydynt yn gallu dangos nad oedden ni wedi rhoi ystyriaeth briodol i'r wybodaeth roeddent wedi'i hanfon atom, neu os ydynt yn gallu anfon tystiolaeth ychwanegol, newydd atom ni.

**260**

Gwnaethom ymdrin â 260 o geisiadau am adolygiad.

20% yn fwy na'r llynedd

12% yn fwy nag yn 2019/20

**7%**

Penderfynom y gallem wneud mwy mewn 7% o'r achosion y gwnaethom eu hadolygu – cyfran lai nag yn 2020/21 (9%). Er bod yna bob amser fwy o waith i ni ei wneud i wella, mae hyn yn rhoi hyder i ni yn ein penderfyniadau.

Rydym am ddarparu gwasanaeth rhagorol. Er mwyn gweld pa mor dda rydym yn gwneud hynny, rydym yn gwahodd adborth gan bobl sy'n cwyno i ni ac oddi wrth y cyrff yn ein hawdurdodaeth. Rydym yn defnyddio'r adborth hwnnw i wella'r ffordd rydym yn gweithio.

**26**

Eleni, cymerodd 26 corff cyhoeddus ran yn ein Seinfyrddau. Wnaethon roi adborth da inni ac roeddent yn fodlon ar y cyfan â'n gwasanaeth.

Cafodd ein pwysau llwyth gwaith effaith eleni, gyda llai o'n hachwynwyr yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsant gennym eleni. Rydym yn gweithio ar gynllun gweithredu manwl i wella sut rydym yn gweithio ar sail yr adborth hwn.

**43%**

Roedd 43% o'n hachwynwyr y gwnaethom ofyn iddynt yn fodlon â'n gwasanaeth cwsmeriaid – o'i gymharu â 51% yn 2020/21. Fodd bynnag, roedd pobl yn llawer hapusach gyda'n gwasanaeth pan oeddent hefyd yn hapus gyda chanlyniad eu cwyn.

Derbyniom

**32**

o gwynion amdanom.

Roeddem wedi cadarnhau neu wedi cadarnhau'n rhannol 41% – o'i gymharu â 22% y llynedd.



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

Rydym yn atebol i'r Senedd am sut rydym yn gweithio a sut rydym yn defnyddio ein hadnoddau.

£

£5.2m oedd ein cyllideb eleni.

£491

£491 oedd ein cost uned fesul achos eleni.

77%

Defnyddiom 77% o'n hadnoddau i ymdrin â chwynion.

91%

Gwariom 91% o'n cyllid yn y gyllideb ar gyfer pwerau newydd (£332k) ar weithredu.

Rydym yn deall bod angen i ni wneud ein rhan o ran diogelu'r amgylchedd a gweithiwn yn barhaus i ddatblygu arferion gweithio cynaliadwy.



Cynhyrchom ychydig dros 9000kg o wastraff – 255% yn fwy na'r llynedd, ond 66% yn llai nag yn 2019/20.



Defnyddiom 2% yn fwy o ynni na'r llynedd, ond 29% yn llai nag yn 2019/20.



Anfonom 0% o'n gwastraff cyffredinol i safleoedd tirlenwi.



Gwnaethom osgoi 176 kg o CO2 mewn allyriadau.



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





## Rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau a hyrwyddo cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant.

Rydym yn gweithio i sicrhau bod pobl yn gwybod am ac yn ymddiried yn ein gwasanaeth a'n bod yn hygyrch i bawb sydd ein hangen. Cawsom rai llwyddiannau eleni, ond byddwn yn parhau i weithio i wella pa mor hygyrch ydym.

**43%**

Roedd 43% o'r rhai wnaeth ymateb i arolwg cenedlaethol yn gwybod amdanom (o'i gymharu â 48% yn 2020).

**80%**

Dywedodd 80% o'n hachwynwyr y gofynnem iddynt ei bod yn hawdd cysylltu â ni (o'i gymharu â 85% y llynedd).

**221**

Cawsom 221 o gwynion llafar (o'i gymharu â 63 y llynedd) - a'n cwyn gyntaf yn Iaith Arwyddion Prydain.

“Hynod o ddefnyddiol. Mae gen i ddyslecsia a ni fyddai modd i mi gyflwyno cwyn fel arall.

Fel cyflogwr, rydym yn ymrwymedig i greu gweithle cyfartal, amrywiol a chynhwysol.



Cytunodd 86% o'n staff a ymatebodd i'r arolwg staff eleni ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol.



Unwaith eto, cawsom wobwr Cyflogwr Chwarae Teg lefel arian ac rydym wedi lleihau ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau i 3%, o 5% y llynedd.



Cawsom statws Cyflogwr Ymwybyddiaeth o Awtistiaeth.



## Rydym yn dod at ein gilydd a chefnogi ein gilydd.

Rydym yn gwerthfawrogi ac yn cefnogi ein staff. Cafodd eu hiechyd a'u lles eu heffeithio gan yr heriau a wynebom yn ystod y flwyddyn. Buom yn gweithio'n galed i'w cefnogi yn ystod y flwyddyn a byddwn yn parhau â'r gwaith hwn yn 2022/23, gan ein bod yn disgwyl i'n llwyth gwaith barhau'n uchel.

**100%**

Cwblhaodd yr holl staff eu proses arfarnu flynyddol.

**72%**

Cwblhaodd 72% o'r staff 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiynol parhaus.

**2.7%**

Cynyddodd canran gyfartalog y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff o 1.1% i 2.7%. Roedd hyn yn bennaf oherwydd absenoldebau tymor hir oherwydd straen, ond nid oedd y rhan fwyaf ohonynt yn gysylltiedig â gwaith.

O'r bobl sydd wedi cwblhau ein harolwg staff eleni,

**87%**

dywedodd 87% fod OGCC yn lle da i weithio, i lawr o 96% yn 2020.

**93%**

dywedodd 93% fod eu trefniadau gwaith yn ddigon hyblyg i'w galluogi i gydbwysu eu blaenoriaethau gwaith a bywyd cartref, i fyny o 87% yn 2020.

**61%**

dywedodd 61% fod ganddynt ddigon o adnoddau i wneud eu gwaith, i lawr o 90% yn 2020.

**58%**

dywedodd 58% fod pwysau llwyth gwaith yn rhesymol, i lawr o 76% yn 2020.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Tel: 0300 790 0203

Fax: 01656 641199

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

Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)