Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Adroddiad Blynyddol

Beth wnaeth ddigwydd rhwng 2021 – 2022

Mae’r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae’n fersiwn hawdd ei ddeall o ‘Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021 - 2022’

Gorffennaf 2022

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai eich bod angen help i'w darllen. Gofynnwch i rhywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu chi.

Efallai bod y geiriau mewn **ysgrifen glas trwm** yn anodd eu deall. Rydych chi'n gallu gweld beth mae'r geiriau mewn glas yn feddwl ar **dudalen 28**.

Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni,** mae hyn yn meddwl **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Am ragor o wybodaeth cysylltwch gyda:

Cyfeiriad: 1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Gwefan: https://www.ombudsman.wales

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: ask@ombudsman.wales

Twitter: @OmbudsmanWales

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei gwneud yn hawdd ei deall gan Hawdd ei Ddeall Cymru gan ddefnyddio Photosymbols. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Cynnwys

Tudalen

Cyflwyniad..4

Beth wnaeth ddigwydd rhwng 2021-2022.......................................6

Cwynion an wasanaethau cyhoeddus.......................................8

Cwynion am y Cod Ymddygiad...9

Cefnogi gwasanaethau cyhoeddus i wella...................................12

Beth rydyn ni wedi ei ddysgu..16

Adborth gan bobl..17

Sut rydyn ni'n gweithio a sut rydyn ni'n defnyddio adnoddaus...19

Am gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant...........................22

Sut rydyn ni'n cefnogi ein staff..25

Geiriau Anodd...28

Cyflwyniad

Ni ydy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Rydyn ni'n delio gyda chwynion am y gwasanaethua cyhoeddus:

- **Gwasanaethau cyhoeddus.**

> **Gwasanaethau cyhoeddus** ydy gwasanaethau y mae'r Llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Er enghraifft, cynghorau lleol, GIG, landlordiaid cymdeithasol.

- Cynghorwyr lleol sydd yn torri'r **cod ymddygiad.** Cynghorwyr lleol ydy'r bobl sydd wedi cael eu dewis i redeg cyngor.

> **Cod ymddygiad** ydy'r rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rhywun eu dilyn yn eu swydd.

Ein nod ydy gwella **gwasanaethau cyhoeddus**.

Rydyn ni'n gwneud ein penderfyniadau ein hunain i edrych i mewn i gwynion. A dydyn ni ddim yn perthyn i unrhyw gorff llywodraeth.

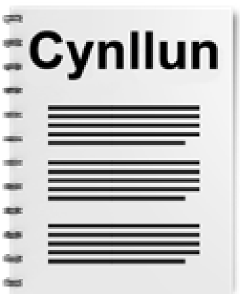
Mae ein gwasanaeth ar gyfer pawb ac mae am ddim.

Beth wnaeth ddigwydd rhwng 2021-2022

Fe wnaeth Nick Bennett orffen ei dymor fel **Ombwdsmon** y flwyddyn yma.

Ombwdsmon ydy’r person sydd yn arwain ein swyddfa, mae gennym ni lawer o bobl yn edrych i mewn i gwynion.

Fe wnaethon ni groesawu Michelle Morris fel **Ombwdsmon** o Ebrill 2022.



Mae Michelle yn ysgrifennu cynllun am sut y byddwn ni yn gweithio i ddarparu gwasanaeth cwynion teg i bobl sydd ddim yn hapus gyda **gwasanaethau cyhoeddus** a sut mae cynghorwyr yn ymddwyn.

Rydyn ni wedi cael llawer o gwynion yn 2021 i 2022. Roedd yn llawer mwy na’r hyn roedden ni wedi ei gael yn 2020 i 2021a 2019 i 2020.

Fe wnaethon ni gau llawer o gwynion drwy wneud pethau yn iawn i bobl Cymru.

Fe wnaethon ni barhau gyda'n gwaith yn ystod COVID-19.

Roedd ganddon ni dros 8 mil o achosion newydd:

- Roedd bron i 5 mil o achosion yn ymholiadau.
- Roedd 169 yn gyn asesiadau **Cod Ymddygiad**. Mae hyn yn meddwl achosion doedden ni ddim yn gallu edrych i mewn iddyn nhw oherwydd doedden ni ddim wedi cael yr holl wybodaeth roedden ni ei angen.
- Roedd 2,726 o gwynion am **wasanaethau cyhoeddus**.
- Roedd 294 o gwynion am y **Cod Ymddygiad**.
- Fe wnaethon ni gau 2,865 o gwynion.

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Rydyn ni wedi cael cwynion am:

- Byrddau Iechyd
- Cyngor Sir a Chyngor Bwrdeisdref Sirol
- A Chymdeithasau Tai

Roedd y cwynion am wasanaethau iechyd, tai, trafod cwynion, gwasanaethau cymdeithasol, rheoli cynllunio ac adeiladu .

Roedd 3 allan o 100 o gwynion am COVID-19.

Fe wnaethon ni gyhoeddi mwy nag 1 mil o **argymhellion** i ddarparwyr **gwasanaethau cyhoeddus**.

Argymhelliad ydy dweud beth sydd angen ei wneud i ddatrys problem.

Fe wnaethon ni **argymell** bod darparwyr yn talu dros 132 mil o bunnoedd o **iawndal ariannol**. Roedd hyn dros ddwywaith cymaint ag yn 2020 i 2021.

Iawndal ariannol yw pan fyddwch yn cael eich talu arian gan berson neu sefydliad. Maen nhw'n talu i chi yr arian hwn i dalu am y niwed, y golled neu'r straen maen nhw wedi achosi i chi.

Roedd 26 allan o'r 100 o **argymhellion** am wneud newidiadau i'r ffordd y mae pobl yn gweithio. Neu am hyfforddiant. Neu rhagor o wybodaeth i staff.

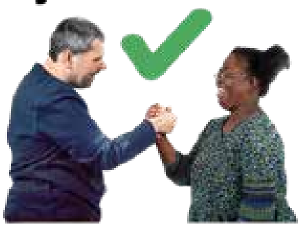
Cwynion am y Cod Ymddygiad

Rydyn ni wedi cael llai o gwynion am y **Cod Ymddygiad** nag yn y flwyddyn ddiwethaf. Ond mwy na beth rydyn ni wedi ei gael yn 2019 i 2020.

Roedd y rhan fwyaf o'r cwynion newydd am aelodau Cynghorau Tref a Chymuned.

Roedd bron i hanner ein cwynion newydd am y **Cod Ymddygiad** am gynghorwyr ddim yn trin pobl eraill yn **gyfartal** a gyda pharch

Cydraddoldeb



Mae **cyfartal** yn meddwl trin pobl yn deg a gwneud yn siŵr eu bod yn cael yr un cyfleoedd mewn bywyd.

Fe wnaethon ni gau llai o gwynion **Cod Ymddygiad** na'r flwyddyn ddiwethaf, ond llawer mwy na'r flwyddyn gynt. Fe wnaethon ni edrych i mewn i lawer mwy o gwynion.

Os oedd y cwynion yn ddifrifol iawn roedden ni yn eu cyfeirio nhw at:

- **Pwyllgorau Safonau lleol**
- neu i'r **Panel Dyfarnu Cymru**.

Fe wnaethon ni gyfeirio 20 o gwynion am y **Cod Ymddygiad** i'r **Pwyllgorau Safonau lleo**l. Neu i'r **Panel Dyfarnu Cymru**.

Mae hyn ddwywaith cymaint â'r flwyddyn ddiwethaf. Rydyn ni'n poeni am y cynnydd yma.

Pan mae **Panel Dyfarnu Cymru** a'r **Pwyllgorau Safonau** yn edrych ar y cwynion rydyn ni yn eu cyfeirio atyn nhw, maen nhw fel arfer yn cytuno gyda'n penderfyniadau.

Cefnogi gwasanaethau cyhoeddus i wella

Rydyn ni wedi cael llawer mwy o gwynion y flwyddyn yma. Roedd ein gwaith yn llawer mwy na'r flwyddyn ddiwethaf.

Ond fe wnaethon ni barhau i helpu **gwasanaethau cyhoeddus** i wella drwy ddysgu o'r cwynion rydyn ni'n eu cael.

Mae gennym ni 39 o **gyrff cyhoeddus** yng Nghymru o dan yr **Awdurdod Safonau Cwynion**.

Nod yr **Awdurdod Safonau Cwynion** ydy gweithio gyda **chyrff cyhoeddus** i'w helpu nhw i ddelio gyda chwynion yn y ffordd gywir.

Rydyn ni'n gwneud hyn drwy:

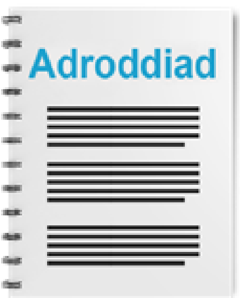
- rhoi arweiniad a hyfforddiant
- a chasglu gwybodaeth am sut maen nhw'n delio gyda chwynion.

Cyrff cyhoeddus ydy cyrff sydd yn rhedeg gwasanaethau i’r cyhoedd. Maen nhw’n cael arian gan Lywodraeth Cymru i wneud eu gwaith.

Fe wnaethon ni ddarparu 140 o sesiynau hyfforddi ar-lein i **gyrff cyhoeddus** ar draws Cymru.

Am y tro cyntaf fe wnaethon ni roi gwybodaeth am faint o gwynion oedd wedi cael eu gwneud i’r Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol, ar ein gwefan.

Rydyn ni’n gallu edrych i broblemau gyda **gwasanaethau cyhoeddus** hyd yn oed os nad ydyn ni wedi cael cwynion amdanyn nhw.



Y flwyddyn yma fe wnaethon ni gyhoeddi adroddiad am sut mae Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol yn delio gydag asesiadau digartrefedd yng Nghymru.

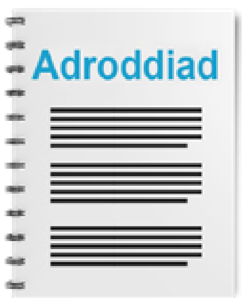
Rydych chi'n gallu ei ddarllen yma: Adolygu Digartrefedd: Drws agored i newid cadarnhaol.

Pan rydyn ni'n edrych i mewn i gwynion rydyn ni'n gallu edrych ar bethau ychwanegol sydd yn gysylltiedig gyda nhw, os ydyn ni'n meddwl y gall fod yna broblem.

Fe wnaethon ni gwblhau 3 ymchwiliad mawr fel hynny yn ystod y flwyddyn.

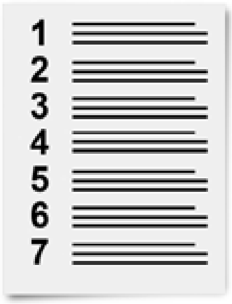
Os ydyn ni'n meddwl bod ein cwyn yn ddifrifiol iawn neu os ydyn ni'n gallu helpu **cyrff cyhoeddus** i wella sut maen nhw'n gweithio rydyn ni'n cyhoeddi **adroddiad budd y cyhoedd** amdano.

Fe wnaethon ni ysgrifennu 7 adroddiad fel hynny y flwyddyn yma:



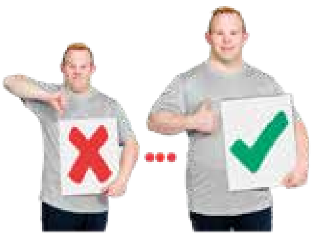
- 5 am ofal iechyd
- 1 am ofal cymdeithasol
- Ac 1 am reoli gwastraff.

Rydyn ni wedi ychwanegu offeryn Ein Canfyddiadau ar ein gwefan. Mae’r offeryn yma yn helpu pobl i chwilio drwy gwynion rydyn ni wedi eu cau.



Fe wnaethon ni gyhoeddi ein trydydd Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol. Mae rhestr yn hwn o’n cwynion am hawliau dynol a **chydraddoldeb**.

Rydyn ni wedi diweddaru ein canllaw ar Egwyddorion Gweinyddiaeth Da a Materion Rheoli Cofnodion Da.



Mae’r canllawiau yma yn helpu cyrff cyhoeddus i weithio yn well.

Beth rydyn ni wedi ei ddysgu

Rydyn ni eisiau gwneud yn siŵr ein bod yn gwneud gwaith da. A'n bod ni yn trafod cwynion mewn ffordd **gyfartal** a theg.

Os nad ydych chi'n hapus gyda'n penderfyniadau rydych chi'n gallu gofyn am **adolygiad**.

Adolygiad ydy pan rydyn ni yn edrych ar gynllun neu sut mae rhywbeth yn gweithio i wneud yn siŵr ein bod yn gweithio yn y ffordd gorau.

Rydych chi'n gallu gofyn am **adolygiad** os ydych chi'n gallu dangos na wnaethon ni feddwl yn iawn am yr wybodaeth rydych chi wedi ei anfon. Neu os ydych chi'n gallu anfon gwybodaeth newydd inni.

Fe gawson ni 260 o geisiadau **adolygiad** newydd gan bobl y flwyddyn yma.

Adborth gan bobl

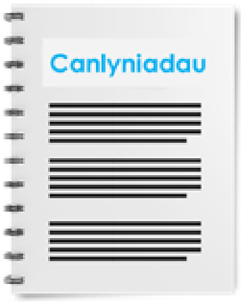
Fe wnaethon ni ofyn am adborth gan bobl oedd wedi gwneud cwyn a gan y **cyrff cyhoeddus**. Rydyn ni'n defnyddio'r adborth i wella sut rydyn ni'n gweithio.

Y flwyddyn yma fe wnaeth 26 o **gyrff cyhoeddus** gymryd rhan yn ein **Byrddau Seinio**. Grŵp ydy hwn lle rydych chi yn gallu rhannu eich syniadau a'ch adborth.

Fe wnaeth y **cyrff cyhoeddus** roi adborth da inni ac roedden nhw yn hapus gyda'n gwasanaeth.

Ond doedd dim cymaint o bobl yn hapus gyda'n gwasanaeth y flwyddyn yma.

Roedd 43 allan o 100 o bobl oedd wedi gwneud cwyn yn hapus gyda'n gwasanaeth.



Ond roedd pobl yn dweud eu bod yn fwy hapus gyda'n gwasanaeth pan oedden nhw wedi cael canlyniad da o'u cwyn.

Rydyn ni wedi cael 32 o gwynion amdanom ni.

Fe wnaethon ni gytuno gyda tua 4 allan o bob 10 cwyn amdanom ni.

Rydyn ni yn gweithio ar gynllun gweithredu i wella sut rydyn ni'n gweithio oherwydd yr adborth yma.

Sut rydyn ni'n gweithio a sut rydyn ni'n defnyddio ein hadnoddau

Rydyn ni'n atebol i'r **Senedd** am sut rydyn ni'n gweithio a sut rydyn ni'n defnyddio ein **adnoddau**.

Y **Senedd** ydy Senedd Cymru. Dyma lle mae deddfau yn cael eu gwneud yng Nghymru.

Adnoddau ydy pethau defnyddiol sydd gennym ni. Er enghraifft, adeiladau, cerbydau, gwybodaeth, arian a staff.

Roedd gennym ni gyllideb o £5.2 miliwn y flwyddyn yma.

Fe wnaethon ni ddefnyddio'r rhan fwyaf o'n **adnoddau** i drafod cwynion. Cafodd gweddill yr **adnoddau** eu defnyddio ar bethau fel hyfforddiant a phethau eraill.

Fe wnaethon ni wario tua £491 ar bob achos y flwyddyn yma.

Rydyn ni eisiau amddiffyn yr amgylchedd a pharhau i gefnogi gweithio yn **gynaliadwy**.

Mae **cynaliadwy** yn meddwl bod y gwasanaethau yn cael eu rhedeg yn ofalus fel eu bod yn gallu rhedeg yn y dyfodol.

Roedd gennym ni ychydig dros 9,000 kg o wastraf.

Fe wnaethon ni ddefnyddio 2 % yn fwy o ynni na’r flwyddyn ddiwethaf.

Wnaethon ni ddim anfon unrhyw wastraff cyffredinol i dirlenwi.

Fe wnaerthon ni geisio defnyddio **adnoddau** sydd yn defnyddio’r maint lleiaf o ynni.

Fe wnaethon ni aros yn gysylltiedig gyda chydweithwyr yn y DU, Ewrop ac o gwmpas y byd.

Am gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Rydyn ni eisiau gwneud yn siŵr bod gennym ni **gydraddoldeb**, **amrywiaeth** a **chynhwysiant** yn ein corff.

Mae **amrywiaeth** yn meddwl nad ydy pobl i gyd yr un fath, Er enghraifft, mae pobl yn dod o wahanol gefndiroedd, yn gwneud dewisiadau gwahanol ac yn dda am wneud pethau gwahanol.

Mae **cynhwysiant** yn meddwl bod pawb yn gallu cymryd rhan a bod gan bawb gyfle teg.

Rydyn ni eisiau i bobl wybod bod pawb yn gallu defnyddio ein gwasanaeth.

Fe wnaeth 43 allan o 100 o bobl a gymrodd ran yn ein harolwg ddweud eu bod yn gwybod amdanom ni

Fe wnaeth 80 allan o 100 o bobl oedd wedi gwneud cwyn ddweud ei bod yn hawdd cysylltu gyda ni.

Fe wnaethon ni gymryd 221 o gwynion yn bersonol neu ar y ffôn. Ac fe wnaethon ni gael y gwyn gyntaf yn Iaith Arwyddion Prydeinig.

Rydyn ni eisiau gwneud ein gweithle yn **gyfartal**, **amrywiol** a **chynhwysiol**.

Mae'r rhan fwyaf o'n staff yn cytuno bod ein gweithle yn **gyfartal**, **amrywiol** a **chynhwysiol**.

Fe wnaethon ni gael **Statws Cyflogwr Ymwybyddiaeth o Awtistiaeth** y flwyddyn yma. Mae hyn yn meddwl bod gennym ni ddealltwriaeth da am Awtistiaeth.

Fe wnaethon ni gael gwobr Cyflogwr Chwarae Teg ar lefel arian. Mae hyn yn meddwl ein bod yn cael ein gweld fel cyflogwr teg.

Ac fe wnaethon ni leihau ein **Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau** i 3% o 5% y flwyddyn ddiwethaf.

Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau ydy pan mae dynion a menywod yn ennill gwahanol symiau o arian yn gyffredinol mewn corff. Er enghraifft efallai bod llai o fenywod mewn swyddi rheoli na dynion.

Sut rydyn ni yn cefnogi ein staff

Rydyn ni yn cefnogi ac yn gwerthfawrogi ein staff.

Roedd yr heriau wnaethon ni eu wynebu yn ystod 2021 i 2022 wedi effeithio ar ba mor dda ac iach oedd ein staff.

Fe wnaethon ni weithio yn galed i gefnogi ein staff yn ystod y flwyddyn.

Fe wnaeth ein holl staff lenwi eu **proses arfarniad** blynyddol

Dyma pan rydyn ni'n siarad am sut mae staff wedi gweithio yn ystod y flwyddyn a beth mae angen iddyn nhw ei wneud yn y dyfodol.

Fe wnaeth tua 7 allan o 10 o staff gwblhau 28 awr neu ragor o ddatblygiad proffesiynol. Mae hyn yn meddwl pethau fel hyfforddiant.

Fe wnaeth mwy o staff gymryd absenoldeb salwch oherwydd straen o'i gymharu â'r flwyddyn ddiwethaf. Yn aml iawn doedd gan hyn ddim byd i'w wneud gyda gwaith.

Canlyniadau o'r arolwg staff y flwyddyn yma:

Fe wnaeth 87 allan o 100 o staff ddweud bod **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yn lle da i weithio.

Roedd bron pawb yn dweud bod eu gwaith yn hyblyg. Mae hyn yn meddwl eu bod nhw yn gallu cydbwyso eu bywyd gwaith a'u bywyd cartref.

Fe wnaeth dors hanner ddweud bod ganddyn nhw ddigon o **adnoddau** i wneud eu gwaith.

Fe wnaeth mwy na hanner ddweud bod y llwyth gwaith yn iawn.

Geiriau Anodd

Amrywiaeth

Mae amrywiaeth yn meddwl nad ydy pobl i gyd yr un fath, Er enghraifft, mae pobl yn dod o wahanol gefndiroedd, yn gwneud dewisiadau gwahanol ac yn dda am wneud pethau gwahanol.

Adnoddau

Adnoddau ydy pethau defnyddiol sydd gennym ni. Er enghraifft adeiladau, cerbydau, gwybodaeth, arian a staff.

Argymhelliad

Mae argymhelliad yn meddwl rhoi awgrymiadau fel beth sydd angen ei wneud i ddatrys problem.

Adolygiad

Adolygiad ydy pan rydych chi yn edrych ar gynllun neu ar sut mae rhywbeth yn gweithio i wneud yn siŵr ein bod yn gweithio yn y ffordd gorau.

Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau

Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau ydy pan mae dynion a menywod yn ennill gwahanol symiau o arian yn gyffredinol mewn corff. Er enghraifft efallai bod llai o fenywod mewn swyddi rheoli na dynion.

Cod Ymddygiad

Mae cod ymddygiad yn meddwl y rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rhywun eu dilyn yn eu swydd.

Cydraddoldeb

Mae cydraddoldeb yn meddwl trin pobl yn deg a gwneud yn siŵr bod ganddyn nhw yr un cyfleoedd mewn bywyd.

Cynaliadwy

Mae cynaliadwy yn meddwl bod gwasanaethau yn cael eu rhedeg yn ofalus er mwyn iddyn nhw allu rhedeg yn y dyfodol.

Cynhwysiant

Mae cynhwysiant yn meddwl bod pawb yn gallu cymryd rhan a bod gan bawb gyfle teg.

Cyrff cyhoeddus

Cyrff ydy cyrff cyhoeddus sydd yn rhedeg gwasanaethau ar gyfer y cyhoedd. Maen nhw’n cael arian gan Lywodraeth Cymru i wneud eu gwaith.

Gwasanaethau cyhoeddus

Gwasanaethau cyhoeddus ydy gwasanaethau sydd yn cael eu talu gan y Llywodraeth. Er enghraifft cynghorau lleol, GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Iawndal ariannol

Iawndal ariannol yw pan fyddwch yn cael eich talu arian gan berson neu sefydliad. Maen nhw’n talu i chi yr arian hwn i dalu am y niwed, y golled neu’r straen maen nhw wedi achosi i chi.

Ombwdsmon

Ombwdsmon ydy’r person sydd yn arwain ein swyddfa. Yn ein swyddfa mae gennym ni lawer o bobl sydd yn edrych i mewn i gwynion.