Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Pennod Newydd yn Datblygu

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24

CRYNODEB GWEITHREDOL

Gorffennaf 2024

Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch, gan gynnwys braille, print bras a Hawdd ei Ddeall. I wneud 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

Pennod Newydd yn Datblygu

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol

yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024

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 ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn

Ein huchelgais

- Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith.
- Gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella.
- Ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad.
- Mae'r 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 ddiduedd, yn deg ac yn agored i bawb sydd ein hangen.

Gair gan yr Ombwdsmon

Mae'r adroddiad blynyddol hwn yn adlewyrchu'r flwyddyn gyntaf ers i mi gyhoeddi fy Nghynllun Strategol 2023-26 'Pennod Newydd'.

Rwy'n falch o weld ein bod wedi dechrau gwneud cynnydd da tuag at gyflawni'r nodau uchelgeisiol sydd wedi'u nodi yn y Cynllun Strategol.

Gwelsom gynnydd mwy nag erioed yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni gyda phryderon a chwynion am wasanaethau cyhoeddus ac ymddygiad cynghorwyr lleol. Gwnaethom ddelio â dros 10,000 o achosion, gan lwyddo i gau mwy nag erioed o'r blaen, a lleihau costau pob achos ac ymchwiliad. Dydyn ni erioed wedi bod mor effeithlon.

Gwnaethom leihau ein hachosion sy'n heneiddio, y rhai dros 12 mis oed, o 50% erbyn diwedd y flwyddyn. Yr achosion hyn yn aml yw'r rhai mwyaf cymhleth a gofidus i'r bobl sy'n cwyno. Rydym nawr ar y trywydd iawn i gyflawni ein hamcan i leihau'r gyfran hon i sero erbyn diwedd mis Mawrth 2025.

Bu ein staff ymchwilio a chefnogi yn gweithio'n galed i gyrraedd y targed hwn. Ein pobl yw ein hased pwysicaf a dydw i erioed wedi bod yn fwy balch o'u hymrwymiad a'u gwaith caled.
I ddod yn fwy hygyrch, rydym wedi ymgysylltu â chymunedau lle mae nifer y cwynion atom yn isel, sydd wedi arwain at fwy o ymwybyddiaeth o'n gwasanaethau gyda phobl o'r cymunedau hyn. Rydym nawr yn canolbwyntio ar gynyddu nifer y cwynion gan bobl ifanc, pobl o wahanol genedligrwydd a phobl sy'n wynebu caledi economaidd-gymdeithasol.

Mae pobl a darparwyr gwasanaeth yn credu ein bod yn annibynnol a'n bod yn cael effaith gadarnhaol ar wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Yn anffodus, roedd gweithredoedd unigolyn, a oedd ymhell o gyrraedd y safonau ymddygiad yr ydym yn eu disgwyl gan ein staff, yn codi cwestiynau am ein didueddrwydd ac yn difetha'r hyn sydd wedi bod yn flwyddyn hynod gynhyrchiol a chadarnhaol. Rydym yn gweithio'n galed i adennill yr ymddiriedolaeth honno. Mae'r adolygiad annibynnol presennol, i benderfynu a yw ein hystyriaeth o gwynion Cod Ymddygiad cynghorwyr wedi bod yn rhydd o ragfarn wleidyddol, yn gam hanfodol sy'n ein symud ymlaen i adfer enw da a statws ein Swyddfa.

Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder

Cawsom **17%** yn fwy o ymholiadau a chwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a Chod Ymddygiad.

Caeasom **6%** yn fwy o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a Chod Ymddygiad.

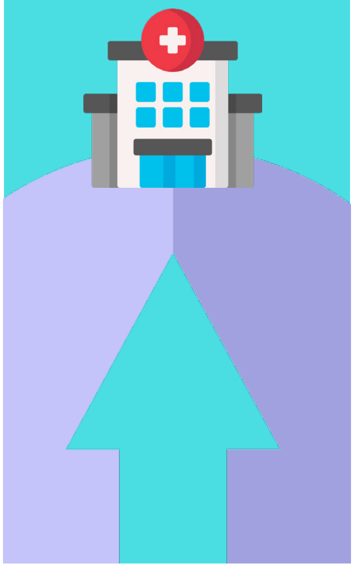
Cawsom **4%** yn fwy o gwynion gwasanaeth cyhoeddus newydd:

Roedd 36% am ofal iechyd

Roedd 18% am dai

Roedd 17% am ymdrin â chwynion

Triniaeth glinigol yw 44% o'r holl gwynion iechyd.



Gwnaethom ymyrryd (canfod bod sefydliad wedi gwneud pethau'n anghywir ac y dylai unioni pethau) mewn 20% o gwynion am wasanaethau cyhoeddus ...

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

Cydymffurfiodd sefydliadau â 97% o'n hargymhellion dyladwy yn ystod y flwyddyn.

Cawsom **16% yn fwy** o gwynion am y Cod Ymddygiad.

Roedd **55%** o'r cwynion newydd hyn am hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

21

Gwnaethom gyfeirio 21 o gwynion y Cod Ymddygiad at Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau lleol.

Roedd **54%** ymchwiliadau newydd am gynghorwyr mewn Cynghorau Tref a Chymuned.

Cadarnhaodd a chanfu Panel Dyfarnu Cymru a'r Pwyllgorau Safonau doriadau mewn **85%** o'n hatgyfeiriadau a ystyriwyd ganddynt yn 2022/23.

Cadarnhaom dim ond 8% o geisiadau am adolygiad o'n penderfyniadau, sy'n rhoi hyder i ni fod ein proses yn gadarn.

Roedd 40% o bobl – a 98% o'r sawl sy'n fodlon â chanlyniad eu cwyn – yn hapus gyda'n gwasanaeth.

Roedd **67%** o achosion angen ychydig neu ddim adborth o'n proses Ansawdd Gwasanaeth newydd.

Nod Strategol 2: Cynyddu Hygyrchedd a Chynhwysiant

Mae 87% o bobl yn teimlo y gallant gysylltu â ni os oes angen.

Dywedodd 83% o bobl ei bod yn hawdd cysylltu â ni.

Cymerom 103 o gwynion llafar.

Gofynnodd 79 o bobl i ni am gymorth ychwanegol.

Lansiom ein gwefan newydd gyda nodweddion hygyrchedd newydd.

Gofynnodd 61 o bobl i ni gyfathrebu â nhw yn Gymraeg, mwy na dwbl na'r llynedd.

Cymraeg

Mae 24% o bobl yn clywed am ein gwasanaeth ar lafar. Mae hyn yn codi i 40% gyda phobl ifanc.

Cyhoeddom ein Cynllun Cydraddoldeb Strategol newydd 2023 - 2026.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith gwaith gwella rhagweithiol

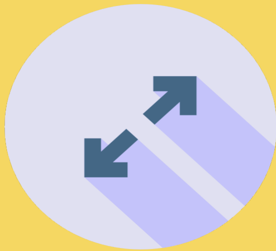
Rydym yn gweithio gyda 56 o gyrff cyhoeddus i gyflwyno'r polisi cwynion enghreifftiol ac wedi darparu 94 o sesiynau hyfforddi ar ymdrin â chwynion yn dda.

Rydym wedi darparu 500 o sesiynau hyfforddi ers 2020.

Cyhoeddom 8 Adroddiad er Budd y Cyhoedd, am achosion difrifol yn ymwneud â gofal iechyd a darparu llety i sipsiwn a theithwyr.

Ymgynghorom â'r cyhoedd ar ein hymchwiliad 'ar ei Liwt ei Hun' nesaf – sy'n edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr.

Cwblhaom 3 ymchwiliad estynedig, sef pan fyddwn eisoes yn ymchwilio i broblem ac rydym yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu achwynwyr eraill.



Am y pumed tro, cyhoeddom goflyfr lle rydym yn tynnu sylw at 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 4: Sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Nid oedd gennym unrhyw ganolrif Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau.

Costiodd 12% yn llai i ni ystyried pob achos eleni.

Cynhyrchom 62 tunnell o CO_2 mewn allyriadau.

Dywedodd canran is o'n staff wrthym fod ganddynt sgiliau Cymraeg rhugl da.

Gwnaethom leihau faint o wastraff a gynhyrchom o 68%, gwnaethom ailgylchu 87% ac anfon dim i safleoedd tirlenwi.

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 X: @OmbudsmanWales