

Hawdd ei ddeall



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru • Wales

Adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Beth wnaethom ni yn 2024 i 2025



Gorffennaf 2025

Sut i ddefnyddio'r ddogfen hon



Dyma fersiwn hawdd ei ddeall o: **Adroddiad Blynnyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2025.**



Efallai y bydd angen help arnoch i'w ddarllen. Gofynnwch i rhywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu chi.

Ni yw swyddfa'r **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Am fwy o wybodaeth cysylltwch:

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

E-bost: cyfathrebu@ombwdsmon.cymru



Mae'r ddogfen hon wedi cael ei gwneud yn hawdd ei deall gan [Hawdd ei Ddeall Cymru](#) gan ddefnyddio Photosymbols. I ddweud wrthym ni beth yw eich barn am y fersiwn hawdd ei ddeall hwn, [cliciwch yma](#).

[Rhif Trwydded Photosymbols 403527247.](#)



Cynnwys

Sut i ddefnyddio'r ddogfen hon	2
Amdanom ni.....	4
Ein nodau	6
Beth ddigwyddodd yn 2024 i 2025	7
Ein gwaith yn 2024 i 2025	11
Cwynion am wasanaethau cyhoeddus	11
Cwynion am gynghorwyr	13
Ein penderfyniadau a'n gwasanaeth.....	14
Bod yn deg ac yn agored i bawb	16
Helpu gwasanaethau i wella	19
Ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain.....	20
Adroddiadau eraill.....	22
Cefnogi ein staff a diogelu'r amgylchedd.....	23
Geiriau anodd	25

Amdanom ni



Ni yw swyddfa'r **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Mae gennym ni 3 phrif swydd:



- Rydym ni'n edrych ar gwynion am **wasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru.

Mae **gwasanaethau cyhoeddus** yn wasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanynt. Er enghraifft, cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.



- Rydym ni'n edrych ar gwynion am gynghorwyr lleol sy'n torri'r **cod ymddygiad**. Mae cynghorwyr lleol yn bobl sy'n cael eu dewis i redeg cyngor.

Mae **cod ymddygiad** yn golygu'r rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu swydd.



- Rydym ni'n helpu gwasanaethau cyhoeddus a chynghorau i wneud yn well.



Rydym ni'n annibynnol. Mae hyn yn golygu nad ydym ni'n cael ein rheoli gan y llywodraeth.



Mae ein gwasanaeth yn deg ac yn rhad ac am ddim i bawb.

Ein nodau

Rydym ni eisiau:



- I bawb yng Nghymru gael eu trin yn deg gan **wasanaethau cyhoeddus**.



- I **wasanaethau cyhoeddus** wrando, dysgu a gwneud yn well pan fydd pethau'n mynd o'i le.



- I gynghorau yng Nghymru wneud y peth iawn, fel y gall pobl ymddiried ynddynt.

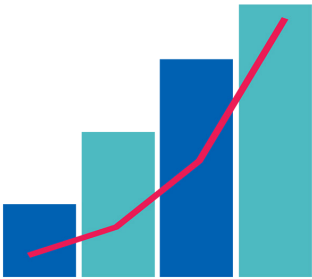


- I bobl ein gweld ni fel rhywun teg a chymwynasgar.

Beth ddigwyddodd yn 2024 i 2025



Roedd hon yn flwyddyn brysur.



- Cawsom fwy o gwynion am **gwasanaethau cyhoeddus** na'r llynedd. Mae cwynion wedi cynyddu bron i hanner ers 2019 i 2020.



- Rydym ni'n cael mwy o gwynion am feysydd heblaw iechyd.



- Rydym ni'n datrys mwy o bryderon yn gynnar, cyn i ni orfod gwneud gwiriad hir.

Rydym ni wedi parhau i wneud y canlynol:



- Edrych ar broblemau heb aros am gŵyn.



- Cymryd gwynion dros y ffôn.



- Gosod rheolau clir ar gyfer sut y dylid trin cwynion.



Rydym wedi gwirio sut mae ein gwaith wedi cael effaith ar wasanaethau a phobl. Fe wnaethom ni lwyddo i helpu pobl a gwella gwasanaethau.



Y llynedd, roedd uwch aelod o staff wedi rhannu ei barn am blaid wleidyddol ar gyfryngau cymdeithasol.



Ar ôl hyn fe wnaeth rhai pobl gwestiynu p'un a ydym ni'n deg a ddim yn cymryd ochrau.



I wirio hyn, fe wnaethom ni ofyn i arbenigwr allanol adolygu ein gwaith ar gwynion **Cod ymddygiad**.



Fe wnaethant ddarganfod bod ein penderfyniadau yn deg ac yn seiliedig ar ffeithiau ac nad ydynt yn cael eu heffeithio gan safbwyntiau personol.



Cytunodd Pwyllgor Cyllid y Senedd. Fe wnaethon nhw ddweud ein bod ni wedi delio â'r hyn a wnaeth yr aelod o staff yn y ffordd iawn.



Roedd gan yr adolygiad a'r Pwyllgor Cyllid rai syniadau i'n helpu i wella. Rydym ni'n cytuno â'r holl syniadau hyn ac wedi gwneud newidiadau i wella.



Fe wnaethom ni wynebu lawer o heriau eleni, ond gwnaeth ein staff waith ardderchog. Fe wnaethon nhw ddweud wrthym mewn arolwg eu bod yn teimlo'n fwy cadarnhaol am weithio yma.

Ein gwaith yn 2024 i 2025

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus



Cawsom fwy o gwynion am **gwasanaethau cyhoeddus** na'r llynedd.

Roedd y rhan fwyaf o gwynion yn ymwneud â:



- Iechyd.



- Tai.



- Y ffordd mae gwasanaethau yn ymdrin â chwynion.



Fe wnaethon ni gamu i mewn a gwneud yn siŵr bod sefydliadau yn cywiro pethau.



Fe wnaethon ni hefyd roi **argymhellion** i helpu gwasanaethau i wella yn y dyfodol.

Mae **argymhelliad** yn golygu dweud pa gamau sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.



Fe wnaeth y **gwasanaethau cyhoeddus** ddilyn bron pob un o'r **argymhellion**. Nid oeddent bob amser yn gwneud hyn erbyn yr amser y gwnaethom ni gytuno arno.

Cwynion am gynghorwyr



Cawsom 315 o gwynion **cod ymddygiad** am gynghorwyr. Roedd y rhan fwyaf yn ymwneud â chynghorau tref a chymuned.

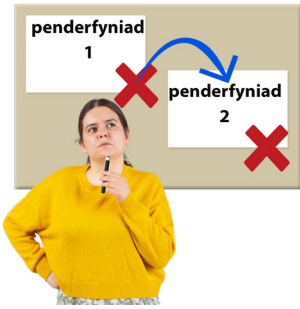


Roedd y rhan fwyaf o gwynion yn ymwneud â chydrraddoldeb a pharch. Mae cydraddoldeb yn golygu trin pobl yn deg a sicrhau eu bod yn cael yr un cyfleoedd mewn bywyd.



Fe wnaethom ni edrych yn ddyfnach i 49 o gwynion. Fe wnaethom ni gyfeirio 15 o gwynion at sefydliadau eraill sydd â'r gair olaf ar gwynion am gynghorwyr. Roedden nhw'n cytuno â'r rhan fwyaf o'n penderfyniadau.

Ein penderfyniadau a'n gwasanaeth



Ychydig iawn o bobl a ofynnodd am adolygiad o'n penderfyniad a gafodd ganlyniad gwahanol.



Anaml y byddwn ni'n newid ein penderfyniadau ar ôl adolygiad. Mae hyn yn dangos bod ein penderfyniadau fel arfer yn deg ac yn gywir.



Dywedodd tua 4 o bob 10 o'r holl bobl a wnaeth gŵyn eu bod yn hapus gyda'n gwasanaeth cwsmeriaid.



Mae pobl fel arfer yn hapusach am ein gwasanaeth pan fyddant yn hapus gyda'r canlyniad.



Fe wnaethon ni hefyd ofyn i ddarparwyr **gwasanaeth cyhoeddus** sut rydyn ni'n gwneud. Fe wnaethon nhw roi sgôr o tua 8 allan o 10 i'n gwasanaeth.



Fe wnaethon ni fwy o ymchwil ar yr hyn mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ei feddwl. Fe wnaeth ein hymchwil ddangos y canlynol:

- Mae pobl yn ymddiried yn ein penderfyniadau.
- Maen nhw'n meddwl ein bod ni'n deg ac yn gweithredu'n gyflym.



Rydym ni hefyd yn gwirio ansawdd ein gwasanaeth. Mae'r rhan fwyaf o'n gwiriadau ein hunain wedi canfod ychydig o broblemau yn unig neu ddim problemau o gwbl.

Bod yn deg ac yn agored i bawb



Rydyn ni eisiau ei gwneud hi'n haws i fwy o bobl ddefnyddio ein gwasanaeth.

Eleni:



- Dywedodd tua 8 o bob 10 o bobl ei bod ni'n hawdd cysylltu gyda ni.



- Roedd tua hanner y bobl yng Nghymru yn gwybod pwy ydym ni.



- Dywedodd tua 8 o bob 10 o bobl eu bod yn ymddiried ynom i ddelio â chwynion yn dda.



- Dywedodd tua 8 o bob 10 o bobl eu bod yn meddwl ein bod ni'n deg.



- Byddai bron i 9 allan o 10 yn dod atom pe bai ganddynt broblem.



- Fe wnaethon ni gymryd dros 160 o gwynion dros y ffôn.



- Gofynnodd 157 o bobl am gymorth ychwanegol wrth ddefnyddio ein gwasanaeth.



Rydyn ni wedi gwneud mwy o waith ar ein gwefan newydd fel ei bod hi hyd yn oed yn haws ei defnyddio.



Fe wnaethon ni rannu mwy o wybodaeth gyda phobl, ond rydyn ni eisiau gwneud yn well.



Rydyn ni eisiau i fwy o bobl wybod amdanom ni. Mae hyn yn cynnwys siaradwyr Cymraeg a phobl o gefndiroedd gwahanol.

Helpu gwasanaethau i wella



Mae'n rhaid i 54 o sefydliadau ledled Cymru ddelio â chwynion yn unol â'n polisi enghreifftiol.



Fe wnaethon ni roi 52 o sesiynau hyfforddi am ddim ar ddelio â chwynion yn dda i **wasanaethau cyhoeddus**. Ers 2020, rydym ni wedi gwneud 550 o sesiynau hyfforddi ac wedi hyfforddi 10 mil o bobl.



Dywedodd bron pob swyddog cwynion eu bod yn gweld ein canllawiau yn ddefnyddiol.



Dangosodd ein hymchwil fod mwy o bobl yn:

- Cwyno pan fydd gwasanaethau cyhoeddus yn mynd o'i le.
- Dweud ei bod hi'n haws gwneud cwyn.
- Teimlo'n hapusach gyda sut mae cwynion yn cael eu trin.

Ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain



Mae'r rhain yn ymchwiliadau rydyn ni'n eu gwneud, heb gŵyn.



Mae ymchwilio yn golygu edrych yn ddyfnach ar yr hyn sydd wedi digwydd.



Gallwn edrych ar faterion eraill, sy'n gysylltiedig â'r hyn yr ydym ni'n ymchwilio iddo eisoes.



Rydym ni bellach wedi gorffen 10 o'r ymchwiliadau hyn.



Gallwn hefyd edrych ar fater newydd, nad oedd neb wedi cwyno wrthym amdano.

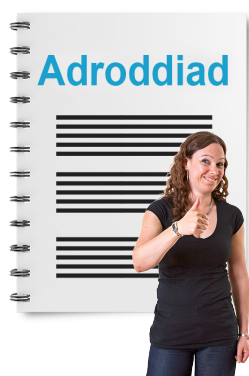


Eleni fe wnaethon ni orffen 1 ymchwiliad fel hyn. Roedd yn canolbwyntio ar **asesiadau anghenion** gofalwyr yng Nghymru. Mae asesiad yn wiriad i weld pa help ychwanegol y gallai fod ei angen arnoch.



Fe wnaethom ganfod:

- Mewn rhai ardaloedd, dim ond tua 3 o bob 100 o ofalwyr oedd wedi cael asesiad anghenion.
- Ychydig iawn, tua 1 o bob 100 a gafodd gynllun cymorth ar ôl asesiad.
- Nid oedd llawer o ofalwyr yn gwybod am eu hawliau i gael asesiad. Doedden nhw ddim yn gwybod pa gymorth oedd iddyn nhw chwaith.



Dywedodd y rhan fwyaf o swyddogion cwynion cynghorau lleol fod ein hadroddiadau ar ein liwt ein hunain wedi eu helpu i wella eu gwasanaethau.

Adroddiadau eraill



Fe wnaethon ni gyhoeddi 8 adroddiad arall ar gwynion, oherwydd roeddem yn meddwl y gallant helpu **gwasanaethau cyhoeddus** i wella. Roedd hwn yr un nifer â'r llynedd.

Fe wnaethon ni hefyd gyhoeddi 2 adroddiad mwy, ar bynciau y cawsom lawer o gwynion amdanynt:



- **Byw mewn Cyflyrau Difrifol** – am dai gwael a lleithder.



- **Materion Cydraddoldeb** – ynghylch gwasanaethau cyhoeddus yn bod yn deg ac yn gyfartal i bawb.



Edrychodd y Senedd ar ein cyfraith i weld sut mae'n gweithio. Fe wnaethon ni rannu tystiolaeth gref o'r gwaith da rydyn ni wedi'i wneud ers 2019, pan gawsom bwerau newydd.

Cefnogi ein staff a diogelu'r amgylchedd



Parhaodd ein staff i wneud gwaith rhagorol yn ystod blwyddyn anodd.



Aeth dyddiau salwch i lawr.



Mae mwy o staff bellach yn defnyddio'r Gymraeg.



Yn ein harolwg dywedodd 9 allan o 10 aelod o staff ein bod yn lle gwych i weithio.



Ar gyfartaledd **roedd merched yn cael eu talu mwy na dynion** yn ein sefydliad.

Rydym ni hefyd yn gweithio i ddiogelu'r amgylchedd:



- Rydym ni'n ailgylchu'r rhan fwyaf o'n gwastraff.



- Rydym ni wedi lleihau ein hallyriadau carbon. Mae allyriadau carbon yn golygu rhoi nwy carbon deuocsid i'r awyr. Mae hyn fel arfer trwy losgi pethau fel glo, olew a nwy. Gall hyn wneud y blaned yn rhy boeth.

Geiriau anodd

Cod ymddygiad

Mae cod ymddygiad yn golygu'r rheolau a'r safonau mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu swydd.

Gwasanaethau cyhoeddus

Mae gwasanaethau cyhoeddus yn wasanaethau mae'r Llywodraeth yn talu amdanynt. Er enghraifft, cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Argymhelliad

Mae argymhelliad yn golygu dweud pa gamau sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.