

ADRODDIAD YMCHWIL

Ymchwil Rhanddeiliaid

Wedi'i baratoi ar gyfer:
Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru





Beaufort Research

2 Maes yr Amgueddfa

Caerdydd

CF10 1BW

029 2037 8565

enquiries@beaufortresearch.co.uk

beaufortresearch.co.uk

Manylion cyswllt

Cyswllt Asiantaeth: Catrin Davies

Prosiect: BQ02504

Dyddiad: Mawrth 2025

Telerau'r contract

Oni chytunir yn wahanol, mae hawlfraint canfyddiadau'r astudiaeth hon yn parhau i fod yn eiddo i Beaufort Research Ltd ac ni ellir eu dyfynnu, eu cyhoeddi na'u hatgynhyrchu heb ganiatâd ymlaen llaw gan y cwmni.

Dim ond ar sail anghywirdeb neu gamliwio y bydd caniatâd i ddyfynnu neu gyhoeddi yn cael ei ddal yn ôl.

Rhaid i unrhyw gyhoeddiad cymeradwy gynnwys manylion: Beaufort Research Ltd fel darparwr, maint y sampl a dyddiadau maes.

© Beaufort Research Ltd 2025



Cyflawnwyd y prosiect hwn yn unol ag ISO20252

Rhestr o'r Cynnwys

Crynodeb gweithredol.....	3
Cyflwyniad	3
Prif ganfyddiadau	3
Cefndir a methodoleg.....	5
Y sefyllfa.....	5
Amcanion ymchwil	5
Dull ymchwil	6
Prif ganfyddiadau	8
Trin cwynion gan yr Ombwdsmon ac effaith yr argymhellion	8
Effeithiolrwydd.....	8
Tegwch.....	9
Amseroldeb	10
Effaith.....	11
Heriau	12
Rheoli Perthynas.....	13
Defnydd yr Ombwdsmon o ymchwiliadau ac adroddiadau thematig ar ei liwt ei hun.....	14
Safbwyntiau cyffredinol ar bwerau OGCC ar ei liwt ei hun.....	14
Profiad o ymchwiliadau OGCC ar ei liwt ei hun.....	16
Gwerth adroddiadau thematig	18
Rôl yr Ombwdsmon mewn gosod safonau cwynion a hyfforddiant a chymorth 21	
Safonau cwynion a gwelliant.....	21
Heriau	22
Hyfforddiant ac ymgysylltu	23
Ystyriaethau ar gyfer y dyfodol.....	25
Atodiad.....	27

Crynodeb gweithredol

Cyflwyniad

Cynhaliodd Beaufort wyth cyfweiliad personol manwl gyda sampl o randdeiliaid Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC). Recriwtiwyd yr wyth ymatebydd o restr o uwch randdeiliaid a ddarparwyd i Beaufort gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r dadansoddiad o'r cyfweiliadau fel a ganlyn: tri chyfweiliad gyda chynrychiolwyr o Awdurdodau Lleol; tri chyfweiliad gyda chynrychiolwyr o Fyrddau Iechyd, a dau gyfweiliad gyda chynrychiolwyr o Gymdeithasau Tai. Roedd yr holl randdeiliaid a gymerodd ran yn Brif Weithredwyr neu'n rhan o'r uwch dîm arwain yn y sefydliad. Parhaodd y cyfweiliadau manwl am tua thri deg munud ac fe'u cynhaliwyd ar-lein dros Microsoft Teams rhwng 24ain Chwefror ac 20fed Mawrth 2025.

Prif ganfyddiadau

Trin cwynion

- Mynegodd rhanddeiliaid a gyfwelwyd ar draws pob sector bersbectif cadarnhaol ar y ffordd yr ymdriniodd OGCC â chwynion, gan nodi ei effeithiolrwydd, ei degwch a'i brydlondeb.
- Arweiniodd dull pragmatig a rhesymol OGCC i randdeiliaid ddod i'r casgliad bod y broses yn effeithlon, yn gytbwys, ac yn fuddiol i'r cyhoedd a'r sefydliadau dan sylw.
- Roedd lefel uchel o ymddiriedaeth ym mhenderfyniadau ac argymhellion yr Ombwdsmon.
- Roedd gweithredu argymhellion yn brydlon yn aml yn cael ei nodi fel un o'r prif heriau.
- Ystyriwyd bod y cyfathrebu a'r ymgysylltu rhwng Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a chyrff cyhoeddus yn adeiladol, gan feithrin amgylchedd cydweithredol yn gyffredinol ar gyfer datrys cwynion.

Ymchwiliadau ac adroddiadau thematig OGCC ar ei liwt ei hun

- Roedd ymchwiliadau OGCC ar ei liwt ei hun, ar y cyfan, yn cael eu gweld fel pŵer priodol ac adeiladol, yn enwedig mewn meysydd lle nad oedd goruchwyliaeth reoleiddiol, drwy ddarparu llygad allanol ar faterion budd y cyhoedd.
- Cafwyd ymatebion cymysg gan gynrychiolwyr Awdurdodau Lleol a oedd wedi cael profiad o ymchwiliadau OGCC ar ei liwt ei hun, gan nodi agweddau cadarnhaol a beirniadol.

- Canmolwyd ymgysylltiad OGCC a'r broses gyffredinol gan rai, ond roedd rhanddeiliaid weithiau'n gweld y profiad yn anodd, yn cymryd llawer o amser ac, yn achlysurol, yn rhy feirniadol oherwydd y defnydd o derminoleg gref fel 'camweinyddu'.
- Roedd pryderon ynghylch eglurder amcanion a dyblygu o bryd i'w gilydd o ran goruchwyliaeth reoleiddiol.
- Er gwaethaf yr heriau hyn, gwelwyd bod yr oruchwyliaeth yn gyfle ar gyfer gwelliannau ystyrion i wasanaethau.
- Roedd y farn ar werth adroddiadau thematig yn amrywio ond ar y cyfan roeddent yn gadarnhaol ar y cyfan. Canmolodd rhai y mewnwelediad a'r oruchwyliaeth a ddarperir ganddynt ar faterion hysbys o fewn y sectorau.

Safonau ymdrin â chwynion a chymorth hyfforddiant

- Soniodd rhanddeiliaid am lefelau uchel o ymgysylltu a boddhad â'r hyfforddiant a ddarperir gan OGCC yn y maes hwn. Teimlwyd bod yr hyfforddiant yn helpu sefydliadau i gadw at y Safonau Cwynion yn well yn ogystal â gwella dealltwriaeth staff o brosesau OGCC.
- Roedd cyflwyno'r Safonau Trin Cwynion wedi arwain at welliannau yn y modd yr oedd sefydliadau'n delio â chwynion yn ôl yr holl rhanddeiliaid a gyfwelwyd ar draws y gwahanol sectorau.
- Fodd bynnag, erys pwysau o ran adnoddau a llwyth gwaith, yn ogystal ag anghysondebau mewn data cofnodi cwynion, yn faterion allweddol.
- Roedd awgrymiadau rhanddeiliaid ar gyfer y dyfodol yn cynnwys parhau i gynnig hyfforddiant a rhannu dulliau gweithredu i alluogi ymdrin â chwynion yn gyson. Mynegodd y sefydliadau a gyfwelwyd yr awydd am bartneriaeth fwy cydweithredol gydag OGCC a datblygiad cydweithredol o ddulliau newydd, yn ogystal â chyfyngu ar fiwrocratiaeth cyn belled ag y bo modd.
- Pwysleisiodd rhanddeiliaid pa mor bwysig yw hi i OGCC barhau i feithrin perthnasoedd cadarnhaol ac adeiladol â nhw.

Cefndir a methodoleg

Y sefyllfa

Sefydlwyd swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) ym mis Ebrill 2006 gan Ddeddf OGCC 2005. Rhoddodd y Ddeddf honno'r pŵer i'r Ombwdsmon ystyried cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, gan gynnwys:

- llywodraeth leol (fel cynghorau sir a chymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (fel Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau, meddygon teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru a'r cyrff a noddir ganddi.

Prif rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw ymchwilio i gwynion am rywbeth sydd wedi mynd o'i le gyda gwasanaethau cyhoeddus Cymru; ymchwilio i gwynion bod cynghorwyr Cymru wedi torri eu Cod Ymddygiad ac yn y pen draw i weithio gyda chyrff cyhoeddus i wella gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad o fewn llywodraeth leol ledled Cymru.

Ym mis Mai 2019, rhoddodd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 bwerau 'rhagweithiol' newydd i'r sefydliad:

- derbyn cwynion heblaw rhai ysgrifenedig
- cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun
- sefydlu safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru
- ystyried agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat o dan amgylchiadau penodol.

Mae'r Ddeddf yn nodi bod yn rhaid i'r Senedd, ar ôl 5 mlynedd o ddyddiad y Cydsyniad Brenhinol, baratoi a chyhoeddi adroddiad ar weithrediad ac effaith y Ddeddf. Felly, comisiynodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Beaufort Research i archwilio'r pynciau hyn yn ansoddol gyda detholiad bach o randdeiliaid hynod uwch.

Amcanion ymchwil

Amcanion cyffredinol yr ymchwil hwn oedd archwilio barn rhanddeiliaid ar:

- sut mae OGCC yn ymdrin â chwynion gan gynnwys effeithiolrwydd, tegwch, prydlondeb ac effaith
- heriau gweithredu argymhellion gan OGCC
- ymchwiliadau OGCC ar ei liwt ei hun a'r modd y cymhwysir y pŵer hwn
- gwerth adroddiadau thematig

- safonau ymdrin â chwynion OGCC a'i effaith ar sefydliadau
- yr hyfforddiant a'r cymorth a gynigir gan OGCC.

Dull ymchwil

O ystyried natur yr amcanion, defnyddiwyd dull ymchwil ansoddol i ganiatáu i gyfranogwyr ddarparu safbwyntiau manwl ar y pynciau o ddiddordeb.

Roedd y gyllideb oedd ar gael ar gyfer y prosiect hwn yn caniatáu cynnal a dadansoddi wyth cyfweiliad gyda rhanddeiliaid. Mae'r dadansoddiad o'r wyth cyfweiliad fel a ganlyn: tri chyfweiliad gyda chynrychiolwyr o Awdurdodau Lleol; tri chyfweiliad gyda chynrychiolwyr o Fyrddau Iechyd, a dau gyfweiliad gyda chynrychiolwyr o Gymdeithasau Tai. Roedd yr holl rhanddeiliaid a gymerodd ran yn Brif Weithredwyr neu'n rhan o'r uwch dîm arwain yn y sefydliad. Darparodd OGCC restr o uwch rhanddeiliaid o amrywiaeth o wahanol sefydliadau i Beaufort Research, a oedd wedi cytuno i Beaufort gysylltu â nhw. Yna cysylltodd Beaufort â rhanddeiliaid yn uniongyrchol trwy e-bost i'w gwahodd i gael eu cyfweild ar amser a dyddiad a oedd yn gyfleus iddynt.

Cynhaliwyd y cyfweiliadau manwl ar-lein dros Microsoft Teams rhwng 24ain Chwefror ac 20fed Mawrth 2025.

Dylid nodi bod y sampl ar gyfer yr ymchwil hwn yn fach ac nad oedd, o ran dyluniad, yn gynrychioliadol o bob corff cyhoeddus. Fodd bynnag, bwriad ymchwiliad ansoddol yw darparu dealltwriaeth fanwl a oedd yn ofynnol ar gyfer archwilio amcanion yr ymchwil. Mae ei gryfderau yn y gallu i nodi themâu, darparu enghreifftiau darluniadol o brofiadau a safbwyntiau a nodi cydgyfeiriant neu wahaniaeth barn neu brofiadau a adroddir.

Datblygwyd y canllaw pwnc ar gyfer rhanddeiliaid mewn partneriaeth â'r cleient (gweler yr Atodiad). Roedd pob cyfweiliad manwl yn para tua 30 munud. Recordiwyd y trafodaethau'n ddigidol gyda chaniatâd y cyfranogwyr a chynhyrchwyd trawsgrifiadau fel sail i'r dadansoddiad.

Defnyddiwyd dull anwythol o ddadansoddi, lle'r oedd yr ymchwilydd yn categoreiddio'r data i ddatblygu themâu a ddeilliodd o gynnwys y cyfweiliadau. Roedd y categorïau a'r themâu wedi'u fframio'n fras o fewn yr amcanion ymchwil allweddol a'r meysydd pwnc. Mae dadansoddi data yn defnyddio meintiolwyr (ee rhai, ychydig) i helpu i bennu patrymau barn ymhlith cyfranogwyr. Fodd bynnag, ni ddylid cyffredinolli'r meintiolwyr hyn a rhaid eu dehongli fel y maent yn berthnasol i'r sampl ymchwil yn unig.

Mae sylwadau gair am air dienw a wnaed gan gyfranogwyr wedi'u cynnwys yn yr adroddiad. Ni ddylid dehongli'r sylwadau hyn fel rhai sy'n diffinio barn pawb.

Yn hytrach, maent yn rhoi cipolwg ar safbwyntiau unigol ar y themâu a nodwyd. Nid yw pob rhanddeiliad a gyfwelwyd â'r un farn sy'n golygu bod y safbwyntiau a grynhoir yn yr adroddiad yn amrywio'n naturiol.

Prif ganfyddiadau

Trin cwynion gan yr Ombwdsmon ac effaith yr argymhellion

Effeithiolrwydd

Cydnabuwyd effeithiolrwydd proses ymdrin â chwynion OGCC ar draws y sectorau, gyda rhanddeiliaid yn ei chael yn “slic” ac yn briodol ddetholus. Teimlai sefydliadau fod cwynion yn cael eu hymchwilio'n gymesur a bod y rhesymeg dros benderfyniadau yn glir ac yn addysgiadol. Darparodd ansawdd yr adborth gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru eglurder ar gyfer gwneud penderfyniadau a phwyntiau dysgu ar gyfer achosion yn y dyfodol, yn ôl y rhai a gymerodd ran.

Mae rhai cwynion cynhenid anodd y mae'r Ombwdsmon yn ymdrin â hwy, ac rwy'n meddwl bod yr Ombwdsmon yn ymdrin yn dda â nhw ar y cyfan. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n meddwl bod yr adroddiadau a gewch yn ôl gan yr Ombwdsmon yn dda iawn. Maent yn nodi'r rhesymeg, o ran pam y maent wedi cadarnhau, pam y maent wedi cadarnhau'n rhannol, pam nad ydynt wedi cadarnhau fel ei fod yn ein helpu i ddeall y rhesymeg dros y penderfyniad ac i fynd yn ôl i wirio yn erbyn ein penderfyniadau ein hunain. (Bwrdd Iechyd)

Rwy'n gadarnhaol iawn amdano. Mae'n ymddangos eu bod yn cael y cydbwysedd yn iawn rhwng y pethau y maent yn penderfynu ymchwilio iddynt a'r pethau hynny y maent yn eu cicio'n ôl ac yn dweud ewch at y landlord a mynd drwy eu proses gwyno. (Cymdeithas Tai)

Roedd rhanddeiliaid ar draws sectorau hefyd yn gwerthfawrogi ymdeimlad o bragmatiaeth a dealltwriaeth gan OGCC wrth ymdrin â chwynion, a gyfrannodd at y canfyddiad o effeithiolrwydd cyffredinol.

Dwi'n meddwl ein bod ni wastad wedi cael rhyw fath iawn o agwedd gydweithredol gilyddol... Felly ar y cyfan maen nhw'n bragmatig iawn ac yn barod iawn i weld a oes modd cyrraedd y cyfaddawd. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n meddwl pan rwy'n darllen y llythyrau penderfyniad eu bod yn eithaf pragmatig. Yn aml, mae'r achosion hyn yn achosion clinigol eithaf cymhleth

sydd angen cryn dipyn o fewnbwn allanol gan arbenigwyr. Felly rwy'n meddwl eu bod yn mynd i geisio'r arbenigedd cywir pan fo angen, i gael barn a fydd yn ddefnyddiol iddynt wrth lywio eu penderfyniadau. (Bwrdd Iechyd)

Rwy'n meddwl bod yr Ombwdsmon yng Nghymru yn effeithiol iawn. Mae yna gleifion sy'n rhwystredig oherwydd nad ydyn nhw'n cael yr atebion o hyd. Rwy'n meddwl eu bod yn eithaf pragmatig weithiau oherwydd byddwch yn cael pobl sy'n anhapus â'r ymateb. Ond mewn gwirionedd dyna hanfod yr ymateb yr ymdriniwyd ag ef yn briodol. Felly rwy'n meddwl eu bod yn deg ac yn gytbwys iawn. (Bwrdd Iechyd)

Er bod y broses yn cael ei hystyried yn hynod effeithiol, dywedodd un cynrychiolydd Awdurdod Lleol ei fod yn dymuno i'r cyhoedd ddeall rôl a phrosesau'r Ombwdsmon yn well. Roedd yn credu y byddai hyn yn helpu i reoli disgwyliadau'r cyhoedd a fyddai yn ei dro yn lleihau nifer yr achosion y byddai'n rhaid i'r Ombwdsmon eu hadolygu. Roedd hwn yn deimlad a adleisiwyd gan randdeiliaid eraill.

Tegwch

Adroddwyd yn unfrydol am degwch a chydbwysedd wrth ymdrin â chwynion gan OGCC, gan ddangos hyder ac ymddiriedaeth uchel yng ngwaith OGCC. Ar y cyfan, roedd y rhan fwyaf o gynrychiolwyr yn credu bod yr Ombwdsmon yn deall y cyfyngiadau o fewn cyrff cyhoeddus, gan arwain at benderfyniadau rhesymol wedi'u rhesymu'n dda.

Teg iawn. Maent yn cydnabod y cyfyngiadau ar lywodraeth leol. Mae popeth fwy neu lai yn deg ac yn dryloyw a dim pryderon mawr yno. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n meddwl yn gyffredinol eu bod yn eithaf teg. Dydw i ddim wedi darllen penderfyniad a meddwl, "o, mae'n teimlo braidd yn rhyfedd eu bod wedi gwneud y penderfyniad hwnnw". Lle y daethon nhw o hyd i broblemau, mae'n debyg y byddwn yn cydnabod eu bod yn iawn. (Bwrdd Iechyd)

Yn ffodus, nid ydym wedi cael llawer o gwynion sydd wedi eu huwchgysfeirio at yr Ombwdsmon, sy'n dda iawn. Ac mae'r cwpl yr ydym wedi'u cael fodd bynnag, o'n safbwynt ni, bob amser wedi gweld ymyriad yr Ombwdsmon yn deg ac yn rhesymol ac nid ydym yn ei weld yn beth negyddol i gael y mewnwelediad a'r mewnbwn allanol hwnnw. (Cymdeithas Tai)

Hyd yn oed pan oedd sefydliadau'n anghytuno â phenderfyniadau OGCC, trafodwyd atebion megis iawndal ymhellach a darparodd OGCC ei sail

resymegol dros y penderfyniad, a oedd yn aml yn ddigon i ddatrys yr anghytundeb.

Amseroldeb

Ar y cyfan, canfuwyd bod OGCC yn ymdrin ag achosion mewn modd amserol, heb oedi diangen. Cydnabu rhanddeiliaid fod achosion cymhleth yn cymryd mwy o amser ond yn gyffredinol nid oeddent yn priodoli'r oedi hwn i'r Ombwdsmon nac yn credu eu bod yn ormodol.

Nid wyf yn ymwybodol ein bod yn gweld pryderon am yr Ombwdsmon yn oedi o ran materion... Rwy'n ymwybodol o un [achos], sy'n wirioneddol broblematig ac mae'n debyg nad yw'n rhywbeth sy'n addas ar gyfer datrysiad cyflym. Ond dydw i ddim yn synhwyro bod yna ddiffyg yng ngwasanaethau'r Ombwdsmon sy'n achosi oedi. (Awdurdod Lleol)

Eithaf da. Rwy'n credu y cedwir at yr amserlen y maent yn gweithio iddi fwy neu lai. Felly credaf ei fod yn teimlo bod y broses honno'n gweithio'n eithaf effeithlon. (Bwrdd Iechyd)

Y rhai rydym wedi cael yma yn ddiweddar, byddwn i'n dweud yn amserol iawn gan nad yw wedi llusgo ymlaen. (Cymdeithas Tai)

Nododd rhai y gallai cyfyngiadau eu sefydliadau eu hunain achosi oedi, yn enwedig o ran argaeledd adnoddau.

Yn aml, y feirniadaeth yw nad ydym ni'n amserol, y byddwn yn cytuno'n llwyr â hi. Felly rwy'n meddwl yn gyffredinol nad oes gennym ni unrhyw broblemau gydag amserlenni'r Ombwdsmon. (Bwrdd Iechyd)

Fodd bynnag, mynegodd un cynrychiolydd o'r Awdurdod Lleol bryder ynghylch prydlondeb OGCC o ran cwynion ymddygiad Cynghorwyr. Roedd yn credu y gallai ymchwiliadau hir a datrysiadau gohiriedig gael effaith negyddol bosibl ar lesiant y Cynghorydd.

Yn ogystal, roedd ail gynrychiolydd Awdurdod Lleol yn credu bod OGCC weithiau'n araf yn ymateb i gwynion a wnaed gan y cyhoedd.

Pan welaf y llythyrau'n dod i mewn sy'n dweud wrthyf eu bod wedi dewis ymchwilio neu, yn y mwyafrif o'r achosion, wedi dewis peidio â gwneud hynny, mae'n dueddol o fod yn fwllch amser gweddol sylweddol rhwng yr adeg y

cysylltodd yr aelod o'r cyhoedd â hwy a'u bod yn cael y llythyr hwnnw yn dweud ar y cyfan nad ydym yn mynd i ymchwilio. (Awdurdod Lleol)

Effaith

Roedd effaith cyfranogiad OGCC yn glir i bawb, wrth i uwch randdeiliaid egluro bod argymhellion a wnaed gan OGCC yn y mwyafrif helaeth o achosion wedi arwain at wella arferion mewnol ac ymatebolrwydd i adborth. Dywedodd sefydliadau ar draws sectorau fod eu hunion ymatebion yn amrywio yn seiliedig ar ddifrifoldeb y materion, gyda gwendidau ar draws y system yn destun craffu ac adrodd dilynol. Dywedodd yr holl gynrychiolwyr fod yr hyn a ddysgwyd o argymhellion yr Ombwdsmon wedi'i gymryd o ddifrif, wrth i newidiadau gael eu hymgorffori mewn gweithrediadau. Fodd bynnag, ni allai'r rhan fwyaf o'r rhanddeiliaid a gyfwelwyd roi enghreifftiau penodol o'r newidiadau yr oeddent wedi'u gwneud o ganlyniad.

Rydym wedi gallu mireinio arferion mewn gwahanol ffyrdd ac rydym wedi gallu edrych ar y ffordd yr ydym yn cyfathrebu ac yn ymdrin â materion yn fewnol. Ac rwy'n meddwl ei fod yn rhoi rhywbeth i swyddogion feddwl amdano yn y pen draw drwy gael rhywun annibynnol yn dweud wrthynt am wahanol ffyrdd y gallent fod wedi gwneud rhywbeth mewn ffordd ychydig yn wahanol. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n meddwl ei fod yn dibynnu ar y mater a difrifoldeb y methiant, a dweud y gwir... Os ydynt yn wendidau system gydag argymhellion ynghlwm, rydym yn gwneud yn siŵr eu bod yn mynd drwy'r pwyllgor craffu priodol. Felly wyddoch chi, rydyn ni'n ceisio dysgu ganddyn nhw. [Ond gall rhai] fod yn wendidau unigol ar ran unigolyn, yn hytrach na methiannau systematig. (Awdurdod Lleol)

Fel sefydliad rydym yn cymryd dysgu o ddifrif. Felly byddwn yn ymgorffori dysgu'r Ombwdsmon yn ein prosesau dysgu arferol... Rwy'n meddwl mai'r dysgu a'r gwelliant yw'r rhan bwysicaf yn ôl pob tebyg. Gall fod yn ddefnyddiol iawn oherwydd mae bron yn drydydd llygad, on'd ydy? Mae'r Ombwdsmon yn dda iawn am ei weld o lens yr achwynydd ac weithiau mae'n eich helpu i feddwl ychydig yn wahanol am y dysgu a'r argymhellion. (Bwrdd Iechyd)

Mae ganddyn nhw'r fantais o fod y tu allan i'r system yn edrych i mewn. Felly mae hynny'n ddefnyddiol. Mae ganddynt y fantais o wybod beth mae sefydliadau eraill yn ei wneud, ond mae anfanteision. Nid ydynt yn arbenigwyr yn y meysydd y maent yn ymdrin â hwy, felly efallai y byddwn ni'n

gwybod mwy nag y maen nhw am yr hyn y dylai'r penderfyniad fod. Ond weithiau mae rôl ffrind beirniadol yn ddefnyddiol. (Cymdeithas Tai)

Ar y cyfan, teimlwyd bod y broses yn meithrin atebolrwydd, dysgu a gwelliant parhaus.

Rwy'n meddwl ei bod yn deg dweud ei fod yn dal i fod â chryn dipyn o gravitas. Nid ydych am i'r Ombwdsmon eich canfod yn ddiffygiol. Rwy'n meddwl bod rhywfaint o bwysau ychwanegol yn perthyn iddo yn hytrach nag efallai gan yr arolygiaeth neu asiantaeth arall. (Awdurdod Lleol)

Heriau

Pan ofynnwyd iddynt pa heriau, os o gwbl, yr oeddent yn eu hwynebu wrth weithredu argymhellion OGCC, cododd y rhan fwyaf bryderon am yr amserlenni rhagnodedig ar gyfer gweithredu. Roedd cynrychiolydd o'r Bwrdd Iechyd yn siomedig bod OGCC wedi'u beirniadu am beidio â bodloni amserlenni ac nad oedd wedi dangos digon o ddealltwriaeth o'u cyfyngiadau adnoddau neu faterion capasiti.

[Yr her] fel arfer yw amseroldeb yr ymateb hwnnw o ran a ydym wedi'i wneud yn ddigon cyflym i'r Ombwdsmon neu'n ddigon cyflym i'n haelodau etholedig. Ac mae hynny'n aml yn ymwneud ag adnoddau. (Awdurdod Lleol)

Cawsom rai newidiadau mewn capasiti yn ein tîm mewnol a oedd yn rheoli ymholiadau'r Ombwdsmon. Teimlai'r Ombwdsmon nad oeddem yn ymateb yn ddigon cyflym wrth ymateb i'w hymholiadau, a hefyd yn cymryd y camau angenrheidiol i gau pethau i lawr ar ôl y digwyddiad... Teimlodd ychydig nad oeddent yn bod yn arbennig o resymol o ran deall rhai o'r materion capasiti... Yn sicr ddim yn dweud nad oedd gennym broblemau ac roedd angen i ni roi trefn ar bethau a gwneud yr ymatebion yn gyflymach. Ond nid oedd yn teimlo bod llawer o gydymdeimlad â rhai o'r materion yr oeddem yn ymdrin â hwy. (Bwrdd Iechyd)

Mae bob amser yn fater o adnoddau, on'd ydy? Yr hyn yr ydym eisoes wedi ymrwymo i'w wneud o ran ein cynllun corfforaethol ein hunain, gwella gwasanaethau ac yna mae rhywbeth annisgwyl yn codi ... ond nid yw'n rhywbeth yr ydym wedi'i brofi'n uniongyrchol eto. (Cymdeithas Tai)

Dyweddodd un Bwrdd Iechyd mai ei brif her oedd gwreiddio unrhyw argymhellion ar draws y sefydliad cyfan, oherwydd bod angen cyfleu unrhyw newidiadau i nifer fawr o staff sy'n gweithio mewn gwahanol sectorau.

Rwy'n meddwl ein bod yn cymryd y dysgu o ddifrif. Rwy'n credu ein bod yn ceisio ei ymgorffori cyn belled ag y bo modd. Rwy'n meddwl mai un o'r heriau yn y GIG yw ymgorffori unrhyw beth, hynny yw mae maint fy sefydliad yn enfawr... Felly nid yw cyfathrebu â'r holl bobl hynny os byddwn yn symud neu newid polisi yn syml. (Bwrdd Iechyd)

Roedd cynrychiolydd o Gymdeithas Tai yn rhwystredig na allai OGCC drosglwyddo manylion achwynwyr i'w sefydliad pan gyfarwyddodd OGCC yr achwynwyr i ddelio'n uniongyrchol â'r Gymdeithas Tai. Roeddent yn deall y cyfyngiadau diogelu data, ond teimlent ei fod yn gyfle a gollwyd na chafodd OGCC ganiatâd yr achwynwyr i drosglwyddo eu manylion fel y gallent ddatrys y materion yn gyflymach.

Rheoli Perthynas

Disgrifiodd yr holl randdeiliaid eu perthynas ag OGCC fel un gadarnhaol a chydweithredol ar y cyfan. Pwysleisiwyd pwysigrwydd cael trafodaethau agored a didwyll gydag OGCC er mwyn iddynt fod yn adeiladol, effeithiol a chaniatáu ar gyfer datrys achosion ar y cyd.

Onid ar y cyfan mae'r perthnasoedd i gyd wedi bod yn gadarnhaol. Dim materion o unrhyw bryder mawr yng nghyd-destun sut yr ymdrinnir â chwynion. (Awdurdod Lleol)

Yn gyffredinol pan fyddwn yn ymdrin â rhai achosion gwirioneddol ddyrys, rwyf yn gwerthfawrogi'r gallu i ddweud, wel, rwyf am ichi fynd at yr Ombwdsmon. Felly rwy'n meddwl ei fod yn dangos lefel o hyder ynddynt fel corff annibynnol. (Bwrdd Iechyd)

Roedd cynrychiolydd o'r Awdurdod Lleol yn credu bod eu perthynas â'r Ombwdsmon wedi gwella ers i'w sefydliad wella eu hymdriniaeth â chwynion.

Un o'm myfyrdodau yw pwysigrwydd y ffaith bod gan y Cyngor ei hun drefniadau ymdrin â chwynion corfforaethol effeithiol ar waith. Felly fe wnaethom gymryd camau sawl blwyddyn yn ôl i gryfhau ein dull o ymdrin â chwynion ac o ganlyniad rwy'n meddwl bod ein hymgysylltiad â'r Ombwdsmon yn well. (Awdurdod Lleol)

Priodolodd dau gynrychiolydd eu perthynas fwy effeithiol ag OGCC i'w perthynas bersonol gadarnhaol â'r Ombwdsmon presennol. Yn yr un modd, 'trawyd' cynrychiolydd un Awdurdod Lleol gan barodrwydd yr Ombwdsmon presennol i ymdrin â mater yn bersonol, a gwerthfawrogwyd hynny.

Mae'r Ombwdsmon presennol wedi ceisio datblygu perthnasoedd mwy effeithiol ag arweinwyr y byrddau iechyd oherwydd rwy'n meddwl ein bod yn rhan fawr o'u gwaith. Roeddwn i'n gallu cyfathrebu'n uniongyrchol â hi. Mae hi wedi cysylltu'n uniongyrchol â mi. Ac mae hynny'n ddefnyddiol iawn. Ac rydym yn cyfarfod o leiaf unwaith y flwyddyn i gael sgwrs iawn am sut mae pethau'n mynd a beth yw ei harsylwadau o ble mae'r cyfleoedd i ni wella. Rwy'n meddwl bod hynny'n hynod ddefnyddiol. Ac rwy'n croesawu hynny'n fawr. (Bwrdd Iechyd)

Rwyf wedi cael fy nharo gan barodrwydd braf yr Ombwdsmon presennol i ymgysylltu'n bersonol â mater os yw'n briodol.... Ac felly, mae'r Ombwdsmon yn ddigon agored i gael sgwrs. Ac rwy'n meddwl bod hynny'n ddefnyddiol iawn. (Awdurdod Lleol)

Defnydd yr Ombwdsmon o ymchwiliadau ac adroddiadau thematig ar ei liwt ei hun

Safbwyntiau cyffredinol ar bwerau OGCC ar ei liwt ei hun

Ar y cyfan, ystyriwyd bod ei ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn bŵer priodol ac adeiladol, yn enwedig mewn meysydd lle nad oedd goruchwyliaeth reoleiddiol, drwy ddarparu llygad allanol ar faterion budd y cyhoedd.

Rwy'n meddwl ei fod yn dda, rwy'n meddwl ei bod yn bwysig bod ganddynt y lefel honno o ymreolaeth a bod ganddynt gymorth statudol i gynnal yr ymchwiliadau hynny. Rwy'n meddwl mai dim ond un, o bosibl dau, yr wyf wedi'i weld ers i mi fod yma lle maent wedi sefydlu'r darn cyhoeddi lle maent, wyddoch chi, yn ei wneud yn gyhoeddus. (Bwrdd Iechyd)

Rwy'n meddwl er enghraifft, lleithder a llwydni a diogelwch tân. Mae'n hysbys iawn yn y wasg a'r cyfryngau bod y sectorau tai yn perfformio'n wael i denantiaid [ar y materion hyn] a bydd yn rhesymol iawn i'r Ombwdsmon benderfynu ymchwilio i'r rheini yn fanylach. (Cymdeithas Tai)

Roedd rhanddeiliaid ar draws sectorau'n credu'n gryf y dylai OGCC gydweithio â chyrff y sector cyhoeddus wrth gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun i sicrhau

dull adeiladol. Credai un cynrychiolydd o Gymdeithas Tai ei bod yn briodol i'r Ombwdsmon ymchwilio i faterion ond bod angen i ganllawiau arfer da ddod o'r tu mewn i'r sector ei hun o ystyried y gofyniad am arbenigedd sector-benodol.

Rwy'n meddwl y byddai'n ddefnyddiol i'r Ombwdsmon gysylltu â'n corff sector ni, fel Cartrefi Cymunedol Cymru, dyweder, os ydyn nhw'n codi mater fel ei fod yn cael ei wneud ar y cyd yn hytrach na bod yr Ombwdsmon yn mynd i ffwrdd ac yna'n dod yn ôl i'r sector. Dyma lle rydych chi'n mynd o'i le ... byddwn am iddo gael ei wneud mewn partneriaeth. Felly byddai fel mewn gwirionedd rydyn ni'n cydnabod bod hynny'n broblem hefyd. Felly rydym yn gweithio gyda'r Ombwdsmon i geisio gwella yn hytrach na'n bod yn cael ein hymchwilio. (Cymdeithas Tai)

Rwy'n meddwl bod perygl mewn pobl sydd â chefnidir polisi yn ysgrifennu canllawiau arfer da pan nad ydynt wedi gwneud y peth eu hunain mewn gwirionedd. Wyddoch chi, mae gwir angen iddyn nhw ddod o gefndir lle maen nhw wedi gwneud hynny ar y rheng flaen. (Cymdeithas Tai)

Serch hynny, rhybuddiodd rhanddeiliaid ar draws pob sector y gallai ymchwiliadau OGCC ar ei liwt ei hun o bosibl ddyblygu gwaith a oedd eisoes wedi'i wneud gan asiantaethau eraill megis Archwilio Cymru, Llywodraeth Cymru, Arolygiaeth Iechyd Cymru, Comisiwn Gofal Cymru ac asiantaethau rheoleiddio eraill a adolygodd weithgareddau sefydliadau ac a luniodd adroddiadau yn rhannu arfer da.

Mae'n debyg yn ein byd ni, yn amlwg, mae cryn dipyn o bobl eisoes yn gallu dod i edrych ar ein gwasanaethau. Wyddoch chi, mae gennym ni'r Arolygiaeth Gofal Iechyd, mae gennym ni Lywodraeth Cymru, mae gennym ni amrywiaeth o golegau brenhinol, wyddoch chi, brenhinol.... Fy nerfuswydd fyddai sut ydym ni'n gwneud yn siŵr nad yw'r Ombwdsmon yn gwneud rhywbeth sydd eisoes yn cael ei wneud gan rywun arall nac yn ailadrodd neu'n dyblygu gwaith oherwydd nad oes prinder argymhellion o gwmpas. (Bwrdd Iechyd)

Rwy'n meddwl, gobeithio, y gall pawb ddysgu o fod wedi mynd drwy'r ddwy broses hyn. Rwy'n meddwl ei fod yn dal yn ôl pob tebyg yn nyddiau cynnar iawn y broses hon. Yna'r un nesaf, rwy'n meddwl y byddwn yn awgrymu edrych efallai ar faes lle nad oes rheoleiddiwr trosfwaol yn ei oruchwyllo. (Awdurdod Lleol)

Yn ogystal, pwysleisiodd rhanddeiliaid bwysigrwydd cael amcanion clir a sylfaen dystiolaeth i egluro rhesymeg OGCC dros yr angen i ganolbwyntio ar y pynciau a'r sefydliadau y mae'n dewis ymchwilio iddynt.

Weithiau fy mhrofiad i o Ombwdsmon yn gyffredinol, yw y byddan nhw'n cael rhyw fath o adolygiad annibynnol oherwydd sŵn gwleidyddol er enghraifft, neu oherwydd bod claf yn uchel iawn ei feirniadaeth. Ac rwy'n gwybod bod hyn wedi digwydd yn Lloegr. Rwy'n meddwl bod yn rhaid i'r Ombwdsmon fod yn gymesur ac mae'n rhaid iddynt wneud yn siŵr eu bod yn gymesur wrth arfer y pŵer hwnnw... Rwy'n meddwl weithiau mai natur wleidyddol pethau fydd yn gyrru ymchwiliad, nid o reidrwydd y sylfaen dystiolaeth. Dyna fwy o fy mhrofiad o Loegr, ond rwy'n meddwl bod risg yng Nghymru o hynny. (Bwrdd Iechyd)

Profiad o ymchwiliad OGCC ar ei liwt ei hun

Cafwyd ymatebion cymysg i'r broses gan gynrychiolwyr Awdurdodau Lleol â phrofiad uniongyrchol o ymchwiliadau OGCC ar ei liwt ei hun yn y gorffennol, gan nodi agweddau cadarnhaol a beirniadol.

Yn gadarnhaol, roedd dau gynrychiolydd Awdurdod Lleol yn credu bod y broses ymchwilio ar ei liwt ei hun wedi'i thrin yn dda gan OGCC, gan ei bod yn glir a bod eu Cynghorau wedi cael yr hawl i wneud sylwadau ar y drafft cyntaf.

Rwy'n meddwl ei fod yn briodol ac rwy'n meddwl bod yr Ombwdsmon yn dod o hyd i'r cydbwysedd cywir ac nid yw'n arfer y cyfrifoldebau hynny mewn ffordd a allai gael ei hystyried yn ormesol ac yn ychwanegu at bwysau adnoddau. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n meddwl bod y ffordd yr aethant ati i'w wneud yn eithaf cadarnhaol. Fe wnaethant ymgysylltu â phobl ar ddechrau'r broses. Rhoddasant syniad o gylch gorchwyl. Casglwyd yr holl wybodaeth yr oedd ei hangen yn y pen draw. Rhoesant gyfle i roi sylwadau ar y drafft. Felly o safbwynt proses, dim materion mawr o gwbl. (Awdurdod Lleol)

Yn llai cadarnhaol, roedd un cynrychiolydd o'r Awdurdod Lleol o'r farn bod y profiad yn 'anodd' ac yn cymryd llawer o amser. Nid oeddent yn credu bod gan OGCC nodau clir ar ddechrau'r broses, a arweiniodd at fod yn llafurus ac yn cymryd mwy o amser nag oedd angen.

Nid wyf yn meddwl eu bod yn glir ynghylch yr hyn yr oeddent yn ceisio ei gyflawni pan aethant i mewn iddo. Cawsom lawer o gyfarfodydd gyda nhw ynghylch math o gylch gorchwyl, cynrychioliadau, amserlenni. Yn y pen draw,

cymerodd y peth 18 mis a mwy i ddod i gasgliad... erbyn iddynt gyrraedd ei ddiwedd, roedd llawer o'r ysgogiad wedi'i golli. Roeddem bron â dechrau gwneud gwelliannau oherwydd roeddem yn ymwybodol o'u pryderon wrth i ni fynd drwy'r broses. (Awdurdod Lleol)

At hynny, roedd dau randdeiliad Awdurdod Lleol a gyfwelwyd yn teimlo bod ymchwiliad OGCC wedi bod yn rhy feirniadol ac yn rhy barod i ddefnyddio terminoleg fel 'camweinyddu', a oedd yn eu barn hwy yn gamarweiniol ac nad oedd yn adlewyrchiad cywir o'r gwasanaeth yn ei gyfanrwydd. Yn ôl y rhanddeiliaid hyn, pan godwyd y pryderon hyn gyda'r Ombwdsmon, roedd yr ymateb cychwynnol gan staff OGCC wedi bod yn 'eithaf amddiffynnol'. Nid oedd yr Awdurdodau Lleol hyn yn credu bod OGCC yn gwerthfawrogi'n llawn ar y pryd ganlyniadau defnyddio terminoleg o'r fath, ond roeddent yn ddiolchgar bod OGCC wedi cytuno wedyn i adolygu'r iaith a ddefnyddir fel rhan o'r broses.

Rwy'n meddwl bod y canfyddiad cychwynnol yn un o gamweinyddu, a fyddai, a dweud y gwir, wedi ein hagar i bob math o ymgyfreitha a phryderon. Ac roedd bron fel nad oeddent yn deall canlyniadau'r argymhelliad hwnnw'n iawn. Dydw i ddim yn eistedd yma yn dweud bod ein gwasanaethau gofal yn berffaith ac na ellid eu gwella. Dydw i ddim yn dweud hynny o gwbl. Roedden ni'n gwybod pan wnaethon nhw ei ddewis y bydden ni'n cael ein gweld yn ddiffygiol mewn rhai ffyrdd. Felly roedden ni, roedden ni'n barod am hynny. (Awdurdod Lleol)

At hynny, tynnodd rhai sylw at anghysondebau a 'negeseuon cymysg' yn deillio o wahanol ymchwiliadau a gynhaliwyd gan reoleiddwyr gwahanol. Er enghraifft, dywedwyd bod rheoleiddwyr sector fel Arolygiaeth Gofal Cymru wedi cymeradwyo gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol Awdurdodau Lleol tra bod OGCC yn ei ymchwiliad wedi disgrifio'r gwasanaethau a ddarperir fel 'camweinyddu'. Daeth rhai o gynrychiolwyr yr Awdurdodau Lleol felly i'r casgliad y byddai'n fuddiol i OGCC ddefnyddio ei bwerau ymchwilio ei hun i gau unrhyw fylchau, yn hytrach na mynd dros yr un tir.

Rwy'n meddwl mai'r elfen arall y sylwais arni yw bod llawer o reoleiddwyr statudol yn y cefndir mewn perthynas â'r maes gwaith penodol hwnnw, fel Arolygiaeth Gofal Cymru a chymdeithasau cenedlaethol eraill. Dyma oedd Arolygiaeth Gofal Cymru yn dweud bod y gwasanaeth yn gweithredu, ei fod yn bodloni'r holl safonau amrywiol ac roedd yr Ombwdsmon yn dweud na, roedd camweinyddu. Felly rwy'n meddwl mai un o'r pethau y gwnes i ei ddeall oedd y byddai'n ddefnyddiol iawn pe bai'r Ombwdsmon yn dewis meysydd lle nad oes unrhyw fath o reoleiddwyr, nad oes unrhyw sefydliadau eraill. (Awdurdod Lleol)

Cafwyd argymhellion a oedd yn groes i argymhellion a oedd gennym yn flaenorol gan Arolygiaeth Gofal Cymru.... Mae honno'n sefyllfa eithaf anhydrin i gael eich hun ynddi. (Awdurdod Lleol)

Roedd un cynrychiolydd Awdurdod Lleol hefyd yn cwestiynu a oedd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn glir a oedd yr argymhellion ar ddiwedd yr adolygiad yn orfodol neu'n argymhellion arfer da. Nid oedd yn credu y dylai'r argymhellion fod yn orfodol ar gyfer y pedwar Awdurdod Lleol yr ymchwiliwyd iddynt pe na bai'r un argymhellion hyn yn orfodol ar gyfer y deunaw Awdurdod Lleol arall nad oeddent yn gysylltiedig.

Er gwaethaf yr heriau hyn, gwelwyd bod yr oruchwyliaeth yn gyfle ar gyfer gwelliannau ystyrlon i wasanaethau. Roedd awydd i'r OGCC fframio eu hymchwiliadau ar ei liwt ei hun fel modd o helpu i wella gwasanaethau yn hytrach na beirniadaeth.

Roeddwn bob amser yn deall mai ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn y pen draw oedd edrych ar feysydd ymarfer a sut y gallwn eu gwella, nid beirniadu pobl am beidio â gwneud pethau. A wyddoch chi, rydym wedi ystyried y rheini ac rydym yn awr yn bwriadu eu rhoi ar waith fel rhan o'n hadolygiad o wasanaethau. (Awdurdod Lleol)

Gwerth adroddiadau thematig

Roedd y farn ar werth adroddiadau thematig yn amrywio ond ar y cyfan roeddent yn gadarnhaol ar y cyfan. Canmolodd rhai y mewnwelediad a'r oruchwyliaeth y maent yn eu darparu ar faterion hysbys o fewn y sectorau ee hygyrchedd mewn gwasanaethau cyhoeddus a lleithder a llwydni yn y sector tai cymdeithasol.

Mae ganddyn nhw werth cynhenid, rwy'n meddwl, oherwydd y mewnwelediad y gall yr Ombwdsmon ei gynnig i set benodol o faterion. A wyddoch chi, yr hyn sy'n cael ei ganolbwyntio arno yma yw rhai materion hanfodol mewn perthynas â mynediad, pryderon gan aelodau'r cyhoedd am lefelau hygyrchedd a chyfathrebu... Gall tynnu rhai o'r pryderon hyn at ei gilydd yn yr adroddiadau thematig hyn yn sicr wella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'r Ombwdsmon mewn sefyllfa eithaf unigryw i amlygu pethau. (Awdurdod Lleol)

Felly byddwn yn mynd drwy broses o anfon yr adroddiadau hynny allan. Byddwn yn gofyn am ymateb gan ein timau gweithredol neu ein timau canolog ar y cynnwys a byddwn yn gwneud yn siŵr bod hynny wedi'i ymgorffori yn ein rhaglenni gwella. Felly maen nhw, wyddoch chi, yn

ddefnyddiol iawn o ran myfyrio ar y sylfaen dystiolaeth, myfyrio ar brofiad pobl, diogelwch pobl ac yna rhoi'r gwelliannau ar waith. Felly unwaith eto, maen nhw'n gangen allweddol arall o'n fframwaith sicrwydd. (Bwrdd Iechyd)

Roedd [adroddiad Byw mewn Cyflyrau Difrifol] yn eithaf proffil uchel a daeth allan ar adeg dda pan oeddem yn edrych i wella a newid. Gwnaethon ni ei rannu gyda'n uwch dîm arwain. Rwy'n meddwl inni wedyn fynd ag ef at ein panel preswylwyr gyda dogfen ategol ac yna defnyddio honno ochr yn ochr â rhai eraill .. i lunio cynllun gweithredu mewnol. (Cymdeithas Tai)

Fodd bynnag, teimlai cynrychiolydd o'r Bwrdd Iechyd fod risg i'r adroddiadau thematig ychwanegu at 'sŵn gwyn' adolygiadau presennol. Roedd un cynrychiolydd Awdurdod Lleol nad oedd yn cofio gweld unrhyw adroddiadau thematig a oedd yn canolbwyntio ar faterion Awdurdod Lleol yn benodol felly credai fod angen adroddiadau thematig mwy perthnasol er mwyn iddynt gael mwy o effaith yn eu sefydliad. Roedd rhanddeiliaid yn cydnabod bod gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru bersbectif gwerthfawr a gwahanol ar faterion felly roedd rhai'n credu y byddai'n bwysig amlygu'r gwerth ychwanegol hwn er mwyn gwahaniaethu rhwng eu hadroddiadau a dogfennau tebyg ar y pynciau.

Felly am wn i ar hyn o bryd efallai nad ydyn nhw'n cael y sylw mae'n debyg o fewn rhwydweithiau ehangach y Cyngor. Felly, er enghraifft, rwy'n eu darllen pan maen nhw'n dod i mewn ac rydych yn edrych ar y gwahanol faterion a'r hyn y maent yn ei awgrymu ond ni fu unrhyw beth y gall Awdurdodau Lleol gymryd rhai buddion diriaethol ohono ar hyn o bryd. Byddai'n dda gweld mwy o ffocws ar faterion llywodraeth leol a rhai o'r elfennau o ddydd i ddydd fel y gall pobl wedyn edrych i weld sut y maent yn mynd i'w rhoi ar waith. A gellir eu gweld, fel, wyddoch chi, yn gyffleoedd o arfer da yn gyffredinol. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n credu ei fod yn ymwneud â bod yn glir beth yw pwrpas gwneud adroddiad thematig. Os cymerwn y prif bwnc, sef rhyddhau o'r ysbyty, mae'n rhaid bod pedwar neu bum corff gwahanol wedi cynnal adolygiadau ar ryddhau o'r ysbyty ledled Cymru. Ac mae yna beryg wedyn ei fod yn dod bron fel sŵn gwyn a dyw pobl ddim hyd yn oed yn treulio'r amser i'w ddarllen oherwydd maen nhw'n meddwl y bydd yn dweud yr un pethau a ddywedodd pobl eraill ond mewn fformat ychydig yn wahanol. (Bwrdd Iechyd)

Roedd un cynrychiolydd Cymdeithas Tai, a ddefnyddiodd adnoddau a ddarparwyd gan Ombwdsmon Tai Lloegr, nad oedd yn ymwybodol o unrhyw

adroddiadau thematig a luniwyd gan OGCC yn ymwneud â'i sector. Fodd bynnag, mynegwyd diddordeb ganddynt mewn cael gwybodaeth fwy cyffredinol gan OGCC, gan gydnabod perthnasedd posibl ei argymhellion ar draws gwahanol sectorau.

Dydw i ddim wedi bod yn ymwybodol iawn o'r math o ddarlun mwy o gwmpas eu gwaith ar lywodraethau lleol a'r gwasanaeth iechyd... Byddai'n eithaf da cael ychydig mwy ganddyn nhw o ran cyfathrebu â mi fel Prif Weithredwr o gwmpas, wyddoch chi, gwasanaethau cyhoeddus. Beth yw'r materion sy'n codi? Oherwydd nid yw'r ffordd yr ydym yn trin pethau neu'n peidio â thrin pethau mor wahanol â hynny i lywodraeth leol na'r gwasanaeth iechyd mewn gwirionedd. Mae'n ymwneud â chyfathrebu a systemau a phrosesau a pha mor dda y caiff pobl eu hyfforddi a'r holl fathau hynny o bethau. (Cymdeithas Tai)

Rôl yr Ombwdsmon mewn gosod safonau cwynion a chymorth hyfforddiant

Safonau cwynion a gwelliant

Yn gyffredinol, croesawyd Safonau Cwynion OGCC gan bob sefydliad a gyfwelwyd ar draws pob sector. Teimlai rhai rhanddeiliaid fod y Safonau Cwynion a chymorth OGCC wedi helpu sefydliadau i wneud gwelliannau sylweddol yn y prosesau ymdrin â chwynion. Roedd y gwelliannau a grybwyllwyd yn cynnwys sicrhau gwelededd corfforaethol, cydlynu cwynion cymhleth, ac adolygu prosesau mewnol i alinio â fframweithiau sefydledig.

Tua X mlynedd yn ôl, cawsom ein syfrdanu gan adborth yr Ombwdsmon am y ffordd yr oedd meysydd penodol o'r cyngor yn delio ag achosion penodol. Roedd yn tynnu sylw'n glir at yr angen i gael gafael llawer gwell ar y ffordd yr oedd y cyngor yn ymdrin â chwynion. A dyna beth wnaethon ni. Rydym wedi gwella'r ffordd rydym yn ymdrin â chwynion yn sylweddol ers hynny. (Awdurdod Lleol)

Rwy'n meddwl bod y sgysiau rydym wedi'u cael gyda'r Ombwdsmon wedi rhoi ffocws clir inni ynghylch sut yr ydym yn ymdrin â'r cwynion hynny sy'n mynd i'r Ombwdsmon, sut rydym yn gwneud yn siŵr eu bod mor effeithiol â phosibl? Ond hefyd sut rydym yn sicrhau bod ein proses gyffredinol ar gyfer pob cwyn a phryder mor gynhwysol a hawdd i bobl ei defnyddio â phosibl fel ein bod yn ceisio lleihau'r math o niferoedd a fydd yn mynd i mewn i broses Ombwdsmon yn y pen draw. (Bwrdd Iechyd)

Felly roedd gennym ni broses dau gam yn barod ac nid oedd yn newidiadau enfawr, newidiadau i'r polisi ydoedd yn hytrach nag unrhyw beth sylfaenol. Felly roedd hynny'n iawn. (Cymdeithas Tai)

I rai, roedd mabwysiadu Safonau Cwynion wedi hwyluso ffocws cliriach ar ymdrin â chwynion ac wedi annog defnydd rhagweithiol o adnoddau'r Ombwdsmon.

Rwy'n meddwl ei fod wedi'i wneud yn weladwy yn y pen draw bod yna wahanol reolau a phrosesau. Felly pan fyddwn wedi cael y cyfle i allu adolygu ein prosesau mewnol, mae gennym bob amser fframwaith yn awr yn y pen draw i'w fesur yn ei erbyn i sicrhau ein bod yn bodloni'r gofynion hynny ar yr un pryd. Felly ie, yn naturiol mae wedi. (Awdurdod Lleol)

Mae cyfathrebu da iawn rhwng yr Ombwdsmon a sefydliadau ac i ni wneud y gorau o'r berthynas honno hefyd, nid aros i'r Ombwdsmon gnocio ar ein drws, bod yn fwy rhagweithiol. Rwy'n meddwl bod angen inni wneud hynny, ac rwy'n meddwl bod y Safonau Cwynion wedi helpu. (Cymdeithas Tai)

Heriau

Er bod rhanddeiliaid yn gadarnhaol ynghylch Safonau Cwynion OGCC, roedd y rhan fwyaf wedi wynebu rhai heriau o ran bodloni gofynion OGCC yn ymarferol. Y prif heriau a nodwyd oedd pwysau o ran adnoddau a llwyth gwaith, yn arbennig y diffyg swyddogion cwynion penodedig ar gyfer rhai sefydliadau llai a'r galwadau ychwanegol gan OGCC.

Dim ond goblygiadau o ran adnoddau i lywodraeth leol yn y pen draw ydyw oherwydd fel Cyngor, nid oes gennym ni fel Cyngor unrhyw swyddogion cwynion penodedig y mae eu hunig rôl yw [delio] â chwynion... Felly, yn amlwg, po fwyaf o ofynion sydd yn y pen draw gan OGCC, y mwyaf trwm o ran adnoddau y bydd yn y pen draw ar swyddogion i allu bwrw ymlaen â nhw. Felly dyna'r unig bwynt mewn gwirionedd. (Awdurdod Lleol)

Fel arfer mae'n heriau o ran adnoddau o ran, wyddoch chi, pa fath o gynsail amlygrwydd rydych chi'n ei roi i hynny, o gymharu â'r materion eraill rydych chi'n delio â nhw ar amser penodol. (Awdurdod Lleol)

Roedd Awdurdodau Lleol a oedd weithiau'n cael trafferth gydag adnoddau yn ddiolchgar i OGCC am eu dealltwriaeth pan hysbysodd y Cyngor OGCC y byddent yn hwyr yn cyflwyno eu hymateb.

Soniodd cynrychiolwyr y Byrddau Iechyd hefyd am yr amserlenni 'heriol' a osodwyd gan OGCC fel cyfyngiad, ond cydnabuwyd ei bod yn bwysig peidio ag ymestyn y broses gwyno yn ormodol. Fodd bynnag, teimlai un cynrychiolydd o'r Bwrdd Iechyd fod OGCC yn rhoi gormod o bwyslais ar ddatrysiad cyflym a chwrdd ag amserlenni. Roeddent yn credu ei bod yn bwysig cofio natur gymhleth y cwynion yn eu sector yn benodol. Roeddent yn credu'n gryf y dylai'r pwyslais bob amser fod ar ddod i'r canlyniad cywir i'r achwynydd yn hytrach nag ar gyflymder y datrysiad.

Efallai mai dim ond gwerthfawrogi'r amgylchedd yr ydym yn gweithredu ynddo yw hyn. Mae rhai o'r meysydd hyn bob amser yn eithaf cymhleth ac

mae angen cydlynu llawer o wahanol ddarnau o wybodaeth, a all gymryd ychydig o amser i'w cael yn aml. Ac weithiau efallai y bydd canfyddiad, rwy'n meddwl, nad yw pobl yn gwerthfawrogi'n iawn weithiau nad yw'n ymwneud â'i gyflawni yn y llinell amser yn unig. A dweud y gwir, mae'n well cael y bobl iawn i adolygu'r gŵyn oherwydd os ydym ni'n mynd i ddysgu o gwbl, mae'n rhaid iddyn nhw fod yn rhan o'r broses honno. (Bwrdd Iechyd)

Soniodd cynrychiolwyr o Gymdeithasau Tai am anawsterau o ran safoni cofnodion cwynion ar draws y sector, a thrwy hynny effeithio ar adrodd ar gyfraddau cwynion. Roedd y ddau gynrychiolydd Cymdeithasau Tai yn pryderu am y niwed posibl i enw da data a gyhoeddwyd yn y dyfodol ar lefelau cwynion na chawsant eu mesur mewn ffordd safonol ar draws y sector.

Ni allwn gyhoeddi data sy'n mesur afalau a gellyg, a dyna beth fydd yn digwydd eto yn yr haf os nad ydynt yn mynnu y bydd pobl yn ei wneud yr un ffordd. (Cymdeithas Tai)

Mae'n ddefnyddiol bod yn unol â phawb arall o ran y ffordd yr ydym yn ymdrin â chwynion. Rwy'n meddwl bod [digwyddiadau diweddar] wedi tynnu sylw at y math hwn o fater. Mae'n debyg ei fod yn broblem i'n sefydliad a gwneud yn siŵr ein bod yn dal y datrysiad cwynion anffurfiol hwnnw fel cwynion ffurfiol...Felly mae'n debyg bod hyn yn rhywbeth yr ydym ychydig yn nerfus yn ei gylch ar hyn o bryd oherwydd nid ydym wedi dod i gonsensws fel sector ar yr hyn y mae'r Ombwdsmon yn chwilio amdano gennym ni a phryd, beth maent am ei wneud â'r data hwnnw ac at ba ddiben. (Cymdeithas Tai)

Hyfforddiant ac ymgysylltu

Roedd boddhad cyffredinol yn amlwg gyda'r hyfforddiant a ddarperir ar hyn o bryd gan OGCC, gyda bron pob sefydliad a gyfwelwyd wedi manteisio ar y cynnig o hyfforddiant. Roedd rhanddeiliaid yn credu bod OGCC yn bod yn rhagweithiol wrth gynnig hyfforddiant wedi helpu i feithrin perthnasoedd da rhwng sefydliadau a'r Ombwdsmon. Yn ogystal, roedd rhanddeiliaid o'r farn ei bod yn fuddiol i sefydliadau helpu i alinio eu dulliau â'r safonau a bod yr hyfforddiant wedi helpu i wella dealltwriaeth staff o'r broses ac o ofynion OGCC.

Rwy'n meddwl ei fod wedi bod yn dda, ac rwy'n meddwl ein bod wedi cael rhywfaint o gymorth da. Fel y dywedais, pan oeddem yn mynd trwy ychydig o drawsnewid, rwy'n gwybod bod ein tîm yn gweithio'n rhagweithiol iawn gyda thîm achosion yr Ombwdsmon i geisio gwneud yn siŵr ein bod i gyd ar yr un

dudalen ac yn gweithio i'r un safon. Felly rwy'n meddwl bod hynny wedi gweithio'n dda. (Bwrdd Iechyd)

Mae fy nhîm wedi mynychu'r hyfforddiant. Fel y dywedaf, mae gan fy nhîm cwynion berthynas dda iawn â'r Ombwdsmon. Maent yn cyfarfod â hi yn rheolaidd. Rydym yn sicr wedi tynnu'r hyfforddiant i mewn i'r sefydliad. Nid wyf wedi cael unrhyw bryderon am yr hyfforddiant. Yn wir, mae wedi bod yn agwedd gadarnhaol ar ddatblygiad ein tîm. (Bwrdd Iechyd)

Fe gawson ni swp mawr o hyfforddiant mae'n debyg tua chwe mis yn ôl nawr ac rydyn ni newydd estyn allan yn ddiweddar. Felly rhan ohonom yn ceisio gwella eto yw cael mwy o hyfforddiant, ailadrodd i rai pobl, newydd i bobl sydd wedi ymuno â'r sefydliad. Felly ie, roedd yr hyfforddiant yn dda.... Mae'r hyfforddiant wedi bod yn gam i'r cyfeiriad cywir wrth chwalu rhwystrau ac ofnau am yr Ombwdsmon. (Cymdeithas Tai)

Yn ogystal, roedd rhai rhanddeiliaid yn credu bod yr hyfforddiant yn cynnwys deunyddiau defnyddiol a'i fod yn hygyrch, a gyfrannodd at ddatblygiad eu tîm. Er ei fod yn gadarnhaol ar y cyfan, roedd un cynrychiolydd o'r Awdurdod Lleol yn credu y byddai'n fuddiol pe gellid teilwra'r hyfforddiant i anghenion y sefydliad a bod yn fwy penodol, fel bod staff yn gallu elwa'n llawn.

Roedd yna ddeunydd, synnwyr cyffredin o lythyrau da a drwg. Roedd, wyddoch chi, yn hawdd ei ddeall ac nid oedd unrhyw broblemau o gwbl â hynny. Ac mae'n dda y gallwn ddweud mewn gwirionedd yr hoffem gael mwy o hyfforddiant am ddim os gwelwch yn dda. (Cymdeithas Tai)

Ar y cyfan, mae'r hyfforddiant yn dda iawn, yn berthynas dda. Byddai'n fuddiol gweld mewn rhai achosion a ellir ei wneud ychydig yn fwy pwrpasol i'r materion y mae awdurdodau unigol yn ymdrin â hwy. (Awdurdod Lleol)

Ni allai'r rhan fwyaf o randdeiliaid feddwl am unrhyw anghenion hyfforddi ychwanegol neu nid oeddent yn credu mai nhw oedd yn y sefyllfa orau i ateb y cwestiwn hwn. Fodd bynnag, roedd gan rai cyfranogwyr awgrymiadau ar gyfer hyfforddiant ychwanegol y teimlent y gallai fod o fudd i'w sefydliad. Credai un cynrychiolydd Awdurdod Lleol y byddai hyfforddiant ychwanegol o fudd i staff mewn rolau uwch, tra bod cynrychiolydd Awdurdod Lleol arall am i'r rhai a oedd yn ymwneud â'r broses gwyno gael gwell dealltwriaeth o'r modd yr ymdriniodd yr Ombwdsmon â chwynion yn ymwneud ag ymddygiad. Hefyd, awgrymodd un cynrychiolydd o'r Bwrdd Iechyd y dylid targedu hyfforddiant at bractisau meddygon teulu er mwyn alinio gwelliannau a nodwyd gan yr Ombwdsmon â'u practisau.

Ystyriaethau ar gyfer y dyfodol

Roedd cynrychiolwyr ar draws y sectorau yn meddwl bod parhau i gael cyfathrebu ac ymgysylltu agored ag OGCC yn bwysig. Roedd awgrymiadau rhanddeiliaid yn cynnwys parhau i gynnig hyfforddiant a rhannu dulliau gweithredu i alluogi ymdrin â chwynion yn gyson. Mynegodd sefydliadau'r awydd am bartneriaeth fwy cydweithredol gyda'r OGCC a datblygiad cydweithredol o ddulliau newydd, yn ogystal â chyfyngu ar fiwrocratiaeth cyn belled ag y bo modd.

Mae'n bwysig bod yr Ombwdsmon yn parhau i ymgysylltu'n gadarnhaol â rhanddeiliaid. ... Cael lefelau da o drafod a sgwrsio gyda'r awdurdodau eu hunain. Fel nad ydynt yn gweithredu, wyddoch chi, mae yna ychydig o ddull dim syrpreis, sy'n bwysig. Felly, ie, mae yna hanfodion yma sydd angen parhau dwi'n meddwl. (Awdurdod Lleol)

Ar y cyfan mae gennym berthynas gadarnhaol iawn, ... gobeithio y gallwn ddatblygu ymhellach ac rwy'n meddwl bod hynny os gallwn weithio mewn mwy o bartneriaeth. Rydym i gyd yn dod at hyn o'r un nod o safbwynt cwynion; rydym am leihau nifer yr ymgyrchoedd i wneud yn siŵr bod gwelliannau yn y system yn y pen draw. Felly os gallwn ddod o hyd i'r ffordd honno o ddod at ein gilydd ychydig mwy a dod o hyd i ffyrdd o rannu arfer da. Felly yn lle bod yr Ombwdsmon yn meddwl am ddull newydd o weithio, a fydden nhw'n gallu gweithio gydag Awdurdodau Lleol... Felly ie, byddai mwy o gydweithio rwy'n meddwl yn ddull defnyddiol iawn. (Awdurdod Lleol)

Yn ei hanfod, mae'n broses fiwrocrataidd, ond nid ydym am iddi fod yn ddiangen o fiwrocrataidd. (Awdurdod Lleol)

Math o ddull gydweithredol tuag ato, yn y bôn. Oes, wrth gwrs mae ganddyn nhw gyfrifoldeb statudol, ond gellir cyflawni'r canlyniadau gorau os byddwch chi'n cydweithio i geisio cael canlyniad gwell i'r unigolyn os ydyn nhw wedi mynd at yr Ombwdsmon. (Bwrdd Iechyd)

Roedd un cynrychiolydd o'r Awdurdod Lleol yn pryderu bod nifer y cwynion yn cynyddu oherwydd toriadau i wasanaethau yn yr ardal leol. Roeddent yn credu y dylai OGCC fod yn ymwybodol y byddai culhau'r meini prawf cymhwysedd ar gyfer rhai gwasanaethau cyhoeddus yn achosi i nifer y cwynion gynyddu ac y

byddai hyn, yn ei dro, yn debygol o gael effaith ganlyniadol ar nifer y cwynion a wneir gan y cyhoedd i'r OGCC.

Atodiad

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Canllaw pwnc rhanddeiliaid TERFYNOL

Y prif feysydd diddordeb yw barn ar y canlynol mewn perthynas â'r Ombwdsmon:

- trin cwynion ac effaith yr argymhellion
- defnydd o ymchwiliadau ac adroddiadau thematig OGCC ar ei liwt ei hun
- rôl mewn gosod safonau cwynion a'r hyfforddiant a'r cymorth a gynigir gan yr Ombwdsmon

A. Cyflwyniad (5 munud)

1. *Diolch i'r cyfranogwr am helpu. Cyflwyno'ch hun a Beaufort fel cwmni annibynnol.*

2. *Egluro nodau'r drafodaeth:* Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn dymuno casglu gwybodaeth am ansawdd ei wasanaethau ei hun a'i effaith, gan ganolbwyntio'n benodol ar bŵer y swyddfa i gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun a hyrwyddo ymdrin â chwynion yn dda.

Mae'r Ombwdsmon yn bwriadu defnyddio unrhyw fewnwelediadau o'r ymchwil hon i lywio ymateb i'r adolygiad parhaus o'r swyddfa gan Bwyllgor Cyllid y Senedd ac i nodi cyfleoedd i wella gwasanaethau.

Fel y dywedasom yn y gwahoddiad e-bost, mae'r trafodaethau hyn yn gyfrinachol. Rydym yn dilyn Cod Ymddygiad y Gymdeithas Ymchwil i'r Farchnad sy'n golygu ymhlith pethau eraill ein bod yn gofalu am y data a gasglwn a'n nod yw cadw'ch anhysbysrwydd. Dim ond nodyn atgoffa cyflym:

- Rhoddodd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i ni restr fer o randdeiliaid yr oeddent am glywed ganddynt, ac rydym wedi dewis cyfranogwyr o'r rhestr honno. Felly, byddant yn gwybod â phwy yr ydym yn cysylltu ond pan fyddwn yn adrodd yn ôl, ni fyddwn yn priodoli sylwadau i unigolion neu'n enwi sefydliadau. Fodd bynnag, byddwn yn priodoli sylwadau a phwyntiau a godwyd yn ôl y math o sefydliad ee bwrdd iechyd, awdurdod lleol neu gymdeithas tai.
- Yn ystod y sgwrs gallwch nodi os oes unrhyw adborth a allai fod angen geiriad gofalus i sicrhau anhysbysrwydd, cyn belled ag y bo modd.

- Mae'r broses yn gwbl wirfoddol.
 - Hoffwn recordio ein trafodaeth yn ddigidol. Mae hyn ar gyfer dadansoddiad Beaufort. Nid ydym yn ei rannu gyda'r Ombwdsmon. Wedi hynny, byddwn yn gwneud trawsgrifiad i'w ddadansoddi. Unrhyw gwestiynau?
3. Nawr bod y **recordio wedi dechrau**, a gaf i wirio eich bod yn dal yn hapus i barhau?

B. Trin cwynion gan yr Ombwdsmon ac effaith yr argymhellion (10 mun)

Canfyddiadau cyffredinol ar gyfer cyd-destun

4. Beth yw eich barn ar sut mae'r Ombwdsmon yn ymdrin â chwynion am eich sefydliad? *Holwch gan gynnwys*
- Pa mor effeithiol oedden nhw wrth ymdrin â'r cwynion?
 - Pa mor deg oedden nhw gyda'ch sefydliad?
 - Pa mor amserol oeddent wrth ymdrin â'r cwynion?
5. Pan fydd yr Ombwdsmon yn cadarnhau cwyn, **pa effaith** mae'r argymhellion yn eu cael ar eich sefydliad? *Holwch am enghreifftiau o well boddhad defnyddwyr gwasanaeth / gwelliannau gwasanaeth*
6. Pa **heriau**, os o gwbl, ydych chi wedi dod ar eu traws wrth weithredu'r argymhellion a dderbyniwyd gan yr Ombwdsmon?

C. Defnydd yr Ombwdsmon o ymchwiliadau ac adroddiadau thematig ar ei liwt ei hun (10 mun)

Symud ymlaen i ganolbwyntio'n benodol ar waith systemig yr Ombwdsmon, megis defnyddio ymchwiliadau ac adroddiadau thematig ar ei liwt ei hun.

Gofynnwch i unrhyw sefydliadau sy'n weddill

7. Mae gan yr Ombwdsmon y pŵer i ymchwilio i fater hyd yn oed pan nad yw wedi derbyn cwyn. Beth yw eich barn am hyn?
8. A ydych yn credu bod yr Ombwdsmon yn defnyddio'r pŵer hwn yn effeithiol, neu a ellid ei wella?

9. A pha effaith, os o gwbl, y mae adroddiadau thematig yr Ombwdsmon yn ei chael ar wella eich gwasanaethau?
10. A oes mwy y gallai'r Ombwdsmon fod yn ei wneud i hybu gwelliant systemig mewn gwasanaethau cyhoeddus?

D. Rôl yr Ombwdsmon mewn gosod safonau cwynion a hyfforddiant a chymorth (5 mun)

11. Sut fydddech chi'n graddio **yr hyfforddiant a'r cymorth** a gynigir gan yr Ombwdsmon i'ch sefydliad er mwyn gwella'r modd yr ymdrinnir â chwynion?
Holwch:
 - Pa hyfforddiant neu gymorth ychwanegol fyddai'n ddefnyddiol?
12. A yw gwaith safonau cwynion yr Ombwdsmon wedi **arwain at welliannau** o ran sut mae eich sefydliad yn ymdrin â chwynion?
Er enghraifft, a oes unrhyw welliannau o ran:
 - Arferion casglu data?
 - Adrodd?
 - Profiadau i ddefnyddwyr gwasanaeth?
13. Beth yw'r **heriau**, os o gwbl, o ran cydymffurfio â safonau cwynion yr Ombwdsmon?
14. Beth fyddai'n helpu eich sefydliad i **wella** ymhellach sut mae'n delio â chwynion?

D. Crynhoi (2 funud)

15. Cyn i ni orffen a oes unrhyw beth arall yr hoffech ei ychwanegu a fyddai'n ddefnyddiol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ei wybod?

Diolch a chau