Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Ugain Mlynedd Twenty Years

Beth rydyn ni wedi ei wneud yn 2025 i 2026

Adroddiad o'n gwaith

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma fersiwn hawdd ei ddeall o: **Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 25-26.**

Efallai y byddwch chi angen help i'w ddarllen. Rydych chi'n gallu gofyn i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.

Lle mae'r ddogfen yn dweud ni, mae hyn yn meddwl **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)**. I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

Ffôn: 03007900203

Hawdd ei Ddeall Cymru
Easy Read Wales

Mae Hawdd ei Ddeall Cymru wedi gwneud y ddogfen yma yn hawdd ei ddeall. Cliciwch yma i ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl.

Cynnwys

Amdanom ni a'r adroddiad yma 4

1. Trin pobl yn deg 10

2. Cynnwys pobl 14

3. Gwneud gwelliannau 16

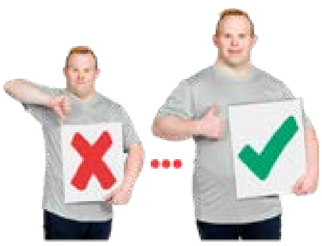
4. Gwneud yn siŵr ein bod yn rhedeg sefydliad da 17

Amdanom ni a’r adroddiad yma

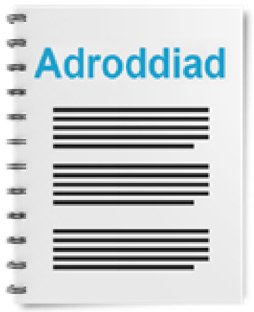
Ni ydy **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae gennym ni 3 prif swydd:**

- Rydyn ni’n edrych ar gwynion am wasanaethau cyhoeddus. Mae hyn yn meddwl gwasanaethau mae’r llywodraeth yn talu amdanyn nhw. Fel cynghorau lleol, gwasanaethau iechyd a thai cymdeithasol.

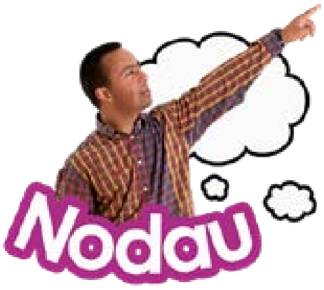
- Rydyn ni’n edrych ar gwynion am gynghorwyr lleol. Mae cynghorwyr lleol yn bobl sydd wedi cael eu dewis i redeg cyngor.



- Rydyn ni’n gweithio i wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.



Dyma adroddiad am y gwaith rydyn ni wedi ei wneud rhwng Ebrill 2025 a Mawrth 2026.



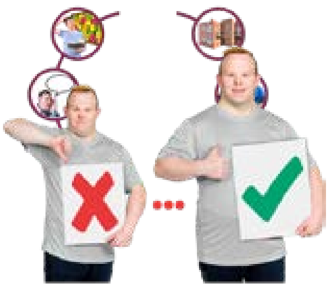
Fe wnaethon ni gynllun o'r nodau rydyn ni eisiau eu cyflawni yn 2023. Fe fyddai hwnnw yn rhedeg tan 2026.

Mae'r adroddiad yma wedi ei seilio ar beth rydyn ni wedi ei gyflawni o'r cynllun hwnnw.

Mae wedi bod yn flwyddyn brysur iawn i ni. Rydyn ni wedi delio â mwy o gwynion nag erioed o'r blaen.

Rydyn ni wedi gweithio'n galed i wneud yn siŵr bod gwasanaethau a safonau'n cael eu gwella.

Rydyn ni nawr wedi bod yn rhedeg ers 20 mlynedd. Mae hyn yn rhoi cyfle i ni edrych ar beth sydd wedi newid.



Mae ein rôl wedi tyfu i wneud gwasanaethau yn well a dod â newid.

Y flwyddyn ddiwethaf rydyn ni wedi cefnogi mwy o bobl nag erioed o'r blaen.

Fe wnaethon ni helpu sefydliadau i ddelio â chwynion yn dda.

Fe wnaethon ni hefyd edrych ar faterion eraill. Fe wnaethon ni hyn hyd yn oed pan nad oedd neb wedi gwneud cwyn.

Rydyn ni hefyd wedi gwneud yn siŵr bod mwy o bobl yn gwybod pwy ydyn ni.

Rydyn ni'n credo bod gan bawb yr hawl i gael mynediad at ein gwasanaethau a'n defnyddio yn hawdd.

Fe wnaethon ni hefyd barhau i gefnogi ein staff.

Rydyn ni'n gwybod bod yna bethau mae angen i ni ddelio â nhw. Er enghraifft:

- Sut i ddelio â nifer cynyddol o gwynion.

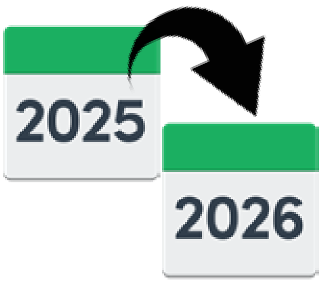
- Gwneud yn siŵr bod pob cymuned yn gallu cael mynediad at ein gwasanaethau a'n defnyddio.

- Gwneud yn siŵr bod ein gwaith yn cael effaith fawr.

Mae gennym ni gynllun newydd o nodau. Fe fydd yn rhedeg rhwng 2026 a 2029. Fe fydd y cynllun newydd yn helpu i ddelio â'r materion yma.

Mae'n canolbwyntio ar gael gwasanaeth cryfach sy'n cefnogi pobl hyd yn oed yn well.

Mae fersiwn hawdd ei ddeall ar gael: ombwdsmon.cymru/wp-content/uploads/sites/2/2026/05/Hawdd-ei-Ddeall-Ein-Cynllun-Strategol.pdf



Fe fyddwn ni nawr yn siarad mwy am beth rydyn ni wedi ei gyflawni rhwng 2025 a 2026.

1. Trin pobl yn deg

Mae gennym ni nawr 3 gwaith yn fwy o gwynion na 20 mlynedd yn ôl.

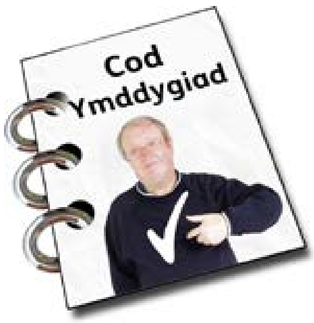
Rydyn ni wedi cael ychydig dros 4 mil o gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Roedd llawer mwy o gwynion am fyrddau iechyd, cynghorau lleol a chymdeithasau tai.

Rydyn ni wedi gweld fod pethau wedi mynd o'i le mewn mwy na 560 o gwynion.

Fe wnaethon ni ddweud wrth sefydliadau sut maen nhw’n gallu gwneud pethau’n iawn.

Fe wnaeth tua 7 o bob 10 sefydliad hyn o fewn yr amser roedden nhw wedi ei addo.



Mae cwynion Cod Ymddygiad am Gynghorwyr. Rydyn ni wedi cael ychydig dros 320 o gwynion am y Cod Ymddygiad.

Fe wnaethon ni ymchwilio i tua 1 o bob 4 cwyn y gwnaethon ni gau y flwyddyn yma. Roedd hyn yn fwy na’r flwyddyn ddiwethaf.

Fe wnaethon ni anfon 15 o gwynion at:

- Panel Dyfarnu Cymru
- Pwyllgorau Safonau lleol

Maen nhw'n edrych ar gwynion am sut mae cynghorwyr yn ymddwyn.

Fe wnaeth y grwpiau yma gytumo gyda ni yn y rhan fwyaf o achosion.

Dim ond nifer fach o adolygiadau wnaeth newid ein penderfyniadau.

Mae hyn yn dangos bod ein proses yn gweithio'n dda.

Roedd tua 1 o bob 3 o bobl yn hapus gyda'n gwasanaeth. Ond aeth y nifer yma i bron i 9 o bob 10 pan wnaethon ni edrych ar pwy oedd yn hapus gyda chanlyniad eu cwyn.

Fe ddywedodd y rhan fwyaf o'r Prif Swyddogion Gweithredol ein bod ni wedi cael effaith gadarnhaol ar wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Pan wnaethon ni edrych ar ansawdd ein gwasanaethau, roedd gan y rhan fwyaf o bobl ychydig neu ddim adborth.

2. Cynnwys pobl

Roedd ychydig dros hanner y Cymry yn gwybod amdanom ni.

Roedd tua 8 o bob 10 yn hyderus am ein swyddfa.

Rydyn ni wedi cael 236 o gwynion dros y ffôn – llawer mwy na'r flwyddyn ddiwethaf

Fe wnaeth mwy o bobl o gefndiroedd ethnig amrywiol ddefnyddio ein gwasanaethau. Mae hyn yn meddwl pobl sydd yn gallu dod o wledydd a diwylliannau eraill.

Cymraeg

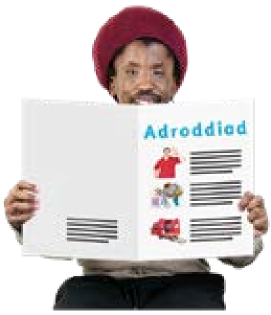
Does dim llawer o bobl yn defnyddio ein gwasanaethau yn Gymraeg. Rydyn ni’n ceisio newid hyn.

3. Gwneud gwelliannau

Fe wnaeth 806 o bobl gael hyfforddiant gennym ni am sut i ddelio â chwynion yn dda.

Roedd pob cyngor lleol, byrddau iechyd a bron pob cymdeithas dai yn defnyddio ein polisi cwynion enghreifftiol.

Ers 2019, rydyn ni wedi gorffen 20 ymchwiliad roedden ni wedi eu dechrau heb dderbyn cwyn.



Fe wnaethon ni gyhoeddi 9 adroddiad budd y cyhoedd. Mae hyn yn meddwl adroddiad am fethiant mawr gan wasanaeth cyhoeddus.

4. Gwneud yn siŵr ein bod yn rhedeg sefydliad da

Fe wnaeth bron i 9 o bob 10 o staff ddweud ein bod yn lle da i weithio.

Ar draws ein sefydliad, doedd gan bob aelod o staff ddim mwy na 2 ddiwrnod i ffwrdd yn sâl bob blwyddyn.

Mae sgiliau Cymraeg ein staff wedi gwella eto.

Roedd menywod a dynion yn ein sefydliad yn cael yr un swm am bob awr redden nhw’n ei weithio.

Fe wnaethon ni ddefnyddio ychydig llai o garbon. Mae hyn am y tanwydd rydyn ni’n ei ddefnyddio a gwneud dewisiadau gwell i’n planed.

Photosymbols®
Publisher Licence 403527247