



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Blwyddyn o newid - blwyddyn o her

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2022/23

CRYNODEB GWEITHREDOL

Gorffennaf 2023



Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau
hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddeall. Er
mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

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

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Blwyddyn o newid - blwyddyn o her Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2022/23

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
am y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2023

CRYNODEB GWEITHREDOL

Ein rôl

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 sbarduno gwelliannau systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Ein huchelgais



Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith.



Mae gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella.



Mae ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad.



Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein hegwyddorion

Rydym yn annibynnol, yn ddiuedd, yn deg ac yn agored i bawb sydd ein hangen.

Gair gan yr Ombwdsmon

Mae'r adroddiad blynyddol hwn yn adlewyrchu fy mlwyddyn gyntaf yn y swydd. Bu'n flwyddyn o lwyddiannau lu a newid cadarnhaol, ond hefyd rhywfaint o heriau.

Cawsom lai o gwynion newydd am achosion o dorri'r Cod Ymddygiad gan gynghorwyr Cymru. Caeasom hefyd y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus, gan gyflawni cyfiawnder i lawer mwy o bobl. Yn ystod y flwyddyn, parhasom i helpu gwasanaethau cyhoeddus i wella. Gwnaethom ddarparu dros 180 o sesiynau hyfforddi rhad ac am ddim i gyrff cyhoeddus ar ymdrin â chwynion yn dda. Gwnaethom ymgynghori hefyd ar ein 'hymchwiliad ar ein liwt ein hunain' nesaf – a fydd yn edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr. Yn fewnol, lansiom ein proses Ansawdd Gwasanaeth newydd a dathlom gael gwared ar ein canolrif Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau.

Er gwaethaf y rhain a phethau cadarnhaol eraill, mae hefyd wedi bod yn flwyddyn heriol iawn. Gwelwn fwy a mwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus. Mae iechyd yn parhau i fod yn destun dros 80% o'n hymchwiliadau ar y cyfan, ac mae'r ymchwiliadau hyn yn aml yn hir a chymhleth. Roedd y llwyth gwaith hwn yn golygu y bu'n rhaid i rhai pobl aros yn hirach am ganlyniad, ac roedd wedi effeithio ar lesiant ein staff.

Hyderwn y bydd ein Cynllun Strategol newydd yn ein helpu i weithio'n fwy effeithlon a chael mwy o effaith, tra hefyd yn caniatáu i ni barhau i fod yn weithle cefnogol ac iach. Serch hynny, mae ein pwysau cynyddol o ran llwyth achosion yn bryder cynyddol a byddwn yn realistig am yr adnoddau a'r gallu sydd ar gael i ni gyflawni newid wrth i ni gychwyn ar y bennod newydd hon yn ein gwasanaeth i bobl Cymru.

Michelle Morris



Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder

Cawsom **2%** yn fwy o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a'r Cod Ymddygiad.



Caeasom **10%** yn fwy o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a'r Cod Ymddygiad.



Cawsom **2%** yn fwy o gwynion gwasanaeth cyhoeddus newydd:



roedd 37% am iechyd

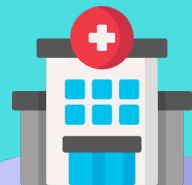


roedd 18% am dai



roedd 18% am ymdrin â chwynion

Gwelsom gynnydd o 21% mewn cwynion am Fyrddau Iechyd.



Gwnaethom ymyrryd (canfod bod sefydliad wedi gwneud pethau'n anghywir ac y dylai unioni pethau) mewn **19%** o gwynion am wasanaethau cyhoeddus...

... a 3 allan o 4 gwaith, gwnaethom ymyrryd yn gynnar, heb orfod cynnal ymchwiliad llawn.



Cydymffurfiodd sefydliadau â 90% o'n hargymhellion dyladwy yn ystod y flwyddyn.

Cyhoeddodd **1** Adroddiad Arbennig am sefydliad nad oedd yn cydymffurfio â'n hargymhellion.

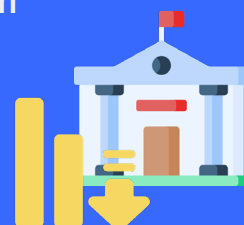


Cawsom **4%** yn llai o gwynion newydd am y Cod Ymddygiad.



Roedd **61%** o'r cwynion newydd hyn yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

Cawsom lai o gwynion newydd am gynghorwyr mewn Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned.



12

Gwnaethom gyfeirio 12 o gwynion y Cod Ymddygiad at Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau lleol.

Cadarnhaodd a chanfu Panel Dyfarnu Cymru a'r Pwyllgorau Safonau doriadau mewn **96%** o'n hatgyfeiriadau a ystyriwyd ganddynt yn 2022/23.

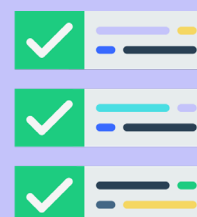


Cadarnhaom dim ond **7%** o geisiadau am adolygiad o'n penderfyniadau, sy'n rhoi hyder i ni fod ein proses yn gadarn.



Roedd **48%** o bobl - a **95%** o'r sawl sy'n fodlon â chanlyniad eu cwyn - yn hapus gyda'n gwasanaeth.

Lansiom ein proses Ansawdd Gwasanaeth newydd, a thrwy hynny, byddwn yn edrych ar ba mor dda yr ydym yn bodloni ein safonau gwasanaeth.



Nod Strategol 2: Hyrwyddo gwelliannau

Cyflwynom 183 o sesiynau hyfforddi ar ymdrin â chwynion yn dda.

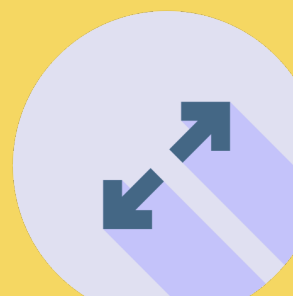


Ers yr hyfforddiant, rydw i'n ceisio newid fy ymddygiad er mwyn i mi wrando ar alwadau sy'n dod i mewn gyda meddwl agored a pheidio â theipio'r nodiadau log cyn iddyn nhw orffen siarad.

Diolch yn fawr am y sesiynau hyfforddi. Gwnaethon nhw wneud i mi feddwl yn ddwfn iawn am sut rydym yn ymateb i gleientiaid.

Cwblhasom 2

ymchwiliad estynedig, pan rydym eisoes yn ymchwilio i broblem ac rydym yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu achwynwyr eraill.



Cyhoeddom 5 Adroddiad er Budd y Cyhoedd, am achosion difrifol yn ymwneud â gofal iechyd.



Cwblhasom ymgynghoriad cyhoeddus ar ein 'hymchwiliad ar ein liwt ein hunain' nesaf – a fydd yn edrych ar asesïadau o anghenion gofalwyr.

Am y pedwerydd tro, cyhoeddom goflyfr lle amlygwn gwynion lle mae materion hawliau dynol neu gydraddoldeb naill ai wedi'u codi fel rhan o'r gŵyn neu wedi bod yn ganolog i'n canfyddiadau.



Nod Strategol 3: Defnyddio adnoddau'n ddoeth

Nid oedd gennym unrhyw ganolrif Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau.



Costiodd 16% yn llai i ni ystyried pob cwyn eleni.



Gwnaethom osgoi 134kg o CO2 mewn allyriadau.



Cymraeg

Dywedodd canran uwch o'n staff wrthym fod ganddynt sgiliau Cymraeg rhugl neu dda.

Gwnaethom ddatblygu ein Cynllun Strategol newydd, sy'n nodi 4 nod:

1. Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
2. Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
3. Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol
4. Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.





**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

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

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)