

Ombudsman Ombwdsmon

PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Cyflawni Cyfiawnder

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

ADRODDIAD A CHYFRIFON BLYNYDDOL

2019/20



COVID-19

Cynhyrchwyd yr Adroddiad hwn yn Ebrill a Mai 2020 pan oedd haint Covid-19 eisoes wedi ymddangos. Mae'r rhan fwyaf o'r data yn yr Adroddiad hwn yn ymwneud â'r cyfnod cyn i Covid-19 ddechrau ymledu a chyn cyflwyno'r cyfyngiadau ar weithgareddau economaidd a chymdeithasol. Fodd bynnag, mae Covid-19 wedi effeithio ar ein gwaith tuag at ddiwedd y flwyddyn ac mae'r Adroddiad, lle bo'n briodol, yn cydnabod hyn.

Cynhyrchwyd yr Adroddiad Blynyddol pan oedd staff yn gweithio gartref. Er bod gan staff fynediad at ein systemau a'n data, mae gweithio o bell wedi bod yn anodd ac mae'r Adroddiad terfynol efallai'n adlewyrchu hynny .

SENEDD CYMRU

Ar 6 Mai 2020 newidiodd enw Cynulliad Cenedlaethol Cymru i 'Senedd Cymru' neu 'Welsh Parliament'. Mae'r Adroddiad hwn yn cyfeirio at y cyfnod cyn i'r newid hwn ddigwydd, er cywirdeb defnyddiwn yr enw 'Cynulliad Cenedlaethol Cymru' o hyd yn yr adrannau perthnasol felly.



Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2019/2020

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020

Gosodwyd gerbron Senedd Cymru o dan baragraffau 15,17 a 18 o Atodlen 1
Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

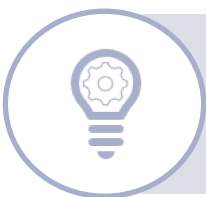
Cynnwys

	Tudalen
Negeseuon allweddol	5
Rhagair	6
Amdanom ni	8
Ciplun y flwyddyn	10
Dangosyddion Perfformiad Allweddol	12
Amcan strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder	14
Amcan strategol 2: Hyrwyddo Dysgu	50
Amcan strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth	65
Adroddiad Atebolrwydd	81
Cyfrifon Blynyddol	106

Negeseuon allweddol



Rydym yn cyflawni dros rai sydd wedi dioddef anghyfiawnder.



Rydym yn arloesi a phwysu am welliannau ar draws y sector cyhoeddus.



Rydym yn cofleidio dysgu a chrosawu adborth.



Rydym yn gweithio'n galed i sicrhau a hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth.



Rydym yn gofalu am ein staff ac yn buddsoddi ynddynt.



Rydym yn atebol ac agored am ein perfformiad a sut y defnyddiwn adnoddau.

Rhagair



Paratowyd y ddogfen hon yn ystod haint byd-eang Covid-19. Ni welodd wasanaethau cyhoeddus Cymru, yn enwedig iechyd a gofal cymdeithasol, erioed gymaint o bwysau na gwerthfawrogiad. Mae'n beth da, yn y cyd-destun hwnnw, bod lefel y cwynion a gawsom am gyrff cyhoeddus yn 2019/20 yn debyg i lefel y flwyddyn cynt (cynnydd o ddim ond 1.6%). Roedd canran ein hymyriadau – achosion lle canfuwyd camweinyddu neu fethiant gwasanaeth – hefyd yn llai (20% o gymharu â 24% y llynedd).

Dim ond pedwar achos difrifol iawn a gawsom (lle cyhoeddwn adroddiadau diddordeb cyhoeddus arnynt) o'i gymharu â 14 y flwyddyn cynt - lleihad o 71%. Roedd y rhain yn ymwneud â Chyngor Sir y Fflint, Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe, y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ac adroddiad ar y cyd rhwng Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Cyngor Sir Gwynedd a Cartrefi Cymru. Braff oedd gweld eleni llai o gwynion am dorri'r Cod Ymddygiad (-18%). Hefyd, cyfeiriom llai o ymchwiliadau i achosion posib o dorri'r Cod at Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau, er y cafwyd sawl achos proffil uchel sy'n dangos pa mor bwysig yw'r gyfundrefn safonau moesegol i gynnal safonau ymddygiad uchel mewn swyddi cyhoeddus.

Mae'r Adroddiad Blynyddol hwn yn trafod blwyddyn gyntaf ein Cynllun Corfforaethol newydd, 'Cyflawni Cyfiawnder', ac rwy'n falch iawn o ddweud bod cynnydd rhagorol wedi'i wneud. Un o ddatblygiadau pwysicaf 2019 oedd ein Deddf newydd (y "Ddeddf OGCC 2019") a basiwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru ac a dderbyniodd Gydsyniad Brenhinol ym mis Mai. Sefydlom dîm Gwelliannau newydd gyda thalentau o du mewn a thu allan i'r sefydliad i arwain y gwaith newydd ar ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a Safonau Cwynion, a hefyd i wella adnoddau polisi a chyfathrebu a rhoi mwy o bwyslais ar drin cwynion mewnol ac allanol ac ar ansawdd gwasanaethau. Bu'r tîm yn brysur yn diweddarau rhanddeiliaid allweddol, yn egluro'r newidiadau i'r cyrff yn ein hawdurdodaeth, arweinwyr gwasanaethau cyhoeddus drwy Gymru, uwch-weision sifil a chyrrff trydydd parti. Ym mis Hydref, cyflwynom feini prawf ar gyfer ymarfer y pwerau Safonau Cwynion ac ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain newydd i'r Cynulliad Cenedlaethol.

Mae'r ddau bŵer bellach yn weithredol, ac ym mis Mawrth 2020 lansiom ein hymgyngoriad ar y cynnig i gynnal ein hymchwiliad ar ein liwt ein hunain cyntaf. Mae'r tîm Safonau Cwynion wedi dechrau'r gwaith arloesol o gasglu a dadansoddi data ar drin cwynion yn y sector cyhoeddus. Mae'n ddyddiau cynnar o hyd ar y gwaith hwn, ond mae'n

awgrymu'n barod mai dim ond cip ar y drwg yw fy llwyth achosion o ran nifer y cwynion y mae dim ond awdurdodau lleol yn ymdrin â nhw.

Yn ogystal â lansio'r pwerau newydd, parhau y mae ein hymdrechion eraill i hyrwyddo gwella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Rwyf wedi cwrdd â chyrrff allweddol ein hawdurdodaeth gan gynnwys arweinwyr Byrddau Iechyd Prifysgol Hywel Dda, Betsi Cadwaladr, Bae Abertawe ac Aneurin Bevan. Rwyf hefyd wedi cwrdd â phrif weithredwyr llywodraeth leol i drafod y Ddeddf OGCC newydd. Cyhoeddom ein pedwerydd adroddiad thematig 'Colli Cyfiawnder' a'n coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol cyntaf erioed. Rydym wedi parhau hefyd i oleuo'r broses polisi cyhoeddus lle'r oedd hynny'n briodol.

Fel i ni wneud pob blwyddyn, roeddem yn croesawu craffu gan Bwyllgor Cyllid y Cynulliad a Phwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau y Cynulliad.

Er i mi sefyll i lawr fel Cadeirydd Cymdeithas yr Ombwdsmyrn ym mis Mai, mae ein perthynas ragorol â'r gymuned Ombwdsmyrn yn y DU, Ewrop a thrwy'r byd yn parhau. Dathlom y Ddeddf newydd gyda seminar ym Mhrifysgol Aberystwyth, wedi'i hannerch gan gynrychiolwyr swyddfeydd ombwdsmon blaenllaw. Rydym hefyd wedi chwarae rhan lawn yn natblygiad "Egwyddorion Fenis", safon ragoriaeth fyd-eang newydd ar gyfer cynlluniau ombwdsmyrn a gymeradwywyd gan Gyngor Ewrop.

Mae ein cyswllt â rhanddeiliaid yng Nghymru'n parhau. Ymhlith amryw o ymrwymadau eraill, roeddwn yn falch o fynychu'r Eisteddfod Genedlaethol yn Llanrwst a chwrdd â'r Comisiynydd y Gymraeg newydd, Aled Roberts. Ym mis Mawrth, roeddwn yn hynod falch o gwrdd â Syr Wyn Williams, Llywydd Tribiwnlysoedd Cymru, yn dilyn lansio adroddiad y Comisiwn Thomas ar ddyfodol cyfiawnder yng Nghymru.

Ni fyddai dim o'r gwaith hwn wedi digwydd heb ymroddiad fy staff. Roeddwn yn falch iawn o ganlyniadau'r arolwg staff blynyddol a ddangosodd fod 99% o'r rhai wnaeth ymateb yn falch o weithio i OGCC. Roeddwn hefyd yn falch o ganlyniadau asesiad allanol gan Chwarae Teg a ddangosodd fod y diwylliant gweithio'n rhagorol. Diolch o galon i'm staff am eu gwaith ardderchog yn darparu cyfiawnder yng Nghymru.

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amdanom ni

Mae gennym dair rôl yn bennaf:
 trin cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus;
 ystyried cwynion am aelodau etholedig yn torri'r Cod Ymddygiad; a
 phwyso am welliannau i systemau gwasanaethau cyhoeddus.
 Rydym yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth ac mae'r
 gwasanaeth a ddarparwn yn ddi-dâl.

Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

Ein rôl gyntaf yw ystyried cwynion am gyrff sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus lle mae'r cyfrifoldeb am eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Mae'r gyrff hyn yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cyngorau sir a chymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys meddygon teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, a'r gyrff a noddir ganddi

Gallwn hefyd ystyried cwynion am wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal lliniarol a drefnir neu sy'n cael eu hariannu'n breifat ac, mewn rhai amgylchiadau, agweddau ar ofal iechyd wedi'i ariannu'n breifat.

Ystyriwn gwynion am gamweinyddu, methiannau gwasanaeth neu fethu â darparu gwasanaeth. Mae hyn yn golygu ein bod yn edrych i weld a gafodd pobl eu trin yn annheg neu'n anystyrlon neu a gawsant wasanaeth gwael drwy fai ar ran y ddarparwr gwasanaeth. Os penderfynwn gadarnhau cwyn, gallwn argymhell gwneud iawn / unioni cam, neu newid y broses fel nad yw'r un camgymeriad yn ailddigwydd.

Cwynion y Cod Ymddygiad

Ein hail rôl yw ystyried cwynion bod aelodau etholedig awdurdod lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad, sy'n disgrifio'r egwyddorion ymddygiad y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus. Mae'r awdurdodau lleol hyn yn cynnwys:

- cyngorau sir a bwrdeistref sirol
- cyngorau cymuned
- awdurdodau tân
- awdurdodau parc cenedlaethol

Rydym hefyd yn "berson rhagnodedig" o dan y Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd ar gyfer codi pryderon chwythu'r chwiban am aelodau awdurdod lleol yn torri'r Cod Ymddygiad. Rhoddir mwy o fanylion am y dyletswyddau hyn ar dudalen 34 yr Adroddiad hwn.

Gwelliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus

Ein trydedd rôl yw pwyso am wella gwasanaethau cyhoeddus yn ehangach. Er ein bod wastad wedi ceisio sicrhau y dysgir gwersi o gwynion a bod cyrff cyhoeddus yn mabwysiadu arferion da wrth drin cwynion, yn dilyn Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 derbyniodd ein swyddfa bwerau newydd i bwysu am welliannau systemig.

O dan y Ddeddf mae gennym bwerau i gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain. Mae hyn yn golygu, lle credwn fod camweinyddu wedi digwydd gan greu anghyfiawnder personol, y gallwn ddechrau ymchwilio hyd yn oed os na dderbyniom gŵyn. Rhoddir mwy o wybodaeth am ein hymchwiliad ar ein liwt ein hunain cyntaf ar dudalen 55 yr Adroddiad hwn.

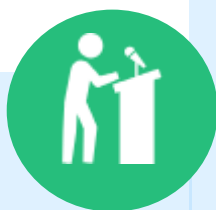
Mae gennym hefyd bellach bwerau i osod safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru. Mae hyn yn golygu y gallwn gyhoeddi datganiad o egwyddorion ar weithdrefnau trin cwynion ar gyfer cyrff yn ein hawdurdodaeth a phenderfynu ar weithdrefnau trin cwynion enghreifftiol ar gyfer y cyrff hyn. Gallwn hefyd fonitro perfformiad cyrff cyhoeddus ar drin cwynion, gan gynnwys drwy adolygu eu data ar drin cwynion. Mae tudalen 52 yr adroddiad hwn yn egluro ein gwaith yn cyflawni'r rôl hon hyd yma.

**Swyddfa ombwdsmon
gyntaf y DU gyda
phwerau llawn a
gweithredol i bwysu am
welliannau systemig**

Ciplun y flwyddyn 2019/20

Ebrill

Cyflwynom seminar TPAS Cymru ar ymdrin â chwynion yn effeithiol mewn sector tai cymedithasol.



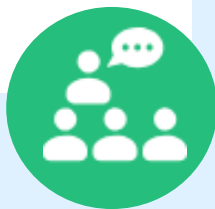
Mai

Derbyniodd Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) Gydsyniad Brenhinol.



Mehefin

Trefnom Seminar Rhyngwladol ar Ombwdsmon ym Mhrifysgol Aberystwyth.



Gorffennaf

Cyfarfuom â Chomisiynydd y Gymraeg i drafod Safonau'r Gymraeg.



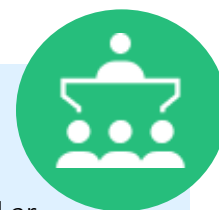
Awst

Cymerom ran mewn Panel ar Hawliau Pobl Ifanc yn Eisteddfod Cenedlaethol yn Llanrwst.



Medi

Rhoddom dystiolaeth i Bwyllgor Iechyd y Cynulliad ar Fil Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru).



Ciplun y flwyddyn 2019/20

Hydref

Nodwyd gwefan ombwdsmon.cymru gan adroddiad Sitemore 'State of the Nation' ymysg y 10 gorau.



Rhagfyr

Mynychom seminar Sefydliad Ombwdsmyn Rhyngwladol ar Egwyddorion Fenis.



Chwefror

Cyhoeddodd dri adroddiad diddordeb cyhoeddus, dau ynghylch materion iechyd ac un ynghylch ariannu benthyciadau myfyrwyr.



Tachwedd

Cyhoeddodd ein coflyfr cyntaf gyda ffocws ar hawliau dynol.



Ionawr

Daeth ein pwerau newydd Safonau Cwynion a chynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn weithredol.



Mawrth

Cyhoeddodd adroddiad thematig 'Colli Cyfiawnder: Colli Cofnodion, Colli Cyfleoedd'.



Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Fel pob corff cyhoeddus, mesurwn ein perfformiad yn erbyn Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPAau). Mae'r tabl isod yn rhoi trosolwg ar y dangosyddion hyn. Trafodwn y ffigurau hyn yn fwy manwl drwy weddill yr Adroddiad. Gallwch symud yn hawdd i'r rhannau perthnasol yn yr Adroddiad drwy glicio ar deitl y DPA yn y tabl isod.

	2018/19	Targed 2019/20	2019/20	Targed 2020/21
DPA 1: Cwynion am gyrrff cyhoeddus – amseroedd penderfynu				
Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos	83%	90%	95%	90%
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymchwiliadau cychwynnol) < 6 wythnos	84%	90%	92%	90%
Lle ceisiwn datrys yn gynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	85%	90%	94%	90%
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau'r ymchwiliad o fewn 6 wythnos i ddyddiad derbyn digon o wybodaeth	55%	80%	67%	80%
DPA 2: Cwynion am gyrrff cyhoeddus a ymchwilir – achosion a gaewyd				
Achosion a gaewyd o fewn 12 mis	82%	85%	81%	85%
DPA 3: Cwynion Cod Ymddygiad – amseroedd penderfynu				
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos	92%	95%	93%	90%
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau'r ymchwiliad o fewn 6 wythnos i ddyddiad derbyn digon o wybodaeth	76%	80%	86%	90%
DPA 4: Cwynion Cod Ymddygiad a ymchwilir – achosion a gaewyd				
Achosion a gaewyd o fewn 12 mis	88%	90%	88%	90%
DPA 5: Boddhad Cwsmeriaid*				
Yn hawdd dod o hyd i OGCC	84%	90%	91 / 98%	91 / 98%
Wedi derbyn gwasanaeth defnyddiol	51%	70%	63 / 83%	63 / 83%
Y broses a'r penderfyniad wedi eu hegluro'n glir	71%	80%	65 / 89%	65 / 89%

* Yn 2019/20, newidiom ein ffordd o fesur boddhad cwsmer, sy'n cymhlethu asesu ein perfformiad yn erbyn targedau ar gyfer 2019/20. Cyflwynir y perfformiad yn 2019/20 ar gyfer yr holl ymatebwyr yn ogystal ag ymatebwyr oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn.

	2018/19	Targed 2019/20	2019/20	Targed 2020/21
DPA 6: Cydymffurfio				
% o'r argymhellion a wnaed y cydymffurfiwyd â nhw gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus	N/A	N/A	72%	N/A
Nifer yr ymweliadau cydymffurfio	1	3	4	6
DPA 7: Adnoddau Dynol				
Cwblhau'r Broses Adolygu a Datblygu Perfformiad PRDP (arfarnu)	100%	100%	100%	100%
Ymateb staff i'r arolwg staff	86%	85%	92%	N/A
DPA 8: Hyfforddiant staff				
% o'r staff sy'n cyflawni'r nifer targed o ddiwrnodau datblygiad proffesiynol parhaus	77%	90%	93%	95%
DPA 9: Presenoldeb staff				
Nifer gyfartalog o ddiwrnodau a gollwyd drwy salwch am bob aelod o staff	3.3	< 6	9.0	6.5
% o ddiwrnodau gwaith a gollwyd drwy salwch staff	1.2%	2.0%	3.4%	2.5%
% o ddiwrnodau gwaith a gollwyd drwy salwch tymor byr	N/A	N/A	1.0%	1%
% o ddiwrnodau gwaith a gollwyd drwy salwch tymor hir	N/A	N/A	2.4%	1.5%
DPA 10: Ariannol				
Arian parod wedi'i dalu'n ôl i Gronfa Gyfunol Cymru	0.5%	< 3%	1.0%	< 3%
Cost unedol pob achos	£599	£700	£669	£700
Costau cymorth fel canran o'r gyllideb	3.5%	< 5%	4.3%	< 5%
Barn Archwilwyr Allanol am y Cyfrifon	Cyfrifon diamod	Cyfrifon diamod	Cyfrifon diamod	Cyfrifon diamod
Barn Archwilwyr Mewnol am fesurau rheoli mewnol	Sicrwydd sylweddol	Sicrwydd sylweddol	Sicrwydd sylweddol	Sicrwydd sylweddol
DPA 11: Cwynion amdanom ni				
Nifer y cwynion a dderbyniwyd	30	N/A	36	N/A
Nifer y cwynion a gadarnhawyd	9	N/A	7	N/A
DPA 12: Cynaliadwyedd				
Gwastraff (kg)	31,110	<30,000	26,996	26,000
Trydan (kWh)	106,701	<100,000	104,521	104,000

Cyflawni Cyfiawnder

Nod strategol 1

Ceisiwn fod yn wasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol. Rydym yn parhau i gyflawni cyfiawnder i bobl Cymru drwy drin cwynion am gamweinyddu gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus a honiadau bod aelodau etholedig wedi torri'r Cod Ymddygiad. Pan fyddwn yn ymyrryd ar ôl ystyried cwyn, rydym eisiau sicrhau ein bod yn unioni'r anghyfiawnder a phwyso am welliannau systemig.

Canllaw byr i'r derminoleg

Llwyth achosion: yr holl achosion y mae'r swyddfa'n ymdrin â nhw.

Achos: unrhyw gyswilt gyda'n swyddfa gan aelod o'r cyhoedd.

Ymholiad: achos lle mae aelod o'r cyhoedd yn cysylltu gyda chwestiwn cyffredinol, heb y wybodaeth ofynnol i gyflwyno cwyn, neu mae'r mater dan sylw'n amlwg yn rhan o gylch gwaith corff arall. Yn yr amgylchiadau hyn cynigiwn gyngor neu cyfeiriwn bobl ymlaen fel bo angen.

Cwyn: achos sy'n symud heibio'r cam ymholiad i'r cam asesu a/neu'r cam ymchwilio. Gall cwynion naill ai ymwneud â darparwr gwasanaeth neu honiad bod aelod etholedig awdurdod lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad.

Canlyniad: ein penderfyniad ar ôl i ni ystyried cwyn.

Ymyriad: canlyniad i gwyn lle penderfynwn ei bod yn briodol gweithredu – cadarnhau'r gŵyn, neu gynnig datrysiad arall neu setliad gwirfoddol.

Cyfeiriad: math o ganlyniad mewn achosion Cod Ymddygiad lle cyfeiriwn y mater at sylw Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru. Gallem gyfeirio achosion na ellir eu cwblhau yn y modd gwahanol, neu sy'n torri'r Cod yn ddifrifol.

Mae tueddiadau ein gwaith achos yn helpu i dynnu sylw at newidiadau posib ym mherfformiad cyrff cyhoeddus ac ymddygiad aelodau etholedig. O'i gymharu â 2018/19, eleni:

1.6%

derbyniom 1.6% yn fwy o gwynion newydd am gyrff cyhoeddus. Gallai hyn awgrymu cwmp yn eu perfformiad – ond hefyd bod pobl yn fwy ymwybodol o'n gwasanaeth.

18%

derbyniom 18% yn llai o honiadau o dorri'r Cod Ymddygiad, oherwydd cwmp sylweddol ac i'w groesawu mewn cwynion gwacsaw yn erbyn aelodau o Gyngorau Tref a Chymuned.

3%

derbyniom 3% yn llai o gwynion newydd am Fyrddau Iechyd Lleol, sy'n awgrymu y gall fod ein gwaith gyda'r cyrff hyn yn helpu i gyflwyno gwelliannau.

20%

wnaethom ymyrryd mewn cyfran lai o gwynion am gyrff cyhoeddus -20% o'i gymharu â 24% y llynedd. Fe wnaethom hefyd gyfeirio cyfran lai o gwynion am dorri'r Cod Ymddygiad - 2%, o'i gymharu â 3% y llynedd. Pan fyddwn yn ymyrryd ar ôl ystyried cwyn, rydym eisiau sicrhau ein bod yn unioni'r anghyfiawnder a phwyso am welliannau systemig. Rhoddir manylion am ein hargymhellion ar dudalen 37 yr Adroddiad hwn.

Rydym hefyd yn gweithio i sicrhau y cynigiwn y gwasanaeth gorau posib a'n bod yn hygyrch i bawb sydd angen ein gwasanaeth arnynt. Yn 2019/20:

48%

roedd **48% o bobl a ymatebodd i arolwg cenedlaethol yn gwybod amdanom** – o'i gymharu â 35% yn 2012.

57%

98%

roedd 57% o'r ymatebwyr i'n harolwg boddhad cwsmeriaid **yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsant** – gan godi i 98% ymhlith rhai oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn.

2%

drwy ein pwerau newydd, **derbyniom 2% o'r holl gwynion newydd ar lafar,** gan helpu pobl ag anghenion ychwanegol i dderbyn cyfiawnder.

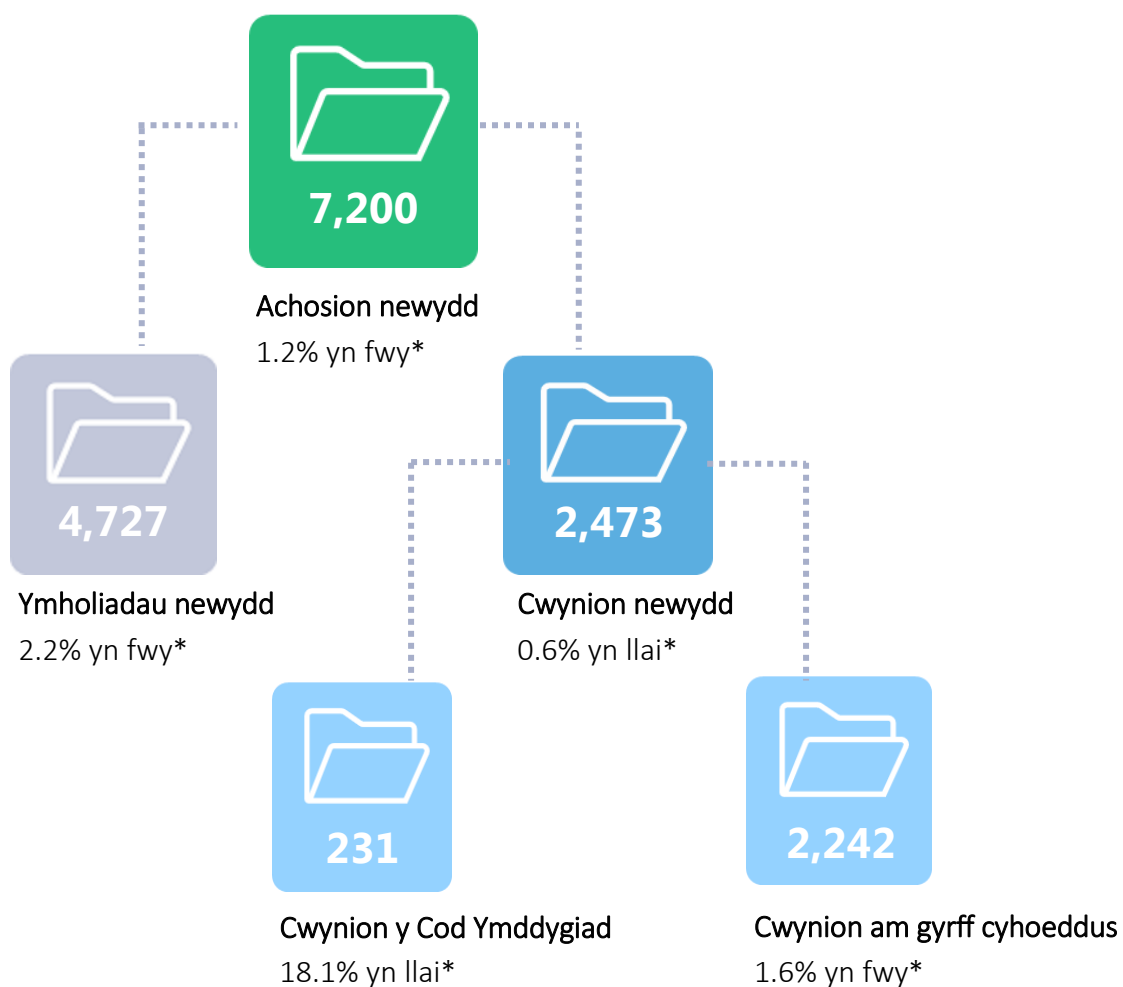
Maint a thueddiadau ein llwyth achosion

Trosolwg ar ein llwyth achosion

(a) Achosion newydd

Pob blwyddyn mae miloedd o bobl yn cysylltu â ni. Gan barhau tuedd y blynyddoedd diwethaf, yn 2019/20 aeth nifer y cysylltiadau â'n swyddfa i fyny o **1.2% i 7200** – yr uchaf ers sefydlu'r swyddfa.

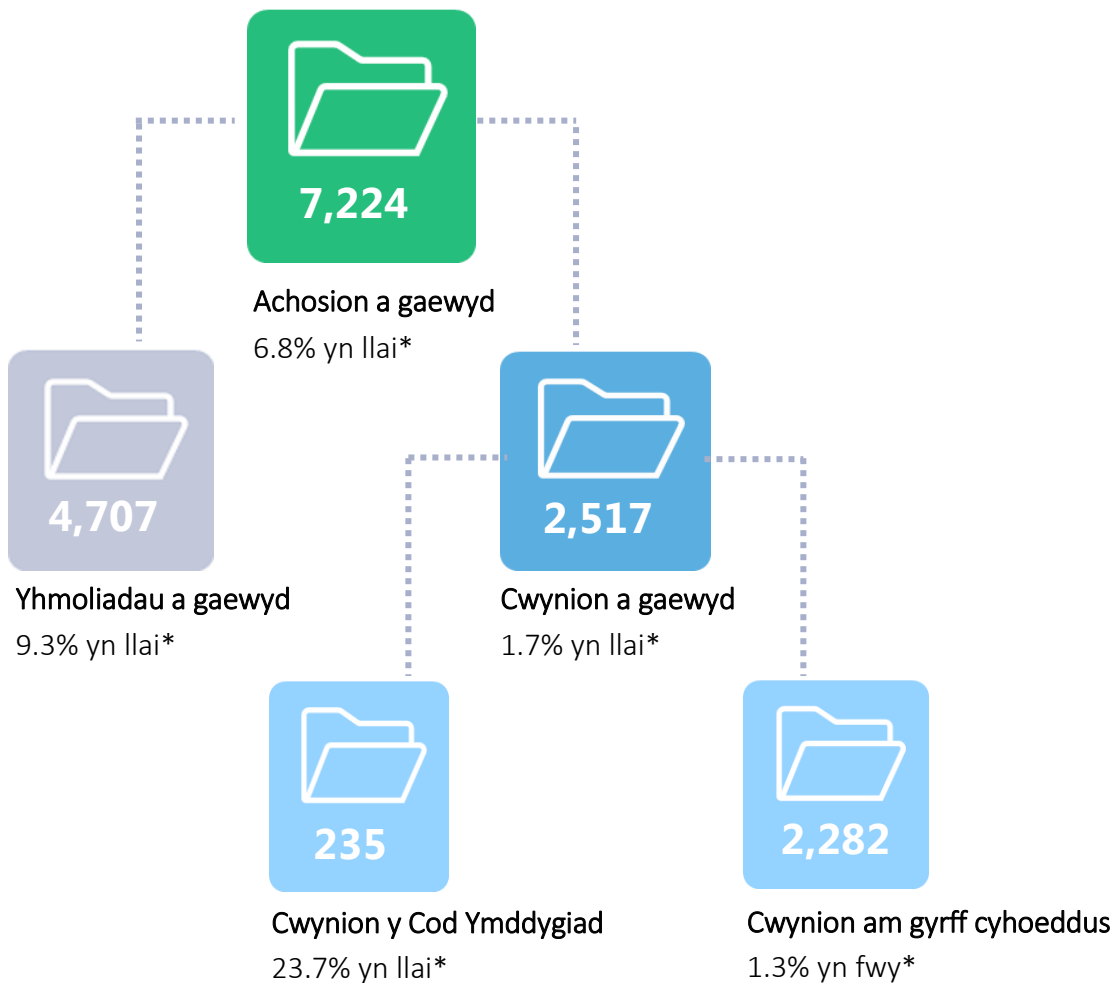
Fel mewn blynyddoedd blaenorol, **roedd tua 65% o'r cysylltiadau â'n swyddfa'n ymholiadau'n hytrach na chwynion**. Er ein bod yn croesawu pobl yn cysylltu â'n swyddfa, rydym yn parhau i weithio i godi ymwybyddiaeth pobl o'n rôl a'n pwerau i'w helpu i ddeall pryd a sut y gallwn fod o gymorth.



* o'i gymharu â 2018/19

(b) Achosion a gaewyd

Eleni'n gyffredinol, caeom 6.8% yn llai o achosion a 1.7% yn llai o gwynion nag yn 2018/19. Caeom ychydig yn fwy o gwynion am gyrrff cyhoeddus. Fodd bynnag, gwelsom gwmp yn nifer y cwynion am dorri'r Cod Ymddygiad a gaewyd – er y caeom fwy o gwynion am y Cod nag a dderbyniom. [Ar y cyfan, llwyddom o hyd i leihau'r nifer o achosion ar agor ar ddiwedd y flwyddyn](#), i lawr o 489 yn 2018/19 i 453 yn 2019/20.



* o'i gymharu â 2018/19

Mae nifer yr achosion yr ydym yn eu cau'n wahanol i nifer yr achosion a dderbyniwn. Y rheswm yw bod rhai o'r achosion a gaewyd yn 2019/20 yn rhai a dderbyniwyd y flwyddyn cynt, a bydd rhai o'r achosion a dderbyniwyd yn 2019/20 yn cael eu cau yn 2020/21.

Cwynion am gyrff cyhoeddus

(a) Cwynion am gyrff cyhoeddus newydd

1.6%

Tueddiadau cyffredinol

Yn 2019/20, derbyniom 2242 o gwynion newydd am gyrff cyhoeddus - 1.6% yn fwy na'r llynedd.

Rydym yn categoreiddio ein cwynion ar sail eu prif bwnc. Dengys y siart brif bynciau cwynion newydd am gyrff cyhoeddus sy'n cyrraedd ein swyddfa, a'r newidiadau o'i gymharu â 2018/19:

Pwnc	2019/20	2018/19
Iechyd	41%	41%
Tai	15%	12%
Trin cwynion	9%	11%
Gwasanaethau cymdeithasol	8%	9%
Cynllunio a rheoli adeiladu	7%	9%
Eraill	20%	18%

Rydym hefyd yn cofnodi ein cwynion yn ôl y math o gorff cyhoeddus sy'n destun i'r gŵyn. Roedd ein cwynion newydd am y grwpiau canlynol o gyrff cyhoeddus:

Corff	2019/20	2018/19	% newid
Cyrff y GIG (gan gynnwys Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau GIG, Deintyddion, Meddygon Teulu, Optegwyr a Fferyllwyr)	1020	1007	+1.3%
Awdurdodau Lleol (gan gynnwys Cynghorau Sir / Cynghorau Bwrdeistref Sirol a Phaneli Apêl Ysgolion)	890	912	-2.4%
Y sector Tai Cymdeithasol (cymdeithasau tai)	202	168	+20.2%
Llywodraeth Cymru a'r cyrff a noddir ganddi	68	68	-
Cynghorau Cymuned	27	23	+17.4%
Eraill	35	29	+20.7%
Cyfanswm	2242	2207	+1.6%

Mae'r data hwn yn dangos tri thueddiad yn bennaf:

- **Mae pryderon gofal iechyd yn parhau i fod yn brif bwnc ein cwynion newydd**, heb newid llawer o gwbl ers 2018/19.
- **Mae cyfran y cwynion newydd am faterion tai ymhlith yr holl gwynion newydd wedi cynyddu o 12% i 15%**. Cyfrannodd hyn at **20% yn fwy o gwynion am gymdeithasau tai**. Gallai hyn adlewyrchu ein hymdrechion yn ystod y flwyddyn i godi ymwybyddiaeth o'n rôl yn y sector, ond byddwn yn monitro'r cwynion hyn yn y flwyddyn i ddod. Rhoddir mwy o fanylion am y gwaith hwn ar dudalen 64 yr Adroddiad hwn.
- Mae cyfran y cwynion newydd am **sut y cafodd cwynion eu trin i lawr o 11% i 9%**. Rydym yn croesawu'r duedd hon oherwydd credwn fod faint o gwynion a dderbyniwn am sut y cafodd cwyn pobl eu trin yn arwydd pwysig o safon trin cwynion yn y sector cyhoeddus.

Ar ei ben ei hun, nid yw nifer y cwynion newydd sy'n cyrraedd ein swyddfa'n dweud y stori i gyd am berfformiad gwasanaethau cyhoeddus.

Eleni rydym wedi dechrau defnyddio ein pwr Safonau Cwynion newydd i ddechrau adeiladu darlun o'r nifer ehangach o gwynion a ymdrinnir gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r gwaith hwn yn newid sylfaenol i sut y gallwn hyrwyddo gwelliannau systemig mewn trin cwynion yng Nghymru, ond hefyd i roi nifer y cwynion sy'n cyrraedd y swyddfa mewn cyd-destun.

Maes o law, bydd y wybodaeth a gasglwn gan gyrff cyhoeddus yn gadael i ni ddeall yn well sut y mae nifer y cwynion a dderbyniwn yn berthnasol i'r nifer a ystyrir o dan drefniadau drin cwynion mewnol y gyrff o fewn ein hawdurdodaeth.

Rhoddir mwy o fanylion am ein gwaith Safonau Cwynion ar dudalen 52 yr Adroddiad hwn.

Mae'r adrannau nesaf yn trafod tueddiadau'r cwynion newydd yn fwy manwl, yn ôl y prif grwpiau o gyrff y cwynir amdanynt – gyrff y GIG ac Awdurdodau Lleol.

1020**Cwynion newydd: cyrff y GIG**

O'r holl gwynion newydd am gyrff cyhoeddus eleni, roedd 1020 neu 45% am gyrff y GIG – cynnydd o 1.3% o'i gymharu â 2018/19.

Roedd y cwynion am gyrff y GIG yn ymwneud yn bennaf ag iechyd (88%). Fodd bynnag, fel yn y blynyddoedd cynt roedd cyfran helaeth yn ymwneud â thrin cwynion (8%). Byddwn yn parhau i weithio gyda chyrff y GIG i geisio lleihau nifer y cwynion hyn, hefyd fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion newydd.

Fel yn y blynyddoedd cynt, roedd Byrddau Iechyd yn cyfrif am y nifer uchaf o gwynion am gyrff y GIG. Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad manwl o gwynion newydd am y cyrff hyn o'i gymharu â 2018/19:

Bwrdd Iechyd	2019/20	2018/19	% newid
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	140	134	+4.5%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	227	194	+17.0%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	100	102	-2.0%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg*	80	75	+6.7%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	92	109	-15.6%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	23	26	-11.5%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe*	91	139	-34.5%
Cyfanswm	753	779	-3.3%

* Byrddau Iechyd Prifysgol Cwm Taf ac Abertawe Bro Morgannwg o'r blaen— newidiwyd yr enwau a'r ffiniau ar 1 Ebrill 2019.

Yn ystod y flwyddyn rydym wedi gweithio â'r Byrddau Iechyd i gyd i hyrwyddo gwelliannau i'r gwasanaethau a ddarperir ganddynt.

Rhoddir mwy o fanylion am y gwaith hwn gyda'r Byrddau Iechyd, a gyda darparwyr gwasanaethau cyhoeddus eraill yn ein hawdurdodaeth, ar dudalennau 60-64 yr Adroddiad hwn.

Ar y cyfan, mae **nifer y cwynion newydd am Fyrddau Iechyd i lawr o 3.3%** o'i gymharu â 2018/19. Gwelsom gwmp sylweddol mewn cwynion newydd am Fwrdd Iechyd Prifysgol newydd Bae Abertawe (-34.5%), Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (-15.6%) a Bwrdd Iechyd Addysgu Powys (-11.5%).

Ar y llaw arall, fel mewn blynyddoedd blaenorol, mae **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr wedi parhau i gyfrif am y nifer fwyaf o'r holl gwynion am Fyrddau Iechyd sy'n cyrraedd ein swyddfa**. Mae Betsi Cadwaladr bellach yn cyfrif am 30% o'n cwynion newydd yn erbyn y Byrddau Iechyd i gyd. Y Bwrdd Iechyd y cynnir amlaf amdano wedyn yw Aneurin Bevan – gan ddangos cynnydd o 4.5% o'i gymharu â'r llynedd.

Ymddengys y gellir priodoli'r cynnydd cyffredinol mewn cwynion am gyrff y GIG i gynnydd mewn cwynion am feddygon teulu. O'i gymharu â 2018/19, gwelsom gynnydd o 24% yn nifer y cwynion newydd am feddygon teulu. Mae'r cwynion hyn wedi eu gwasgaru'n eang, heb unrhyw ffocws neilltuol ar feddygon teulu neu feddygfeydd penodol.

890

Cwynion newydd: Awdurdodau Lleol

O'r holl gwynion newydd am gyrff cyhoeddus, roedd **890 neu 40% yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol** – lleihad o 2.4% o'i gymharu â'r llynedd .

Roedd y cwynion hyn yn ymwneud ag amrywiaeth o bynciau. Y prif bynciau yn 2019/20 oedd:

- Gwasanaethau cymdeithasol: 18%
- Tai: 16.9%
- Cynllunio a rheoli adeiladu: 15.4%
- Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd: 10.6%
- Trin cwynion: 9%

Mae trin cwynion yn parhau i fod yn un o brif bynciau ein cwynion newydd am Awdurdodau Lleol. **Eleni rydym wedi ymgysylltu'n helaeth ag Awdurdodau Lleol ar y mater hwn, gan ddechrau ymarfer ein pwerau Safonau Cwynion newydd.**

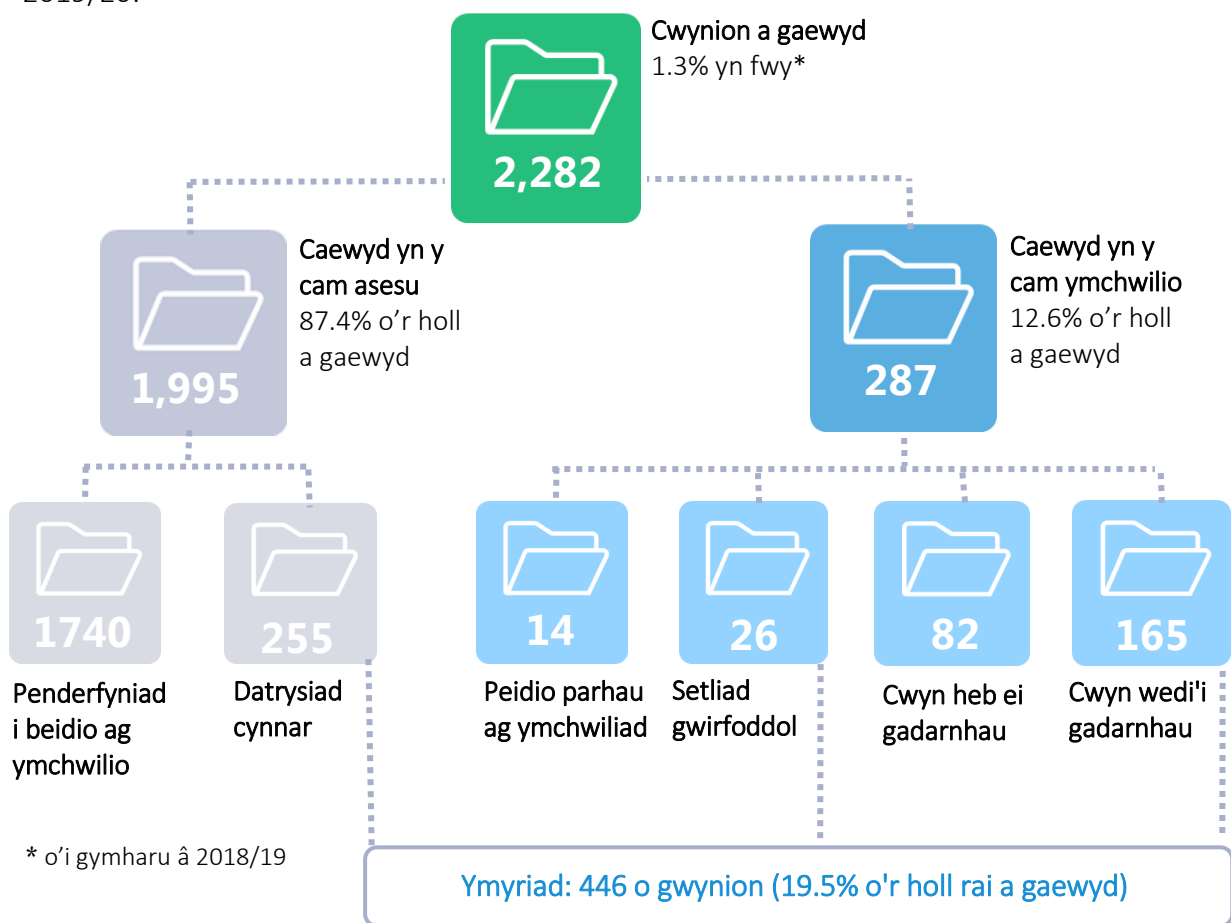
Drwy ein gwaith Safonau Cwynion, bydd modd i ni adrodd ar yr holl gwynion y mae Awdurdodau Lleol yn ymdrin â nhw.

(b) Cwynion am gyrff cyhoeddus a gaewyd

Tueddiadau cyffredinol

2282 Yn 2019/20, caeom 2282 o gwynion am gyrff cyhoeddus - 1.3% yn fwy nag y llynedd. Cyfrannodd y perfformiad hwn at leihau nifer y cwynion i'w cario drosodd ar ddiwedd y flwyddyn.

Mae'r graff isod yn rhoi trosolwg ar ganlyniadau cwynion am gyrff cyhoeddus a gaeom yn 2019/20:



Pan dderbyniwn gŵyn newydd, gwnawn asesiad cychwynnol ohoni i benderfynu a allwn ac a ddylem ymchwilio iddi.

Mae Deddfau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 a 2019 yn gosod meini prawf sy'n rhaid eu hystyried cyn y gallwn ymchwilio. Mae'r rhain yn cynnwys y gofyniad bod y corff y cwynir amdano wedi cael cyfle rhesymol i ddatrys y cwyn a bod y cwyn yn cael ei wneud i ni o fewn 12 mis i'r digwyddiadau y cwynir amdanynt. Os nad yw'r meini prawf hyn yn cael eu bodloni, bydd y cwyn yn cael ei gau yn y cam asesu.

Yn 2019/20, **caeom 87.4% o gwynion am gyrff cyhoeddus yn y cam asesu – mymryn yn fwy na'r llynedd (84.7%)**. Mae'r cynnydd hwn yn adlewyrchu nifer y cwynion am faterion sydd y tu allan i'n hawdurdodaeth, a rhai a dderbyniwn yn rhy fuan, fel arfer os nad yw'r darparwr gwasanaeth wedi cael cyfle i ddatrys y mater. **Mae hyn yn dangos pa mor bwysig yw perfformiad da gan gyrff cyhoeddus wrth drin cwynion**. Dylai ein pwerau Safonau Cwynion gefnogi ein gwaith o geisio gwella hyn. Fodd bynnag, mae hefyd yn awgrymu bod mwy y gallwn ei wneud i godi ymwybyddiaeth pobl o'n rôl a'n pwerau.

O'i gymharu â 2018/19, yn 2019/20 **ymchwiliom i gyfran lai o gwynion am gyrff cyhoeddus – 12.6% o'i gymharu â 15.3%**. **Roedd y rhan fwyaf (82%) o'r ymchwiliadau yn rhai am iechyd** – bron yr un fath yn union â'r llynedd. Mae'r duedd hon yn adlewyrchu cymhlethdod a difrifoldeb achosion iechyd.

Un mesur allweddol o berfformiad gwasanaethau cyhoeddus yw cyfran yr achosion lle bu'n rhaid i ni ymyrryd – hynny yw, lle penderfynom fod tystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth oedd angen sylw.

Yn 2019/20, **roedd seiliau gennym dros ymyrryd mewn 446 neu 19.5% o'r cwynion a gaeom – o'i gymharu â 23.7% y llynedd**. Byddwn yn monitro'r duedd hon yn y blynyddoedd nesaf.

Hefyd, **disgynnodd ein cyfradd ymyrryd mewn achosion iechyd yn benodol o 32% i 26%**. Mae hyn yn golygu y canfuom gamweinyddu a methiant gwasanaeth mewn cyfran lai o achosion iechyd nag yn 2019/20.

Rhoddir mwy o wybodaeth am ein hargymhellion mewn achosion lle'r ydym yn ymyrryd ar dudalen 37 yn yr Adroddiad hwn.

Mae ein hymyriadau yn cynnwys datrys cwyn yn gynnar yn y cam asesu. **Rydym yn parhau i geisio datrys yn gynnar lle bo'n bosib** oherwydd mae'n ganlyniad amserol a phositif i bawb. Eleni roedd datrysiad cynnar yn cyfrif am tua 57% o'n holl ymyriadau – yr un faint â'r llynedd.

1052**Cwynion a gaewyd: cyrff y GIG**

Yn 2019/20, caeom 1052 o gwynion yn erbyn cyrff y GIG – 1.2% yn fwy na'r llynedd.

Mae hyn yn beth da o ran allbwn y swyddfa o gofio y byddai'r rhan fwyaf o'r cwynion hyn wedi bod yn gymhleth ac felly wedi cymryd hirach i ymchwilio iddynt. Yn 2019/20, roedd 97 allan o 124 (78%) o'r achosion mwyaf heriol a chymhleth yn ymwneud â chyrff y GIG.

O'r cwynion am gyrff y GIG a gaewyd, roedd 782 yn ymwneud â Byrddau Iechyd. Mae'r tabl isod yn cyflwyno ein cyfradd ymyrryd mewn cwynion am y Byrddau Iechyd unigol o'i gymharu â'r llynedd:

Bwrdd Iechyd	2019/20	2018/19
Byrddau Iechyd presennol	Cyfradd ymyrryd	
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	33%	38%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	31%	41%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	28%	35%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	15%	-
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	32%	42%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	54%	59%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru	31%	44%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	11%	-
Byrddau Iechyd blaenorol		
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	72%	39%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	43%	33%
Yr holl Fyrdau Iechyd	31%	39%

Eleni rydym wedi trin cwynion am ddau Fwrdd Iechyd blaenorol – Byrddau Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a Chwm Taf. Roedd y Byrddau Iechyd hyn yn cyfrif am rhai o gyfraddau ymyrryd uchaf gennym eleni – 72% am y naill a 43% am y llall.

Fodd bynnag, mae'r cyfraddau ymyrryd hyn wedi'u gwyro gan y ffaith bod y cwynion a gaewyd yn erbyn y Byrddau Iechyd hyn yn cynnwys yn bennaf achosion sydd wedi'u cario drosodd o'r flwyddyn flaenorol yr oedd angen ymchwilio iddynt – gyda'r rhai nad oedd angen ymchwilio iddynt wedi'u cau ar y cyfan 2018/19.

Cofnodom gyfradd ymyrryd uchel ar gyfer Bwrdd Iechyd Addysgu Powys (ac eithrio achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru Gyfan) – 54%. Fodd bynnag, rhaid nodi bod y nifer gyffredinol o gwynion am y Bwrdd Iechyd hwn a gaeom eleni yn fach iawn (13).

Fel rhan o duedd bositif ar y cyfan, o'i gymharu â'r llynedd roedd ein [cyfradd ymyrryd ym mhob cwyn yn erbyn yr holl Fyrddau Iechyd i lawr o 39% i 31%](#).

Roedd y lleihad hwn fwyaf ar gyfer:

- Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru Gyfan – i lawr o 44% i 31%.
- BIP Betsi Cadwaladr – i lawr o 41% i 31%.
- BIP Hywel Dda – i lawr o 42% i 32%

902

Cwynion a gaewyd: Awdurdodau Lleol

Yn 2019/20, caeom 902 o gwynion yn erbyn Awdurdodau Lleol – 2.9% yn llai na'r llynedd. O'r rhain, roedd 879 yn ymwneud â Chynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol.

Roedd ein cyfradd ymyrryd mewn cwynion am Gynghorau i lawr eleni o 15% i 13%.

Y Cynghorau lle'r **oedd angen i ni ymyrryd yn y gyfran fwyaf o achosion** oedd:

- Cyngor Sir Benfro – 24%
- Cyngor Sir Powys – 20%
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen – 20%

Gwelodd Torfaen hefyd gynnydd sylweddol o ran ein cyfradd ymyrryd – i fyny o 8% yn 2018/19 i 20% yn 2019/20. Fodd bynnag, gwelsom y cynnydd mwyaf o'r fath yn achos Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful a Chyngor Sir Fynwy. Roedd gan y ddau Gyngor hwn gyfradd ymyrryd o 0% y llynedd, gan gynyddu i 13% yn 2019/20.

Y Cynghorau lle **gofnodom y gwypm mwyaf mewn cyfraddau ymyrryd** ar eu cyfer oedd:

- Cyngor Caerdydd – Rhentu Doeth Cymru – i lawr o 33% i 0%
- Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent – i lawr o 29% i 6%
- Cyngor Sir y Fflint – i lawr o 29% i 14%

Yn ystod y flwyddyn rydym wedi gweithio'n galed ag Awdurdodau Lleol fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion newydd i bwysu am wella gwasanaethau. Byddwn yn parhau â'r gwaith yn 2020/21.

Cwynion y Cod Ymddygiad

(a) Cwynion y Cod Ymddygiad newydd

Eleni derbyniom **231** o gwynion y Cod Ymddygiad newydd – 18% yn llai nag yn 2018/19:

Corff	2019/20	2018/19
Cynghorau Tref a Chymuned	135	190
Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol	96	91
Parciau Cenedlaethol	0	1
Cyfanswm	231	282

Mae'r lleihad hwn yn ymwneud yn llwyr â chwynion yn erbyn aelodau o Gyngorau Tref a Chymuned. Mae hyn yn galonogol ac yn awgrymu y gallai fod safonau ymddygiad aelodau'r cyrff hyn yn gwella a/neu fod problemau'n cael eu datrys yn lleol a da o beth yw hynny.

Er hynny, gyda nifer fach o Gyngorau Tref a Chymuned rydym yn dal i weld cwynion sy'n ymddangos i fod bron yn wacsaw neu a ysgogir gan gystadlu gwleidyddol neu wrthdaro personoliaethau, yn lle bod yn faterion y Cod Ymddygiad gwirioneddol.

Yn wir, roedd 18% o'r cwynion a dderbyniom am Gyngorau Tref a Chymuned yn ymwneud ag aelodau dim ond un corff - a mwy neu lai'n gwynion 'talu'r pwyth'. Yn yr achosion hyn roeddem yn ddiolchgar i Swyddog Monitro'r prif awdurdod a gytunodd i ymweld â'r Cyngor i atgoffa eu haelodau o'u hymrwymadau o dan y Cod a'u cyfrifoldebau democrataidd i'w cymunedau.

Nid oes gennym lawer o feddwl o gwynion fel hyn a, lle'r oedd yn briodol, rydym wedi dweud wrth aelodau fod gwneud cwynion gwacsaw a/neu flinderus, ynddo'i hun yn torri'r Cod Ymddygiad.

Rydym yn categoreiddio pynciau cwynion y Cod Ymddygiad ar sail [Egwyddorion Nolan](#), a ddyfeisiwyd i hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus.

Dengys y siart isod gyfran o'r cwynion a dderbyniom o dan bob egwyddor o'i gymharu â 2018/19:

Pwnc	2019/20	2018/19
Atebolrwydd a bod yn agored	11%	7%
Datgelu a chofrestru buddiannau	17%	17%
Dyletswydd i gadw at y gyfraith	7%	9%
Uniondeb	10%	13%
Gwrthrychedd a phriodoldeb	2%	2%
Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch	49%	51%
Anhunanoldeb a stiwardiaeth	3%	1%

Fel mewn blynyddoedd cynt, roedd y rhan fwyaf o gwynion y Cod Ymddygiad a dderbyniom yn 2019/20 yn ymwneud â **materion 'hyrwyddo cydraddoldeb a pharch' (49%) a 'datgelu a chofrestru buddiannau' (17%)**.

Rydym yn bryderus bod y themâu hyn yn parhau i nodweddu'n gryf. Yn wir, gwelsom gynnydd o un flwyddyn i'r llall yn nifer y cwynion lle honnir ymddygiad bwlio, yn enwedig gan Glercod neu staff/contractwyr Awdurdodau Lleol neu Gyngorau Tref a Chymuned.

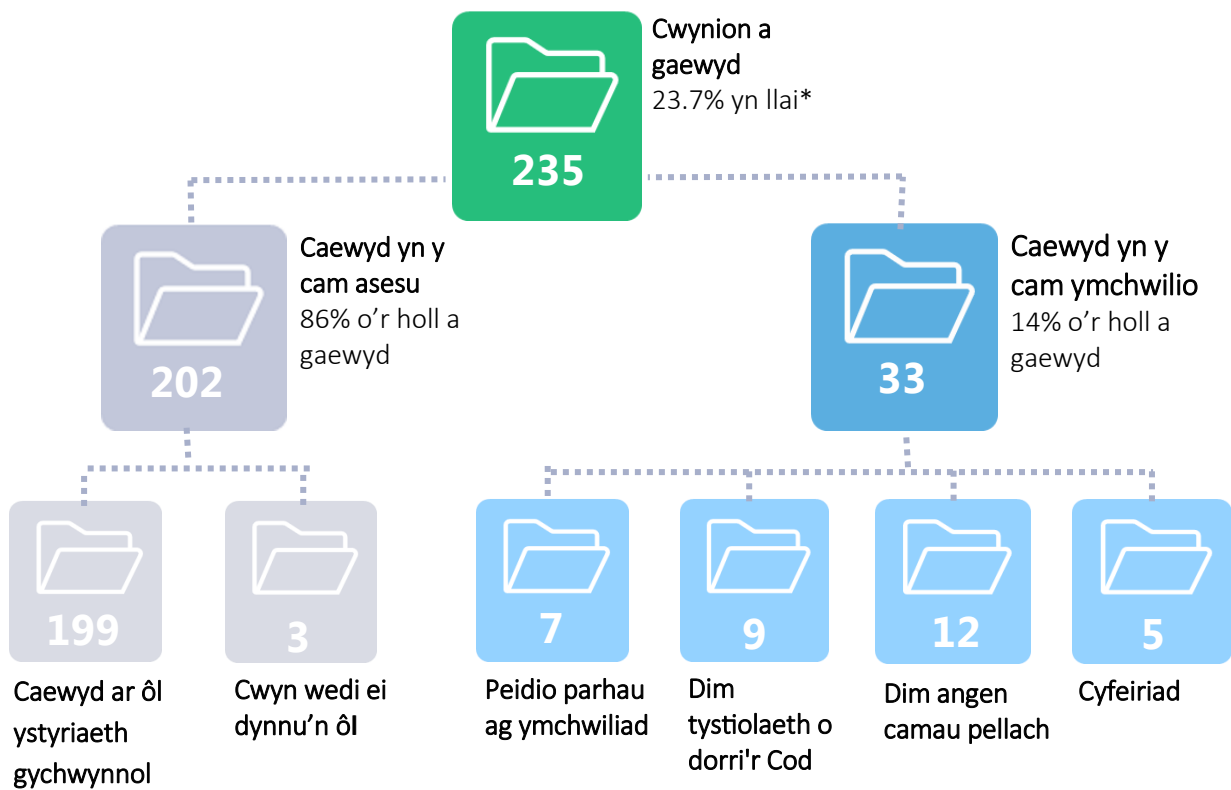
Mae hyn yn awgrymu y gallai aelodau elwa o hyfforddiant neu hyfforddiant gloywi yn y materion hyn. Fodd bynnag, ein hargraff o ymchwiliadau yw nad yw aelodau Cyngorau Tref a Chymuned, yn rhy aml, yn manteisio ar gyfleoedd i dderbyn hyfforddiant ar y Cod Ymddygiad.

Yn ein barn ni mae hyfforddiant Cod Ymddygiad yn hanfodol i fod yn 'gynghorydd da'. Credwn y dylai aelodau gofleidio'r hyfforddiant hwn cyn gynted â'u bod yn cael eu hethol/cyfethol, a mynychu cwrs gloywi'n rheolaidd. Er nad oes rheidrwydd statudol i aelodau Cyngorau Tref a Chymuned fynychu hyfforddiant o'r fath, rydym ni a'r Swyddogion Monitro ar draws Cymru'n eu cynghori'n gryf i wneud hynny.

(b) Cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd

Eleni caeom 235 o gwynion Cod Ymddygiad. Roedd hyn yn lleihad o 23.7% o'i gymharu â'r llynedd. Effeithiwyd ar y gyfradd gau hefyd, yn anochel, gan nifer y cwynion newydd a dderbyniom. Fodd bynnag, rydym yn falch ein bod wedi cau mwy o gwynion eleni nag a dderbyniom.

Mae'r graff isod yn rhoi trosolwg ar ganlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaecom yn 2019/20:



* o'i gymharu â 2018/19

Asesir pob cwyn y Cod Ymddygiad a dderbynnir gan ein swyddfa yn erbyn prawf mewn dwy ran. Ystyriwn:

- a oes tystiolaeth uniongyrchol i gefnogi'r gŵyn ac i awgrymu bod y Cod wedi'i dorri
- a fyddai ymchwilio i'r mater er lles y cyhoedd.

Gellir disgrifio lles y cyhoedd fel "rhywbeth sydd o bryder difrifol ac o fudd neu les i'r cyhoedd"

Yn 2019/20 caeom 202 neu tua 86% o holl gwynion y Cod Ymddygiad ar ôl eu hasesu yn erbyn ein prawf dau gam neu ar ôl i'r cwyn gael ei dynnu'n ôl yn y cam asesu. Dim ond ychydig yn uwch yw'r gyfran hon o'i gymharu â'r llynedd (83%).

Roedd gweddill y cwynion y penderfynwyd ymchwilio iddynt yn cynrychioli'r cwynion mwyaf difrifol.

Yn ystod oes unrhyw ymchwiliad, adolygwn y dystiolaeth a gasglwyd i asesu a fyddai parhau i ymchwilio'n parhau i fod er lles y cyhoedd. Lle mae'n ymddangos nad yw'r mater er lles y cyhoedd mwyach, byddwn yn penderfynu peidio â pharhau i ymchwilio. Hefyd, weithiau pan fyddwn yn ymchwilio nid ydym yn canfod tystiolaeth o dorri'r Cod. Yn olaf, pan ddaw ymchwiliad i ben, gallwn benderfynu nad oes 'dim angen camau pellach' yng nghyswllt y mater yr ymchwiliwyd iddo. Gwnawn hyn yn aml os yw'r aelod wedi cydnabod yr ymddygiad (gan awgrymu bod y Cod wedi'i dorri) ac yn edifar neu wedi cymryd camau i gywiro'r ymddygiad i leihau ei effaith ar yr unigolyn, y cyhoedd neu'r awdurdod dan sylw.

Gwnaethom un o'r penderfyniadau uchod mewn 85% o ymchwiliadau'r Cod Ymddygiad eleni.

Mewn achosion na ellir eu cwblhau yn y modd hwn, neu sy'n torri'r Cod yn ddifrifol, rhaid i ni gyfeirio'r materion hyn at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru i'w hystyried. [Yn 2019/20 cyfeiriom 5 cwyn o'r fath - hynny yw, cyfeiriom 2% o'r holl gwynion am y Cod a gaeom, o'i gymharu â 8 neu 3% y llynedd.](#)

Mae prif bynciau cwynion y Cod Ymddygiad a gaeom eleni yn adlewyrchu i raddau helaeth pynciau'r cwynion a dderbyniom. Roedd y rhan fwyaf yn ymwneud ag 'atebolrwydd a bod yn agored' a 'datgelu a chofrestru buddiannau'. Fodd bynnag, ymchwiliom i gyfran uwch o achosion yn ymwneud â 'datgelu a chofrestru buddiannau' na'r gyfran o dan y thema hon yn yr holl gwynion y Cod Ymddygiad a gaeom:

Pwnc	Yr holl achosion a gaewyd	Caewyd yn y cam asesu	Caewyd yn y cam ymchwilio
Datgelu a chofrestru buddiannau	17%	15%	30%
Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch	49%	50%	42%

(c) Cyfeiriadau

Yn 2019/20 gwnaethom:

- 4 cyfeiriad at y Pwyllgorau Safonau
- 1 cyfeiriad at Banel Dyfarnu Cymru.

Mae Panel Dyfarnu Cymru a'r Pwyllgorau Safonau'n ystyried y dystiolaeth a baratowyd gennym ynghyd ag unrhyw amddiffyniad a gyflwynwyd gan yr aelod dan sylw. Yna maent yn penderfynu a dorrwyd y Cod ac os felly pa gosb, os o gwbl, y dylid ei rhoi.

Roedd yr achosion a gyfeiriom at y Pwyllgorau Safonau eleni yn ymwneud ag ymddygiad a ystyriwyd i fod yn amharchus, a allai gael ei ystyried yn ymddygiad bwlio a/neu'n waradwyddus. Roedd un o'r achosion a gyfeiriom yn ymwneud ag awgrym o ymddygiad bwlio tuag at aelod o staff un o gontractwyr yr awdurdod. Ar yr adeg ysgrifennu, roedd Panel Dyfarnu Cymru'n ystyried apêl, ar y mater o sancsiwn yn unig, yn yr achos hwn. Roedd dau o'r achosion a gyfeiriwyd yn ymwneud ag ymddygiad yn awgrymu bod aelodau wedi defnyddio eu rôl yn amhriodol i greu mantais neu anfantais iddynt eu hunain neu eraill. Ar yr adeg ysgrifennu roedd y ddau achos hyn yn aros am benderfyniad.

Roedd yr achos a gyfeiriom at Banel Dyfarnu Cymru'n ymwneud ag ymddygiad aelod yn eu bywyd preifat ac yn ystyried a allai'r ymddygiad y cwynid yn ei gylch effeithio ar yr awdurdod a dwyn anfri ar ei enw da. Roedd hefyd yn ystyried a ddefnyddiodd yr aelod dan sylw eu rôl yn amhriodol er mantais i rywun arall. Yn achos y cyfeiriad hwn, penderfynodd y Panel ei fod yn achos difrifol o dorri'r Cod. O ganlyniad cafodd aelod o Gyngor Sir y Fflint ei atal rhag dal swydd am 3 mis.

Rhwng 2016/17 a 2018/19, roedd Panel Dyfarnu Cymru a'r Pwyllgorau Safonau wedi cadarnhau a chanfod torri'r Cod mewn 88% o'r achosion a gyfeiriom atynt

Eleni penderfynodd y Pwyllgorau Safonau a Phanel Dyfarnu Cymru hefyd ar bum achos a gyfeiriom yn 2018/19 . Penderfynodd y Pwyllgorau Safonau a'r Panel fod pob un o'r rhain yn achosion difrifol o dorri'r Cod. Roedd rhai o'r tor-rheolau'n cynnwys enghreifftiau difrifol o ymddygiad amharchus, amhriodol a gwaradwyddus ar ran aelodau tuag at aelodau eraill ac aelodau o'r cyhoedd. Mewn un achos, cafwyd bod yr aelod wedi torri'r Cod am geisio ymyrryd yn a rhagfarnu ein hymchwiliad i gŵyn a wnaed yn eu herbyn. Ym mhob achos cafodd yr aelodau, neu gyn-aelodau, dan sylw eu hatal o'u swyddi am 4 mis.

(d) Gwersi

Fel y gwelir yn glir o'r uchod, dim ond mewn nifer fach iawn o achosion y penderfynwn gyfeirio ymlaen. Ni chredwn fod yr achosion a gyfeiriwn yn dangos dirywiad ehangach mewn ymddygiad gan aelodau. Er hynny, mae canlyniadau'r achosion hyn yn dangos pa mor bwysig yw safonau ymddygiad mewn bywyd cyhoeddus ac yn rhoi arweiniad defnyddiol i aelodau pob awdurdod ar sut y dylent ymddwyn.

Fodd bynnag, hyd yn oed lle na chyfeiriwn achos ymlaen, ceisiwn ddefnyddio ein hymchwiliad fel cyfle i hyrwyddo arfer da. Fel arfer atgoffwn aelodau yr ymchwiliwyd iddynt o'u dyletswyddau o dan y Cod gan gynnwys - lle bo'n bosib – cyfarwyddiadau ar hyfforddiant neu weithio gyda'r awdurdod i atal achosion pellach posib o dorri'r Cod. Gallwn hefyd wneud aelodau'n ymwybodol y gallai'r mater gael ei ystyried pe bai cwynion tebyg eraill yn eu herbyn yn y dyfodol.

Credwn ei bod yn bwysig i ni barhau i chwilio am ffyrdd arloesol ac ymarferol o ddatrys pethau i sicrhau canlyniad mwy amserol i bawb dan sylw. Lle bo hynny'n briodol, rydym hefyd eisiau rhoi cyfle i aelodau egluro eu hymddygiad a datblygu eu hunain ymhellach.

**Bwriadwn ddiwygio ein
Canllawiau i Aelodau drwy
gynnwys dadansoddiad o
achosion diweddar a
benderfynwyd gan y Pwyllgorau
Safonau a Phanel Dyfarnu Cymru.**

(e) Adroddiad datgelu chwythu'r chwiban

Ers 1 Ebrill 2017, mae 'r Ombwdsmon yn 'berson rhagnodedig' o dan Ddeddf Datgelu Er Lles Y Cyhoedd 1998. Mae'r Ddeddf yn gwarchod staff sy'n pasio gwybodaeth ymlaen am gamweddau mewn rhai amgylchiadau.

Mae'r warchodaeth yn berthnasol dim ond lle y mae'r person sy'n datgelu'n credu'n rhesymol:

1. eu bod yn gweithredu er lles y cyhoedd, sy'n golygu na fydd gwarchodaeth fel arfer ar gyfer cwynion personol
2. bod y datgelu'n ymwneud ag un o'r canlynol:
 - troseddau (gan gynnwys anghywirdeb ariannol fel twyll)
 - methu â chydymffurfio â dyletswyddau a nodir mewn cyfraith
 - camweinyddu cyfiawnder
 - peryglu iechyd a diogelwch rhywun
 - difrod i'r amgylchedd
 - cuddio unrhyw gamwedd mewn unrhyw un o'r categorïau uchod.

Fel 'person rhagnodedig', rhaid i ni adrodd yn flynyddol ar achosion datgelu chwythu'r chwiban yng nghyd-destun cwynion Cod Ymddygiad yn unig.

Yn 2019/20 cawsom 5 cwyn y Cod Ymddygiad a allai fod yn cwrdd â'r diffiniad statudol o ddatgelu gan aelod o staff neu gyn aelod o staff cyngor. Roedd yr achosion datgelu'n ymwneud yn bennaf â honni bod aelodau wedi 'methu â chydymffurfio â'u dyletswyddau cyfreithiol'. O'r rhain:

- penderfynwyd cau dau ar ôl i ymchwiliad fethu canfod tystiolaeth bod y Cod wedi'i dorri
- mewn un achos daethom i'r casgliad nad oedd angen camau pellach
- ar yr adeg ysgrifennu, roedd ymchwiliad i ddau achos yn parhau.

Yn ogystal, mae tri achos oedd yn dal i fynd yn 2018/19 bellach wedi eu dirwyn i ben.

Cyfeiriwyd yr achosion hyn at Bwyllgorau Safonau'r cynghorau perthnasol i'w hystyried ymhellach.

Prydlondeb

Gwyddom fod angen i ni ystyried cwynion mewn ffordd amserol. Mae hyd ein proses yn adlewyrchu bod angen ymchwilio'n drylwyr a diwyd, ystyried yn ofalus barn a sylwadau'r achwynwyr a chyrrff cyhoeddus a cheisio cyngor proffesiynol pan fo angen. Er bod lle i wella ar hyn, mae prydlondeb ein gwasanaeth yn 2019/20 wedi gwella yn y rhan fwyaf o feysydd o'i gymharu â'r llynedd.

Mae'r tabl isod yn nodi ein perfformiad eleni yn erbyn ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol:

	Targed	2019/20	2018/19
Cwynion am gyrff cyhoeddus – amseroedd penderfynu			
Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos	90%	95%	83%
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) < 6 wythnos	90%	92%	84%
Lle ceisiwn datrys yn gynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	90%	94%	85%
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau'r ymchwiliad o fewn 6 wythnos i ddyddiad derbyn digon o wybodaeth	80%	67%	55%
Cwynion am gyrff cyhoeddus a ymchwilir – achosion a gaewyd			
Achosion a gaewyd o fewn 12 mis	85%	81%	82%
Cwynion y Cod Ymddygiad – amseroedd penderfynu			
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos	95%	93%	92%
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau'r ymchwiliad o fewn 6 wythnos i ddyddiad derbyn digon o wybodaeth	80%	86%	76%
Cwynion y Cod Ymddygiad a ymchwilir – achosion a gaewyd			
Achosion a gaewyd o fewn 12 mis	90%	88%	88%

Er ein bod wedi gwneud cynnydd wrth wella cyfran yr achosion a ymchwiliwn lle dechreuodd yr ymchwiliad o fewn 6 wythnos, nid ydym wedi cyrraedd ein targed o 80% eto. Fodd bynnag, rydym wedi bod yn gweithio ar hyn ac wedi bod yn gwneud yn well wrth i'r flwyddyn fynd yn ei blaen.

Dywedasom y llynedd y byddai mwy o gwynion cymhleth am wasanaethau iechyd yn effeithio ar ein gallu i gwblhau ymchwiliadau o fewn 12 mis. Dywedasm hefyd y byddai'r perfformiad yn debygol o fod yn waeth yn 2019/20 wrth i fwy o achosion hŷn gael eu cau. Llwyddwyd i gwblhau ymchwiliadau o fewn 12 mis mewn 81% o achosion (82% yn 2018/19). Rydym yn parhau i ystyried rhai achosion yn erbyn cyrff cyhoeddus a gariwyd drosodd o 2018/19. Yn anffodus, bydd y rhain yn parhau i effeithio ar gyrraedd ein targed yn 2020/21 o gau 85% o achosion o fewn 12 mis.

Mesurwn brydlondeb o'r pwynt y derbyniwn ddigon o wybodaeth gan yr achwynydd i benderfynu sut i fwrw ymlaen. Gwnawn hyn fel bod ein perfformiad yn adlewyrchu profiad achwynwyr. Ond mae hefyd yn golygu bod unrhyw oedi gan gyrff cyhoeddus neu ein cynghorwyr clinigol i

ymateb i ni, a hefyd pa mor amserol yw ein gwaith, yn effeithio ar ein perfformiad. Rydym yn gweithio'n galed i ganolbwyntio ar gwblhau ymchwiliadau a chyflwyno adroddiadau, ond mae'r pwysau a'r cyfyngiadau oherwydd Covid-19 yn cyfyngu'n ddealladwy ar allu meddygon teulu, Byrddau Iechyd Lleol ac Awdurdodau Lleol i gyfrannu at ein hymchwiliadau. Rydym yn ceisio osgoi rhoi mwy o bwysau ar y cyrff hyn ar yr adeg hynod anodd hon.

Mae ein perfformiad ar gwynion y Cod Ymddygiad fwy neu lai'n gyson â'r flwyddyn flaenorol, a gwaith yn parhau ar wella ein perfformiad yn erbyn Dangosyddion Perfformiad Allweddol.

Argymhellion

Pan fyddwn yn canfod bai, gwnawn argymhellion i gywiro unrhyw anghyfiawnder. Yn 2019/20:

1222

gwnaethom 1222 o argymhellion i gyrff cyhoeddus

£80k

argymhellom dalu bron i £80,000 o iawn ariannol

Eleni am y tro cyntaf rydym yn cyhoeddi gwybodaeth am yr argymhellion a wnawn mewn achosion yn ymwneud â chyrrff cyhoeddus.

Yn 2019/20, ymyrrom mewn 446 o achosion. Ar draws yr achosion hyn, [gwnaethom 1222 o argymhellion](#) – ar gyfartaledd, 2.7 argymhelliad fesul achos.

Yr argymhelliad mwyaf cyffredin a wnawn yw y dylai'r corff ymddiheuro wrth yr unigolyn neu'r bobl wnaeth ddiodef anghyfiawnder (23%). Mae hyn yn adlewyrchu'r pwysigrwydd bod achwynwyr yn derbyn cydnabyddiaeth pan aeth pethau o'i le ac ymddiheuriad am y methiannau a gafodd eu canfod.

Rydym hefyd, fel arfer, yn argymhell bod corff yn egluro'r camau a gymrodd yn llawn i'r achwynydd (8%) neu'n ymateb i'w cwyn cychwynnol (7%). Dengys hyn ba

mor bwysig yw perfformiad da gan gyrff cyhoeddus wrth drin cwynion.

Y grŵp argymhellion mwyaf cyffredin wedyn yw newid gweithdrefn neu adolygu proses (10%) ynghyd â rhoi adborth i staff (10%). Mae'r argymhellion hyn yn arbennig o bwysig: ceisiwn nid yn unig gywiro unrhyw anghyfiawnder ond hefyd helpu cyrrff cyhoeddus i ddysgu o'r hyn aeth o'i le a gwella at y dyfodol.

Ein prif gyfraniad yw sicrhau cyfiawnder i unigolion a gwelliannau cyffredinol i wasanaethau cyhoeddus. Fodd bynnag, lle bo hynny'n briodol gallwn argymhell iawn ariannol. Yn 2019/20, cafodd hyn ei argymhell mewn 15% o'r achosion i ni ymyrryd ynddynt.

[Roedd cyfanswm yr iawndal ariannol a argymhellom yn £78,951.](#)

Cydymffurfio

Nod ein hargymhellion yw cywiro pethau, sicrhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau er lles y cyhoedd – nid yn unig i'r bobl sy'n cwyno. Yn 2019/20:

0

nid oedd raid i ni gyhoeddi unrhyw adroddiad arbennig

4

gwnaethom 4 ymweliad cydymffurfio

72%

cawsom dystiolaeth o gydymffurfio â 72% o'r argymhellion oedd i'w gweithredu yn ystod y flwyddyn

Eleni, rydym hefyd yn tynnu sylw at effaith ein hargymhellion ar wasanaethau cyhoeddus.

Er gwyddom pa mor bwysig yw sicrhau bod methiant neu anghyfiawnder yn erbyn unigolyn yn cael ei gywiro, rydym yn ymwybodol mai'r effaith fwyaf y gallwn ei chael yw sicrhau dysgu a gwella o ganlyniad i'n hargymhellion.

Ceisiwn sicrhau cytundeb cyrff cyhoeddus i'n hargymhellion bob tro. Os nad yw cyrff cyhoeddus yn cytuno â'n hargymhellion neu'n setliadau, neu os nad ydynt yn gweithredu'r argymhellion neu'r setliadau a gytunwyd, gallwn gyhoeddi adroddiadau arbennig. Nid oedd angen cyhoeddi'r un yn 2019/20.

Fodd bynnag, yn aml iawn mae cyrff cyhoeddus yn gweithredu'r argymhellion yn fwy diweddar nag a gytunwyd â ni.

Eleni, cawsom dystiolaeth o gydymffurfio â 72% o'r argymhellion a ddylai fod wedi eu gweithredu yn 2019/20. Ar gyfer y 28% arall, nid ydym wedi derbyn tystiolaeth o gydymffurfio eto a byddwn yn mynd ar ôl hyn, o fewn y cyfyngiadau oherwydd Covid-19, yn y misoedd nesaf.

Yn 2019/20, gwnaethom 4 ymweliad cydymffurfio o'i gymharu ag un y llynedd. Pwrpas yr ymweliadau hyn oedd ôl-ddilyn yr argymhellion a wnaed mewn

Mae 20% o'n hargymhellion yn tanlinellu ail-hyfforddi neu adolygu proses. Gall hyn arwain at wella gwasanaethau cyhoeddus yn sylweddol.

adroddiadau lles y cyhoedd. Mae'r ymweliadau hefyd yn gyfle i weld y newidiadau a wnaed a'u rhannu â chyrrff cyhoeddus eraill a allai elwa o'r gwelliannau a wnaed.

Isod cyfeiriwn at dri achos sy'n dangos sut y gall ein hymyriadau a'n hargymhellion wneud gwahaniaeth:

- Mewn un enghraifft, ymyrrom eleni mewn cwyn am Gymdeithas Dai oedd yn ceisio codi tâl ar grŵp o denantiaid oedrannus am waith trwsio to – gan arwain at risg o galedi ariannol i lawer. Arweiniodd ein cyfraniad cynnar yn y gŵyn hon at gael y Gymdeithas Dai i ailystyried a thynnu ei chais am dâl yn ôl, yn ogystal ag ad-dalu'r unigolion oedd eisoes wedi talu.
- Ymchwiliom hefyd eleni i gŵyn gan deulu i rywun a oedd, yn drist iawn, wedi marw. Roedd y teulu'n bryderus am y gofal a dderbyniwyd gan y Bwrdd Iechyd dan sylw, gan gynnwys wrth weinyddu hylif mewnwythiennol (IV). Argymhellwyd bod y Bwrdd Iechyd Lleol yn adolygu ei weithdrefnau. O ganlyniad roedd y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod nad oedd ganddo bolisi diweddar ar weinyddu hylif IV. Penododd y Bwrdd Iechyd hefyd

arweinydd clinigol i gydgyssylltu canllawiau newydd, ac yn Rhagfyr 2019 cyhoeddodd ganllawiau newydd ar y mater.

- Ni fydd ein hargymhellion yn cael effaith yn syth bob tro. Eleni gwelsom effeithiau hirdymor un o'n hymchwiliadau a ddaeth i ben yn 2017. Roedd yr ymchwiliad yn ymwneud â chŵyn am awdurdod lleol ac arbedion i bobl ifanc mewn gofal. Cadarnhawyd y cwyn, ac yn ogystal â chywiro pethau i'r unigolyn dan sylw, rhannwyd ein canfyddiadau â Llywodraeth Cymru oherwydd roeddem yn credu bod angen gwella'r canllawiau cenedlaethol. Roeddem yn falch o weld bod ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar newidiadau i ganllawiau statudol yn cyfeirio at ein hadroddiad – gan ychwanegu dau ofyniad newydd o dan 'Reoliadau Gwasanaethau Maethu Rheoleiddiedig (Darparwyr Gwasanaethau ac Unigolion Cyfrifol) (Cymru) 2019'.

Byddwn yn parhau i weithio â chyrrff cyhoeddus ac i adolygu effaith ein hargymhellion ar wasanaethau, gweithdrefnau a chanlyniadau.

Adolygu a Sicrhau Ansawdd

Mae gennym brosesau teg a thryloyw i ddelio â cheisiadau i adolygu penderfyniadau ar achosion ac ar gyfer asesu ansawdd ein gwaith achos yn rheolaidd i sicrhau ei fod yn cwrdd â'n safonau gwasanaeth. Rhannwn unrhyw ddysgu o'r adolygiadau hyn â staff i gefnogi dysgu sefydliadol. Yn 2019/20:

232

gwnaethom ymdrin â 232 o achosion adolygu

227

cwblhaom 227 o adolygiadau

83%

caeom 83% o adolygiadau o fewn 20 diwrnod

11%

penderfynom y gallem wneud mwy mewn 11% o'r achosion a adolygwyd, yn aml iawn lle derbyniom dystiolaeth neu wybodaeth ychwanegol gan yr achwynydd

Ceisiadau i adolygu achosion

Mae gennym hyder yn ein proses ymchwilio. Fodd bynnag, gallwn weithiau benderfynu ail-agor achos neu gymryd camau pellach lle mae'r achwynydd naill ai'n anfon tystiolaeth newydd nag oedd gennym o'r blaen, neu os ydym yn cydnabod na wnaethom efallai ystyried rhyw agwedd ar yr achos yn iawn neu egluro ein penderfyniad yn foddhaol. Mae achosion yn cael eu hadolygu gan staff sy'n annibynnol i'r broses flaenorol o benderfynu'r achos.

Mae'r tabl isod yn nodi ein llwyth achosion adolygu o'i gymharu â 2018/19:

Achosion adolygu	2019/20	2018/19
Achosion a gariwyd drosodd o'r flwyddyn cynt	16	20
Achosion newydd	216	209
Cyfanswm	232	229
Wedi eu cwblhau	227	[†] 213
Wedi eu cario drosodd i'r flwyddyn nesaf	5	16

[†] Yn 2018/19, adroddom y ffigwr hwn yn anghywir fel achosion a dderbyniwyd.

Yn 2019/20, cwblhaom 6.6% yn fwy o adolygiadau na'r llynedd.

Gwerthfawrogrwn fod angen ystyried adolygiadau mewn ffordd amserol. Ceisiwn gwblhau pob cais i adolygu ein penderfyniad mewn achos, a rhoi ymateb, o fewn 20 diwrnod gwaith.

Amser ymateb	2019/20	2018/19
Ymateb o fewn 20 diwrnod	83%	89%
Nifer gyfartalog o ddiwrnodau cyn ymateb	15.5	13.9

Gallwn benderfynu cadarnhau adolygiad, yn llawn neu'n rhannol, am wahanol resymau – er enghraifft, os anfonodd yr achwynydd dystiolaeth, gwybodaeth neu esboniad pellach atom, neu os credwn y gallem fod wedi gwneud mwy.

Gyda 23 o achosion a adolygwyd yn 2019/20, penderfynom y dylid eu hail-agor neu gymryd camau pellach. Roedd hyn yn 11% o'r achosion a adolygwyd – yr un fath â'r flwyddyn cynt.

Er na fyddai ein holl adolygiadau eleni wedi ymwneud ag achosion a gaewyd yn 2019/20, i roi'r 23 achos hwn mewn cyd-destun, maen nhw'n llai na 1% o'r achosion a gaeom eleni.

Sicrhau Ansawdd

Yn ogystal ag adolygu ceisiadau ar gais, mae gennym hefyd broses Sicrhau Ansawdd yn ei lle. Mae'r broses hon yn seiliedig ar archwilio hap-ddewis o 30 o gwynion a gaewyd bob chwarter, wedi eu rhannu'n gyfartal rhwng cwynion a gaewyd yn y cam asesu a'r cam ymchwilio. Archwilir yr achosion hyn i weld a ddeliwyd â nhw'n unol â'n safonau gwasanaeth, polisiau a gweithdrefnau, ac i adnabod enghreifftiau o arfer da neu wael y gallwn ddysgu ohonynt.

Cyflawnwn hefyd adolygiadau Sicrhau Ansawdd, yn cynnwys gweithwyr ieuchyd proffesiynol, o sampl o'r cyngor clinigol a dderbyniwn i'n helpu gyda'n gwaith achos.

Yn 2020/21 bwriadwn adolygu a gwella ein proses Sicrhau Ansawdd, i sicrhau ei bod yn darparu gwybodaeth amserol a chynrychiadol, a sicrwydd ein bod yn cwrdd â'n Safonau Gwasanaeth.

Dysgu gwersi

P'un ai ar sail adolygiadau neu'r broses Sicrhau Ansawdd, ceisiwn sicrhau ein bod yn ystyried pa wersi y gallwn eu dysgu a pha feysydd sydd angen eu gwella.

Mae ein huwch-reolwyr yn rheolaidd yn ystyried samplau o achosion lle credwn y gellid dysgu gwersi. Mae ein Swyddog Adolygu ac Ansawdd Gwasanaeth hefyd yn hysbysu staff achosion a rheolwyr o unrhyw fater sy'n codi o adolygiadau neu wiriadau sicrhau ansawdd.

Mae unrhyw bwyntiau dysgu yna'n cael eu rhaeadru i'n staff drwy gyfarfodydd tîm ac ardal ddysgu benodol ar ein Mewnrwyd. Ystyriwn hefyd a dynnwyd sylw at unrhyw angen hyfforddiant unigol neu sefydliadol, ac a oes angen newid unrhyw bolisi neu weithdrefn.

Un enghraifft o ddysgu o'r prosesau hyn yw lle nad oedd cais achwynydd i dderbyn gohebiaeth mewn fformat penodol yn glir i'r holl staff, fel bod gohebiaeth wedi mynd allan yn y fformat anghywir. Rydym nawr wedi diweddarau ein system rheoli achosion i gofnodi'r ceisiadau hyn yn glir a sicrhau bod y wybodaeth yma'n gwbl amlwg wrth baratoi gohebiaeth newydd.

Yn 2020/21, bwriadwn ddatblygu'r ardal ddysgu ar ein Mewnrwyd i sicrhau bod y gwersi'n cael eu rhannu'n fwy effeithiol a'u bod yn glir i'r holl staff gwaith achos.

Adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth

Rydym yn gwbl ymroddedig i wasanaeth rhagorol.
Rydym yn croesawu adborth gan ein defnyddwyr
gwasanaeth ac yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau. Yn 2019/20:

57%

roedd 57% o achwynwyr wedi eu cwestiynu yn fodlon gyda'n gwasanaeth cwsmer...

36

derbyniom 36 cwyn amdanom ni

98%

... yn cynyddu i 98% ymhlith y rhai oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn

91%

ymatebom i 91% o gwynion amdanom o fewn 20 diwrnod

22%

gwnaethom gadarnhau yn llawn neu'n rhannol 22% o gwynion amdanom

Ymchwil boddhad cwsmeriaid

Yn y gorffennol rydym wedi dibynnu ar adborth cwsmeriaid a gasglwyd drwy ffurflen foddhad ar-lein, oedd ar gael i achwynwyr ym mhob cam o'r broses. Fodd bynnag, isel iawn oedd yr ymateb a nid oedd y sampl ymatebwyr yn gynrychiadol. Am y rhesymau hynny, yn 2019/20 comisiynom arolwg ffôn o sampl gynrychiadol o achwynwyr lle cafodd eu hachosion eu cau yn ystod y flwyddyn.

Wrth i ni ddadansoddi'r canfyddiadau, gwelsom yr oedd y ffordd yr oeddem yn delio â chwynion am gyrff cyhoeddus yn derbyn sgôr cyson uwch na sut yr oeddem yn delio â chwynion am dorri'r Cod Ymddygiad. Hefyd, roedd y sgoriau da'n uwch ar gyfer achosion a gaewyd yn y

cam ymchwilio nag ar gyfer rhai a gaewyd yn y cam asesu. Fodd bynnag, [y brif thema oedd cysylltiad cryf iawn rhwng argraff gadarnhaol o'n gwasanaeth a chanlyniad y cwyn](#). Efallai fod hyn yn anochel o ystyried bod llawer o'n defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo'n gryf iawn am eu hachosion. Er mwyn bod yn deg ac agored, rydym yn adrodd canlyniadau'r holl ymatebwyr a chanlyniadau'r ymatebwyr hynny oedd yn fodlon â'r canlyniad.

Mae rhai o ganlyniadau'r arolwg, gan gynnwys ein sgor fesul pedwar o'n [Safonau Gwasanaeth](#), i'w gweld yn y tabl drosodd. O ran y pumed safon gwasanaeth, "Byddwn yn gweithredu mewn ffordd dryloyw", y flwyddyn nesaf byddwn yn ystyried ehangu'r holiadur i ganfod argraff ein defnyddwyr gwasanaeth o ba mor dryloyw ydym.

Er mwyn bod yn deg ac agored, rydym yn adrodd canlyniadau'r holl ymatebwyr a chanlyniadau'r ymatebwyr hynny oedd yn fodlon â'r canlyniad.

Derbyniom y sgoriau gorau gan yr holl ymatebwyr am ein hygyrchedd a'n cyfathrebu, ond cawsom sgoriau is am y ffordd y deliom â'u cwynion ac am eu hargraff o ba mor deg oedd ein penderfyniadau.

Wedi dweud hynny, roedd y sgôr am yr hygyrchedd yn isel o ran ymwybyddiaeth o'r opsiwn i ofyn am addasiadau rhesymol. Gall fod hyn oherwydd nad oedd yr ymatebwyr

nad oedd angen addasiadau rhesymol arnynt yn debygol o gofio'r cwestiwn hwn. Mae cwestiynau am addasiadau rhesymol wedi eu cynnwys mewn ffurflenni cwyno copi caled ac ar-lein, ac mewn llythyrau sy'n cydnabod derbyn cwynion newydd.

Pan ofynnwyd sut y gallem wella ein gwasanaeth, roedd yr ymatebwyr gan amlaf yn awgrymu gwella cyswllt personol (9%), cyfathrebu'n fwy prydlon (8%) a gwella'r gwasanaeth yn gyffredinol (5%), cynyddu ein dealltwriaeth o'n hachosion (6%) ac egluro ein rôl, proses a'n penderfyniadau'n glir (5%).

Agwedd ein gwasanaeth	Yr holl ymatebwyr	Ymatebwyr oedd yn fodlon â'r canlyniad
Yn fodlon ar y cyfan â'r gwasanaeth cwsmeriaid a gawsant	57%	98%
Roedd yn hawdd dod o hyd i ni	91%	98%
Roedd ein staff gwasanaeth yn barod eu cymorth	63%	83%
Roeddem wedi egluro'r broses a'r penderfyniad yn glir	65%	89%

Ein Safonau Gwasanaeth	Yr holl ymatebwyr	Ymatebwyr oedd yn fodlon â'r canlyniad
1. Byddwn yn sicrhau bod ein gwasanaeth yn hygyrch i bawb.	65%	77%
2. Byddwn yn cyfathrebu'n effeithiol â chi.	64%	82%
3. Byddwn yn sicrhau y derbyniwch wasanaeth proffesiynol gennym.	57%	89%
4. Byddwn yn deg wrth ddelio â chi.	49%	86%

Dywedodd 5% o ymatebwyr y byddai ein gwasanaeth yn well pe bai eu canlyniad yn un da neu pe byddem wedi ymchwilio i'w hachos, a theimlai 5% fod gennym ragfarn neu nad oeddem yn ddiuedd. Mae hyn eto'n dangos cysylltiad cryf iawn gan ein defnyddwyr gwasanaeth rhwng ansawdd ein gwasanaeth a chanlyniad y cwyn.

Yn 2020/21, byddwn yn ymchwilio i'r rhesymau dros rai o'r tueddiadau a ganfuwyd gyda'r bwriad o wella ein gwasanaeth, ar sail canfyddiadau'r ymchwil.

Cwynion amdanom

Yn 2019/20 **derbyniom 36 o gwynion newydd am ein gwasanaeth**. Gyda thri chŵyn a gariwyd drosodd o'r flwyddyn cynt, roedd 38 o gwynion i ni eu hystyried i gyd. Fodd bynnag cafodd pum cwyn eu tynnu'n ôl neu eu gohirio yn ystod y flwyddyn. Roedd y rhain yn achosion lle'r oedd yr achwynydd:

- wedi newid eu meddwl (er enghraifft, ar ôl iddynt ddeall na fyddai eu cwyn am ein gwasanaeth yn newid canlyniad eu cwyn am gorff cyhoeddus yr oeddem wedi delio â fo)
- wedi dweud y byddent yn cyflwyno cwyn llawn ond heb wneud
- heb ddarparu unrhyw fanylion am beth aeth o'i le yn eu barn nhw.

Mae hyn yn golygu mai cyfanswm y cwynion amdanom a gwblhawyd gennym yn 2019/20 oedd 32 – tebyg i'r llynedd.

Mewn 91% o'r achosion, roeddem wedi ymateb o fewn yr amserlen benodedig – 20 diwrnod:

Amser ymateb	2019/20	2018/19
O fewn 20 diwrnod	29 (91%)	29(94%)
Y tu allan i'r 20 diwrnod	3 (9%)	2 (6%)

Fodd bynnag, ni lwyddom i wneud hynny mewn tri achos. Roedd hyn o ganlyniad i wyliau blynyddol dros y Nadolig, oedi gyda sicrhau cyfieithiadau Hawdd ei Ddarllen (sef fersiynau sy'n defnyddio cyfuniad o eiriau a darluniau i hwyluso dealltwriaeth) a chwynion oedd yn cyfuno gwrthwynebiadau

am ein gwasanaeth a gwrthwynebiadau i benderfyniadau achosion. Eleni penodm gyflenwr cyfieithiadau Hawdd ei Ddarllen newydd, gan obeithio y bydd hyn yn dileu'r oedi blaenorol.

Cadarnhaom, yn llawn neu'n rhannol, 7 (22%) o gwynion am ein gwasanaeth. Mae hyn i lawr o 9 (28%) o gwynion y llynedd. Roedd y cwynion a gadarnhaom eleni'n ymwneud â materion fel:

- eglurder a phrydlondeb ein cyfathrebu â defnyddwyr gwasanaeth (gan gynnwys diweddarau annigonol)
- prydlondeb ein hymchwiliadau'n gyffredinol
- dull anghywir o gysylltu er cytuno i wneud addasiadau rhesymol
- oedi gydag adnabod a sicrhau'r cyngor clinigol angenrheidiol
- oedi gyda gohebiaeth Hawdd ei Ddarllen.

Cwynion amdanom	2019/20	2018/19
Cariwyd drosodd o'r flwyddyn cynt	3	5
Derbyniwyd yn ystod y flwyddyn	36	30
Cyfanswm	39	35
Tynnwyd yn ôl / gohiriwyd	5	1
Caewyd	32	31
Ar agor ar ddiwedd y flwyddyn	2	3
Cyfanswm	39	35
Wedi eu cadarnhau'n llawn neu'n rhannol	7	9
Heb eu cadarnhau	25	22
Cyfanswm wedi eu cau	32	31

I sicrhau ein bod yn agored ac atebol, os yw defnyddiwr gwasanaeth yn anfodlon â'n hymateb i'w cwyn am ein gwasanaeth, medrant ofyn i'w hachos gael ei ystyried gan Wasanaeth Adolygiad Annibynnol o Gwynion Cwsmeriaid (IRSCC). Nid yw'r IRSCC yn adolygu ein penderfyniadau ar achosion – dim ond cwynion am ansawdd ein gwasanaeth.

Yn 2019/20, cafodd 7 achos a gyfeiriwyd at yr IRSCC eu dirwyn i ben. Roedd pob un, i raddau, yn ymwneud â'n penderfyniadau, sy'n rhywbeth nad oes gan yr IRSCC unrhyw awdurdod drosto. Cafodd un o'r cwynion a adolygwyd yn allanol ei gadarnhau'n rhannol. Yn yr achos hwnnw, argymhellodd yr IRSCC ein bod yn ystyried rhoi canllawiau i'n staff ar dystiolaeth sain/ fideo a gasglwyd heb yn wybod i'r bobl a recordiwyd neu heb eu caniatâd. Argymhellodd yr IRSCC ein bod yn adolygu sut y mae penderfyniadau ynghylch defnyddio tystiolaeth o'r fath mewn ymchwiliadau'n cael eu cyfathrebu i bobl. Mae hyn wedi'i wneud.

Yn ystod y flwyddyn, mae'r IRSCC wedi canmol ymatebolrwydd ein staff i gwynion gwasanaeth, yn enwedig eu hymdrechion i sicrhau bod gan bobl anabl fynediad llawn i'n gwasanaethau. Er yn deall fod lle i wella o hyd, rydym yn falch o nodi'r sylwadau cadarnhaol am safon ein trin cwynion a'n hymdrechion i wneud addasiadau rhesymol. Mae'r pwyntiau dysgu o'r achosion a adolygwyd gan yr IRSCC wedi eu rhannu â'n staff.

Hygyrchedd, ymwybyddiaeth ac allgymorth

Ceisiwn ddarparu gwasanaeth cwynion cynhwysol ac ymatebol. Rydym eisiau sicrhau bod pobl yn gwybod am ein gwasanaeth ac yn ymddiried ynddo, a'n bod yn hygyrch i bawb sydd ein hangen. Yn 2019/20:

91%

dywedodd 91% o'n cwsmeriaid a gwestiynwyd ei bod yn hawdd cysylltu â ni

48%

dywedodd 48% o ymatebwyr i arolwg cenedlaethol eu bod yn gwybod amdanom



ymgysylltom â Chomisiynydd y Gymraeg a derbyn ei Hysbysiad Cydymffurfio Safonau drafft

2%

derbyniom 2% o gwynion llafar a chynlluniom i wneud mwy o allgymorth ar y pŵer hwn yn 2020/21

Proffil cydraddoldeb ein defnyddwyr gwasanaeth

Gwahoddwn bawb sy'n cwyno i rannu eu gwybodaeth cydraddoldeb gyda ni. Mae hyn yn ein galluogi i ddadansoddi proffil ein defnyddwyr gwasanaeth ac adnabod unrhyw grwpiau sydd wedi eu tangynrychioli. Mae proffil cydraddoldeb llawn o'n defnyddwyr gwasanaeth, a'n dadansoddiad, ar gael yn ein Hadroddiad Blynyddol ar Gydraddoldeb a gyhoeddir ochr yn ochr â'r Adroddiad hwn, a hefyd ar ein gwefan.

Hygyrchedd

Ceisiwn fod yn hygyrch i bawb sy'n cysylltu â ni a chynigiwn ystod o wasanaethau i gefnogi hygyrchedd.

Gallwn ddarparu'r wybodaeth a gynhyrchwn mewn nifer o fformatau. Gallwn ddarparu dogfennau allweddol mewn fformatau fel CD a Braille. Mae gwasanaeth 'BrowseAloud' ar ein gwefan sy'n cynorthwyo'r defnyddiwr drwy alluogi 'llais-i-destun' ar ein gwefan. Mae fideo Iaith Arwyddion Prydain (BSL) a dolen i'r 'SignVideo' (gwasanaeth cyfieithu i ddefnyddwyr BSL) hefyd ar y wefan. Gofynnwn i achwynwyr nodi unrhyw addasiadau sydd ei angen arnynt a byddwn yn ystyried ac ymateb i bob cais.

Eleni dywedodd 91% o ymatebwyr i'n harolwg ffôn ei bod yn hawdd neu'n hawdd iawn cysylltu gyda ni. Roedd y farn hon hyd yn oed yn uwch ymhlith rhai oedd hefyd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn (98%).

Yr Iaith Gymraeg

Rydym yn ymrwymedig i sicrhau bod yr iaith Gymraeg yn cael ei chroesawu a'i thrin yn ddim llai ffafriol na'r Saesneg ym mhob agwedd ar ein gwaith a'n bod yn ateb anghenion siaradwyr Cymraeg.

Gweithredwn ar hyn o bryd yn unol â'n [Polisi Iaith Gymraeg](#) a adolygwyd yn 2018. O dan Ddeddf 2019, mae'n ofynnol i ni gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, fydd yn disodli'r polisi hwn maes o law.

Mae gennym eisoes drefniadau yn eu lle i sicrhau y gallwn gynnig gwasanaeth dwyieithog cynhwysfawr i bobl sy'n dod i gysylltiad â'r swyddfa.

Yn 2019/20 rydym wedi ymgysylltu â swyddfa Comisiynydd y Gymraeg i drafod cwmpas ein

dyletswyddau iaith Gymraeg arfaethedig. Yn Nhachwedd 2019 derbynion ein Hysbysiad Cydymffurfio drafft. Roeddem yn falch o dderbyn bron pob un o'r safonau a awgrymwyd gan wneud ychydig o fân awgrymiadau ar gyfer trefniadau mewnol. Fodd bynnag, oherwydd yr argyfwng cyhoeddus parhaus yn sgîl haint Covid-19, rydym wedi gofyn i'r Comisiynydd ohirio cyflwyno'r safonau.



Ymwybyddiaeth ac allgymorth

Rydym yn ymwybodol y gallai diffyg ymwybyddiaeth o'n swyddfa, neu agwedd negyddol tuag atom, leihau mynediad at ein gwasanaeth. Eleni comisiynom ymchwil i ymwybyddiaeth pobl ohonom ac agweddau tuag atom fel rhan o arolwg cenedlaethol gan Beaufort Research.

Roedd **48%** o ymatebwyr i'r arolwg yn ymwybodol ohonom. Mae'r canlyniad hwn wedi gwella ers 2012, sef y tro diwethaf i ni gomisiynu gwaith ymchwil tebyg – gyda 35% o ymatebwyr bryd hynny'n dweud eu bod yn gwybod amdanom.

Credwn hefyd ei bod yn bwysig i ni wybod beth yw agwedd y cyhoedd at ein gwaith. Roeddem yn falch o weld bod yr argraff o'n swyddfa ar y cyfan yn gadarnhaol:

70%

cytunodd **70%** o ymatebwyr byddai ganddynt hyder yn ein gwaith

79%

cytunodd **79%** ein bod yn ddduedd

88%

dywedodd **88%** eu bod yn credu y gallent gysylltu â ni pe bai angen

Fodd bynnag, mae'n bwysig cynnal a chynyddu ymwybyddiaeth a hyder y cyhoedd yn ein gwasanaeth ac ymgysylltu'n well â grwpiau achwynwyr sydd wedi eu tangynrychioli.

Mewn un enghraifft o'n gwaith allgymorth, yn Awst 2019 cynhaliom ddigwyddiad ar y cyd â'r Comisiynydd Plant Cymru yn Eisteddfod Genedlaethol i godi ymwybyddiaeth o'r trafferthion a wynebwr gan bobl ifanc gyda chael mynediad at gyfiawnder gweinyddol.

Hefyd, yn Chwefror 2020 roeddem yn falch iawn o'r cyfle i drafod ymwybyddiaeth o'n swyddfa a phrofiad o gyflwyno cwynion gyda Fforwm Ymgynghori Age Cymru. Rydym yn ddiolchgar i Age Cymru am hwyluso'r cyfle hwn ac i aelodau o'r Fforwm am drafodaeth fywiog a threiddgar.



Bwriadwn drefnu digwyddiadau tebyg y flwyddyn nesaf gyda grwpiau eraill a dangynrychiolir.

Cwynion llafar

O dan y Ddeddf OGCC 2019, gallwn nawr dderbyn cwynion heblaw rhai ysgrifenedig, gan gynnwys cwynion llafar. Hyderwn y bydd y pŵer newydd hwn maes o law yn hwyluso mynediad at y gwasanaeth i unigolion sydd, am wahanol resymau, yn methu â gwneud cwyn ysgrifenedig.

Dechreuodd y pŵer i dderbyn cwynion llafar ym mis Gorffennaf 2019, ac yn 2019/20 defnyddiwyd yr opsiwn hwn gan tua **2%** o achwynwyr.

Roeddem yn falch o weld bod **77%** o ymatebwyr i'r arolwg cenedlaethol yn gwybod y gallent gyflwyno cwyn llafar i ni.

Er ein bod eisiau i'r gwasanaeth gael ei ddefnyddio'n bennaf gan rai na fedrant gyflwyno cwynion ysgrifenedig, rydym hefyd eisiau sicrhau bod pawb sydd angen y gwasanaeth hwn arnynt yn gwybod amdano.

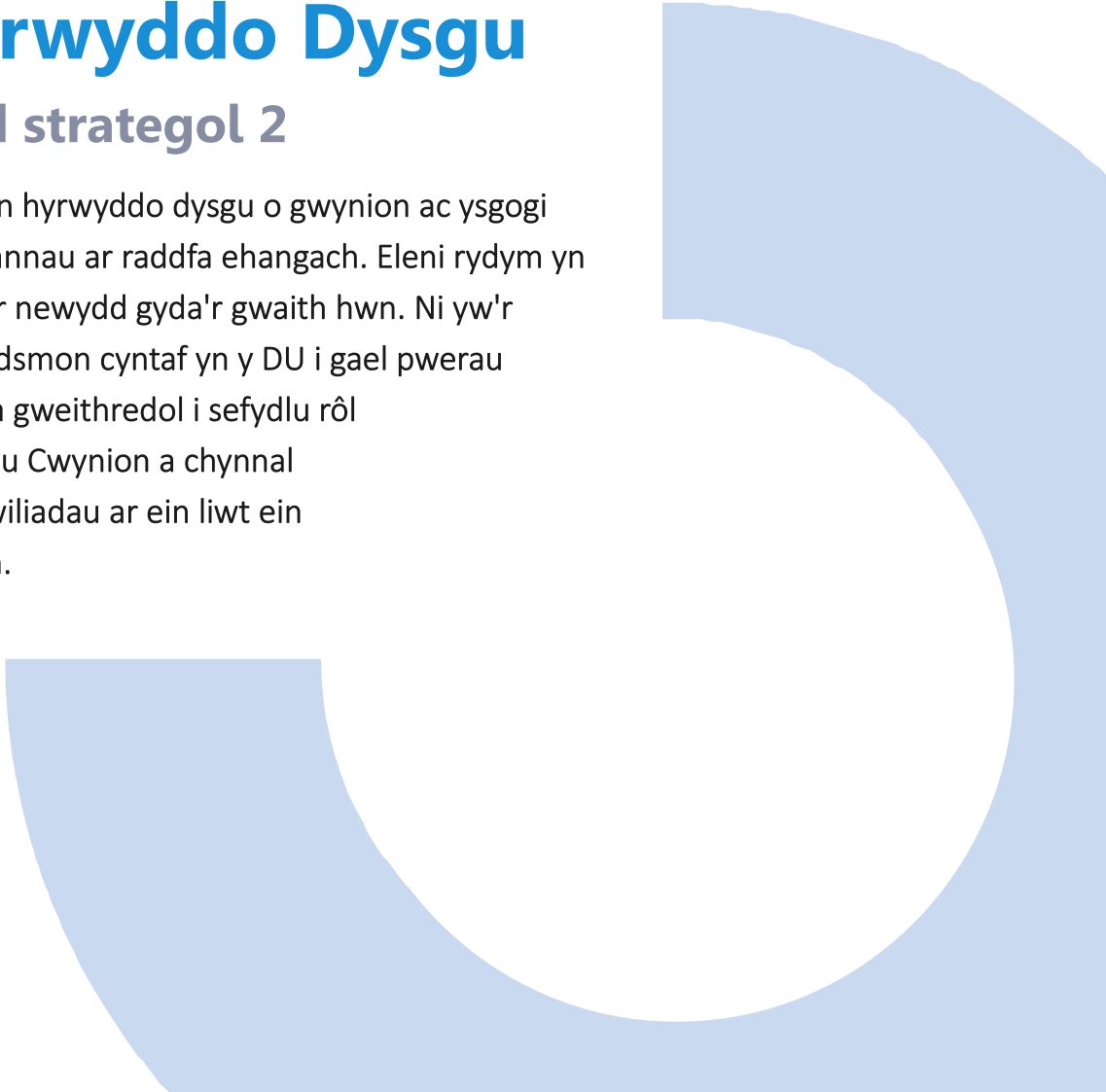
Dros y flwyddyn i ddod, byddwn yn gorffen paratoi a lansio ymgyrch allgymorth i hyrwyddo ein pŵer i dderbyn cwynion llafar.



Hyrwyddo Dysgu

Nod strategol 2

Ceisiwn hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach. Eleni rydym yn torri tir newydd gyda'r gwaith hwn. Ni yw'r ombwdsmon cyntaf yn y DU i gael pwerau llawn a gweithredol i sefydlu rôl Safonau Cwynion a chynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain.



Yn 2019/20 cymerom gamau mawr wrth gychwyn ein pŵerau newydd i ysgogi gwelliannau systemig:



ymgysylltom yn helaeth ar ein pŵerau newydd â rhanddeiliaid ar draws Cymru



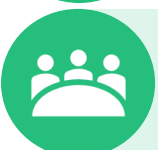
cwblhaom ein Hegwyddorion Ymdrin â Chwynion, Polisi Ymdrin â Chwynion enghreifftiol a chanllawiau cysylltiedig



dechreuom gasglu data ar sut y mae Awdurdodau Lleol yn trin cwynion, gan nodi cryn wahaniaeth mewn ymarfer ar draws Cymru



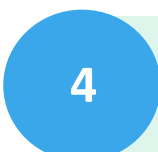
cyhoeddum feini prawf a phroses ar gyfer cynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain



lansiom ymgynghoriad ar gynnal ein hymchwiliad ar liwt ein hunain cyntaf ar ddigartrefedd

Rydym wedi parhau i oleuo'r broses bolisi yng Nghymru drwy rannu dysgu o'n gwaith, gan ymateb i ymgynghoriadau cyhoeddus a chyfrannu at sesiynau tystiolaeth gyda Chynulliad Cenedlaethol Cymru.

Rydym hefyd wedi parhau i ddefnyddio gwahanol fformatau traddodiadol a newydd i gyfathrebu gwersi o'n gwaith achos. Yn 2019/20:



cyhoeddum 4 adroddiad diddordeb cyhoeddus



cyhoeddum ein Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol cyntaf



cyhoeddum 1 adroddiad thematig, 'Colli Cyfiawnder'



anfonom lythyrau blynyddol at y cyrff yn ein hawdurdodaeth



parhaom i ymgysylltu'n uniongyrchol â'r cyrff yn ein hawdurdodaeth a rhannu gwybodaeth â chyrrff craffu a rheoleiddio eraill

Safonau Cwynion

O dan y Ddeddf 2019, cawsom bwerau newydd i bwysu am welliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus. Y cyntaf o'r pwerau hyn yw ein rôl Safonau Cwynion newydd. Gallwn nawr gyflwyno gweithdrefnau trin cwynion enghreifftiol i gyrff yn ein hawdurdodaeth. Gallwn hefyd nawr fonitro sut y mae'r gyrff hyn yn trin cwynion. Yn 2019/20:



ymgysylltom yn helaeth ar y pŵer newydd hwn â rhanddeiliaid ar draws Cymru



cwblhaom ein gwaith ar Egwyddorion Trin Cwynion, Polisi Trin Cwynion enghreifftiol a chanllawiau cysylltiedig



dechreuom adeiladu darlun gwell o sut y mae Awdurdodau Lleol yn trin cwynion, gan nodi cryn wahaniaeth rhwng sut y maent yn cofnodi a thrin cwynion

Cefndir

Mae trin cwynion yn dda yn gwbl hanfodol i weinyddiaeth dda.

Dros y blynyddoedd gwelsom yn gyson fod gyfran amlwg o'r cwynion sy'n cyrraedd ein swyddfa'n ymwneud â sut y mae gyrff cyhoeddus yn trin cwynion. Yn 2019/20, roedd hyn yn cyfrif am 9% o'r holl gwynion a gawsom.

Nod ein gwaith Safonau Cwynion yw pwysu am welliannau ar draws gwasanaethau cyhoeddus.

Yn Arolwg Omnibws Cymru eleni, holom ymatebwyr am eu profiad o gwyno i'r prif ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth.

O'r rhai oedd wedi cwyno yn y ddwy flynedd ddiwethaf:

35%

roedd 35% wedi'i chael yn anodd iawn neu'n weddol anodd cwyno

57%

roedd 57% yn anhapus â sut y cafodd eu cwyn ei ddatrys.

Mae'n debyg y byddai gwella ymarfer trin cwynion gan wasanaethau cyhoeddus yn lleihau nifer y cwynion sy'n ein cyrraedd. Fodd bynnag, y prif fuddiolwr fyddai'r cyhoedd yng Nghymru – gyda llai o amser, ymdrech a rhwystredigaeth yn cael ei wario ar gywiro pethau'n uniongyrchol â'r cyrff dan sylw.

Dyna pam, fel rhan o ddiwygio ein swyddfa, ein bod wedi galw am gryfhau ein pŵerau er mwyn pwysu am welliannau i drin cwynion.

Ymgysylltu

Unwaith y cafodd y Ddeddf 2019 Gydsyniad Brenhinol ym mis Mai 2019, mi fuom yn gweithio'n syth i sefydlu ein tîm Safonau Cwynion, oedd yn ei le'n llawn erbyn Awst. Lansiodd hefyd rhaglen o ymgysylltu helaeth yn cynnwys cwrdd â 21 o Awdurdodau Lleol a 5 Bwrdd Iechyd – a hefyd ag amrywiol randdeiliaid eraill, gan gynnwys Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru.

Pwrpas y rhaglen hon oedd deall yr heriau a wynebir gan wahanol gyrff cyhoeddus, er mwyn tynnu sylw at arferion da a'u rhannu, a chanfod beth yw'r rhwystrau i wella perfformiad. Yn ystod yr ymweliadau hyn bu'r tîm Safonau Cwynio hefyd yn holi am yr awydd i dderbyn hyfforddiant trin cwynion pwrpasol.

Yn dilyn ymgynghoriad cyhoeddus, rhoesom ein Hegwyddorion Trin Cwynion arfaethedig, ein Polisi Enghreifftiol o ran Ymdrin â Chwynion a chanllawiau cysylltiedig gerbron y Senedd. Cymeradwywyd y dogfennau hyn yn Ionawr 2020.

Roedd y tîm Safonau Cwynion yn bwriadu lansio'r dogfennau hyn yn ffurfiol ym mis Mawrth 2020 ac yna eu cyflwyno dros 30 diwrnod o hyfforddiant i Awdurdodau Lleol – yn ddi-dâl. Fodd bynnag oherwydd pwysau a chyfyngiadau Covid-19, penderfynwyd oedi'r lansiad a gohirio'r hyfforddiant. Mae hyn yn golygu, er bod ein Hegwyddorion Ymdrin â Chwynion, y Polisi Enghreifftiol a'r canllawiau yn eu ffurf derfynol bellach, nad yw'n ofynnol i'r Awdurdodau Lleol gydymffurfio â nhw eto.

Data ar gwynion

Er na allai'r gwaith ar gyfer mis Mawrth fynd yn ei flaen fel y cynlluniwyd, mae gennym bellach ddealltwriaeth well o'r tirlun cwynion yng Nghymru. Cyn gynted ag y daeth yn weithredol, gofynnodd y tîm Safonau Cwynion am ddata chwarterol ar drin cwynion gan Awdurdodau Lleol.

Mae ein gwaith ag Awdurdodau Lleol yn awgrymu nad yw'r data a dderbyniwyd hyd yma'n gyflawn a bod arferion trin cwynion gwahanol awdurdodau wedi datblygu'n annibynnol i'w gilydd gan gyfeiliorni o'r canllawiau ar drin cwynion a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru yn 2011.

Fodd bynnag, awgryma'r data sydd gennym fod:



tua 16,000 o gwynion wedi eu cofnodi gan Awdurdodau Lleol yn 2019/20 – tua 2.5 cwyn am bob mil o breswylwyr



40% o'r cwynion a gofnodwyd yn ymwneud ag 'Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd' (gwastraff yn bennaf)



bron i hanner y cwynion wedi eu cadarnhau



80% wedi eu cau o fewn 20 diwrnod gwaith



6% wedi eu cyfeirio atom

Mae'r nifer o gwynion am wasanaethau Awdurdod Lleol yng Nghymru'n sylweddol is nag yn yr Alban lle mae'r ombwdsmon wedi bod â phwerau Safonau Cwynion ers deng mlynedd. Ymddengys hyn i fod oherwydd bod cwynion wedi eu cofnodi'n anghyson ac anghyflawn.

*** Cyflwynwyd data gan Awdurdodau Lleol yn chwarterol yn ystod 2019/20. Fodd bynnag, bu rhai data yn chwarter 3 a 4 yn anghyflawn neu ar goll. Mae'r ffigyrau hyn yn amcangyfrif canlyniadau'r flwyddyn gyfan ar sail y data sydd ar gael.**

Edrych ymlaen

Yn 2020/21 byddwn yn ceisio sicrhau mwy o gysondeb wrth drin cwynion ac yn pwysu am wella gwasanaethau er lles y cyhoedd yng Nghymru.

Er bod yr ansicrwydd ynghylch parhad a chwmpas y cyfyngiadau Covid-19 yn gwneud cynllunio'n anodd, bwriadwn:

- cyhoeddi'r dogfennau Safonau Cwynion yn ffurfiol
- cyhoeddi gwybodaeth am berfformiad trin cwynion cyrff cyhoeddus drwy dudalen gwe newydd, gan wneud pethau'n fwy tryloyw a hwyluso cymhariaeth rhwng gwahanol gyrff cyhoeddus
- cynnal o leiaf 26 ymweliad â rhanddeiliaid
- darparu o leiaf 50 diwrnod o hyfforddiant (gwerth tua £150,000) yn ddi-dâl i gyrff cyhoeddus
- anelu at lefel uchel o foddhad gyda'r hyfforddiant hwn.

Ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain

Roedd Deddf 2019 hefyd yn rhoi pŵer arall i'n swyddfa i bwysu am welliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus – drwy gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain. Mae hyn yn golygu y gallwn ddechrau ymchwiliad er ein bod heb dderbyn cwyn. Rydym yn defnyddio'r pŵer newydd yn gyfrifol gan ymgysylltu mor eang â phosib i sicrhau bod y gwaith a wnawn yn ychwanegu gwerth. Yn 2019/20:



ymgysylltom yn eang ar y pŵer hwn â'n rhanddeiliaid, gan gynnwys â chynrychiolwyr o gyrff cyhoeddus ar draws Cymru



cyhoeddom feini prawf a phroses ar gyfer dewis a chynnal ein hymchwiliadau ar ein liwt ein hunain



lansiom ymgynghoriad ar gynnal ein hymchwiliad ar ein liwt ein hunain cyntaf ar ddigartrefedd

Cefndir

Mae rhoi pŵer i'r Ombwdsmon i gynnal ei ymchwiliadau ar liwt ei hun yn ddatblygiad newydd yng Nghymru. Fodd bynnag defnyddiwyd y pwerau hyn eisoes, yn helaeth a llwyddiannus, gan ombwdsmyr ar draws y byd, er enghraifft yr Ombwdsmon Ewropeaidd ac Ombwdsmon Ontario. Drwy ddefnyddio'r pŵer i gynnal ymchwiliadau ar liwt ei hun, mae'r ombwdsmyr hyn wedi gallu ymateb i faterion cyfredol a chael effaith sylweddol ar ddarparu gwasanaethau.

Gyda'r Ddeddf 2019, dim ond yr ail ombwdsmon yn y DU i gael y pŵer ydym ni. (Mae'r pŵer hwn gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon ers 2016).

Bydd y pŵer hwn yn ein helpu i ddarparu gwasanaeth dinesydd-ganolog. Bydd hefyd yn ein cynorthwyo i ddarparu cyfiawnder cymdeithasol ac fel rhan o'r ymdrech i barhau i wella gwasanaethau cyhoeddus er lles holl bobl Cymru.

Gwaith braenaru

Gall ymchwiliadau ar ei liwt ei hun fod yn offeryn pwerus i gyflwyno gwelliannau. Fodd bynnag, os yw ymchwiliadau o'r fath i roi manteision clir, rhaid i ni sicrhau ein bod yn eu defnyddio'n ddoeth, yn gymesur ac ar sail tystiolaeth gadarn. Rhaid i ni hefyd sicrhau ein bod yn ychwanegu gwerth at waith cyrff eraill sy'n goruchwyllo neu graffu ar wasanaethau yng Nghymru. Yn olaf, rhaid i ni ddatblygu arbenigedd mewnol i gynnal ymchwiliadau o'r fath, gan ddefnyddio'r holl arferion da sydd ar gael.

I adlewyrchu hyn, yn Ebrill 2019 [sefydlom dîm Liwt ei Hun \(LH\) bychan](#). Fel rhan o baratoi ar gyfer cyflwyno Deddf 2019, cyfarfu'r tîm hwn â'r bobl sy'n gyfrifol am waith tebyg mewn swyddfeydd ombwdsmyr eraill i drafod arferion da a dysgu o'u profiadau.

Cymrodd y tîm LH hefyd gamau i ymgysylltu â rhanddeiliaid ehangach, gan gynnal nifer o sesiynau briffio ym Mehefin 2019. Roedd y sesiynau hyn yn gyfle i godi ymwybyddiaeth o'r syniad o ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain, egluro sut y gallai ymchwiliadau o'r fath effeithio ar gyrff rhanddeiliaid ac adnabod unrhyw rwystrau posib i'r broses newydd.

O dan Ddeddf 2019, rhaid i ni ymgynghori â Gweinidogion Cymru, cyrff o fewn ein hawdurdodaeth ac unrhyw gyrff perthnasol eraill, ar feini prawf ar gyfer cynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

Ym mis Medi 2019, fe wnaethom ymgynghori ar y meini prawf drafft ac ar broses ddrafft ar gyfer cynnal yr ymchwiliadau hyn. Roedd yr ymatebion gan fwyaf yn gadarnhaol, gyda llawer o gyrff yn croesawu'r pŵer ychwanegol hwn.

Ym mis Hydref 2019, rhoesom y meini prawf a'r broses arfaethedig gerbron y Cynulliad. Cafodd ein pwerau i gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain eu cymeradwyo yn Ionawr 2020. Mae manylion y broses a'r meini prawf cymeradwy ar ein gwefan.



Ein hymchwiliad ar ein liwt ein hunain cyntaf

Mae'r tîm LH wedi parhau i ymgysylltu ag amrywiol randdeiliaid ac wedi dechrau ymchwilio i gynigion ar gyfer yr ymchwiliad ar ei liwt ei hun cyntaf. Arweiniodd y gwaith hwn at gynnig bod ein hymchwiliad o'r fath gyntaf yn edrych ar [ddigartrefedd yng Nghymru](#).

Yn ôl ystadegau Llywodraeth Cymru, mae nifer yr aelwydydd yng Nghymru a asesir fel rhai digartref ar gynydd. Mae digartrefedd yn cael amrediad o effeithiau negyddol clir.

Ymhlith pethau eraill, gall waethygu elfennau bregus sy'n bodoli eisoes (er enghraifft oherwydd oed, hil, rhywioldeb neu anawsterau iechyd corfforol neu feddwl) a chyfyngu ar allu pobl i dderbyn y cymorth sydd ei angen arnynt. Mae sicrhau bod pobl fregus yn cael eu trin yn deg gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ganolog i rôl yr Ombwdsmon .

Mae digartrefedd yn broblem eang ac aml-agweddog. Er mwyn diffinio ffocws yr ymchwiliad arfaethedig yn well, cyfarfu'r tîm LH â chynrychiolwyr o'r trydydd sector a chyrrff ymchwil yng Nghymru i drafod digartrefedd, ac, yn enwedig, y broses asesu a'r trafferthion cyffredin a brofir gan bobl ddigartref. Mae'r trafodaethau hyn wedi helpu i gulhau ffocws yr ymchwiliad arfaethedig i sut y gweinyddir y broses o asesu digartrefedd a'r broses adolygu gan awdurdodau lleol.

Lansiom yr ymgynghoriad cychwynnol ar y cynnig ar 13 Mawrth 2020. Fodd bynnag, o ganlyniad i'r haint Covid-19, bydd dyddiad cau'r ymgynghoriad a'r blaengynllun gwaith yn cael eu diwygio.

Yn 2019/20 cyfarfu'r tîm LH â chynrychiolwyr:

- **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon**
- **Yr Ombwdsmon Ewropeaidd**
- **Swyddfa Archwilio Cymru**
- **Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol yng Nghymru**
- **Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru**
- **Comisiynydd Plant Cymru**
- **Cyngor ar Bopeth Cymru**
- **Shelter Cymru**
- **Llamau**
- **Sefydliad Ymchwil, Data a Methodoleg Gymdeithasol ac Economaidd Cymru (WISERD)**

Gwaith polisi

Rydym yn parhau i oleuo'r broses bolisi drwy rannu'r hyn a ddysgw'n o'n gwaith. Yn 2019/20:

9

ymatebom i 9 ymgynghoriad cyhoeddus

2

cyfrannom at 2 sesiwn tystiolaeth lafar gyda Chynulliad Cenedlaethol Cymru ar ddatblygiadau polisi

Ffocws ein gwaith polisi

Cyfrannwn at ddatblygu polisi cyhoeddus dim ond pan deimlwn fod gennym y wybodaeth a'r arbenigedd i gyfiawnhau ymyriadau.

Roedd llawer o'n cyfraniad yn 2019/20 yn ymwneud ag [iechyd a gofal cymdeithasol](#) – ffocws 49% o'n cwynion eleni. Er enghraifft, cyflwynom ymateb i ymchwiliad Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon y Cynulliad i ddarparu iechyd a gofal cymdeithasol o fewn yr ystâd carchardai oedolion. Fe wnaethom hefyd gyfrannu at adolygiad o'r fframwaith cenedlaethol ar gyfer gofal iechyd parhaus y GIG, fel aelodau o'r gweithgor a sefydlwyd i'r pwrpas a hefyd drwy ymateb i'r ymgynghoriad cyhoeddus arno.

Roeddem yn falch iawn o gael ein gwahodd gan Bwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus y Cynulliad i gyfrannu i'r ymchwiliad i ba mor effeithiol yw awdurdodau cynllunio lleol yng Nghymru.

Roedd cwynion [cynllunio a rheoli adeiladu](#) 'n cyfrif am 7% o'n cwynion eleni ac roeddem yn falch o'r cyfle i rannu gyda'r Pwyllgor rhai o'r materion a godir yn gyson gan achwynwyr, er enghraifft, rôl awdurdodau cynllunio'n ymgysylltu a rhannu gwybodaeth, ac oedi cyn cymryd camau gorfodi cynllunio.

Ffocws pwysig arall yn ein gwaith yw [llywodraeth leol](#), gan gynnwys ymchwilio i honiadau bod aelodau etholedig wedi torri'r Cod Ymddygiad. Eleni fe wnaethom sylwadau ar y Bil Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru). Roeddem yn croesawu'r Bil ond eto yn ystyried bod lle i'w gryfhau ac egluro rhai o'i ddarpariaethau. Yn benodol, roeddem o'r farn y dylai'r Bil roi mwy o bwyslais ar yr angen i gynnal llinellau atebolrwydd clir wrth weithio'n gydweithredol neu pan fydd cynghorau'n darparu gwasanaethau ar y cyd.

Rydym hefyd weithiau yn gwneud sylwadau ar drefniadaeth [trin cwynion a chyfiawnder gweinyddol yng Nghymru](#) a hefyd ar y [fframweithiau ehangach sy'n sicrhau atebolrwydd cyhoeddus effeithiol](#). Er enghraifft, yn 2019/20 gwnaethom sylwadau ar sut y dechreuodd Llywodraeth Cymru gyflawni dyletswydd economaidd-gymdeithasol y Ddeddf Cydraddoldeb, ac ar cynigion i gryfhau dyletswydd rhai cyrff cyhoeddus i hyrwyddo partneriaethau cymdeithasol a gwaith teg. Fe wnaethom hefyd rannu ein sylwadau ar argymhellion y Comisiwn Cyfiawnder yng Nghymru â Llywodraeth Cymru a rhanddeiliaid eraill, fel Llywydd y Tribiwnlysoedd Cymreig.

Mae'r rhan fwyaf o'n gwaith polisi'n ymwneud â Chymru. Fodd bynnag, roeddem yn falch iawn o gyfrannu i'r cynigion ar gyfer [sefydlu Ombwdsmon ar gyfer Jersey](#). Derbyniodd ein sylwadau gryn sylw yn y crynodeb o ymatebion a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Jersey ac roeddem yn falch o weld bod ein hawgrymiadau ar y cyfan wedi eu hadlewyrchu yn y cynigion diwygiedig.

Mae ein hymatebion polisi i gyd [ar ein gwefan](#).

Bil Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru)

Roedd ein prif ymyrraeth polisi yn y maes hwn yn ymwneud â chynnydd y Bil Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru). Fe wnaethom ymateb i'r ymchwiliad ar y pwnc hwn gan Bwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon y Cynulliad gan hefyd ymddangos gerbron y Pwyllgor i rannu ein sylwadau.

Er yn croesawu dyheadau'r Bil, fe wnaethom dynnu sylw at nifer o feysydd lle gallai fod yn fwy manwl neu'n fwy uchelgeisiol. Ymhlith pethau eraill, fe wnaethom leisio pryderon ynghylch darpariaethau i sicrhau bod corff arfaethedig Llais y Dinesydd yn annibynnol gan bwysleisio bod angen iddo fod yn hygyrch yn lleol a gan alw hefyd am gryfhau ei bŵer i wneud sylwadau. Yn fwy cyffredinol, roeddem y siomedig nad yw'r Bil yn mynd i'r afael ddigon â'r angen i gysoni gweithdrefnau cwyno'r GIG, a rhai'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

Roeddem yn falch o weld bod rhai o'n sylwadau wedi eu hadlewyrchu yn yr [adroddiad gan y Pwyllgor](#) ar Gam 1 y broses o graffu'r Bil, ac sydd ers hynny wedi eu hateb drwy ddiwygiadau. Hyd yn oed os nad yw'r diffyg cysondeb rhwng gweithdrefnau cwyno iechyd a gofal cymdeithasol yn cael sylw fel rhan o'r Bil, byddwn yn edrych ymlaen at drafod hyn gyda'r Cynulliad a Llywodraeth Cymru yn y misoedd i ddod.

Rhannu ein canfyddiadau

Defnyddiwn amrywiaeth o fformatau i gyfathrebu gwersi o'n gwaith achos a chwiliwn yn barhaus am ffyrdd newydd o rannu gwybodaeth yn fwy eang a'i gwneud yn fwy hygyrch. Yn 2019/20:

4

cyhoeddom 4 adroddiad diddordeb cyhoeddus

1

cyhoeddom 1 adroddiad thematig, 'Colli Cyfiawnder'



cyhoeddom ein Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol cyntaf



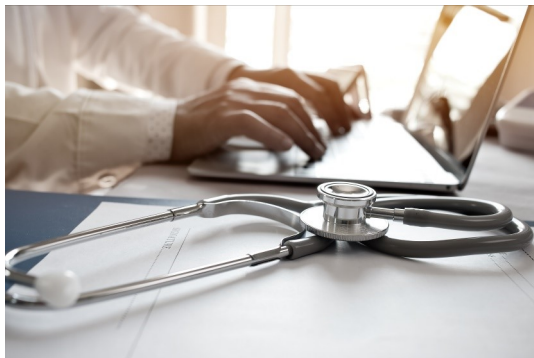
parhaom i ymgysylltu'n uniongyrchol â'r cyrff yn ein hawdurdodaeth, yn enwedig Byrddau Iechyd

Adroddiadau diddordeb cyhoeddus

Mae cyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus yn parhau i fod yn un o'r ffyrdd allweddol y gallwn dynnu sylw at broblemau systemig, hyrwyddo dysgu o gwynion a sicrhau bod awdurdodau'n atebol am y gwasanaethau a ddarperir ganddynt.

Eleni [cyhoeddom 4 adroddiad diddordeb cyhoeddus](#) – o'i gymharu â 14 yn 2018/19. Fodd bynnag, roedd nifer yr adroddiadau'r flwyddyn honno'n anarferol o uchel – fel arfer disgwyliwn gyhoeddi hyd at 6 adroddiad lles y cyhoedd bob blwyddyn. Un esboniad posib ar gyfer y nifer lai o adroddiadau eleni yw'r lleihad i bob golwg mewn camweinyddu a methiant gwasanaeth yn yr achosion yr ymchwiliwn iddynt.

[Roedd dau o'n hadroddiadau diddordeb cyhoeddus eleni'n ymwneud â gofal iechyd.](#)



Roedd [y cyntaf](#) yn ymwneud â phhecyn gofal, wedi'i gyd-ariannu gan Gyngor Gwynedd a BIP Betsi Cadwaladr a'i ddarparu gan Cartrefi Cymru, darparwr gofal cartref cofrestredig. Yn yr achos hwn roedd Mr N yn drist iawn wedi tagu i farwolaeth ar ôl i ddarparwr gofal fethu â gwneud asesiad risg priodol a chynhyrchu cynllun derbyniol ar gyfer ei ofal.

Roeddem yn eithriadol bryderus am y methiannau lu mewn cyfathrebu a gyda chomisiynu a chontractio gofal priodol i Mr N, ar ran y tri chorff dan sylw. Daethom i'r casgliad fod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd yn euog o gamweinyddu gyda'u trefniadau rheoli a chontractio a bod Cartrefi Cymru wedi methu â gwneud asesiad risg cynhwysfawr a chadw gwaith papur priodol.



Roedd yr [ail adroddiad](#) yn ymwneud ag achos Mrs T, gwraig oeddrannus 87 oed a fu farw ar ôl i BIP Bae Abertawe fethu â chymryd camau prydlon a phriodol i asesu a thrin ei symptomau strôc. Daethom i'r casgliad fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â gwneud asesiad priodol o risg strôc Mrs T, er bod ei theulu wedi codi pryderon bod ochr dde ei chorff yn wan, bod ei hwyneb yn gollwng a'i lleferydd yn aneglur. Daethom hefyd i'r casgliad, pan ofynnwyd i feddygon adolygu cyflwr Mrs T yng ngoleuni pryderon ei theulu, nad oedd clinigwyr wedi cofnodi eu canfyddiadau'n briodol. Yn olaf, canfuwyd bod diffygion pellach wedi bod gyda chadw cofnodion drwy gydol y cyfnod gofal.

Roedd dau adroddiad diddordeb cyhoeddus arall a gyhoeddwyd gennym eleni'n ymwneud â gwasanaethau eraill.



Roedd ein [trydydd adroddiad](#) yn ymwneud â chamweinyddu ar ran Cyngor Sir y Fflint oedd wedi arwain at flynyddoedd o aflonyddwch "parhaus ac ymwthiol" i breswylwr oherwydd cyfleusterau golchi ceir heb drwydded. Roedd Mr R wedi dioddef "anghyfiawnder sylweddol" ar ôl gorfod dioddef lefelau annerbyniol o sŵn a dŵr yn ysgeintio dros gyfnod o bum mlynedd. Daethom hefyd i'r casgliad nad oedd y Cyngor wedi ystyried, fel y dylai, bod gan Mr R hawl i fwynhau ei gartref yn dawel a heddychlon yn unol â Deddf Hawliau Dynol 1998.



Roedd ein [hadroddiad diddordeb cyhoeddus olaf](#) yn ymwneud â chwyn gan Mr X am y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (y Cwmni). Casglodd ein hymchwiliad fod y Cwmni wedi methu â hysbysu Mr X nad oedd yn gymwys i dderbyn benthyciad ffioedd dysgu ar gyfer 2014/15 mewn ffordd resymol.

Ni chafodd hyn ei gyfathrebu'n briodol i Mr X tan ei fod wedi achosi ffioedd am y flwyddyn academaidd lawn, gan ei adael mewn dyled sylweddol. Daethom hefyd i'r casgliad, hyd yn oed pan wyddai'r Cwmni na fyddai gan Mr X byth hawl i gyllid ychwanegol oherwydd ei amgylchiadau personol, bod y Cwmni wedi parhau i ofyn am wybodaeth am amgylchiadau personol Mr X a hyd yn oed wedi caniatáu (yn anghywir) ei gais am gyllid ychwanegol bron i 18 mis wedyn. Roedd hyn, ar ben y ddyled yr oedd Mr X eisoes wedi mynd iddi, wedi achosi straen mawr iddo. Daethom hefyd i'r casgliad fod proses trin cwynion y Cwmni a Llywodraeth Cymru yn ddryslyd ac wedi cymryd bron i ddwy flynedd.

Er i ni argymhell ymddiheuro ym mhob un o'r achosion hyn, ac argymhell iawn ariannol hefyd mewn dau achos, gyda phob un ohonynt fe wnaethom argymhellion manwl i gymryd camau ehangach gan gynnwys adolygu polisi a gweithdrefnau a gwella trefniadau hyfforddi. Byddwn yn monitro cydymffurfio â'r argymhellion hyn, ac effaith y newidiadau a gyflwynwyd, dros y misoedd nesaf.

Adroddiad thematig



Ochr yn ochr â'n pwerau newydd i bwysu am welliannau systemig, bwriadwn hefyd barhau i gyhoeddi adroddiadau thematig. Mae'r adroddiadau hyn yn seiliedig ar ddadansoddi achosion a ymchwiliwyd gennym ac maent yn ffordd ddefnyddiol o dynnu sylw at a phwysleisio'r materion allweddol a nodwn yn ddyddiol.

Eleni fe wnaethom gyhoeddi [Colli Cyfiawnder: Colli Cofnodion, Colli Cyfleoedd](#) (hefyd ar ffurf [Hawdd ei Ddarllen](#)). Mae'r adroddiad yn tynnu sylw at sampl o achosion lle cafodd gofnodion iechyd a gofal cymdeithasol eu colli.

Mae cofnodion coll neu annigonol yn effeithio'n sylweddol ar ba mor drylwyr y gall cyrff ymchwilio i gwynion ac ymateb iddynt. Gall canlyniadau colli cofnodion gynnwys proses gwynion hirach nag arfer, oedi cyn rhoi cyfiawnder, canfyddiadau annibynadwy, a'r berthynas rhwng y darparwr a'r defnyddiwr gwasanaeth yn methu. Pe bai gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus Cymru brosesau trylwyr ar gyfer llywodraethu gwybodaeth a rheoli cofnodion, byddai modd atal y canlyniadau diangen hyn.

Mae'r adroddiad 'Colli Cyfiawnder' yn diweddu gyda nifer o argymhellion ar gyfer polisiâu a phrosesau effeithiol a diweddar ar gyfer rheoli cofnodion; hyfforddiant i staff; cyfathrebu rhwng y darparwr gwasanaeth a'r achwynydd; a threfniadau llywodraethant i sicrhau y gellir dysgu gwersi pan fodd cofnodion yn cael eu colli.

Coflyfr

Rydym hefyd yn parhau i gyhoeddi gwybodaeth am ein hachosion mewn coflyfrau. Mae [Coflyfr yr Ombwdsmon](#), a gyhoeddir bob chwarter ar hyn o bryd, yn rhoi crynodeb o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd mewn achosion yn ymwneud â darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ystod y chwarter, a detholiad o grynodbau ar 'atebion cyflym' a setliadau gwirfoddol. Y flwyddyn nesaf bwriadwn gyflwyno dull newydd o gynhyrchu crynodeb o achosion a gaewyd. Yn lle cyhoeddi'r achosion bob chwarter, bwriadwn symud at gofnodion achos 'byw' a chyhoeddi crynodebau parhaus o'r holl achosion a gaewyd.

Eleni hefyd, am y tro cyntaf, cyhoeddodd [Goflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol](#) (hefyd ar ffurf [Hawdd ei Ddarllen](#)). Nid ein cyfrifoldeb ni yw gwneud canfyddiad diffiniol ynghylch a yw corff cyhoeddus wedi torri hawliau dynol rhywun. Fodd bynnag, lle nodwn dystiolaeth o gamweinyddu a achosodd anghyfiawnder, ystyriwn a effeithiwyd efallai ar hawliau dynol person a gwnawn sylwadau ar ddyletswydd corff cyhoeddus tuag at yr hawliau hyn. Gweithiwn â'r holl staff gwaith achos i

datblygu a chynorthwyo'r ystyriaeth o gydraddoldeb a hawliau dynol yn ein gwaith achos. Mae'r Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn cynnwys detholiad o achosion lle codwyd hawliau dynol yn benodol fel rhan o'r cwyn neu lle'r oeddent yn greiddiol i'n canfyddiadau. Mae wedi cael ei groesawu gan ein rhanddeiliaid a bwriadwn barhau i'w gyhoeddi'n flynyddol.



"Mae Coflyfr Hawliau Dynol newydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru'n adnodd rhagorol i sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn parhau i ymrwymo i'w dyletswyddau cydraddoldeb a hawliau dynol".

Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Cynhyrchwn hefyd [Goflyfr Cod Ymddygiad](#). Cynhyrchir hwn hefyd bob chwarter ac mae'n cynnwys crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd.

Llythyrau blynyddol

Rydym yn parhau i anfon llythyrau blynyddol allan at Fyrddau Iechyd ac Awdurdodau Lleol ynghylch y cwynion a dderbyniwyd ac a ystyriwyd gennym yn ystod y flwyddyn. Nod y llythyrau blynyddol yw rhoi gwybodaeth i'r cyrff hyn i'w helpu i wella eu perfformiad trin cwynion a'r gwasanaethau y maen nhw'n eu darparu. Cyhoeddwn yr holl lythyrau blynyddol hyn [ar ein gwefan](#). O ystyried y datblygiadau gyda haint Covid-19, yn 2020/21 bwriadwn gyhoeddi'r llythyrau yn ail chwarter y flwyddyn.

Ymgysylltu

Agwedd bwysig ar ein gwaith gwelliannau yw ymgysylltu'n uniongyrchol â chyrrff yn ein hawdurdodaeth a chael cyswllt â rhanddeiliaid eraill sy'n gweithredu yn y sectorau sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o'n cwynion.

Mewn un enghraifft, [cryfhaom ein hymdrechion eleni i ymgysylltu â'r sector tai](#). Croesaom ymweliad gan dîm cwynion Grŵp Tai Pobl. Yn Ebrill a Mai 2019 fe wnaethom hefyd gynnal dau weithdy mewn seminarau TPAS Cymru ar "Cwynion effeithiol yn y sector tai". Mae'n bosib bod y gwaith hwn wedi helpu i godi ymwybyddiaeth o'n rôl gan arwain at fwy o gwynion am dai cymdeithasol eleni.

Fodd bynnag, [rydym yn parhau i ganolbwyntio ein prif ymdrechion i hybu gwelliannau ar Fyrddau Iechyd](#).

Mae gennym nifer fach o swyddogion ymchwilio sydd hefyd yn cyflawni rôl swyddog gwelliannau. Mae'r staff hyn yn treulio cyfran o'u hamser yn gweithio i herio a chefnogi Byrddau Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Aneurin Bevan, Bae Abertawe a Hywel Dda. Fel rhan o'r gwaith hwn, yn 2019/20:

- cawsom gyfarfod cyswllt chwarterol â thîm cwynion BIP Hywel Dda a buom yn bresennol yn ei Bwyllgor Gwella Profiadau Cleifion
- roeddem yn rhan o Banel Craffu ar Gwynion BIP Cwm Taf Morgannwg
- cawsom gyfarfodydd chwarterol â

BIP Aneurin Bevan i drafod materion trin a chyswllt cwynion, ynghyd â chyswllt rheolaidd dros y ffôn â'r swyddog cyswllt cawsom 5 cyfarfod â swyddogion BIP Betsi Cadwaladr, gan gynnwys y cyn-Brif Weithredwr

- roeddem yn rhan o raglen ddwys o ymgysylltu â BIP Bae Abertawe, gan gynnwys cyfarfodydd chwarterol â thîm Archwilio Mewnol y Bwrdd Iechyd, cyfarfod â'r Prif Weithredwr a'r Cyfarwyddwr Nyrsio a Phrofiad Cleifion, darparu hyfforddiant i ymgynghorwyr newydd gymhwyso, a chyfarfodydd 'dal i fyny' rheolaidd â'r Tîm Pryderon.

Rydym yn falch iawn bod peth o'r gwaith hwn yn ymddangos i fod wedi dwyn ffrwyth. Yn enwedig, roeddem yn falch o weld eleni bod llai o gwynion newydd am BIP Bae Abertawe a Hywel Dda. Yn achos yr holl Fyrddau Iechyd y gweithiwn â nhw, rydym yn croesawu'r lleihad yn nifer ein hymyriadau eleni, a allai awgrymu bod gwelliannau systemig wedi eu gwneud.

Ceisiwn hefyd rannu gwybodaeth a dysgu gyda rhanddeiliaid allweddol eraill sy'n gyfrifol am graffu'r sector iechyd.

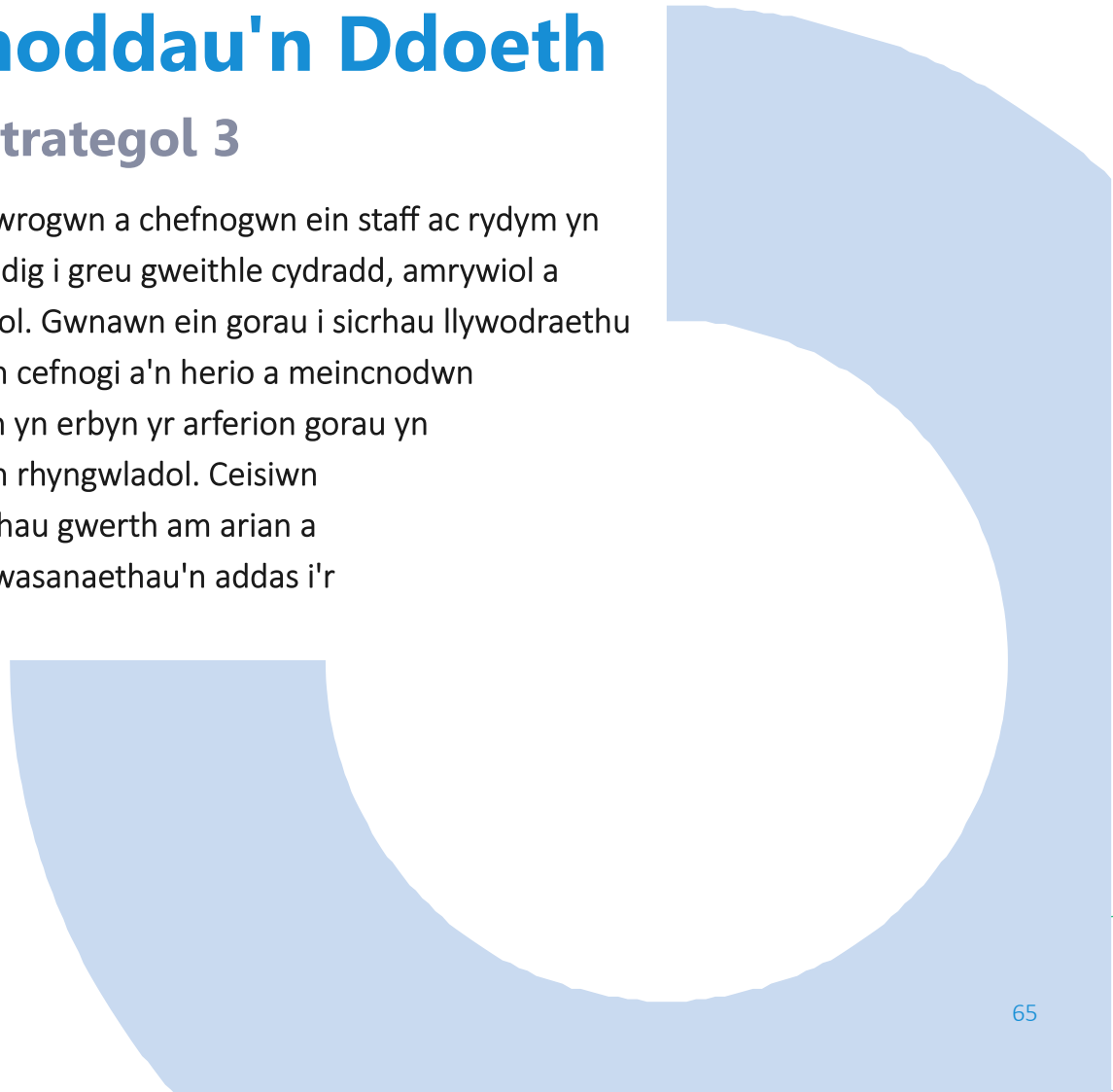
Rydym yn cyfnewid gwybodaeth yn rheolaidd ag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru, y Cyngor Meddygol Cyffredinol, Cynghorau Iechyd Cymuned, Swyddfa Archwilio Cymru a Chomisïynwyr Cymru.



Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth

Nod strategol 3


Gwerthfawrogn a chefnogwn ein staff ac rydym yn ymrwymedig i greu gweithle cydradd, amrywiol a chynhwysol. Gwnawn ein gorau i sicrhau llywodraethu da sy'n ein cefnogi a'n herio a meincnodwn ein gwaith yn erbyn yr arferion gorau yn y DU ac yn rhyngwladol. Ceisiwn hefyd sicrhau gwerth am arian a bod ein gwasanaethau'n addas i'r dyfodol.



100% Cwblhaodd yr holl staff y Broses Adolygu a Datblygu Perfformiad flynyddol

93% Cwblhaodd 93% o'r staff 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiynol parhaus

3.4% Gwelsom ganran gyfartalog y diwrnodau a gollwyd oherwydd salwch staff yn codi i 3.4%...


 ... ond lansiom ein Strategaeth Lles newydd a nifer o gamau gweithredu i gefnogi lles staff


Cynhaliom arolwg staff wnaeth ganfod bod:


99% o ymatebwyr yn falch o weithio i OGCC


82% yn teimlo bod y cyfleoedd hyfforddi a datblygu yn OGCC yn briodol a pherthnasol


87% yn teimlo bod OGCC yn ymrwymedig i greu gweithle cydradd a chynhwysol amrywiol


 Cofrestrom fel Cyflogwr Ymrwymedig Hyderus o ran Anabledd

 Cylfawnom lefel arian fel Cyflogwr Chwarae Teg am gydraddoldeb rhywiol

 Cynhyrchom 13.2% yn llai o wastraff

 Buom yn bresennol yn ddwy sesiwn graffu â Chynulliad Cenedlaethol Cymru

 Lleihaom ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau canolrifol o 21% i 11%, sy'n is na'r cyfartalog i'r sector cyhoeddus yng Nghymru (14.2%)

 Parhaom i gysylltu'n agos â chydweithwyr yn y DU, Ewrop ac ar draws y byd

Hyfforddiant a datblygiad

Cefnogwn ein staff i ddatblygu'r wybodaeth a'r sgiliau sy'n hanfodol ar gyfer eu gwaith. Yn 2019/20:

100%

cwblhaodd yr holl staff y Broses Adolygu a Datblygu Perfformiad flynyddol

93%

cwblhaodd 93% o'r staff 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiynol parhaus

82%

teimlai 82% o'r staff fod y cyfleoedd hyfforddi a datblygu yn OGCC yn briodol a pherthnasol

Mae ein staff yn allweddol i ddarparu ein gwasanaethau. Rydym felly'n annog hyfforddiant a datblygu'n weithredol ac yn sicrhau bod staff yn glir beth yw eu hamcanion a'u blaenoriaethau. Gweithiwn yn galed hefyd i gynnwys staff mewn penderfyniadau pwysig am ein dulliau a'n ffyrdd o weithio, er enghraifft drwy sesiynau gweithdy mewn cyfarfodydd i'r holl staff.

Gweithredwn Broses Adolygu a Datblygu Perfformiad i bob aelod o staff, sy'n cynnwys:

- adolygu'r hyn a gyflawnodd yr aelod o staff y flwyddyn cynt a gosod amcanion ar ddechrau'r flwyddyn
- adolygu cynnydd ganol blwyddyn.

Mae proses ar wahân i staff newydd yn ystod cyfnodau cynefino a phrawf, gyda

blaenoriaethau ac amcanion sydd angen sylw ar fwy o fyrder. Mae gan staff sy'n dychwelyd o gyfnod mamolaeth/mabwysiadu, neu salwch hirdymor, amcanion a gytunir ar y pwynt dychwelyd. I'r holl staff eraill, **braf oedd gweld bod y ddau adolygiad ffurfiol wedi'u cwblhau fel y cynlluniwyd.**

Adlewyrchir ein pwyslais ar hyfforddiant a datblygiad staff mewn asesiad blynyddol o anghenion hyfforddi a datblygu pob aelod o staff, ynghyd â rhaglen gynefino gynhwysfawr i staff newydd, hyfforddiant ar-lein ar bynciau allweddol fel cydraddoldeb a hyfforddiant mewnol a Seminarau Arfer Da ar wasanaethau cyhoeddus penodol a newidiadau deddfwriaethol. Darparwn hefyd hyfforddiant sgiliau priodol i rolau ein staff.

Mae ein ffocws ar bwysigrwydd hyfforddi a datblygu staff yn golygu ein bod wedi gosod targed bod y staff i gyd yn derbyn o leiaf 28 awr o hyfforddiant a datblygu bob blwyddyn. Eleni llwyddodd **93% o'r staff i wneud hyn** (ac eithrio staff ar gyfnodau mamolaeth/mabwysiadu neu salwch hirdymor). Bydd ein ffocws ar hyn yn parhau yn 2020/21 .

Fel rhan o'n Proses Adolygu a Datblygu Perfformiad flynyddol, ystyriwn ba mor effeithiol oedd yr hyfforddiant a'r datblygu a gwblhawyd gan weithio i wella ein hasesiad parhaus o hyfforddiant.

Roeddem yn falch o weld bod **82%** o'r staff wnaeth ymateb i'r arolwg staff eleni'n teimlo bod y cyfleoedd hyfforddi a datblygu yn OGCC yn briodol a pherthnasol.

Iechyd a lles

Teimlwn yn ofalgar o'n staff ac rydym yn rhagweithiol wrth hybu lles yn y gweithle. Yn 2019/20:

3.4%

gwelsom ganran gyfartalog y diwrnodau a gollwyd oherwydd salwch staff yn codi i 3.4%...



... ond lansiom ein Strategaeth Lles newydd a nifer o gamau gweithredu i gefnogi lles staff



hyfforddom a chyflwynom Swyddogion Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl

99%

dywedodd 99% o'r ymatebwyr i'n harolwg staff eu bod yn falch o weithio i OGCC

Rydym yn cydnabod fod ein staff yn allweddol i'n gwasanaeth ac yn wir i gefnogi mynediad at gyfiawnder i achwynwyr ac ysgogi gwelliannau i wasanaethau cyhoeddus. Felly mae'n bwysig, yn ogystal â hyfforddi a datblygu staff, ein bod yn sicrhau y cefnogwn eu hiechyd a'u lles.

Mae ffigurau absenoldeb salwch 2019/20 yn siomedig, gydag absenoldeb staff yn 3.4% ar gyfartaledd, llawer mwy na mewn blynyddoedd cynt. Mae'r rhan fwyaf o'r ffigur hwn (70%) yn ymwneud ag absenoldeb hirdymor, wrth i rai staff a dderbyniodd driniaethau meddygol orfod cael mwy o amser i wella. Roedd absenoldebau tymor byr yn debyg i flynyddoedd cynt, ar 1%.

Roedd gorbryderu a straen yn cyfrif am 43% o'r diwrnodau salwch, sy'n pwysleisio bod angen gofalu am les meddwl yn ogystal â chorfforol ein staff.

Gan gydnabod hyn, rydym wedi datblygu a lansio Strategaeth Lles newydd. O dan y Strategaeth hon cyflwynom nifer o gamau gweithredu newydd, ochr yn ochr â'r trefniadau presennol. Mae cwnsela ar gael a gall staff hunan-gyfeirio at ein staff Iechyd Galwedigaethol. Cynigiwn ioga disgownt i staff yn ystod amser cinio ac rydym wedi ymateb i staff sy'n cael trafferthion cyhyrysgerbydol ac yn teimlo'n anghyffyrddus drwy ddarparu desgiau sefyll i nifer.

Darparwn archwiliadau iechyd blynyddol, i helpu staff i aros yn iach. Rydym hefyd wedi hyfforddi nifer o staff fel Swyddogion Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl, i roi cymorth i staff a'u cyfeirio ymlaen at wasanaethau cymorth eraill.

Chwaraeodd y staff ran bwysig mewn datblygu'r Strategaeth Lles a'r camau gweithredu. Mae Grŵp Lles mewnol i staff yn goruchwylio gweithrediad gweithgareddau fel sesiynau myfyrio a sesiynau mynd am dro amser cinio i staff.

Tua phob dwy flynedd, cynhaliwn arolwg manwl o'n staff i holi eu barn a chasglu adborth ar sut y mae'r sefydliad yn gweithio. Ymatebodd 92% o'r staff i'r arolwg eleni.

Roedd yr ymatebion i'r arolwg bron i gyd yn gadarnhaol. Ymhlith uchafbwyntiau eraill:

- dywedodd 99% o'n staff eu bod yn falch o weithio i OGCC
- roedd 97% yn ystyried bod OGCC yn lle da i weithio
- roedd 94% yn ystyried bod eu rheolwyr yn cyfathrebu'n effeithiol â nhw.

Fodd bynnag, mewn rhai meysydd, roedd yr ymateb yn llai cadarnhaol. Roedd hyn yn ymwneud â phethau fel y pwysau ar staff a'r amserlenni y disgwylir i staff weithio iddynt.

Byddwn yn ceisio ateb y problemau hyn, ac agweddau eraill o'r arolwg, y flwyddyn nesaf a gwella rhai o'n ffyrdd o weithio.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant staff

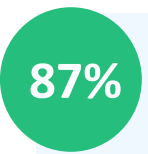
Eleni gwnaethom fwy o ymdrech i sicrhau ein bod, fel cyflogwr, yn hyrwyddo cydraddoldeb a mynd i'r afael ag unrhyw rwystrau i gynhwysiant:



cofrestrum fel Cyflogwr Ymrwymedig Hyderus o ran Anabledd



cyflawnom lefel arian fel Cyflogwr Chwarae Teg am gydraddoldeb rhywiol



dywedodd 87% o'r ymatebwyr i'n harolwg staff fod OGCC yn ymrwymedig i greu gweithle cydradd, cynhwysol ac amrywiol



lleihaom ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau canolrifol o 21% i 11%, sy'n is na'r cyfartalog i'r sector cyhoeddus yng Nghymru (14.2%)

Amrywiaeth ein gweithlu

Rydym yn falch o fod yn gyflogwr cyfle cyfartal. Roeddem yn falch bod 87% o'r staff wnaeth ymateb i'r arolwg staff eleni'n teimlo bod OGCC yn ymrwymedig i greu gweithle cydradd a chynhwysol amrywiol – a theimlai 86% eu bod yn cael eu trin yn deg yn y gwaith.

Gwahoddwn ein staff ac ymgeiswyr am swyddi i gymryd rhan yn wirfoddol mewn monitro cydraddoldeb ac yn 2019/20 fe wnaethom ymestyn y gwaith ar hyn i ddadansoddi proffil cydraddoldeb ymgeiswyr llwyddiannus.

Yn 2018/19, fe wnaethom weithredu i ateb y tan-gynrychiolaeth o bobl anabl yn ein gweithlu ac ymhlith ymgeiswyr am swyddi. I helpu gyda'r gwaith hwn, rydym wedi cofrestru fel Cyflogwr Ymrwymedig Hyderus o ran Anabledd.



Mae'r cynllun yn cefnogi cyflogwyr i wneud y mwyaf o'r talentau y gall pobl anabl eu cyflwyno i'r gweithle. Yn ystod y flwyddyn, diwygiom y pecynnau recriwtio gan gadarnhau ein hymrwymiad i gynnig cyfweiliad i ymgeiswyr anabl os ydynt yn cwrdd â'r meini prawf hanfodol. Rydym hefyd wedi adolygu ein strategaeth hysbysebion recriwtio i sicrhau bod ein swyddi'n cyrraedd ymgeiswyr anabl.

Nid yw'r gwaith hwn wedi effeithio eto ar broffil cydraddoldeb ein gweithlu ac ymgeiswyr yn 2019/20, sy'n dangos bod pobl anabl yn parhau i fod yn grŵp wedi'i dangynrychioli. Fodd bynnag, bwriadwn wneud mwy i geisio gwrthdroi'r duedd hon yn 2020/21.

Rydym hefyd eleni wedi mesur sgiliau iaith Gymraeg ein gweithlu'n fwy manwl.

Er bod 15.9% o bobl wedi dweud mai Cymraeg oedd eu prif iaith (cynnydd o 3.9% ers y llynedd), roedd cyfran y bobl gyda sgiliau gweddol dda neu rugl yn uwch:

- Siarad: 23.8%
- Darllen: 27%
- Ysgrifennu: 27%
- Deall: 27%

Ein gwaith ar gydraddoldeb rhywiol

Eleni aeth ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau canolrifol i lawr o 21% ym Mawrth 2019 i 11% ym Mawrth 2020.

	2020	2019
% o staff merched	75%	73%
Bwlch Cyflog canolrifol	11%	21%
Bwlch Cyflog cymedrig	19%	23%

Mewn sefydliad cymharol fach, rydym yn ymwybodol y gall canlyniadau recriwtio unigol wneud gwahaniaeth mawr i bob golwg. Mae mwy o lawer o ferched na dynion yn ymgeisio'n gyson am ein swyddi. Mae gennym hefyd ystod o bolisiau a chyfleoedd hyfforddi yn eu lle i ddileu unrhyw rwystrau i gyflogi neu ddatblygiad gyrfaol merched yn ein gweithle .

Fodd bynnag, oherwydd maint ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau ym mis Mawrth 2019, penderfynom ofyn am farn arbenigwr allanol am ein perfformiad ar

gydraddoldeb rhwng y rhywiau. O ganlyniad mi fuom yn gweithio gyda Chwarae Teg i ennill achrediad fel Cyflogwr Chwarae Teg.

Elusen Gymreig sy'n arwain ar gydraddoldeb rhywiol, gan

gynnwys yn y gweithle, yw Chwarae Teg.



Mae ei chynllun

Cyflogwr Chwarae Teg yn meincnodi sefydliadau o ran cydraddoldeb rhywiol ar draws pedair lefel: efydd, arian, aur a phlatinwm. Roeddem yn hynod falch o [gyflawni lefel arian fel Cyflogwyr Chwarae Teg](#), ar ôl sgorio'n uwch na'r cyfartalog drwy Gymru yn y sector cyhoeddus ar draws pob categori a aseswyd.

Roeddem hefyd wrth ein bodau i weld ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau canolrifol yn lleihau o 10 pwynt canran a'n Bwlch Cyflog cymedrig yn lleihau o 4 pwynt canran. Mae ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau canolrifol bellach yn is na'r cyfartalog drwy Gymru (13.5%) ac yn is na'r cyfartalog drwy Gymru yn y sector cyhoeddus (14.2%) (Chwarae Teg, 2019).

Er yn falch iawn o'r canlyniadau hyn, yn amlwg mae lle i wella. Rydym nawr wedi derbyn argymhellion Chwarae Teg ar gyfer gweithredu a byddwn yn ar roi cynllun gweithredu ar waith yn 2020/21.

Ceir rhagor o wybodaeth am ein gwaith i hyrwyddo cydraddoldeb yn ein Hadroddiad Blynyddol ar Gydraddoldeb 2019/20

Cynaliadwyedd

Rydym yn deall fod angen i ni wneud ein rhan i warchod yr amgylchedd. Rydym yn parhau i ddatblygu arferion cynaliadwy ar draws y sefydliad. Yn 2019/20:

cynhyrchom 13.2% yn llai o wastraff



defnyddiom 2% yn llai o ynni



0%

anfonom 0% o'n gwastraff cyffredinol i gael ei dirlenwi

41%

gwnaethom osgoi 41% o filltiroedd cymudo bob dydd



cyhoeddom ein hadroddiad o dan Ddyletswydd Bioamrywiaeth a Gwydnwch Ecosystemau (dyletswydd adran 6)

Lle gallwn, gwnawn newidiadau i leihau effaith y swyddfa ar yr amgylchedd gan weithredu mewn ffordd gynaliadwy.

Mae hyn yn golygu llai o argraffu a defnyddio papur ond hefyd llai o filltiroedd gan ein cwmni cludo.

Rheoli gwastraff

Yn 2019/20 llwyddom i greu 13.2% yn llai o wastraff o'i gymharu â'r llynedd.

Yn y 12 mis diwethaf cawsom wared â'r holl finiau desg i annog staff i ailgylchu gymaint o wastraff â phosib, gan ychwanegu pwyntiau ailgylchu ar draws y swyddfa.

Rydym hefyd yn cynhyrchu 40% yn llai o is-ffeiliau (a anfonir at ein cynghorwyr proffesiynol am gyngor ar achosion) mewn fformat papur.

	2019/20	2018/19
Gwastraff cyfrinachol (kg)	8,650	8,860
Gwastraff ailgylchu cymysg (kg)	2,346	2,250
Gwastraff cyffredinol (kg)	16,000	20,000
Cyfanswm gwastraff (kg)	26,996	31,110

Ers Ebrill 2019 rydym wedi anfon 0% o'n gwastraff cyffredinol i gael ei dirlenwi.

Golau ac ynni

Defnyddiom **2% yn llai** o drydan o'i gymharu â'r llynedd.

	2019/20	2018/19
Trydan a ddefnyddiwyd (KwH)	104,521	106,701

Llwyddom i wneud hyn drwy osod goleuadau LED a chodi arwyddion drwy'r swyddfa yn annog staff ac ymwelwyr i ddiffodd goleuadau a chyfarpar ar ôl eu defnyddio.

Allyriadau

Mae nifer y staff sy'n gweithio o'u cartrefi fel rhan o'u patrwm gweithio arferol, ac sy'n gweithio oriau wedi eu cywasgu dros lai o ddiwrnodau, wedi cynyddu eleni o 175%..

Cyfrifwn fod y cynnydd hwn eleni wedi arwain at leihau ein hól-troed carbon:

41%

gan osgoi 41% yn fwy o filltiroedd cymudo bob dydd

175%

gan osgoi 175% yn fwy o gilogramau cyfartalog o allyriadau CO₂ yn flynyddol

Mae'r ffigurau hyn ar gyfer yr adeg cyn cyfnod dan-glo Covid-19. Pan oedd yr Adroddiad hwn yn cael ei greu, roedd ein staff i gyd yn gweithio o gartref. Er y bydd hyn yn amlwg yn cael effaith fawr iawn ar ein hallyriadau yn y tymor byr, yn y tymor hirach bydd hefyd yn debygol o arwain at fwy o weithio o gartref yn rheolaidd a pharhaol.

Adroddiad o dan Ddyletswydd Bioamrywiaeth a Gwydnwch Ecosystemau (adran 6)

Yn Rhagfyr 2019 cyhoeddodd ein [hadroddiad o dan y Ddyletswydd Bioamrywiaeth a Gwydnwch Ecosystemau](#), i gydymffurfio â Deddf yr Amgylchedd (Cymru) 2016.

Mae'r adroddiad hwn yn disgrifio ein gwaith yn cefnogi cynaliadwyedd ers 2016 ac yn cynnwys data manwl ar ein gweithredu a'n perfformiad ar hyn. Mae hefyd yn cynnwys atodiad gyda'r wybodaeth ddiweddaraf am ein perfformiad cynaliadwyedd yn 2019/20.

Atebolrwydd ffurfiol

Rydym yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru am ein gwaith a defnydd y swyddfa o adnoddau.

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Mae'r Pwyllgor Cyllid wedi sefydlu cyfres o egwyddorion i dywys y gwaith o baratoi'r cyflwyniadau cyllideb a phob blwyddyn gwnawn gyflwyniad ffurfiol ar ôl ystyried yr egwyddorion hyn, yn gofyn am gyllid am y flwyddyn ganlynol. Mae'r cyflwyniad hwn yn cael ei graffu gan y Pwyllgor Cyllid sy'n gwneud argymhelliad ar y cyllid sydd i'w ddarparu. Mae'r Pwyllgor hefyd yn gwneud sylwadau ac argymhellion ar y cyflwyniad, sy'n cael eu hystyried yn y blynyddoedd wedyn.

Mae dogfen yr Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol yn adrodd ar ein defnydd o adnoddau ac ar waith a wnaed yn ystod y flwyddyn. Mae'n cael ei rhoi gerbron y Cynulliad a'i chyhoeddi. Craffir yr adroddiad gan y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau bob blwyddyn. Hefyd, mae'r Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus yn craffu'n gyfnodol ar ein defnydd o adnoddau gan wneud sylwadau ac argymhellion. Gweithiwn i weithredu argymhellion y Pwyllgorau hyn yn ein cyflwyniad ar Amcangyfrifon ac yn yr Adroddiad a'r Cyfrifon Blynyddol.

Adolygiad barnwrol

Fel Corfforaeth Undyn, ac i adlewyrchu egwyddorion cynlluniau ombwdsmyrn rhyngwladol, mae'r Ombwdsmon a'i staff yn llwyr gyfrifol am benderfyniadau achosion. Er y gall achwynwyr ofyn am adolygiad mewnol o benderfyniad achos y maen nhw'n anhapus â fo (sy'n cael ei wneud gan uwch-aelod o staff nad oedd yn rhan o'r achos cyn hynny), y llwybr priodol i herio ein penderfyniad yw drwy adolygiad barnwrol.

Pur anaml y mae ein penderfyniadau'n cael eu herio'n gyfreithiol ac ychydig iawn sy'n symud at adolygiad barnwrol. Fodd bynnag, yn 2019/20 wynebom un her gyfreithiol yn yr Uchel Lys. Roedd achwynydd wedi gofyn caniatâd gan y Llys i gynnal adolygiad barnwrol o'n canfyddiadau ar ei gwynion am sut y deliodd y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor perthnasol â gofal ei ddiweddar fam. Roeddem wedi ymchwilio'n llawn i'r cwynion ac wedi eu cadarnhau'n rhannol.

Ar 19 Mawrth 2020, gwrthododd y Llys y cais am ganiatâd oherwydd nad oedd seiliau credadwy dros adolygiad barnwrol, gyda siawns realistig o lwyddo, wedi eu cyflwyno. Cafodd costau eu dyfarnu o'n plaid.

Meincnodi

Rydym yn datblygu ein gwaith drwy feincnodi yn erbyn arferion gorau ar draws y sector ombwdsmyrn. Yn 2019/20:



parhaom i gysylltu'n agos â chydweithwyr yn y DU, Ewrop ac ar draws y byd

Y gymuned ombwdsmyrn

Rydym yn parhau i gyfrannu'n sylweddol at waith Cymdeithas yr Ombwdsmyrn (OA). Yn 2019/20 rydym wedi mynychu (a chadeirio weithiau) nifer o grwpiau budd y Gymdeithas gan ystyried materion cyfreithiol, adnoddau dynol, cyswllt cyntaf, gwaith achos, cyfathrebu a pholisi. Fe wnaethom gyfranogi a chynorthwyo yng nghynhadledd flynyddol y Gymdeithas 'Pwyso am welliannau: cydweithredu a dysgu oddi wrth ein gilydd' yn Belfast ym mis Mai 2019. Rydym yn parhau i gyfarfod ag aelodau o'r Grŵp Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus a gyfarfu deirgwaith eleni yn Belfast, Caeredin a Manceinion.

Mae'r berthynas â'n cydweithwyr Ewropeaidd wedi parhau drwy fynychu Rhwydwaith yr Ombwdsmyrn Ewropeaidd, a drefnwyd gan Emily O'Reilly yr Ombwdsmon Ewropeaidd gydag anerchiad gan brif swyddog negodi'r Comisiwn Ewropeaidd, Michel Barnier.

Rydym hefyd wedi cymryd rhan mewn cynadleddau a seminarau arfer da a drefnwyd gan y Sefydliad Ombwdsmyrn Rhyngwladol (IOI).

Un o uchafbwyntiau'r flwyddyn, ym mis Mai 2019, oedd penderfyniad Pwyllgor Gweinidogion Cyngor Ewrop i gymeradwyo 25 'Egwyddor ar Warchod a Hyrwyddo'r Sefydliad Ombwdsmyrn', a fabwysiadwyd yn dilyn hynny gan Gomisiwn Fenis hefyd. Mae ['Egwyddorion Fenis'](#) yn gyfres o safonau sy'n cael eu cydnabod yn rhyngwladol i sicrhau gweithrediad priodol ac annibynnol swyddfeydd ombwdsmyrn gwasanaethau cyhoeddus. Rydym wedi chwarae rhan lawn yn natblygiad Egwyddorion Fenis ac ystyriwn eu bod yn safon ragoriaeth fyd-eang newydd ar gyfer cynlluniau ombwdsmyrn.

Roedd 2020 hefyd yn flwyddyn o newid ein rôl mewn llawer o'r rhwydweithiau hyn. Ym Mai 2019, penderfynodd Nick Bennett, yr OGCC, sefyll i lawr fel Cadeirydd yr OA, gan drosglwyddo'r awenau i Anthony Arter, yr Ombwdsmon Pensiynau.

2020 hefyd oedd y flwyddyn olaf y byddai Nick Bennett yn cynrychioli'r DU ar fyrddau byd-eang ac Ewropeaidd yr IOI. Mae'r rolau hyn bellach wedi pasio i'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, Rob Behrens, a dymunwn bob llwyddiant iddo.

O dan Ddeddf 2019, ni yw'r ombwdsmon cyntaf yn y DU i gael pwerau gweithredol i gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a hefyd i gyflwyno safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus. (Mae ein cydweithwyr yng Ngogledd Iwerddon hefyd yn disgwyl cael yr ail bŵer hyn maes o law.) O'r diwrnod cyntaf o alw am y pwerau hyn, roeddem yn awyddus i osgoi 'ail-greu'r olwyn' gan geisio dilyn yr arferion da sydd eisoes ar waith.

Ym Mehefin 2019 cynhaliom seminar ar y pwerau newydd ym Mhrifysgol Aberystwyth, wedi'i hannerch gan ombwdsmon blaenllaw o gynlluniau yn Iwerddon, yr Alban a Gogledd Iwerddon, ac Ombwdsmon Catalonia a hefyd llywydd IOI Ewrop.

Nes ymlaen yn y flwyddyn, bu'r tîm Safonau Cwynion yn ymweld â chydweithwyr yng Nghaeredin i ddysgu am waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban yn sefydlu gwasanaeth Safonau Cwynion yno. Bu'r tîm Liwt ei Hun yn cael cyswllt ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon a'r Ombwdsmon Ewropeaidd i drafod arferion da gyda chynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

Roeddem hefyd yn falch o gynorthwyo cydweithwyr gyda'n harbenigedd. Ym mis Ionawr a Chwefror eleni, croesawom ymweliadau gan gydweithwyr o Ogledd Iwerddon a Lloegr i drafod ein cynnydd gyda chyflawni ein rôl Safonau Cwynion. Roeddem hefyd yn rhan o seminar adolygu gan gynghreiriaid yn Senedd y DU gan rannu ein profiadau â swyddfeydd eraill yn y DU ac yn rhyngwladol.

Comisiynwyr Cymru a'r Archwilydd Cyffredinol

Mae Nick Bennett wedi parhau i gwrdd bob chwarter â Chomisiynwyr Cymru ac Archwilydd Cyffredinol Cymru i drafod materion o fudd cyffredin. Ar gefn y cyfarfodydd hyn, roeddem yn falch iawn o gydweithredu â Chomisiynydd Plant Cymru ar ddigwyddiad ar y cyd yn Eisteddfod Genedlaethol 2019 yn Llanrwst, a hefyd cynnal trafodaethau yn ystod y flwyddyn ar ddefnyddio ein pŵer newydd i wneud ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain.

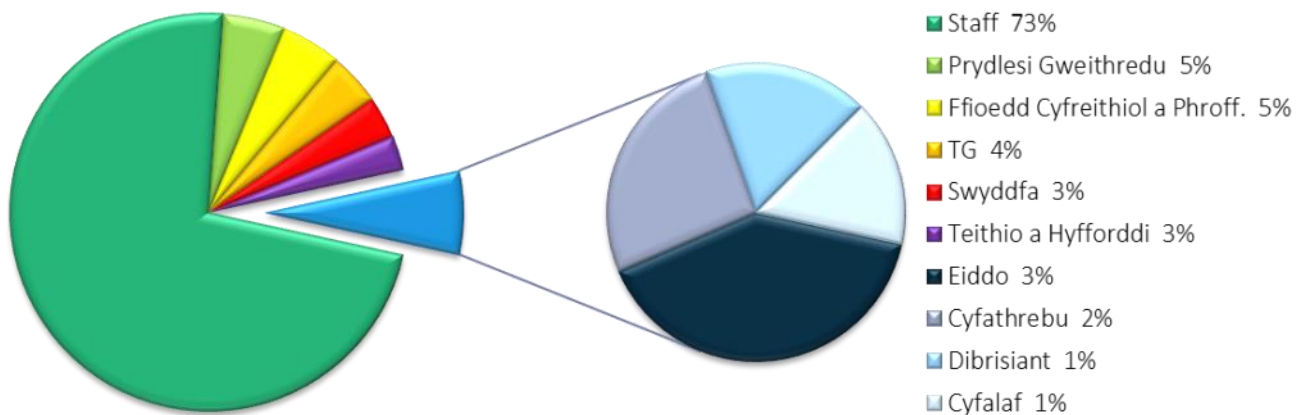
Mae ein staff hefyd wedi cyfarfod droeon, ar wahân i hynny, â chynrychiolwyr y swyddfeydd hyn, a gyda'r Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, i drafod pethau fel ein dulliau gwaith achos a pholisi a'n systemau TG. Gwerthfawrogn y cyfleoedd hyn i rannu profiadau, arferion da a heriau gyda'n cydweithwyr. Maen nhw'n bwysicach nag erioed yng nghydestun yr heriau a gyflwynir gan haint Covid-19 i wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Rheolaeth Ariannol

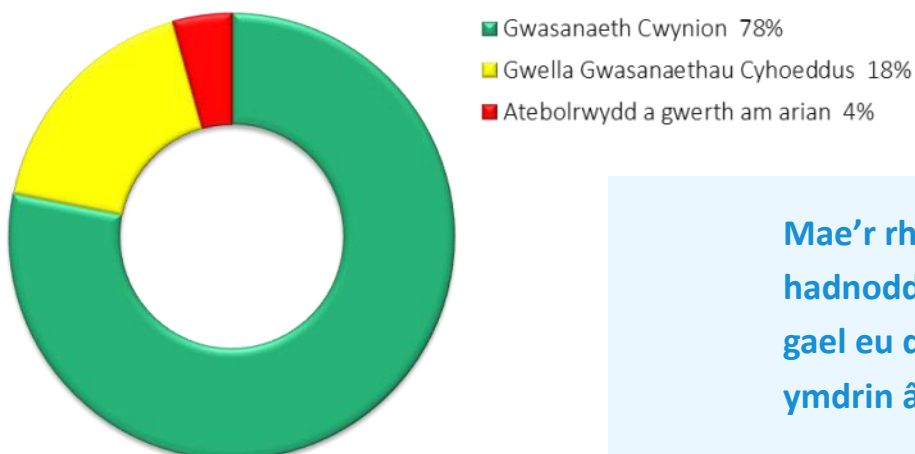
Yn gyffredinol, mae'r gwariant ar adnoddau ac arian parod wedi cynyddu o'i gymharu â'r un cyfnod y llynedd. Mae hyn oherwydd cychwyn y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) a chynnydd cenedlaethol, sylweddol yng nghyfraniadau pensiwn cyflogwr.

Alldro Adnoddau	2019/20	2018/19	Newid
	£000s	£000s	
Cyfanswm Adnoddau	4,871	4,445	+426
Gofyniad Arian Parod	4,836	4,390	+446

Gwariant Adnoddau Gros 2019/20



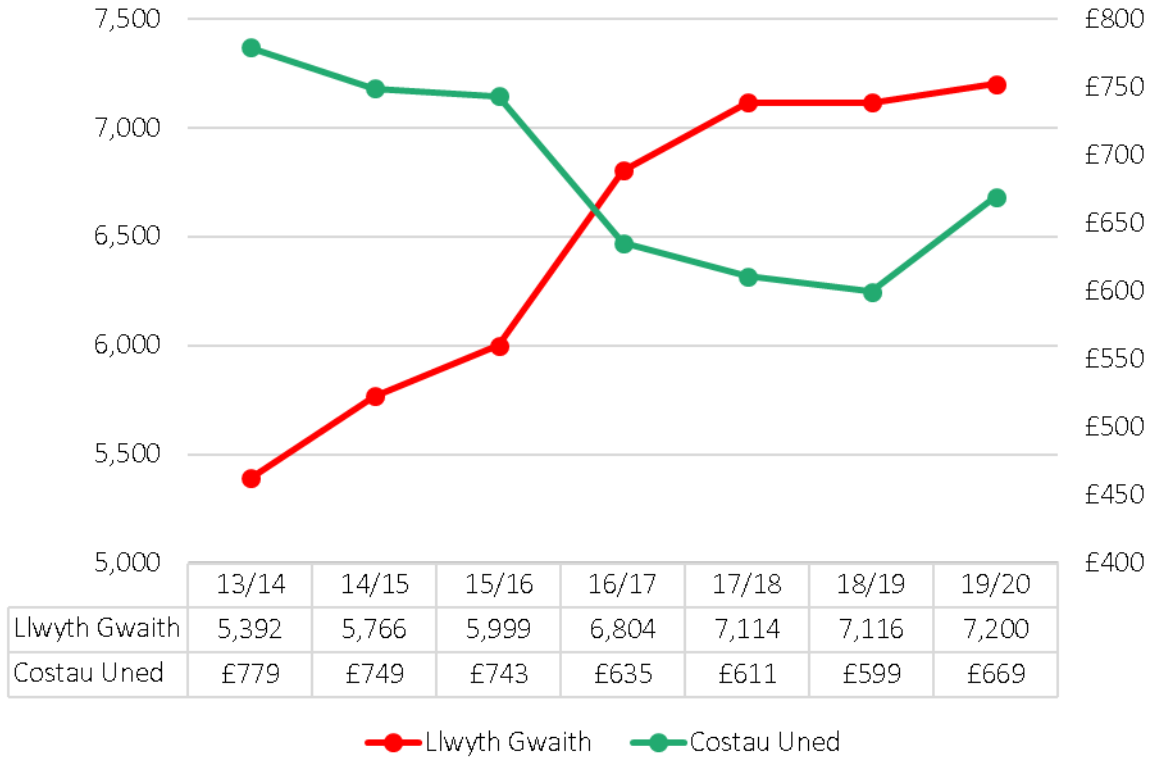
Dadansoddiad o wariant yn ôl Nodau Strategol



Mae'r rhan fwyaf o'n hadnoddau (78%) yn parhau i gael eu defnyddio wrth ymdrin â chwynion

Llwyth gwaith o'i gymharu â chost uned

Mae costau'r flwyddyn flaenorol wedi'u chwyddo gan fynegai Prisiau Manwerthu.



Rydym wedi gweld cynnydd o 34% yn y llwyth gwaith dros y 7 mlynedd diwethaf a chwymp o 14%, mewn gwirionedd, yng nghost uned

Rydym wedi gwario 92% o'n cyllid cyllidebol (£231k) ar weithredu'r Ddeddf OGCC Newydd

Gwariant Deddf OGCC 2019

	£000s
Costau staff	171
Cyfathrebu	25
Costau Swyddfa	9
Cyfalaf	8
Hyfforddiant a Recriwtio	5
Gwasanaethau cyfrifiadurol	5
Adeiladau	4
Teithio a chynhaliaeth	4
Y Cyfanswm a wariwyd ar y Pwerau Newydd	231
Cyllideb	251
Swm sy'n wahanol	20

Gwariant hyd at 31 Mawrth 2020 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol

	2019/20	2018/19	Rhesymau am newidiadau arwyddocaol
	£000	£000	
Cyflogau	2,582	2,389	Cynnydd yn nifer y staff oherwydd y Ddeddf
Costau Nawdd Cymdeithasol	252	221	OGCC newydd
Costau pensiwn	685	480	Cynnydd cenedlaethol yng nghyfraniadau cyflogwyr
Ffioedd y gronfa bensiwn	33	42	
Cyfanswm	3,552	3,132	
Rhentu o dan brydlesi gweithredol	237	264	Diwedd prydles y llungopiwr - Rhagfyr 2019
Ffi Archwilio Allanol	15	18	Effeithlonrwydd wrth gynnal archwiliad 2018/19
Ffioedd proffesiynol a chyfreithiol	230	261	Rheoli cyngor proffesiynol yn well
Costau eiddo eraill	135	135	
Gwasanaethau cyfrifiadurol	209	182	Cwmwl wrth gefn llawn wedi'i gyflwyno yn 2019/20
Costau swyddfa	169	103	Buddsoddi mewn Lles a phrynu llungopiwr
Teithio a chynhaliaeth	45	31	Costau i lansio Deddf OGCC newydd
Hyfforddi a Recriwtio	93	55	Hyfforddiant ymchwilio proffesiynol ychwanegol ar gyfer staff
Cyfathrebu	87	41	Gwaith allgymorth i lansio Deddf OGCC newydd
Dibrisiant	60	31	Buddsoddiad cyfalaf TG sylweddol yn 2018/19
Cyfanswm Costau Gweinyddol Eraill	1,280	1,121	
Costau Gros	4,832	4,253	
Incwm	(14)	(61)	Diwedd Secondiad staff i Arolygiaeth Iechyd Cymru
Gwariant Net Cyfalaf	4,818	4,192	
	53	253	Buddsoddiad Seilwaith TG yn 2018/19
Adnoddau Net	4,871	4,445	

Mae gwybodaeth fanylach yn y datganiadau ariannol a'r nodiadau sy'n atodiad i'r cyfrifon.

N Bennett

Nick Bennett

Swyddog Cyfrifyddu

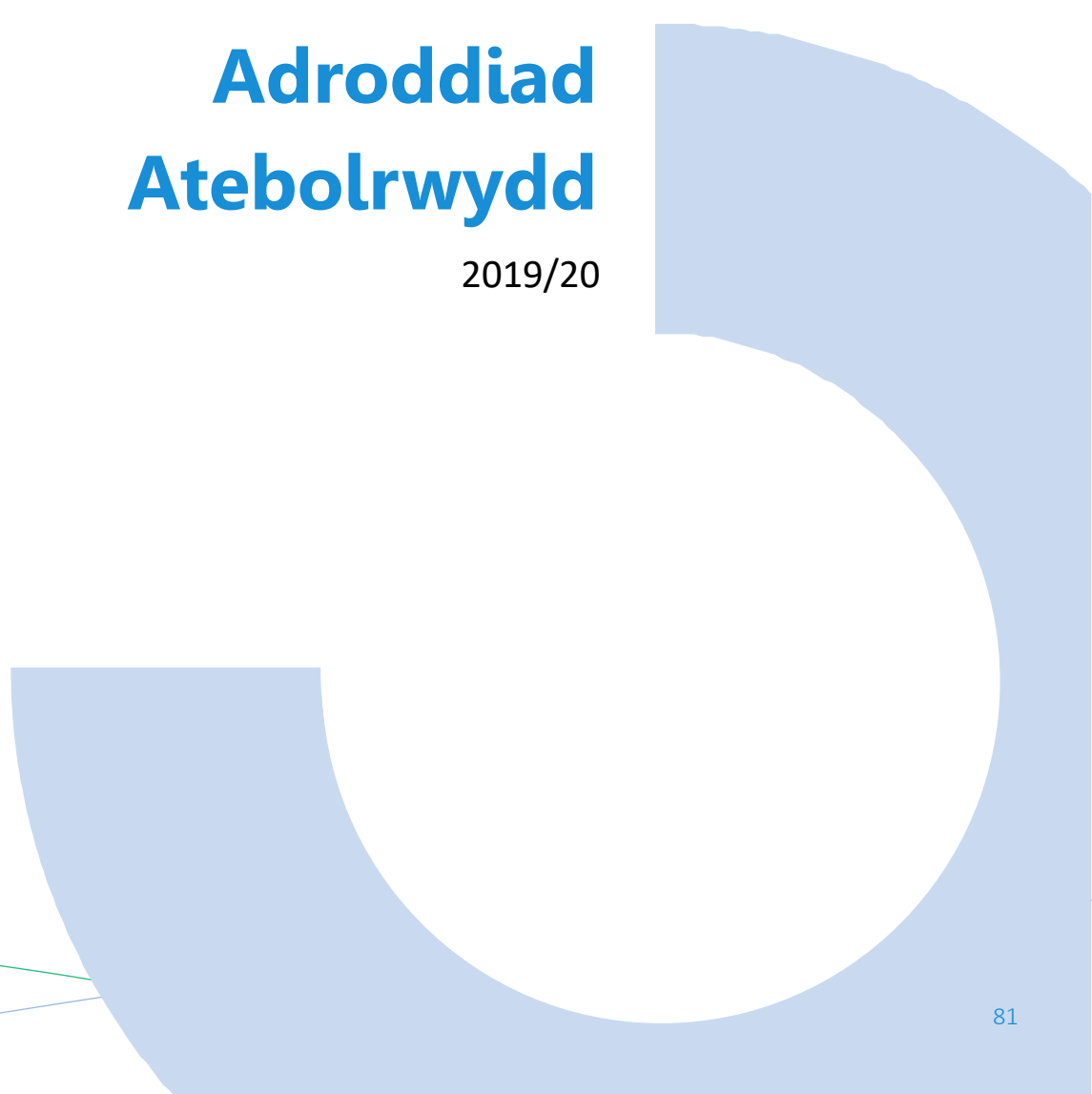
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Gorffennaf 2020



Adroddiad Atebolrwydd

2019/20



Adroddiad Llywodraethu Corfforaethol

Adroddiad yr Ombwdsmon

O dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006, cyllidir y swyddfa drwy Gronfa Gyfunol Cymru. Rhaid ad-dalu unrhyw falansau arian na chawsant eu gwario i'r Gronfa hon bedair wythnos fan bellaf ar ôl i gopi ardystiedig o'r cyfrifon gael ei osod gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Mae hyn yn creu mwy o reolaeth gan fod angen mynd ati'n effeithiol i reoli'r gyllideb ar sail arian ac ar sail adnoddau. Mae cyflog deiliad swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a'r costau cysylltiedig, yn gost uniongyrchol i Gronfa Gyfunol Cymru ac yn cael eu gweinyddu drwy Gynulliad Cenedlaethol Cymru.

Ar 31 Mawrth 2020, mae'r Swyddfa, sydd wedi'i lleoli ym Mhen-y-bont ar Ogwr yn cynnwys 73 aelod o staff llawn a rhan-amser, gan gynnwys yr Ombwdsmon, y Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwelliant a'r Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau, yn ogystal â staff ymchwilio a chymorth.

Roedd Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi darparu £4.9 miliwn tuag at gyllido'r Swyddfa with gyda £251k yn gyllid cyllidebol ar gyfer gweithredu Deddf OGCC newydd 2019. £48k o'r arian hwn i fod i gael ei roi yn ôl i Gronfa Gyfunol Cymru gan ei fod yn arian na chafodd ei ddefnyddio ar ddiwedd y flwyddyn. Cadwyd gwariant y swyddfa o fewn yr Amcangyfrif y cytunwyd arno ym mis Tachwedd 2018 a'i ddiwygio gan Gyllidebau Atodol yn ystod 2019/20.

Mae'r tabl isod yn dangos bod y Swyddfa wedi gweld cynnydd o dros 34% yn nifer yr holl gysylltiadau â'r swyddfa dros yr saith mlynedd diwethaf (hynny yw, ymholiadau, cwynion am ymddygiad aelodau awdurdodau lleol a chwynion am gyrff cyhoeddus) a bod costau uned wedi gostwng 14% wrth eu haddasu ar gyfer chwyddiant y Mynegai Prisiau Defnyddwyr, er y cyllid ychwanegol a gafodd y swyddfa yn 2019/20 ar gyfer y Pwerau Newydd ac effaith cynnydd o 6% yng nghyfraniadau pensiwn y cyflogwr.

Llwyth Gwaith	Ymholiadau	Cwynion Cod Ymddygiad	Cwynion Cyrff Cyhoeddus	Cyfanswm y Cwynion	Cost uned
13/14	3,234	226	1,932	5,392	£779
14/15	3,470	231	2,065	5,766	£749
15/16	3,731	276	1,992	5,999	£743
16/17	4,512	236	2,056	6,804	£635
17/18	4,861	270	1,983	7,114	£611
18/19	4,627	282	2,207	7,116	£599
19/20	4,726	365	2,109	7,200	£669
Newid	46%	62%	9%	34%	-14%

Taliadau a Rhwymedigaethau Pensiwn

Ceir manylion costau cyflog a chostau cysylltiedig yr Ombwdsmon a'r Swyddfa yn yr Adroddiad Taliadau.

Mae'r ymrwymïadau pensiwn i staff blaenorol a phresennol yn cael eu cyflawni drwy Brif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS), y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol a weinyddir trwy Gynllun Pensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg a'r pensiynau sy'n cael eu talu'n uniongyrchol i gyn-Gomisiynwyr neu eu dibynyddion.

Mae manylion pellach i'w gweld yn y Datgeliadau Pensiynau.

Llywodraethu Corfforaethol

Mae deiliad swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn Gorfforaeth Unigol. Yn ogystal â hynny, wrth ymgymryd â fy rôl fel Ombwdsmon, fe'm penodwyd yn Swyddog Cyfrifyddu'r cronfeydd cyhoeddus gan y Trysorlys, ac yn y cyswllt hwn y mae'r Cynulliad Cenedlaethol yn ymddiried yn of i gyflawni fy swyddogaethau. Mae'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn cynorthwyo'r Ombwdsmon drwy adolygu pa mor gynhwysfawr a dibynadwy yw sicrwydd a llywodraethu, rheoli risgiau, yr amgylchedd rheoli ac uniondeb datganiadau ariannol a'r adroddiad blynyddol. Mae manylion pellach i'w gweld yn y Datganiad Llywodraethu Blynyddol.

Cofrestr Buddiannau

Mae cofrestr buddiannau yn cael ei chadw ar gyfer yr Ombwdsmon, y Cyfarwyddwyr ac aelodau'r Panel Ymgynghorol, a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Cyfarwyddyd Cyfrifyddu

O dan y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM, dyddiedig 21 Rhagfyr 2006, roedd yn ofynnol i mi ddarparu cyfrifon ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020 yn unol ag egwyddorion cyfrifyddu a gofynion datgelu yn yr argraffiad o Lawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (y FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM ac a oedd mewn grym yn 2019/20.

Paratowyd y cyfrifon er mwyn:

- rhoi darlun teg a chywir o'r sefyllfa ar 31 Mawrth 2020, ac o'r alldro adnoddau net, yr adnoddau a ddefnyddiwyd i gyflawni amcanion, enillion a cholledion cydnabyddedig a'r llifoedd arian ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben bryd hynny
- datgelu gwybodaeth am unrhyw wariant neu incwm o bwys na chafodd ei ddefnyddio at y dibenion y'u bwriadwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru neu drafodion o bwys nad oeddynt yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu rheoli.

Archwilwyr

Archwilydd Cyffredinol Cymru yw Archwilydd Allanol cyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru fel y nodwyd ym mharagraff 18 o Atodlen 1 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Cost archwiliad 2019/20 oedd £15k (2018/19: £18k).

Hyd y gwn, rwyf wedi cymryd pob cam angenrheidiol i sicrhau bod yr archwilwyr yn ymwybodol o unrhyw wybodaeth sy'n berthnasol i archwilio.

N Bennett

Nick Bennett

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Gorffennaf 2020

Datganiad Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae'n rhaid i mi baratoi cyfrifon adnoddau, ar gyfer pob blwyddyn ariannol, yn nodi'r adnoddau a brynwyd, a oedd yn cael eu dal neu y cafwyd gwared arnynt yn ystod y flwyddyn, yn ogystal â'r defnydd o adnoddau gan y Swyddfa yn ystod y flwyddyn.

Paratwir y cyfrifon adnoddau ar sail cronïadau a rhaid iddynt roi darlun gwir a theg o sefyllfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'i alldro adnoddau net, Datganiad Sefyllfa Ariannol a llifoedd arian am y flwyddyn ariannol.

Wrth baratoi'r cyfrifon, fel y Swyddog Cyfrifyddu, rhaid i mi gydymffurfio â gofynion 'Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth' ac yn benodol:

- glynu wrth y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddir gan Drysorlys EM, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a defnyddio polisiau cyfrifyddu addas yn gyson
- gwneud penderfyniadau ac amcangyfrifon ar sail resymol
- dweud a yw'r safonau cyfrifo perthnasol fel y'u nodwyd yn Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth wedi cael eu dilyn, a datgelu ac egluro unrhyw wriadau o bwys yn y datganiadau ariannol
- paratoi'r datganiadau ariannol ar sail busnes byw

- cadarnhau bod yr Adroddiad Blynnyddol a'r Cyfrifon yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy
- cymryd cyfrifoldeb personol am yr Adroddiad Blynnyddol a'r Cyfrifon a'r barnau sy'n ofynnol ar gyfer penderfynu ei fod yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy.

Mae fy nghyfrifoldebau perthnasol fel Swyddog Cyfrifyddu yn cynnwys priodoldeb a rheoleidd-dra'r arian cyhoeddus y mae'r Swyddog Cyfrifyddu'n atebol amdanynt, am gadw cofnodion priodol a diogelu asedau'r Swyddfa fel y nodir yn Rheoli Arian Cyhoeddus a Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Fel y Swyddog Cyfrifyddu, rwyf wedi cymryd pob cam y dylwn fod wedi'u cymryd i sicrhau fy mod yn ymwybodol o unrhyw wybodaeth archwilio berthnasol ac i sicrhau bod archwilwyr yr Ombwdsmon yn ymwybodol o'r wybodaeth honno. Hyd y gwn i, nid oes dim gwybodaeth archwilio berthnasol nad yw'r archwilwyr yn ymwybodol ohoni.

Datganiad Llywodraethu Blynyddol 2019/20

Statws Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel y nodwyd yn Atodlen 1, paragraff 2 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae'r Ombwdsmon yn Gorfforaeth Unigol sy'n dal y swydd dan Ei Mawrhydi ac yn cyflawni ei ddyletswyddau ar ran y Goron. Mae Atodlen 1 i baragraff 19 yn datgan mai'r Ombwdsmon yw Swyddog Cyfrifyddu Swyddfa'r Ombwdsmon.

Cwmpas y Cyfrifoldeb

Wrth gyflawni fy swyddogaeth fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf yn sicrhau bod y Swyddfa'n gweithio'n effeithiol ac i safon uchel o ran uniondeb. Yn ogystal, rwyf yn gyfrifol am gynnal system reolaeth fewnol gadarn sy'n cefnogi'r broses o gyflawni polisiau, nodau ac amcanion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gan hefyd ddiogelu'r asedau a'r arian cyhoeddus yr wyf i yn bersonol gyfrifol amdanynt, yn unol â'r cyfrifoldebau a roddwyd i mi yn "Rheoli Arian Cyhoeddus".

Rwyf yn annibynnol ar Gynulliad Cenedlaethol Cymru, ond yn atebol i'w Bwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus am y defnydd o adnoddau a ddarperir i gefnogi fy swyddogaethau statudol. Wrth bennu

lefel yr adnoddau sydd ar gael i'r Swyddfa, ystyrir y cynigion ar gyfer cyllideb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gan Bwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn unol â'r broses a nodir yn y Ddeddf. Byddaf yn llunio Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol cyfun i'w rhoi gerbron y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau a'r Pwyllgor Cyllid.

Disgwylir i mi gynnwys y datganiad hwn gyda fy adroddiad blynyddol a'r cyfrifon i egluro sut yr eir ati i lywodraethu fy Swyddfa ac i sicrhau bod hynny yn bodloni gofynion y Cod Llywodraethu Corfforaethol a'r [Llyfr Oren](#). Er mwyn gallu bodloni'r gofynion hyn, rwyf wedi sefydlu strwythurau, systemau a gweithdrefnau priodol sy'n gynhwysfawr ac sy'n rhoi tystiolaeth i mi bod y trefniadau llywodraethu'n gweithio fel y'u bwriadwyd ar draws y sefydliad cyfan a'i weithgareddau. Mae trefniadau o'r fath yn cynnwys fy Fframwaith Llywodraethu, rheolaeth fewnol gynhwysfawr, trefniadau archwilio mewnol ac allanol effeithiol a gweithdrefnau rheolaeth ariannol cadarn, cynllunio risg a monitro.

Cynllunio Strategol a Monitro Perfformiad

Yn fy [Nghynllun Strategol](#) am y tair blynedd 2019/20 i 2021/22, rwyf wedi sefydlu'r canlynol ar gyfer y Swyddfa:

Ein Gweledigaeth ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru:

Gwasanaethau sy'n gwrando'n ac yn dysgu o gwynion.

Ein Cenhadaeth:

Cadarnhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Hamcanion Strategol:

- **Nod Strategol 1: Sicrhau Cyfiawnder**
Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.
- **Nod Strategol 2: Hyrwyddo Dysgu, Gweithio i Wella Gwasanaethau Cyhoeddus**
Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.
- **Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth a Sicrhau bod y Sefydliad yn Addas ar gyfer y Dyfodol**
Nodi a mabwysiadu arfer gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau dulliau llywodraethu da sy'n ein cefnogi a'n herio.

Er mai gwaith y timau unigol yn y Swyddfa yw rhoi'r camau a nodwyd ar waith, mae'r Tîm Rheoli'n monitro'r cynnydd a wneir yn erbyn targedau a'r canlyniadau a sicrhawyd drwy adroddiadau misol.

System Rheolaeth Fewnol

Mae'r system reolaeth fewnol wedi'i llunio i reoli risg ar lefel resymol yn hytrach nag i gael gwared â phob risg o fethu â chyflawni polisiau, nodau ac amcanion; felly dim ond sicrwydd rhesymol, ac nid sicrwydd llwyr o effeithiolrwydd y gall ei gynnig. Mae'n seiliedig ar broses barhaus a luniwyd i ganfod a blaenoriaethu'r risgiau o ran cyflawni fy mholisiau, fy nodau a'm hamcanion, i werthuso'r tebygolrwydd y bydd y risgiau hynny'n cael eu gwireddu, a'u heffaith pe bai hynny'n digwydd, ac i'w rheoli'n effeithiol, yn effeithlon ac yn ddarbodus.

Mae'r system wedi bod mewn grym gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020, a hyd at ddyddiad cymeradwyo'r cyfrifon hyn, ac mae'n cydymffurfio â chyfarwyddyd Trysorlys EM. Ni chanfuwyd gwendidau sylweddol o ran rheolaeth fewnol yn sgil gwaith archwilio ac mae camau i wella rheolaeth ymhellach yn cael eu rhoi ar waith yn brydlon ac yn cael eu monitro gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Trefniadau Llywodraethu Corfforaethol: Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Mae trefniadau llywodraethu yn cynnwys Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC). Dyma gyfrifoldebau'r Pwyllgor:

(a) Cylch Gorchwyl

Mae'r Pwyllgor yn cynorthwyo'r Ombwdsmon drwy adolygu pa mor gynhwysfawr a dibynadwy yw sicrwydd ar lywodraethu, rheoli risg, yr amgylchedd rheoli ac uniondeb datganiadau ariannol a'r adroddiad blynyddol.

(b) Aelodaeth

Mae'r aelodaeth yn cynnwys hyd at chwech o aelodau allanol annibynnol. Mae aelodaeth 2018/19 sef Mr Jim Martin, cyn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban, Dr Tom Frawley CBE, cyn Comisiynydd Cwynion ac Ombwdsmon Cynulliad Gogledd Iwerddon, Mr Jonathan Morgan, cyn Aelod Cynulliad a Chadeirydd blaenorol Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus y Cynulliad Cenedlaethol, Mrs Anne Jones, y cyn Comisiynydd Gwybodaeth Cynorthwyol, Mr Trevor Coxon, cyn Swyddog Monitro Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam a Mr Ian Williams, cyn Prif Weithredwr grŵp Hendre Cyf. wedi aros yn ddigfnewid yn 2019/20. Roedd cyfnod cychwynnol Mr Morgan yn y swydd i fod i ddod i ben ym mis Rhagfyr 2019/2020. Fodd bynnag, ar gyfer parhad, yn enwedig yng ngoleuni'r Ddeddf OGCC 2019 newydd, gwahoddodd

yr Ombwdsmon Mr Morgan i barhau ei rôl fel Aelod Annibynnol a Chadeirydd ARAC am gyfnod pellach o 12 mis.

(c) Hyfforddiant

Gwahoddir Aelodau'r Pwyllgor i asesu eu hanghenion hyfforddi yn flynyddol. Darperir rhaglen gynefino ar gyfer holl aelodau newydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

(d) Cyfarfodydd

Mae'r Pwyllgor yn llunio ei raglen waith flynyddol ei hun. Yn gyffredinol, mae'r Pwyllgor yn cyfarfod bedair gwaith yn ystod y flwyddyn.

Mae'r Ombwdsmon yn bresennol yng nghyfarfodydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ac mae'r Prif Swyddog Gweithredol yn gweithredu fel Ysgrifennydd y Pwyllgor. Hefyd yn bresennol yn rheolaidd mae archwilwyr mewnol ac allanol ac aelodau priodol o Dîm Rheoli'r Ombwdsmon.

Ymhob cyfarfod, mae'r Pwyllgor wedi cael nifer o eitemau sefydlog ar yr agenda. Mae'r rhain yn cynnwys unrhyw ddatganiad o dwyll neu golledion a gafwyd, gan gynnwys colli data. Ym mhob cyfarfod, cafodd y Pwyllgor gopi o'r adroddiad Monitro'r Gyllideb a ystyriwyd gan y Tîm Rheoli. Bwriad hyn yw rhoi sicrwydd i'r Pwyllgor bod craffu ar sefyllfa ariannol yn digwydd yn rheolaidd yn y Swyddfa.

Yn ystod y flwyddyn hefyd cafodd y Pwyllgor adroddiadau ar nifer o faterion priodol eraill sy'n dod o fewn ei Gylch Gorchwyl. Roedd y rhain yn cynnwys cyfrifon 9 a 12 mis, cynlluniau archwilio mewnol, adolygiad o'r Polisi Chwythu'r Chwiban, adolygiad o drefniadau llywodraethu, diweddariadau ar ddatblygiadau TG pwysig, cynnydd ar weithredu'r Cynllun OTC Strategol a materion ariannol a llywodraethu corfforaethol perthnasol a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Bu'r Pwyllgor yn adolygu trefniadau Atal Twyll y Swyddfa, yng nghyd-destun Fframwaith Atal Twyll Swyddfa'r Cabinet i fodloni'i hun bod trefniadau priodol ar waith.

Bu'r Pwyllgor yn cynghori'r Ombwdsmon i sicrhau bod Datganiad Llywodraethu Blynnyddol 2019/20 yn cynnwys gwybodaeth briodol a'i fod yn cydymffurfio ag arferion gorau.

Mae rheoli risg yn eitem sefydlog. Ym mhob cyfarfod bu'r Pwyllgor yn ystyried adroddiad ynglŷn â'r risgiau mwyaf a nodwyd. Aeth y Pwyllgor ati i archwilio a herio'r risgiau a adroddwyd i fodloni ei hun bod pob risg allweddol wedi'i nodi. Cafodd mesurau rheoli risg a lliniaru risg hefyd eu hystyried.

Oherwydd pandemig Covid-19, ni chynhaliwyd cyfarfod mis Mawrth 2020 y Pwyllgor yn y ffordd arferol. Dosbarthwyd papurau yn ôl yr arfer a rhoddodd yr holl aelodau eu sylwadau gan ofyn cwestiynau

yn ysgrifenedig ynglŷn â'r papurau. Yna cynhaliwyd cyfarfod bach trwy fideo-gynadledda. Roedd hyn yn cynnwys Cadeirydd y Pwyllgor, archwilio mewnol, archwilio allanol, yr Ombwdsmon a nifer is o staff. Ac eithrio'r Cadeirydd, bu pawb yn bresennol mewn tri chyfarfod yn ystod y flwyddyn, a chyfrannodd yr holl aelodau at y pedwerydd cyfarfod.

Dyma bresenoldeb Aelodau'r Pwyllgor yn ystod y flwyddyn:

Aelodaeth:

Jonathan Morgan (Cadeirydd)	4
Ian Williams	3
Jim Martin	3
Anne Jones	3
Trevor Coxon	3
Tom Frawley	2

(e) Archwilio Mewnol ac Allanol

Cafodd y Pwyllgor adroddiadau rheolaidd gan yr archwilwyr mewnol a'r archwilwyr allanol. Cynlluniwyd gwaith Deloitte, yr Archwilwyr Mewnol, yn ystod y flwyddyn ar sail asesiad cyffredinol o'u hanghenion ac a gyflawnwyd drwy eu pedwaredd raglen flynyddol. Roedd ei adroddiadau yn nodi'r fframwaith rheolaeth fewnol boddhaol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle'r oedd angen.

Roedd yr archwiliadau mewnol a gynhaliwyd yn 2019/20 a'r asesiadau cyffredinol fel a ganlyn:

	Lefel Sicrwydd
Cyngor Proffesiynol	SYLWEDDOL
Llywodraethu Corfforaethol a Rheoli Risg	SYLWEDDOL
Diogelwch Gwybodaeth	CYMEDROL
Systemau Ariannol:	
Asedau Sefydlog	SYLWEDDOL
Cyfriflyfr Cyffredinol	SYLWEDDOL
Prynu a Thaliadau	SYLWEDDOL

Ym mhob archwiliad heblaw un, barnwyd fod lefel y sicrwydd yn 'Sylweddol', y lefel sicrwydd uchaf. Gwnaethpwyd nifer o argymhellion a oedd â blaenoriaeth isel ac mae'r rhain naill ai wedi'u cwblhau neu byddant yn cael eu cwblhau o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt. Yn ogystal, cynhaliwyd archwiliad cyngorol o drefniadau Rheoli Contractau ym mis Awst 2019.

Nodwyd yn Adroddiad Blynyddol yr archwilwyr mewnol ar gyfer 2019/20: 'Yn seiliedig ar y gwaith rydym wedi'i wneud yn ystod y flwyddyn, rydym yn gallu dod i'r casgliad fod gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru system rheolaeth fewnol gadarn, a ddylai roi **sicrwydd sylweddol** o ran cyflawni

amcanion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r canfyddiadau hyn hefyd yn rhoi sicrwydd bod y trefniadau ar waith yn lleihau pa mor agored i risg yw'r Swyddfa. Nododd y Pwyllgor drylwyrredd y gwaith archwilio, ymarferoldeb yr argymhellion ac ymateb agored a chadarnhaol y rheolwyr i'r argymhellion a wnaed.

Ystyriodd y Pwyllgor yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon a oedd yn cynnwys Datganiad Llywodraethu'r Swyddfa ar gyfer 2018/19 ynghyd ag Adroddiad Archwiliad Allanol o Ddatganiadau Ariannol a Llythyr Rheoli. Rhoddwyd barn ddiamod yn dilyn y gwaith archwilio allanol a gynhaliwyd gan Swyddfa Archwilio Cymru ar Gyfrifon 2018/19. Nid oedd unrhyw argymhellion yn deillio o'r Archwiliad. Cafodd casgliadau'r archwiliad allanol ar gyfer y flwyddyn ariannol 2018/19 eu hadolygu yng nghyfarfod mis Medi 2019 y Pwyllgor.

Mae gan yr Archwilwyr Mewnol ac Allanol yr hawl i godi unrhyw fater drwy bolisi mynediad agored gyda'r Cadeirydd a thrwy'r hawl honno i ddwyn unrhyw fater i sylw'r Pwyllgor. Sicrhaodd y Pwyllgor, drwy adolygu rhaglenni'r Archwilwyr Mewnol ac Allanol, eu bod yn cydweithredu'n effeithiol â'i gilydd. Mae ansawdd y gwaith archwilio wedi cael ei werthuso yn ystod y flwyddyn drwy ystyried yr adroddiadau archwilio a'r argymhellion a'r ddeialog mewn cyfarfodydd rhwng Aelodau'r Pwyllgor a'r Archwilwyr.

I sicrhau y gellir codi materion priodol yn gyfrinachol mae Cadeirydd y Pwyllgor yn cynnal cyfarfod bob blwyddyn â chynrychiolwyr yr Archwilwyr Allanol a Mewnol.

Cafodd trefniadau eu hamharu eleni gan gyfyngiadau Covid-19. Ar 31 Mawrth 2020, cafodd Cadeirydd y Pwyllgor gyfarfod rhithwir gyda'r archwilwyr mewnol. Nid oedd y cynrychiolydd archwilio allanol yn gallu ymuno â'r cyfarfod fel y bwriadwyd iddo wneud, ond bu trafodaeth wedi hynny rhwng Cadeirydd y Pwyllgor a'r arweinydd archwilio allanol, dros y ffôn, ar 21 Ebrill.

(f) Prosesau monitro

Ym mhob cyfarfod yn ystod 2019/20, cafodd y Pwyllgor adroddiad ar y cynnydd sydd wedi'i wneud o ran gweithredu ar argymhellion yr Archwilwyr Mewnol ac Allanol. Roedd aelodau'r Pwyllgor yn fodlon bod yr holl argymhellion a wnaed wedi cael neu am gael eu rhoi ar waith erbyn chwarter cyntaf 2020/21.

(g) Adolygiad ac Asesiad Blynyddol

Cynhelir yr adolygiad blynyddol hwn er mwyn gwerthuso gwaith y Pwyllgor a sicrhau bod gwaith y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn parhau i gydymffurfio â'r Egwyddorion Arfer Da sydd wedi'u nodi yn Llawlyfr Pwyllgorau Archwilio Trysorlys EM. I helpu'r Pwyllgor benderfynu a oedd yn cydymffurfio ag arferion da, gwahoddwyd pob aelod i lenwi 'Rhestr Wirio Hunanasesiad Pwyllgorau Archwilio'

y Swyddfa Archwilio Genedlaethol. Cafodd sylwadau gan aelodau o'r Pwyllgor eu hystyried wrth baratoi'r Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2019/20.

Casgliad Adolygiad Blynyddol y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg oedd ei fod wedi cael gwybodaeth a sicrwydd cynhwysfawr a oedd yn ddibynadwy ac yn ddigon iddo gyflawni ei gyfrifoldebau. Roedd y sicrwydd hwn yn dangos bod yr amgylchedd rheolaeth fewnol cyffredinol, adroddiadau ariannol, rheoli risg ac ansawdd y gwaith Archwilio Allanol a Mewnol yn foddhaol.

Felly, roedd y Pwyllgor yn gallu rhoi sicrwydd y byddai'n fy nghynorthwyo i fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gydymffurfio â fy nyletswyddau fel Swyddog Cyfrifyddu. Rhoddodd y Pwyllgor dystiolaeth a fyddai'n helpu gyda'r gwaith o baratoi'r Datganiad Llywodraethu Blynyddol hwn.

Panel Ymgynghorol

Mae'r Panel Ymgynghorol yn fforwm anstatudol a'i brif rôl yw cynorthwyo a chynghori'r Ombwdsmon er mwyn iddo allu arwain a phennu amcanion strategol Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Hefyd, mae'r Panel yn cynnig persbectif allanol i helpu gyda'r gwaith o ddatblygu polisiau ac arferion.

Mae cyfarfodydd y Panel yn cael eu cadeirio gan un o'r aelodau allanol annibynnol. Ym mis Mehefin 2019, yn dilyn argymhelliad gan y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus, rhoddodd Jonathan Morgan y gorau i'w rôl fel aelod o'r Panel ac felly ei swydd fel Cadeirydd. Fodd bynnag, arhosodd yn Gadeirydd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Ar argymhelliad y Panel, penodwyd Anne Jones i gymryd drosodd fel Cadeirydd ac ymgymerodd â'r rôl ym mis Medi 2019.

Ymunodd Dr Jane Martin CBE â'r Panel ym mis Medi 2019 fel aelod annibynnol. Nid yw'n aelod o'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, felly mae'r trefniadau aelodaeth ar gyfer y Panel Ymgynghorol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn ystyried argymhellion y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus. Bu Dr Martin yn Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Chadeirydd y Comisiwn ar gyfer Gweinyddiaeth Leol yn Lloegr hyd fis Ionawr 2017. Bellach mae'n aelod o'r Pwyllgor Safonau mewn Bywyd Cyhoeddus. Cyngori'r Ombwdsmon yn unig yw gwaith y Panel Ymgynghorol, ac nid yw'n gwneud penderfyniadau ei hun.

Rhoi Gwybod am Ddigwyddiadau sy'n Ymwneud â Data Personol

Mae'r holl ddigwyddiadau sy'n ymwneud â data personol yn cael eu hadrodd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Mae canllawiau a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r

Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) yn cael eu hystyried i sefydlu a oes angen adrodd y digwyddiad i'r swyddfa honno. Gwnaed gwelliannau pellach i broses OGCC ar gyfer ymdrin â digwyddiadau o'r fath er mwyn adlewyrchu canllawiau cyfredol Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Yn ystod 2019/20, roedd angen rhoi gwybod i'r ICO am un digwyddiad. Roedd Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn fodlon ag agwedd OGCC tuag at y digwyddiad a chadarnhaodd nad oedd angen cymryd unrhyw gamau pellach.

Y Fframwaith Risg a Rheoli

Yn unol â "Rheoli Arian Cyhoeddus Cymru" rwyf yn cael fy nghynorthwyo gan Gyfrifydd Ariannol proffesiynol a chymwysedig sy'n ymgymryd â chyfrifoldebau'r cyfarwyddwr cyllid fel sy'n cael ei nodi yn y ddogfen honno.

Mae rheoli risg a'r gofrestr risgiau yn eitemau sefydlog ar Agenda'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, ac mae'r agwedd at reoli risg, ynghyd â chwant risg, yn cael eu hadolygu'n rheolaidd.

Rwyf yn parhau i wella'r trefniadau ar gyfer rheolaeth fewnol gadarn er mwyn sicrhau bod y Swyddfa'n gallu canfod, asesu a rheoli risg yn effeithiol. Wrth ymgymryd â'r cyfrifoldeb hwn yn ystod y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020, cefais gymorth gan y Prif Swyddog Gweithredol y mae rhai o gyfrifoldebau'r Ombwdsmon wedi cael eu dirprwyo iddo.

Dyma'r prif risgiau a nodwyd ar ddiwedd y flwyddyn:

Gorwel Risg	Risg yn effeithio ar:	Rheoli a lliniaru'r risg:	Risgiau sy'n anodd cael gwared arnynt:
Swyddogaeth graidd – Niferoedd yr Achosion a chyflawni Dangosyddion Perfformiad Allweddol (KPIs)	Effaith debygol Covid-19 ar niferoedd yr achosion a'r gallu i gyflawni Dangosyddion Perfformiad Allweddol. Mae'n anhebygol y bydd cyrff cyhoeddus yn gallu ymgysylltu â'r Ombwdsmon. Bydd hyn yn arwain at nifer cynyddol o achosion agored a chynnydd mewn achosion hŷn. Ni ellir cau achosion heb fewnbwn corff cyhoeddus tuag at ymchwiliad neu eu cytundeb â chanfyddiadau ac argymhellion.	Gweithio yn agos ac yn gefnogol â chyrff cyhoeddus.	Mae anallu tebygol cyrff cyhoeddus i ymgysylltu â ni ynglŷn â'n gwaith achos yn golygu bod rhaid ystyried y risg sy'n anodd cael gwared arno COCH
Swyddogaeth graidd – Lefelau staffio	Effaith debygol Covid-19 ar gynnal lefelau cynhyrchiol o staff gwaith achos.	Manteisio yn llawn ar systemau TG i gefnogi gweithio effeithiol ac effiethlon o'r cartref.	Mae'r effaith debygol ar staff gwaith achos a chynhyrchiol yn golygu bod rhaid ystyried y risg sy'n anodd cael gwared arno COCH
Gwasanaethau Cymorth— Lefelau staffio	Effaith debygol Covid-19 ar gynnal lefelau cynhyrchiol o staff cymorth (TG, Cyllid, AD, a Chefnogi Gwaith Achos)	Manteisio yn llawn ar systemau TG i gefnogi gweithio effeithiol ac effiethlon o'r cartref.	Mae'r effaith debygol ar staff cymorth a chynhyrchiol yn golygu bod rhaid ystyried y risg sy'n anodd cael gwared arno COCH

Yn y flwyddyn sydd i ddod, byddaf i a fy Nhîm Rheoli yn parhau i weithio i reoli a lleihau'r risgiau yn y meysydd allweddol hyn a bydd y risgiau yn cael eu hystyried ym mhob cyfarfod o'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Trefniadau Fframwaith Sicrhau Risg

Fframwaith OGCC

- Amcanion Strategol o Gynllun Busnes
- Rhaglen waith
- Rheoli risg
- Polisi atal twyll
- Fframwaith llywodraethu
- Polisiau, gweithdrefnau a chod ymddygiad

Panel Ymgynghorol

Mae'n darparu cefnogaeth a chynngor ar weledigaeth, gwerthoedd a dibenion ynghyd â chyfeiriad a chynllunio strategol

Swyddog Cyfrifyddu

Llywodraethu
Gwneud penderfyniadau
Rheolaeth ariannol
Rheoli risg

Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Adolygu a monitor systemau llywodraethu, risgiau a rheolaethau mewnol. Cytuno ar y datganiad llywodraethu

Tîm Rheoli

Cynllun strategol 3 blynedd
Cynllun gweithredol
Monitro perfformiad
Polisiau corfforaethol
Rheoli risg
Gwerth am arian

Arweiniad Canolog

Trysorlys EM
FReM
Rheoli Arian Cyhoeddus Cymru
Archwiliad Mewnol y Sector
Cyhoeddus

Polisiau, cynlluniau a chofrestr risg Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Datganiad Llywodraethu Blynyddol

Cydrannau Map Sicrwydd

Haen amddiffyn 1af

Adrodd ar gyflawni strategol a gweithredol
Adrodd KPI
Rheolyddion ariannol/monitro cyllidebau

2il Haen amddiffyn

Adolygu cofrestr risg
Sicrhau ansawdd
Sicrhau diogelwch gwybodaeth

3ydd Haen amddiffyn

Adroddiadau archwilio mewnol
Archwiliadau cyfrifo ariannol di-rybudd
Craffu gan y Pwyllgor Cyllid a PAC

Sicrwydd Arall

Archwilio allanol

Rwyf yn fodlon bod y systemau sydd ar waith yn canfod risgiau posibl yn gynnar ac yn caniatáu, trwy reolaeth weithredol, i gamau priodol gael eu cymryd er mwyn lleihau i'r eithaf unrhyw effaith andwyol ar y swyddfa.

Mae'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn cael adroddiadau rheolaidd am Risgiau i'r Swyddfa hon, yn archwilio agwedd y Swyddfa tuag at y risgiau hynny ac yn rhoi sylwadau ac awgrymiadau ar risgiau cyfredol a risgiau sy'n codi.

Caiff risgiau eu hystyried ledled nifer o feysydd allweddol neu orwelion risg. Mae'r rhain yn cynnwys:

- risgiau a allai effeithio ar fy ngallu i gyflawni fy swyddogaethau craidd
- risgiau sy'n effeithio ar ddiogelwch data
- risgiau ariannol
- risgiau o ran llywodraethu
- risgiau sy'n effeithio ar drefniadau cymorth a chyfleusterau (fel eiddo a gwasanaethau TG).

Y Broses Gyllidebu

Yn rhinwedd fy swydd fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf yn sicrhau bod gennyf drefniadau ar waith sy'n cadw rheolaeth dynn ar yr arian cyhoeddus sydd yn fy ngofal. Mae'r Tîm Rheoli yn cael adroddiad monitro cyllideb bob mis sy'n nodi gwir wariant o'i gymharu â'r gwariant a glustnodwyd yn y gyllideb.

N Bennett

Nick Bennett

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae unrhyw faterion annisgwyl yn ymwneud â gwariant sy'n codi yn ystod y flwyddyn yn cael eu trafod a'r camau sydd angen eu cymryd i sicrhau bod y swyddfa yn cadw o fewn y gyllideb y cytunwyd arni. Ni chododd dim materion yng nghyswllt cyllideb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2019/20.

O ran y broses llunio amcangyfrif ariannol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2020/21, cafodd papur yn nodi meini prawf cychwynnol ar gyfer y gyllideb ei drafod gan y Panel Ymgynghorol ym mis Mehefin 2019. Roedd y papur amcangyfrif terfynol yn cynnwys cyllid blwyddyn lawn ar gyfer y Pwerau Newydd yn ogystal â rywfaint o gynnydd o ran chwyddiant. Roedd y papur amcangyfrif terfynol yn cynnwys cyllid llawn ar gyfer Pwerau Newydd ynghyd ag ychydig o godiadau chwyddiannol. Ar y cyfan, byddai'r arbedion adnoddau ac arian parod ar sail gyfatebol yn y gyllideb arfaethedig yn 1.3% ac 1.1% yn y drefn honno. Craffodd y Pwyllgor Cyllid y papur ym mis Hydref 2019 a chafodd y swm llawn a geisiwyd ei gynnwys yn y Cynnig Cyllideb Flynyddol ym mis Mawrth 2020.

Casgliad

Gallaf ddatgan nad oedd gwendidau o bwys yn system rheolaeth fewnol y Swyddfa yn 2019/20 a fyddai wedi effeithio ar allu'r Swyddfa i gyflawni ei pholisïau, ei nodau a'i hamcanion a bod trefn Lywodraethu Gorfforaethol gadarn ar waith heb unrhyw enghreifftiau o dorri'r Cod Llywodraethu Corfforaethol.

1 Gorffennaf 2020

Adroddiad Taliadau

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae Deddf Llywodraeth Cymru 2006 yn darparu bod fy nhaliadau a chostau pensiwn ac yswiriant gwladol cysylltiedig yn cael eu talu o Gronfa Gymunedol Cymru, yn hytrach na chael eu talu'n uniongyrchol. Mae'r costau hyn wedi'u cynnwys yn yr adroddiad taliadau er mwyn sicrhau tryloywder.

Taliadau

Mae'r adrannau canlynol yn nodi tâl a buddiannau pensiwn uwch reolwyr y Swyddfa: Nick Bennett - Ombwdsmon, Chris Vinestock - Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwelliant a Katrin Shaw - Cyfarwyddwr Polisi, Cyfraith a Llywodraethu.

Un Cyfanswm Tâl

2019/20					
Swyddogion	Cyflog (£'000)	Taliadau Bonws (£'000)	Buddion mewn ffyrdd eraill (i'r £100 agosaf)	Buddiannau pensiwn (i'r £1000 agosaf)	Cyfanswm (£'000)
Nick Bennett	150-155	-	-	58,000	205-210
Chris Vinestock	100-105	-	-	75,000	175-180
Katrin Shaw	85-90	-	-	75,000	160-165

Un Cyfanswm Tâl

2018/19					
Swyddogion	Cyflog (£'000)	Taliadau Bonws (£'000)	Buddion mewn ffyrdd eraill (i'r £100 agosaf)	Buddiannau pensiwn (i'r £1000 agosaf)	Cyfanswm (£'000)
Nick Bennett	145-150	-	-	58,000	205-210
Chris Vinestock	95-100	-	-	34,000	125-130
Katrin Shaw	75-80	-	-	29,000	105-110

Cyflog

Mae'r cyflog yn cynnwys cyflog gros, taliadau goramser ac unrhyw lwfansau eraill i'r graddau bod trethiant y DU yn berthnasol iddynt.

Buddion o fath arall

Mae gwerth ariannol unrhyw fuddion o fath arall yn cynnwys unrhyw wariant a dalwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac sy'n cael ei drin gan Gyllid a Thollau EM fel enillion trethadwy. Ni fu gwariant o'r fath.

Taliadau bonws

Ni thalwyd bonws yn ystod y flwyddyn i mi nac i unrhyw aelod o staff yn fy swyddfa am nad oes cynllun bonws ar waith.

Cymarebau tâl

Roedd tâl band y cyfarwyddwr sy'n cael y cyflog mwyaf yn y flwyddyn ariannol 2019/20 yn £150-£155,000 (2018/19, £145,000-£150,000). Roedd hyn 3.6 gwaith (2018/19, 3.5) yn fwy na thâl canolrifol y gweithlu, a oedd yn £42,684 (2018/19, £41,847). Yn 2019/20, ni chafodd dim cyflogai daliad a oedd yn fwy na thâl y cyfarwyddwr sy'n cael y cyflog mwyaf (2018/19, dim un).

Roedd ystod y taliadau rhwng £20,000 a £155,000 (2018/19, £18,000 i £150,000). Mae'r cyfanswm tâl yn cynnwys cyflog, tâl seiliedig ar berfformiad heb ei gyfuno, a buddion o fath arall. Nid yw'n cynnwys taliadau diswyddo, cyfraniadau pensiwn y cyflogwr na gwerth trosglwyddo cyfwerth ag arian pensiynau.

Dyfarniadau cyflog

Mae cyflogau'r staff yn gysylltiedig â dyfarniadau cyflog a roddir i weithwyr sy'n gweithio ym maes Llywodraeth Leol yng Nghymru a Lloegr. Yn unol â'r weithdrefn honno, rhoddwyd codiad cyflog o 2% i staff ym mis Ebrill 2019.

Pensiynau

Isod, dangosir hawliau pensiwn yr unigolion a enwir uchod:

Rhwymedigaethau Pensiwn

Mae'r ymrwymïadau pensiwn i staff blaenorol a phresennol yn cael eu cyflawni drwy'r canlynol:

- Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS)
- y Cynllun Pensiwn Llywodraeth a weinyddir trwy Gynllun Pensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg (y Gronfa) a'r
- pensiynau sy'n cael eu talu'n uniongyrchol i gyn Gomisiynwyr neu eu dibynyddion.

Enw	Ar 31/03/20					Ar 31/03/19
	Pensiwn crondedig ar oedran pensiwn a'r cyfandaliad cysylltiedig	Gwir gynnydd mewn pensiwn a chyfandaliad cysylltiedig ar oedran pensiwn	CETV	Gwir gynnydd mewn CETV	Cyfraniad y cyflogwr at gyfrifon pensiwn partneriaeth	CETV
	£000	£000	£000	£000	I'r £100 agosaf	£000
Nick Bennett	45-50	2.5-5	559	30	-	495
Chris Vinestock	60-65	2.5-5	912	49	-	822
Katrin Shaw	35-40	2.5-5	553	51	-	476

Mae CETV yn cyfeirio at y gwerth trosglwyddo sy'n cyfateb i arian parod, a gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth yn y Datgeliadau Pensiynau.

Salwch

Yn ystod y flwyddyn, collwyd 9.0 diwrnod fesul cyflogai ar gyfartaledd oherwydd salwch o'i gymharu â 3.3 diwrnod yn 2018/19. Mae hyn gyfwerth ag 3.4% (1.2% yn 2018/19) o gyfanswm y diwrnodau gwaith posibl. Mae hyn yn adlewyrchu absenoldebau tymor byr arferol, salwch tymor hir a sawl aelod o staff sydd wedi cynllunio i gael llawdriniaethau mawr. Roedd 70% o gyfanswm y diwrnodau a gollwyd oherwydd salwch wedi i'w priodoli i absenoldebau tymor hir.

Adrodd am gynlluniau Gwasanaeth Sifil chynlluniau iawndal eraill

Ni thalwyd dim pecynnau ymadael yn 2019/20 (2018/19 Dim).

Y Panel Ymgynghorol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Gwnaed y taliadau amhensiynadwy canlynol, sy'n seiliedig ar gyfradd ddyddiol, i aelodau'r Panel Ymgynghorol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg:

	2019/20	2018/19
	£	£
Jonathan Morgan	1,263	3,789
Anne Jones	1,263	2,488
Jim Martin	933	2,799
Ian Williams	933	1,866
Trevor Coxon	933	2,799
Tom Frawley	622	2,488
Jane Martin	564	-
Margaret Griffiths (gadawodd yn ystod 2018/19)	-	282
John Williams (gadawodd yn ystod 2018/19)	-	282

Oherwydd amseriad hwyr cyfarfod mis Mawrth 2020, dim ond 3 taliad a wnaed i aelodau'r pwyllgor yn 2019/20. Cafodd y pedwerydd taliad am bresenoldeb yn y cyfarfod o bell ym mis Mawrth ei wneud ym mis Ebrill 2020. Mae ffigurau 2018/19 yn cynnwys 5 taliad am resymau tebyg.

At ddibenion adrodd ynghylch staff, gweler yr Adroddiad Blynyddol ar Gydraddoldeb.

N Bennett

Nick Bennett

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Gorffennaf 2020

Adroddiad Archwiliad ac Atebolrwydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Yn ogystal â'r prif ddatganiadau a baratowyd yn unol â'r **Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS)**, mae Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (FRoM) yn ei gwneud yn ofynnol i'r Ombwdsmon baratoi datganiad a nodiadau cefnogi i ddangos alldro adnoddau yn erbyn yr Amcangyfrifon o'r Cyflenwad a gyflwynir i'r Cynulliad, yng nghyswllt pob cais am adnodd.

Crynodeb Alldro Adnoddau Net

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020

	Amledd Diwygedig			Alldro				2018/19
	Gwariant Gros	Incwm	Cyfanswm Net	Gwariant Gros	Incwm	Cyfanswm Net	Cyfanswm alldro net o'i gymharu â'r amcangyfrif	Cyfanswm Net
	£000	£000	£000	£000	£000	£000	£000	£000
Refeniw	4,941	(14)	4,927	4,832	(14)	4,818	109	4,192
Cyfalaf	27	-	27	53	-	53	(26)	253
Adnoddau Net	4,968	(14)	4,954	4,885	(14)	4,871	83	4,445
Gofynion arian parod Net	4,898	(14)	4,884	4,850	(14)	4,836	48	4,390

Mae cyfansymiau cadarnhaol yn adlewyrchu tanwariant adnodd neu danwariant o ran arian parod.

Caiff cyflog yr Ombwdsmon ei dalu'n uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru. Dim ond ad-daliadau o wir gostau busnes sy'n cael eu cynnwys yng nghyfrifon OGCC.

Cysoni Adnoddau Net â'r Gofynion Arian Parod Net

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020

		2019/20			2018/19
		Amcangyfrif diwygiedig	Cyfanswm yr Alldro Net	Cyfanswm alldro net o'i gymharu â'r amcangyfrif diwygiedig	Alldro
Nodyn		£000	£000	£000	£000
Refeniw Net	2-4	4,927	4,818	109	4,192
Cyfalaf Net	6	27	53	(26)	253
Adnoddau Net		4,954	4,871	83	4,445
Symudiadau mewn darpariaethau	10	(20)	(1)	(19)	12
Taliadau Cyfalaf	6	(70)	(60)	(10)	(31)
Symudiadau mewn cyfalaf gwaith	7-9	20	26	(6)	(16)
Taliadau pensiwn (Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol)	Pensiynau Datgelu	-	-	-	(20)
Gofyniad arian parod net		4,884	4,836	48	4,390

N Bennett

Nick Bennett

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Gorffennaf 2020

Tystysgrif ac Adroddiad Archwilwyr Annibynnol y Archwilydd Cyffredinol Cymru i Senedd

Adroddiad ar y archwiliad o datganiadau ariannol

Barn

Ardystiaf fy mod wedi archwilio datganiadau ariannol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2020 o dan paragraph 18 (2) of Schedule 1 of the Public Services Ombudsman (Wales) Act 2019. Mae'r rhain yn cynnwys y Crynodeb neu Alldro Adnoddau Net, Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr, Datganiad o'r Sefyllfa Ariannol, Datganiad Cyfunol o Lifau Arian, Datganiad o Newidiadau mewn Trethdalwyr a'r nodiadau cysylltiedig, gan gynnwys crynodeb o bolisiau cyfrifyddu pwysig. Paratowyd y datganiadau ariannol hyn o dan y polisiau cyfrifyddu a nodir ynddynt. Y fframwaith adrodd ariannol a gymhwyswyd wrth eu paratoi yw'r gyfraith berthnasol a Llawlyfr Adroddiadau Ariannol Trysorlys EM yn seiliedig ar y Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS) fel y'u mabwysiadwyd gan Safonau Cyfrifyddu'r Undeb Ewropeaidd/Deyrnas Unedig (Trefn Cyfrifo Cyffredinol Arferol y Deyrnas Unedig).

Yn fy marn i, mae'r datganiadau ariannol:

- yn rhoi darlun gwir a theg o sefyllfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 31 Mawrth 2020 a'i ofyniad arian parod net, ei alldro adnoddau net a'i gost gweithredu net am y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny; ac
- wedi'u paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau Trysorlys EM a gyhoeddwyd o dan Public Services Ombudsman (Wales) Act (2019).

Sail y farn

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â'r gyfraith berthnasol a'r Safonau Archwilio Rhyngwladol yn y DU (ISAs (DU)). Caiff fy nghyfrifoldebau o dan y safonau hyn eu disgrifio ymhellach yn adran cyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r adran datganiadau ariannol yn fy adroddiad. Rwy'n annibynnol o'r corff yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol yn y DU, yn cynnwys Safon Foesebol y Cyngor Adrodd Ariannol, ac rwyf wedi cyflawni fy nghyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn. Credaf fod y dystiolaeth archwilio rwyf wedi'i chael yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sail i'm barn.

Casgliadau yn ymwneud â busnes gweithredol

Nid oes gennyf unrhyw beth i'w nodi o ran y materion canlynol y mae Safonau Archwilio Rhyngwladol y DU yn ei gwneud yn ofynnol i mi gyflwyno adroddiad i chi arnynt os bydd yr amgylchiadau canlynol yn berthnasol:

- nid yw'r defnydd o sail gyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol yn briodol; neu
- nid yw'r Swyddog Cyfrifyddu wedi datgelu yn y datganiadau ariannol unrhyw ansicrwydd perthnasol a nodwyd a all fwrw amheuaeth sylweddol dros allu'r corff i barhau i fabwysiadu sail gyfrifyddu busnes gweithredol am gyfnod o ddeuddeg mis o leiaf o'r dyddiad pan awdurdodir cyhoeddi'r datganiadau ariannol.

Gwybodaeth arall

Mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am y wybodaeth arall yn yr adroddiad blynyddol a datganiadau ariannol. Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys y wybodaeth yn yr adroddiad blynyddol, heblaw am y datganiadau ariannol a'm hadroddiad fel archwilydd arnynt. Nid yw fy marn am y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall ac, ar wahân i'r graddau a nodir yn benodol yn ddiweddarach yn fy adroddiad, nid wyf yn mynegi unrhyw fath o gasgliad sicrwydd ar hynn.

Mewn cysylltiad â'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol, fy nghyfrifoldeb yw darllen y wybodaeth arall er mwyn nodi anghysondebau perthnasol â'r datganiadau ariannol archwiliedig a nodi unrhyw wybodaeth sy'n ymddangos fel petai'n berthnasol anghywir ar sail y wybodaeth a ddaeth i law wrth i mi gyflawni'r archwiliad neu sy'n berthnasol anghyson â'r wybodaeth honno. Os dof yn ymwybodol o unrhyw gamddatganiadau neu anghysondebau perthnasol amlwg, ystyriaf y goblygiadau i'm hadroddiad.

Nid yw deddfwriaeth a chyfarwyddiadau a roddwyd i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi cynnwys a ffurf yr wybodaeth arall sydd i'w chyflwyno gyda'r datganiadau ariannol.

Barn ar reoleidd-dra

Yn fy marn i, mae'r gwariant a'r incwm a nodir yn y datganiadau ariannol wedi eu defnyddio at y dibenion a fwriadwyd gan Senedd ymhob ffordd berthnasol ac mae'r trafodion ariannol a gofnodir yn y datganiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

Adrodd ar ofynion eraill

Barn ar faterion eraill

Gan nad yw deddfwriaeth a chyfarwyddiadau a roddwyd i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi cynnwys a ffurf y wybodaeth arall sydd i'w chyflwyno gyda'r datganiadau ariannol, ni allaf gadarnhau bod yr Adroddiad Blynyddol wedi'i baratoi'n iawn.

Yn fy marn i, yn seiliedig ar y gwaith a wnaed yn ystod fy archwiliad, mae'r wybodaeth a roddir yn yr Adroddiad Blynyddol yn gyson â'r datganiadau ariannol.

Er nad oes unrhyw ofynion deddfwriaethol ar gyfer Adroddiad Taliadau, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi paratoi adroddiad o'r fath, ac yn fy marn i mae'r rhan y mae'n ofynnol ei harchwilio fel arfer wedi'i pharatoi yn unol â chanllawiau Trysorlys EM.

Yn fy marn i, yn seiliedig ar y gwaith a wnaed yn ystod fy archwiliad, mae'r wybodaeth a roddir yn y Datganiad Llywodraethu Blynyddol ar gyfer y flwyddyn ariannol y paratwir y datganiadau ariannol ar ei chyfer yn gyson â'r datganiadau ariannol ac mae'r Datganiad Llywodraethu wedi'i baratoi yn unol â chanllawiau Trysorlys EM.

Materion y cyflwynaf adroddiad arnynt drwy eithriad

Yn sgil gwybodaeth a dealltwriaeth y corff a'i amgylchedd a gafwyd yn ystod yr archwiliad. Nid oes gennyf unrhyw beth i'w nodi o ran y materion canlynol, y cyflwynaf adroddiad i chi arnynt os bydd yr amgylchiadau canlynol yn berthnasol, yn fy marn i:

- ni chadwyd cofnodion cyfrifyddu priodol;
- nid yw'r datganiadau ariannol na'r rhan o'r Adroddiad ar Gydabyddiaeth sydd i'w harchwilio yn cyd-fynd â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu;
- ni ddatgelwyd gwybodaeth a bennwyd gan Drysorlys EM o ran cydnabyddiaeth a thrafodion eraill; neu
- nid wyf wedi derbyn yr holl wybodaeth ac esboniadau sydd eu hangen arnaf ar gyfer fy archwiliad.

Adroddiad

Nid oes gennyf sylwadau i'w gwneud ar y datganiadau ariannol hyn.

Cyfrifoldebau

Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu am y datganiadau ariannol

Fel yr eglurir yn fanylach yn y Datganiad o Gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu, mae'r

Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am baratoi'r datganiadau ariannol yn unol â Public Services Ombudsman (Wales) Act 2019 a chyfarwyddiadau a wnaed gan Drysorlys EM o dan y Ddeddf honno, ac am fod yn fodlon eu bod yn rhoi darlun gwir a theg ac am y fath reolaeth fewnol ag sy'n angenrheidiol ym marn y Swyddog Cyfrifyddu i allu paratoi datganiadau ariannol sy'n rhydd o gamddatganiadau perthnasol, boed hynny drwy dwyll neu wall.

Wrth baratoi'r datganiadau ariannol, mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am asesu gallu'r corff i barhau fel busnes gweithredol, gan ddatgelu fel sy'n gymwys, faterion yn ymwneud â busnes gweithredol a defnyddio sail gyfrifyddu busnes gweithredol oni thybir nad yw hynny'n briodol.

Cyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol

Fy amcanion yw cael sicrwydd rhesymol ynghylch p'un a yw'r datganiadau ariannol gyda'i gilydd yn rhydd o gamddatganiad perthnasol, boed hynny drwy dwyll neu wall, a chyhoeddi adroddiad yr archwilydd sy'n cynnwys fy marn. Mae sicrwydd rhesymol yn lefel uchel o sicrwydd, ond nid yw'n gwarantu y bydd archwiliad a gynhelir yn unol â Safonau Archwilio Rhyngwladol y DU bob amser yn canfod camddatganiad perthnasol pan fo'n bodoli. Gall camddatganiadau ddeillio o dwyll neu wall ac fe'u hystyrir yn berthnasol os, yn unigol neu gyda'i gilydd, y gellid disgwyl iddynt yn rhesymol ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr a wneir ar sail y datganiadau ariannol hyn.

Ceir disgrifiad pellach o gyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol ar wefan y Cyngor Adrodd Ariannol yn www.frc.org.uk/auditorsresponsibilities. Mae'r disgrifiad hwn yn rhan o'm hadroddiad archwilio.

Cyfrifoldebau am reoleidd-dra

Mae'r Swyddog Cyfrifyddu yn gyfrifol am sicrhau rheoleidd-dra trafodion ariannol. Rwy'n cael digon o dystiolaeth i roi sicrwydd rhesymol bod y gwariant a'r incwm wedi'u cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan Senedd a bod y trafodion ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

Adrian Crompton
Archwilydd Cyffredinol Cymru
2 Gorffennaf 2020

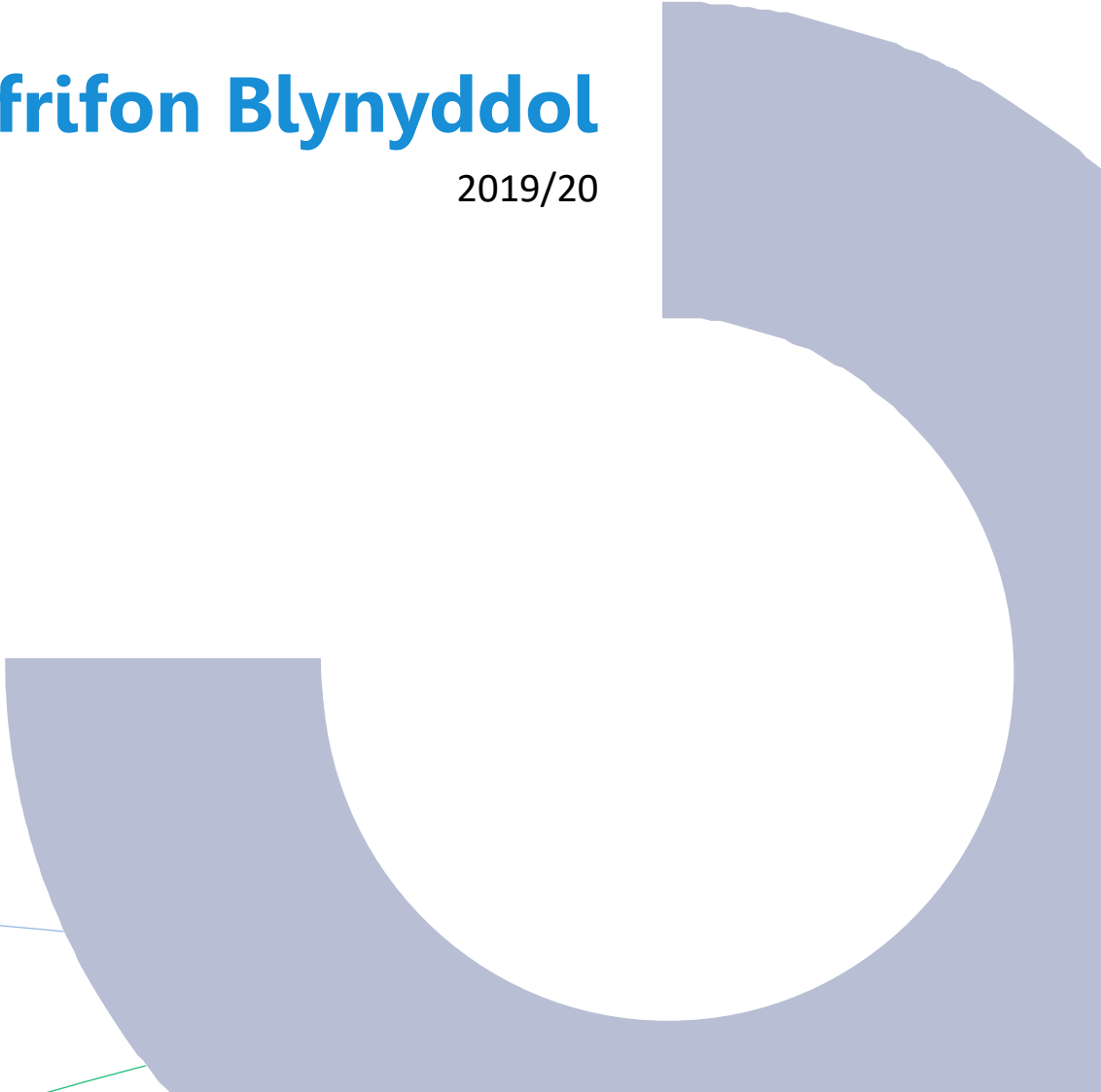
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ

Mae Archwilio Cymru wedi ardystio ac adrodd ar y cyfrifon hyn yn y ffurf y cawsant eu drafftio'n wreiddiol. Cyfieithiad o'r fersiwn Saesneg gwreiddiol yw'r fersiwn hwn. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sydd yn gyfrifol am gywirdeb y cyfieithiad, nid y Senedd.



Cyfrifon Blynyddol

2019/20



Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020

		2019/20	2018/19
Costau Gweinyddu	Nodyn	£000	£000
Costau staff	2	3,552	3,132
Costau gweinyddu eraill nad ydynt yn gostau staff	3	1,280	1,121
Costau Gweinyddu Gros		4,832	4,253
Incwm Gweithredu	4	(14)	(61)
Costau Gweinyddu Net		4,818	4,192
Alldro Refeniw Net		4,818	4,192

Mae'r holl weithgareddau sydd wedi cychwyn yn y cyfnod yn parhau.

Mae nodiadau 1 i 18 yn rhan o'r datganiadau hyn.

Datganiad Sefyllfa Ariannol

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020

		2019/20	2018/19
	Nodyn	£000	£000
Asedau anghyfredol			
Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar	6a	202	185
Asedau anniriaethol	6b	148	172
Symiau derbyniadwy sy'n ddyledus ar ôl mwy na blwyddyn	7	1	1
Gwarged y gronfa bensiw	Datgeliadau Pensiynau	1,080	810
		1,431	1,168
Asedau Cyfredol			
Symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill	7	207	175
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod	8	48	20
		255	195
Cyfanswm asedau		1,686	1,363
Rhwymedigaethau cyfredol			
Symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill	9	(210)	(172)
Darpariaethau llai na blwyddyn	10	(45)	(44)
		(255)	(216)
Cyfanswm yr asedau ar ôl tynnu'r rhwymedigaethau cyfredol		1,431	1,147
Rhwymedigaethau anghyfredol			
Symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill sy'n ddyledus ar ôl blwyddyn	9	(20)	(24)
Darpariaethau mwy na blwyddyn	10	(481)	(481)
		(501)	(505)
Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigaethau		930	642
Cronfa Gyffredinol		930	642

Mae nodiadau 1 i 18 a'r Datgeliadau Pensiwn yn rhan o'r datganiadau hyn.

Cymeradwywyd y datganiadau ariannol y Swyddog Cyfrifyddu a'u hawdurdodi i'w cyhoeddi ar 1 Gorffennaf 2020 gan:

N Bennett

Nick Bennett

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Gorffennaf 2020

Datganiad Llif Arian

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020

	2019/20	2018/19
Nodyn	£000	£000
Mewnlif arian net drwy weithgareddau gweithredol	11 (4,783)	(4,137)
Llif arian net o weithgareddau buddsoddi	12 (53)	(253)
Cyllid gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru	13 4,884	4,410
Balans arian parod y flwyddyn flaenorol wedi'i ad-dalu	(20)	(32)
Cynnydd (gostyngiad) net mewn symiau cyfwerth ag arian parod ar ôl addasu ar gyfer taliadau i Gronfa Gyfunol Cymru	28	(12)
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r cyfnod	20	32
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y cyfnod	48	20

Mae nodiadau 1 i 18 yn rhan o'r datganiadau hyn.

Datganiad Newidiadau yn Ecwiti Trethdalwyr

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2020

	Cronfa Gyffredinol	
	2019/20	2018/19
	£000	£000
Balans ar 1 Ebrill	642	(356)
Costau gweithredu net	(4,818)	(4,192)
Cyllid gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru	4,884	4,410
Yn ddyledus i Gronfa Gyfunol Cymru:		
Arian parod	(48)	(20)
Incwm nad ydynt yn weithredu	-	-
(Diffyg) gwarged actwaraidd	270	800
Cyfanswm yr incwm a'r costau cydnabyddedig am y flwyddyn	288	998
Balans ar 31 Mawrth	930	642

Mae nodiadau 1 i 18 a'r Datgeliadau Pensiwn yn rhan o'r datganiadau hyn.

Nodiadau ar y Datganiadau Ariannol

1. Datganiad Polisiâu Cyfrifyddu

Mae'r datganiadau ariannol hyn wedi cael eu paratoi yn unol â Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (y Llawlyfr) a gyhoeddir gan Drysorlys EM sydd mewn grym ar gyfer 2019/20. Mae'r polisiâu cyfrifyddu yn y Llawlyfr yn defnyddio Safonau Adroddiadau Ariannol Rhyngwladol fel y maent wedi cael eu mabwysiadu neu eu dehongli ar gyfer y sector cyhoeddus. Os yw'r Llawlyfr yn caniatáu dewis polisi cyfrifyddu, dewiswyd y polisi cyfrifyddu y tybiwyd iddo fod yr un mwyaf priodol i amgylchiadau arbennig Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, at ddibenion rhoi darlun gwir a theg. Disgrifir y polisiâu cyfrifyddu arbennig sydd wedi cael eu mabwysiadu gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru isod. Defnyddiwyd hwy'n gyson wrth ymdrin ag eitemau yr ystyrir eu bod yn berthnasol i'r cyfrifon.

1.1 Confensiwn Cyfrifyddu

Paratowyd y cyfrifon hyn dan y confensiwn cost hanesyddol wedi'i addasu i ystyried ailbriso asedau sefydlog, os yw'n berthnasol i'w gwerth i'r busnes, drwy gyfeirio at eu costau cyfredol.

1.2 Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar

Mae gwariant ar eiddo, peiriannau a chyfarpar yn cael ei gyfalafu lle disgwylir i'r hyn a brynir fod ag oes ddefnyddiol o fwy na blwyddyn a lle mae'r gost yn fwy na £5k. Gall asedau sy'n costio llai na £5k gael eu cyfalafu gyhyd â'u bod yn asedau cyfalaf a'u bod yn rhan o gynllun mwy sydd â chyfanswm dros £5k. Dangosir asedau ar sail eu cost, llai lwfans am ddibrisiant. Adeg eu cydnabod ar y cychwyn mesurir asedau, sefydlog ar sail eu cost, gan gynnwys costau megis costau gosod, y gellir eu priodoli'n uniongyrchol i fod yn rhai a ddefnyddiwyd i'w cael i weithio ar gyfer y defnydd y bwriadwyd hwynt. Wrth adolygu costau'r asedau sefydlog a gafwyd yn flaenorol a'r prisiau a dalwyd ar gyfer caffael eitemau newydd yn ystod y flwyddyn, nid oes gwahaniaeth mawr rhwng gwerth net hanesyddol ar bapur yr asedau a'u cost adnewyddu llai dibrisiant.

1.3 Dibrisiant

Caiff asedau eu dibrisio yn ôl cyfraddau a fydd yn eu gostwng i sero neu, os yw'n berthnasol, i amcangyfrif o'u gwerth gweddillol ar sail llinell syth dros eu hoes ddefnyddiol dybiedig yn dilyn taliad dibrisiant blwyddyn lawn cychwynnol ym mlwyddyn eu prynu. Caiff asedau sy'n cael eu datblygu eu dibrisio o'r mis pan ddefnyddir yr asedau hynny gyntaf.

Ac eithrio pan nodir fel arall y tybir bod asedau byw fel a ganlyn:

Peiriannau	10 mlynedd neu gyfnod y brydles os yw'n llai
Dodrefn a ffitiau eraill	10 mlynedd neu gyfnod brydles ar gyfer ffitiau
Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	rhwng 3 a 10 mlynedd

1.4 Asedau anniriaethol

Mae trwyddedau meddalwedd cyfrifiadurol a brynir a meddalwedd a ddatblygir yn cael eu cyfalafu os ydynt yn costio £5k neu ragor ac os yw eu hoes ddefnyddiol yn fwy na blwyddyn. Gall asedau anniriaethol sy'n costio llai na £5k gael eu cyfalafu gyhyd â'u bod yn asedau cyfalaf a'u bod yn rhan o gynllun mwy sydd, â chyfanswm, dros £5k. Caiff asedau anniriaethol eu hadolygu'n flynyddol er mwyn canfod lleihad yn eu gwerth a chânt eu datgan ar sail cost hanesyddol wedi'i hamorteiddio. Caiff trwyddedau meddalwedd eu hamorteiddio dros gyfnod y drwydded neu dros oes economaidd ddefnyddiol yr offer cyfrifiadurol y maent wedi'u gosod arno, pa un bynnag yw'r byrraf. Fel arfer, byddai hyn rhwng 3 a 5 mlynedd. Caiff meddalwedd a ddatblygir ei hamorteiddio dros ei hoes ddefnyddiol amcangyfrifedig. Yn y flwyddyn y cânt eu prynu, mae taliadau amorteiddio yn cychwyn pan ddefnyddir yr asedau hynny gyntaf.

1.5 Treth ar Werth

Nid yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'i gofrestru ar gyfer TAW. Felly datgelir gwariant yn cynnwys TAW.

1.6 Pensiynau

Mae'r ymrwymadau pensiwn i staff blaenorol a phresennol yn cael eu cyflawni drwy ddarpariaethau Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS), drwy'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol a weinyddir drwy Gynllun Pensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg (y Gronfa), a thrwy daliadau uniongyrchol i ddau Gomisiynydd blaenorol dros Weinyddu Lleol yng Nghymru ac unrhyw fuddiolwr sy'n dal yn fyw. Datgelir y manylion llawn yn y Datgeliadau Pensiynau ar ddiwedd y Datganiadau Ariannol. Caiff costau darparu'r pensiynau hyn eu cynnwys yn y Datganiad Gwariant Net Cynhwysfawr gyda'r enillion a'r colledion actwaraidd sy'n gysylltiedig â Chynllun Pensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg yn cael eu cynnwys yn y flwyddyn y maent codi.

1.7 Costau gadael yn fuan

Lle mae'n ofynnol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru dalu costau ychwanegol buddion sy'n fwy na'r buddion arferol a delir dan y cynllun pensiwn priodol i weithwyr sy'n ymddeol yn gynnar, caiff y costau hyn eu cynnwys yn llawn yn y Datganiad Gwariant Net Cynhwysfawr pan fydd y rhwymedigaeth yn codi.

1.8 Prydlesi

Codir tâl am y gwariant ar eiddo a brydlesir yn ystod y cyfnod y mae'n berthnasol iddo.

1.9 Costau Staff

Yn unol ag IAS 19, caiff buddion tymor byr cyflogeion, megis cyflogau a chyfraniadau nawdd cymdeithasol, gwyliau blynyddol â thâl ac absenoldeb salwch â thâl, yn ogystal â buddion anariannol ar gyfer cyflogeion cyfredol, eu cydnabod pan fydd cyflogai wedi darparu gwasanaethau yn gyfnewid am y buddion hynny.

1.10 Darpariaethau

Symiau yw'r rhain y mae'r swm neu'r amseru sy'n berthnasol iddynt yn ansicr ar ddyddiad y fantolen ac maent yn cynrychioli'r amcangyfrif gorau o'r gwariant sydd ei angen i setlo'r ymrwymadau. Pan fydd effaith gwerth arian o ran amser yn sylweddol, caiff y llifoedd arian amcangyfrifedig yr addaswyd yn ôl risg eu disgowntio gan ddefnyddio'r gyfradd ddisgownt a argymhellir gan Drysorlys EM.

1.11 Incwm

Caiff yr holl incwm ei gydnabod yn y Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr yn unol â IAS 18 ac IFRS 15.

1.12 Effaith Safonau heb fod ar waith eto

Safon	Dyddiad dod i rym	Rhagor o fanylion
Prydlesi IFRS 16	2021-22 Gohiriwyd y gweithredu o 2020-21 oherwydd Covid-19	Bydd IFRS 16 yn disodli safon brydlesi gyfredol IAS 17 ac yn ei gwneud yn ofynnol i brydlesai gydnabod asedau a rhwymedigaethau ar gyfer prydlesi gyda thymor o fwy na 12 mis, oni bai bod yr ased sylfaenol o werth isel. Mae'n ofynnol i brydlesai gydnabod ased hawl i ddefnyddio sy'n cynrychioli ei hawl i ddefnyddio'r ased prydles sylfaenol ac atebolrwydd prydles sy'n cynrychioli ei rwymedigaeth i wneud taliadau prydles. O ganlyniad, mae prydlesai hefyd yn cydnabod dibrisiant yr ased hawl i ddefnyddio a'r llog ar atebolrwydd y brydles ac yn dosbarthu ad-daliadau arian parod rhwymedigaeth y brydles yn gyfran prif a llog. Mae hwn yn newid sylweddol mewn cyfrifyddu prydles.
Contractau Yswiriant IFRS 17	2021-22 ar y cynharaf	Mae IFRS 17 yn disodli Contractau Yswiriant IFRS 4, ac mae angen model mesur cyfredol, gan ddefnyddio gwybodaeth wedi'i diweddarau ar rwymedigaethau a risgiau, ac sy'n ei gwneud yn ofynnol i ganlyniadau gwasanaeth gael eu cyflwyno ar wahân i incwm neu gost cyllid. Mae'n berthnasol i bob contract yswiriant a gyhoeddir, ni waeth pa fath o endid sy'n cyhoeddi'r contractau, felly nid yw'n berthnasol i gwmnïau yswiriant yn unig.

2. Niferoedd a Chostau Staff

Roedd y costau cyflogaeth gyda'i gilydd fel a ganlyn:

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Staff parhaol:		
Cyflogau	2,582	2,389
Costau Nawdd Cymdeithasol	252	221
Costau Pensiwn	685	480
Ffioedd cronfa bensiwn	33	42
Cyfanswm	3,552	3,132

Ni chyflogwyd unrhyw staff dros dro gan OGCC yn ystod 2019/20 a 2018/19.

Roedd cyfartaledd nifer yr unigolion cyfwerth â llawn-amser a gyflogwyd (gan gynnwys uwch reolwyr a cyflogaeth cyfnod penodol) yn ystod y flwyddyn fel a ganlyn:

	2019/20	2018/19
	Nifer	Nifer
Cyfarwyddwyr	2	2
Cyfathrebu a Chynorthwyo Personol	3	3
Cwynion ac Ymchwiliadau	50	49
Tîm Gwella	3	-
Gwasanaethau Corfforaethol ac IT	7	8
Cyfanswm	65	62

3. Costau Gweinyddu nad ydynt yn gostau staff

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Rhentu o dan brydlesi gweithredol	237	264
Ffi Archwilio Allanol	15	18
Ffioedd Cyfreithiol a phroffesiynol	230	261
Costau eiddo eraill	135	135
Gwasanaethau cyfrifiadurol	209	182
Costau swyddfa	169	103
Teithio a chynhaliaeth	45	31
Recriwtio a Hyfforddi	93	55
Cyfathrebu	87	41
Is-gyfanswm	1,220	1,090
Dibrisiant	36	24
Tâl Amorteiddio	24	7
Colled wrth waredu	-	-
Is-gyfanswm	60	31
Cyfanswm costau gweinyddu eraill	1,280	1,121

4. Incwm gweithredu

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Staff ar secondiad	(13)	(60)
Llog sydd i'w dderbyn	-	-
Arall – Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol	(1)	(1)
Cyfanswm	(14)	(61)

5. Costau Gweithredu yn ôl Nodau Strategol

Mae costau darparu gwasanaeth Ombwdsmon o'r radd flaenaf i Gymru wedi'u nodi isod. Mae gennym dri nod strategol ar gyfer cyflawni ein cenhadaeth ac mae dyraniad pob un o'r nodau yn seiliedig ar y canlynol:

- (a) Amcangyfrif o amser y staff a dreuliwyd ar y nod
- (b) Dyraniad uniongyrchol y gwariant lle y bo hynny'n berthnasol
- (c) Dosraniad costau eraill pro rata i amcangyfrif amser y staff

	2019/20		2018/19	
	£000	%	£000	%
Nod Strategol 1:				
Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.	3,764	78.1	3,356	80.0
Nod Strategol 2:				
Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.	849	17.6	691	16.5
Nod Strategol 3:				
Nodi a mabwysiadu arfer gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau dulliau llywodraethu da sy'n ein cefnogi a'n herio.	205	4.3	145	3.5
Costau gweithredu net	4,818	100.0	4,192	100.0

Mae'r nodau strategol wedi'u newid yn dilyn gweithredu ein Cynllun Corfforaethol o fis Ebrill 2019. Felly, ni ellir cymharu'n uniongyrchol â 2018/19. Am y rheswm hwn, mae ffigyrau 2018/19 wedi'u hailddatgan trwy gyfuno nodau strategol 2 a 3 o'r cynllun blaenorol.

Mae'r Nod Strategol blaenorol o esblygu a pharatoi ar gyfer gweithredu'r Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd wedi'i gyfuno o fewn Nod Strategol 2 gan fod hyrwyddo dysgu ac ysgogi gwelliannau yn nod allweddol yn y Ddeddf Newydd.

6a. Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar

	Peiriannau	Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	Dodrefn a ffitiadau eraill	Cyfanswm
2019/20	£000	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill 2019	156	216	428	800
Ychwanegiadau	-	29	24	53
Gwarediadau	-	(22)	(14)	(36)
Ar 31 Mawrth 2020	156	223	438	817
Dibrisiant ar 1 Ebrill 2019	(156)	(139)	(320)	(615)
A godwyd yn ystod y flwyddyn	-	(19)	(17)	(36)
Gwarediadau	-	22	14	36
Ar 31 Mawrth 2020	(156)	(136)	(323)	(615)
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2020	-	87	115	202
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2019	-	77	108	185

	Peiriannau	Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	Dodrefn a ffitiadau eraill	Cyfanswm
2018/19	£000	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill 2018	156	150	430	736
Ychwanegiadau	-	66	15	81
Gwarediadau	-	-	(17)	(17)
Ar 31 Mawrth 2019	156	216	428	800
Dibrisiant ar 1 Ebrill 2018	(156)	(131)	(321)	(608)
A godwyd yn ystod y flwyddyn	-	(8)	(16)	(24)
Gwarediadau	-	-	17	17
Ar 31 Mawrth 2019	(156)	(139)	(320)	(615)
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2019	-	77	108	185
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2018	-	19	109	128

6b. Asedau Anniriaethol

	Technoleg Gwybodaeth	Meddalwedd Trwyddedau	Cyfanswm
2019/20	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill 2019	500	52	552
Ychwanegiadau	-	-	-
Gwarediadau	(3)	-	(3)
Ar 31 Mawrth 2020	497	52	549
Amorteiddio ar 1 Ebrill 2019	(328)	(52)	(380)
Amorteiddio a godwyd yn y flwyddyn	(24)	-	(24)
Gwarediadau	3	-	3
Ar 31 Mawrth 2020	(349)	(52)	(401)
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2020	148	-	148
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2019	172	-	172

	Technoleg Gwybodaeth	Meddalwedd Trwyddedau	Cyfanswm
2018/19	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill 2018	328	52	380
Ychwanegiadau	172	-	172
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2019	500	52	552
Amorteiddio ar 1 Ebrill 2018	(321)	(52)	(373)
Amorteiddio a godwyd yn y flwyddyn	(7)	-	(7)
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth 2019	(328)	(52)	(380)
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2019	172	-	172
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2018	7	-	7

Ym marn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru nid oes gwahaniaeth o bwys rhwng gwerth llyfr net yr asedau yn ôl eu gwerthoedd heddiw a'u cost hanesyddol.

7. Symiau Masnach derbyniadwy a symiau Derbyniadwy eraill

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Symiau a ddaw'n ddyledus o fewn blwyddyn		
Rhagdaliadau	207	175
Dyledwyr masnach	-	-
Symiau a ddaw'n ddyledus ar ôl mwy na blwyddyn		
Rhagdaliadau	1	1
Cyfanswm	208	176

8. Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag Arian Parod

Rhaid dychwelyd unrhyw falansau banc a ddelir ar ddiwedd y flwyddyn i Gronfa Gyfunol Cymru. Mae ffigur o £48k (£20k yn 2018/19) wedi'i gynnwys yn y cyfrifon, fel balans net diwedd blwyddyn yr holl gyfrifon banc a weithredir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ni waeth a yw'r cyfrif unigol mewn dyled neu gredyd. Bydd y balans diwedd blwyddyn yn cael ei ad-dalu i Gronfa Gyfunol Cymru yn 2020/21 o dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006.

9. Symiau Masnach taladwy a Rhwymedigaethau Cyfredol eraill

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Symiau a ddaw'n ddyledus o fewn blwyddyn		
Gwyliau blynyddol heb eu cymryd	93	61
Gostyngiad rhent gohiriedig	5	5
Cronfa Gyfunol Cymru – balansau heb eu gwario	48	20
Symiau masnach taladwy	6	15
Croniadau	58	71
	210	172
Symiau sy'n dod yn ddyledus mewn mwy na blwyddyn		
Gostyngiad rhent gohiriedig	20	24
Cyfanswm	230	196

10. Darpariaethau ar gyfer Rhwymedigaethau a Thaliadau

	2019/20			2018/19	
	Pensiynau ar gyfer		Costau Dirywiad	Costau eraill	Cyfanswm
	Cyngomisiynwyr				
	£000	£000	£000	£000	£000
Balans ar 1 Ebrill	239	286	-	525	537
Darpariaeth ychwanegol sy'n ofynnol	33	6	-	39	33
Symudiad yn y gyfradd ddisgownt	6	-	-	6	(2)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn	(44)	-	-	(44)	(43)
Balans ar 31 Mawrth	234	292	-	526	525

Dadansoddiad o bryd y disgwylir i'r darpariaethau gael eu talu:

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Taladwy o fewn blwyddyn	45	44
Taladwy o fewn 2 i 5 mlynedd	157	157
Taladwy ar ôl 5 mlynedd	324	324
Balans ar 31 Mawrth 2020	526	525

Mae darpariaethau pensiwn yn cael eu cyfrifo ar sail Tablau Bywyd Cenedlaethol ar gyfer Cymru a Lloegr a gyhoeddir gan y Swyddfa Ystadegau Gwladol. Mae'r cynnydd mewn pensiynau yn hwyrach ymlaen yn y flwyddyn yn unol â'r wybodaeth am ddadchwyddydd CMC a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Mae'r ffactor disgownt wedi'i newid i -0.50% ar gyfer y flwyddyn ariannol (0.29% yn 2018/19) yn unol â'r arweiniad a gyhoeddwyd gan y Trysorlys. Mae priod dau o'r cyn-Gomisiynwyr sy'n dal yn fyw yn parhau i fod yn rhwymedigaethau pensiwn.

Cynyddwyd dadfeiliadau yn 2019/20 yn unol â mynegai adeiladu diweddaraf y Swyddfa Ystadegau Gwladol.

11. Cysoni'r Costau Gweithredol â'r Llifoedd Arian Gweithredol

		2019/20	2018/19
	Nodiadau	£000	£000
Cost gweithredu net		(4,818)	(4,192)
Addasiadau ar gyfer eitemau anariannol	3	60	51
Gostyngiad/(Cynnydd) mewn symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill	7	(32)	13
Cynnydd/(Gostyngiad) mewn symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill	9	34	(9)
Symudiadau mewn darpariaethau	10	1	(12)
Symudiad mewn arian a ad-dalwyd i Gronfa Gyfunol Cymru	8	(28)	12
Mewnlif arian net drwy weithgareddau gweithredol		(4,783)	(4,137)

12. Buddsoddiad Ariannol a Gwariant Asedau Anghyfredol

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Prynu eiddo, peiriannau a chyfarpar	(53)	(81)
Yr elw o werthu eiddo, peiriannau a chyfarpar	-	-
Prynu asedau anniriaethol	-	(172)
Mewnlif arian net drwy weithgareddau buddsoddi	(53)	(253)

13. Cysoni'r Gofyniad Arian Parod Net â'r Cynnydd/(Gostyngiad) mewn Arian Parod

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Gofynion Arian Parod Net:		
Gweithgareddau gweithredol	(4,783)	(4,137)
Gwariant Cyfalaf	(53)	(253)
	(4,836)	(4,390)
Cyllid gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru	4,884	4,410
Ad-daliadau i Gronfa Gyfunol Cymru	(20)	(32)
Cynnydd/(Gostyngiad) mewn arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod	28	(12)

14. Ymrwymïadau o dan Brydlesi Gweithredol

	2019/20	2018/19
	£000	£000
Cyfanswm taliadau prydles sylfaenol yn y dyfodol ar gyfer yr Adeilad:		
Taladwy o fewn blwyddyn	198	198
Rhwng dwy a phum mlynedd	792	792
Mwy na phum mlynedd	72	270
	1,062	1,260
Arall		
Taladwy o fewn blwyddyn	-	12
Rhwng dwy a phum mlynedd	-	-
Mwy na phum mlynedd	-	-
	-	12
Cyfanswm – pob prydles weithredol	1,062	1,272

Mae ffigyrau 2018/19 wedi'u hailddatgan i adlewyrchu'r amodau prydles sydd wedi'u diweddarau.

15. Rhwymedigaethau amodol

Dim.

16. Ymrwymïadau Cyfalaf

Nid oedd unrhyw ymrwymïadau cyfalaf ar 31 Mawrth 2020 (2018/19 Dim).

17. Trafodion Partïon Cysylltiedig

Pennaeth Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Sefydlwyd y swyddfa o dan Ddeddf yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ac mae bellach yn cael ei lywodraethu gan Ddeddf yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y Llywodraeth ac mae trefniadau cyllido'r Swyddfa wedi'u trefnu i sicrhau y diogelir annibyniaeth y Swyddfa. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi cael nifer o drafodion o bwys gyda Chynulliad Cenedlaethol Cymru, Cyllid a Thollau EM (taliadau Treth ac Yswiriant Gwladol) a Swyddfa'r Cabinet (taliadau yng nghyswllt Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil). Yn ystod y flwyddyn, nid oes dim cyfarwyddwyr, aelodau allweddol o staff na'u perthnasau agos wedi ymwneud ag unrhyw drafodion o bwys.

18. Digwyddiadau ar ôl y Cyfnod Adrodd

Dim.

Datgeliadau Pensiynau

Mae dau gynllun pensiwn yn cael eu gweithredu ar ran y staff presennol – Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS) a Chronfa Bensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg (y Gronfa). Hefyd, mae rhwymedigaeth barhaus i fodloni pensiynau di-gyllid dau o berthnasau cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol sy'n ddibynyddion.

Pensiynau'r Gwasanaeth Sifil

Darperir buddion pensiwn drwy drefniadau pensiwn y Gwasanaeth Sifil. O 1 Ebrill 2015 cyflwynwyd cynllun pensiwn newydd ar gyfer gweision sifil – Cynllun Pensiwn Gweision Sifil ac Eraill neu **alfa**, sy'n rhoi buddion ar sail gyrfa gyfartalog gydag oed pensiwn arferol sy'n cyfateb i Oed Pensiwn y Wladwriaeth yr aelod (neu 65 os yw'n uwch). O'r dyddiad hwnnw ymlaen, ymunodd pob gwas sifil a oedd newydd ei benodi â chynllun **alfa** ynghyd â'r rhan fwyaf o'r rheini eisoes yn y gwasanaeth. Cyn y dyddiad hwnnw, roedd gweision sifil yn rhan o gynllun Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Mae gan gynllun PCSPS bedair adran: 3 sy'n rhoi buddion ar sail cyflog terfynol (**clasurol**, **premiwm** neu **clasurol a mwy**) gydag oed pensiwn arferol o 60; ac un sy'n rhoi buddion ar sail gyrfa gyfan (**nuvos**) gydag oed pensiwn arferol o 65.

Nid yw'r trefniadau statudol hyn wedi'u cyllido ac mae cost y buddion yn cael ei thalu gan swm a benderfynir drwy bleidlais gan y Senedd bob blwyddyn. Mae pensiynau sy'n daladwy dan y cynlluniau **clasurol**, **premiwm**, **clasurol a mwy**, **nuvos** ac **alfa** yn cael eu cynyddu'n flynyddol yn unol â deddfwriaeth Cynyddu Pensiynau. Arhosodd aelodau sy'n rhan o'r cynllun PCSPS a oedd o fewn 10 mlynedd o'u hoed pensiwn arferol ar 1 Ebrill 2012 yn y cynllun PCSPS ar ôl 1 Ebrill 2015. Bydd y rheini a oedd rhwng 10 mlynedd a 13 blynedd a 5 mis o'u hoed pensiwn arferol ar 1 Ebrill 2012 yn newid i gynllun **alfa** ryw dro rhwng 1 Mehefin 2015 a 1 Chwefror 2022. Bydd buddion PCSPS pob aelod sy'n newid i gynllun **alfa** yn cael eu 'bancio', gyda'r rheini sydd â buddion cynt yn un o adrannau cyflog terfynol y PCSPS yn cael y buddion hynny ar sail eu cyflog terfynol pan fyddant yn gadael cynllun **alfa**. (Mae'r ffigurau pensiwn a ddyfynnwyd ar gyfer swyddogion yn dangos y pensiwn a enillwyd yn PCSPS neu **alfa** – fel sy'n briodol. Os oes gan y swyddog fuddion yng nghynllun PCSPS a chynllun **alfa**, mae'r ffigur a ddyfynnwyd yn cynnwys gwerth cyfun eu buddion yn y ddau gynllun.) Gall aelodau sy'n ymuno o fis Hydref 2002 ymlaen ddewis naill ai'r trefniant buddion diffiniedig priodol neu bensiwn cyfranddeiliaid 'prynu arian' gyda chyfraniad cyflogwr (cyfrif pensiwn **partneriaeth**).

Mae cyfraniadau'r gweithwyr yn gysylltiedig â chyflogau ac maent yn amrywio o 4.6% i 8.05% ar gyfer aelodau **clasurol**, **premiwm**, **clasurol a mwy**, **nuvos** ac **alfa**. Mae'r buddion yn y cynllun **clasurol** yn cronni ar gyfradd o 1/80fed o enillion pensiynadwy terfynol am bob blwyddyn o wasanaeth. Yn ogystal, telir cyfandaliad sydd gyfwerth â thair blynedd o bensiwn cychwynnol pan fydd cyflogai'n ymddeol. Gyda'r cynllun **premiwm**, mae'r buddion yn cronni ar gyfradd o 1/60fed o enillion pensiynadwy terfynol am bob blwyddyn o wasanaeth. Yn wahanol i'r cynllun **clasurol**, nid oes dim cyfandaliad awtomatig. Mae **clasurol a mwy** yn ei hanfod yn gynllun hybrid gyda buddion yng nghyswllt gwasanaeth cyn 1 Hydref 2002 yn cael eu cyfrifo'n fras fel y cynllun **clasurol**, a buddion am wasanaeth ar ôl mis Hydref 2002 yn cael eu cyfrifo fel yn y cynllun **premiwm**. Gyda **nuvos**, mae'r aelod yn cronni pensiwn ar sail ei enillion pensiynadwy tra bo'n aelod o'r cynllun. Ar ddiwedd blwyddyn y cynllun (31 Mawrth) mae cyfrif pensiwn a enillwyd yr aelod yn cael ei gredydu gyda 2.3% o'i enillion pensiynadwy ym mlwyddyn honno'r cynllun ac mae'r pensiwn cronedig yn cael ei gynyddu yn ôl deddfwriaeth Cynyddu Pensiwnau. Mae buddion yn y cynllun **alfa** yn cronni yn yr un modd ag y maent yng nghynllun **nuvos**, ac eithrio mai 2.32% yw'r gyfradd cronni. Ym mhob achos, gall aelodau ddewis rhoi rhan o'u pensiwn heibio (cyfnewid) i gael cyfandaliad hyd at y terfynau a bennir gan Ddeddf Cyllid 2004.

Mae'r cyfrif pensiwn **partneriaeth** yn drefniant pensiwn cyfranddeiliaid. Mae'r cyflogwr yn gwneud cyfraniad sylfaenol rhwng 8% a 14.75% (yn dibynnu ar oed yr aelod) i gynnyrch pensiwn cyfranddeiliaid a ddewisir gan y cyflogai o blith panel o ddarparwyr. Nid oes raid i'r cyflogai gyfrannu, ond os bydd yn gwneud cyfraniadau, bydd y cyflogwr yn talu swm cyfatebol hyd at derfyn o 3% o gyflog pensiynadwy (yn ogystal â chyfraniad sylfaenol y cyflogwr). Mae cyflogwyr hefyd yn cyfrannu 0.5% o gyflog pensiynadwy i dalu cost yswiriant buddion risg a ddarperir yn ganolog (marw yn y swydd ac ymddeol yn sgil salwch).

Y pensiwn cronedig a ddyfynnir yw'r pensiwn y mae gan yr aelod hawl i'w gael pan fydd yn cyrraedd oed pensiwn, neu'n syth ar ôl peidio â bod yn aelod gweithredol o'r cynllun os yw wedi cyrraedd oed pensiwn neu dros yr oedran hwnnw. 60 yw'r oedran pensiwn ar gyfer aelodau cynlluniau **clasurol**, **premiwm** a **chlasurol a mwy**, a 65 ar gyfer aelodau **nuvos**, a 65 oed neu Oed Pensiwn y Wladwriaeth, pa bynnag yw'r uchaf, ar gyfer aelodau cynllun **alfa**. (Mae'r ffigurau pensiwn a ddyfynnwyd ar gyfer swyddogion yn dangos y pensiwn a enillwyd yn PCSPS neu alffa – fel sy'n briodol. Os oes gan y swyddog fuddion yng nghynllun PCSPS a chynllun alffa, mae'r ffigur a ddyfynnwyd yn cynnwys gwerth cyfun ei fuddion yn y ddau gynllun, ond mae'n bosib y bydd rhan o'r pensiwn hwnnw yn daladwy ar wahanol oedrannau.)

Mae manylion pellach ar drefniadau pensiwn y Gwasanaeth Sifil ar gael ar y wefan www.civilservicepensionscheme.org.uk

Gwerthoedd Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod

Gwerth Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod (CETV) yw gwerth buddion y cynllun pensiwn wedi'i gyfalafu a gronnwyd gan aelod ar unrhyw adeg, wedi'i asesu gan actwari, ar gyfnod penodol. Buddion a gronnwyd gan yr aelod yw'r buddion a brisir ynghyd ag unrhyw bensiwn wrth gefn i briod sy'n daladwy o'r cynllun. CETV yw taliad a wneir gan gynllun neu drefniant pensiwn i sicrhau buddiannau pensiwn mewn cynllun pensiwn neu drefniant arall pan fydd yr aelod yn gadael cynllun ac yn dewis trosglwyddo'r buddiannau y mae wedi eu cronni yn ei gynllun blaenorol. Mae'r ffigurau pensiwn a nodir yn ymwneud â buddion y mae'r unigolyn wedi eu cronni o ganlyniad i gyfanswm ei aelodaeth yn y cynllun pensiwn, nid dim ond ei wasanaeth mewn swydd uwch y mae'r datgeliad yn berthnasol iddo.

Mae'r ffigurau'n cynnwys gwerth unrhyw fuddion pensiwn mewn cynllun neu drefniant arall y mae'r aelod wedi ei drosglwyddo i drefniadau pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Maent hefyd yn cynnwys unrhyw fuddion pensiwn ychwanegol a gronnwyd i'r aelod o ganlyniad iddo brynu buddion pensiwn ychwanegol ar ei gost ei hun. Cyfrifir CETV yn unol â Rheoliadau'r Cynlluniau Pensiwn Galwedigaethol (Gwerthoedd Trosglwyddo) (Diwygiad) 2008 ac nid yw'n ystyried unrhyw ostyngiad gwirioneddol neu bosibl i fuddion o ganlyniad i Dreth Lwfans Oes a allai fod yn daladwy pan gymerir buddion pensiwn.

Gwir gynnydd yn y CETV

Mae hyn yn adlewyrchu'r cynnydd yn y CETV sy'n cael ei ariannu gan y cyflogwr. Nid yw'n cynnwys y cynnydd mewn pensiwn a gronnwyd oherwydd chwyddiant, cyfraniadau'r cyflogai (gan gynnwys gwerth unrhyw fuddion a drosglwyddwyd o gynllun neu drefniant pensiwn arall) ac mae'n defnyddio ffactorau prisio cyffredin y farchnad ar gyfer dechrau a diwedd y cyfnod.

Iawndal am golli swydd

Ni wnaeth unrhyw aelod o staff adael ar delerau Gadael yn Wirfoddol neu Diswyddo Gwirfoddol yn ystod y flwyddyn ariannol.

Cronfa Bensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg – Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol

Mae'r datgeliadau isod yn gysylltiedig â rhwymedigaethau Cronfa Bensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg (y Gronfa) sydd wedi'u cyllido, sy'n rhan o'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol.

Oherwydd bod y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol yn un a gyllidir, rhaid i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'i staff sy'n aelodau o'r cynllun dalu cyfraniadau i'r Gronfa, wedi'u cyfrifo ar lefel sydd â'r bwriad o gydbwyso rhwymedigaethau'r pensiwn ag asedau buddsoddi.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cydnabod enillion a cholledion yn llawn, yn uniongyrchol drwy'r Datganiad Gwariant Net Cynhwysfawr. Yn unol â Safonau Adroddiadau Ariannol Rhyngwladol, mae'n ofynnol i ddatgelu gwybodaeth benodol sy'n ymwneud ag asedau, rhwymedigaethau, incwm a gwariant sy'n ymwneud â chynlluniau pensiwn.

Does dim angen i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru dalu rhagor o gyfraniadau cyflogwr i'r Gronfa.

Datgelu o dan IAS19 (buddion a ariennir gan y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol)

Cyflwyniad

Mae'r ffigurau isod yn gysylltiedig â rhwymedigaethau'r Gronfa sydd wedi'u cyllido, sy'n rhan o'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol.

Canlyniadau o dan IAS 19 (buddion a ariennir gan y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol)

Dyddiad y prisiad actiwari llawn diwethaf	31 March 2019
Cyfraniadau cyflogwyr disgwylidig yn ystod y flwyddyn nesaf (£M)	0.00
Hyd y rhwymedigaethau	12.7 years

Prif dybiaethau (% y flwyddyn)

	31 Mawrth 2020	31 Mawrth 2019	31 Mawrth 2018
	%	%	%
Cyfradd disgownt	2.30	2.40	2.60
Chwyddiant y Mynegai Prisiau Defnyddwyr	2.10	2.20	2.10
Cynnydd mewn pensiynau	2.10	2.20	2.10
Cyfradd ailbriso cyfrifon pensiwn	2.10	2.20	2.10
Cynnydd mewn cyflog	3.10	3.20	3.10

Tybiaethau ynghylch cyfradd marwolaethau

Mae'r tybiaethau ynghylch y gyfradd marwolaethau'n seiliedig ar y marwolaethau a brofwyd ymysg aelodau'r Gronfa yn seiliedig ar ddadansoddiad a gynhaliwyd fel rhan o brisiad 2019, ac yn caniatáu ar gyfer gwelliannau a ddisgwylir yn y dyfodol yn y gyfradd marwolaethau. Isod, gwelir y disgwyliadau oes enghreitol:

Disgwyliad oes rhagdybiedig ar 65 oed (mewn blynyddoedd)

Dynion

	31 Mawrth 2020	31 Mawrth 2019
Aelod 65 oed ar y dyddiad cyfrifo	22.2	22.4
Aelod 45 oed ar y dyddiad cyfrifo	23.2	23.0

Menywod

Aelod 65 oed ar y dyddiad cyfrifo	24.6	24.8
Aelod 45 oed ar y dyddiad cyfrifo	26.0	25.9

Dyrannu asedau

	Gwerth ar			31 Mawrth 2019
	31 Mawrth 2020		Cyfanswm %	
	Wedi ei restru %	Heb ei restru %	Cyfanswm %	Cyfanswm %
Ecwitïau	0.0	0.0	0.0	0.0
Eiddo	0.0	0.0	0.0	0.0
Bondiau'r Llywodraeth	100.0	0.0	100.0	100.0
Bondiau corfforaethol	0.0	0.0	0.0	0.0
Arian parod	0.0	0.0	0.0	0.0
Arall	0.0	0.0	0.0	0.0
Cyfanswm	100.0	0.0	100.0	100.0

Cysoni'r statws nodedig â'r Datganiad Sefyllfa Ariannol

	Gwerth ar	
	31 Mawrth 2020	31 Mawrth 2019
	£M	£M
Gwerth teg yr asedau	7.08	7.00
Gwerth presennol yr ymrwymiad o ran y buddion diffiniedig a ariennir	5.04	5.26
Statws 'a ariennir'	2.04	1.74
Ased heb ei chydabod	(0.96)	(0.93)
Ased/(Rhwymedigaeth) a gydnabyddir yn y fantolen	1.08	0.81

Dyma'r rhaniad yn y rhwymedigaethau yn y prisiad diwethaf rhwng yr amrywiol categorïau o aelodau:

Aelodau Gweithredol	7%
Pensiynwyr Gohiriedig	13%
Pensiynwyr	80%

Symiau a gydnabyddir yn y Datganiad am y Gwariant Net Cynhwysfawr

	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2020	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2019
	£M	£M
Cost gweithredu		
Cost gwasanaeth cyfredol	0.02	0.02
Cost y gwasanaeth yn y gorffennol (yn cynnwys cwtogiadau)	0.00	0.00
Cost Setliad	0.00	0.00
Cost Cyllido		
Llog ar y rhwymedigaeth buddion net diffiniedig (ased)	(0.02)	0.00
Costau pensiwn a welir mewn elw a cholled	0.00	0.02
Symiau wedi'u hail-gyfrifo mewn incwm cynhwysfawr arall		
Enillion ar asedau cynllun (yn fwy na)/yn is na'r hyn a welwyd yn y llog net	(0.16)	(0.21)
Colledion/(enillion) yr actwari oherwydd newid mewn tybiaethau ariannol	0.00	0.19
Colledion/(enillion) yr actwari oherwydd newidiadau mewn tybiaethau demograffig	(0.10)	(0.20)
Colledion/(enillion) yr actwari oherwydd rhwymedigaethau – profiad	(0.04)	0.01
Addasiadau o ganlyniad i'r cyfyngiad ym mharagraff 64	0.03	(0.59)
Cyfanswm a welwyd mewn incwm cynhwysfawr arall (OCI)	(0.27)	(0.80)
Cyfanswm a welwyd yn OCI elw a cholled	(0.27)	(0.78)
Lwfans ar gyfer treuliau gweinyddu wedi'u cynnwys yng nghost gwasanaeth cyfredol (£M)	0.00	0.00

Newidiadau i werth presennol yr ymrwymiad buddion diffiniedig

	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2020	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2019
	£M	£M
Ymrwymiad buddion diffiniedig agoriadol	5.26	5.32
Cost gwasanaeth cyfredol	0.02	0.02
Cost llog ar yr ymrwymiad buddion diffiniedig	0.12	0.14
Cyfraniadau gan gyfranogwyr	0.00	0.00
Colledion/(enillion) yr actwari ar rwymedigaethau – tybiaethau ariannol	0.00	0.19
Colledion/(enillion) yr actwari ar rwymedigaethau – tybiaethau demograffig	(0.10)	(0.20)
Colledion/(enillion) yr actwari ar rwymedigaethau – profiad	(0.04)	0.01
Buddion net a dalwyd	(0.22)	(0.22)
Cost y gwasanaeth yn y gorffennol (yn cynnwys cwtogiadau)	0.00	0.00
Cynnydd net yn y rhwymedigaethau o safbwynt caffael/gwaredu	0.00	0.00
Aneddiadau	0.00	0.00
Ymrwymiad buddion diffiniedig ar y diwedd	5.04	5.26

Newidiadau i werth teg yr asedau

	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2020	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2019
	£M	£M
Gwerth teg agoriadol yr asedau	7.00	6.84
Incwm llog ar asedau	0.14	0.17
Ail-gyfrifo enillion/(colledion) ar asedau	0.16	0.21
Cyfraniadau gan y cyflogwr	0.00	0.00
Cyfraniadau gan gyfranogwyr	0.00	0.00
Buddion net a dalwyd	(0.22)	(0.22)
Cynnydd net yn yr asedau o safbwynt caffael / gwaredu	0.00	0.00
Aneddiadau	0.00	0.00
Gwerth teg yr asedau ar y diwedd	7.08	7.00

Enillion gwirioneddol ar asedau

	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2020	Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2019
	£M	£M
Incwm llog ar asedau	0.14	0.17
Ail-gyfrifo enillion/(colledion) ar asedau	0.16	0.21
Enillion gwirioneddol ar asedau	0.30	0.38

Buddion wedi'u hariannu

Darparwyd y data canlynol gan Awdurdod Gweinyddu'r Gronfa a/neu'r Cyflogwr ac mae wedi'i ddefnyddio i gynhyrchu'r canlyniadau IAS 19 yn yr adroddiad hwn. Rhoddwyd manylion o raniad yr asedau rhwng yr amrywiol ddisbarthiadau asedau gan Awdurdod Gweinyddu'r Gronfa hefyd ac maent i'w gweld uchod. Hefyd, rydym wedi dangos rhai o'r cyfrifiadau canolradd a ddefnyddiwyd i werthuso'r ffigurau yn yr adroddiad hwn.

Aelodau Gweithredol ar 31 Mawrth 2019

	Nifer	Cyfanswm y tâl £(M)
Cyfanswm	1	0.05

Aelodau sy'n bensiynwyr ac neu'n bensiynwyr gohiriedig ar 31 Mawrth 2019

Math	Nifer	Cyfanswm y pensiwn £(M)
Aelodau gohiriedig	5	0.02
Pensiynwyr a dibynyddion	12	0.24

Data llif arian parod a ariennir wedi'i roi

	Misoedd— wedi rhoi	Swm— wedi rhoi	Swm— wedi rhoi
	£M	£M	£M
Cyflogwr – Cyfraniadau normal	12	0.00	
Cyflogwr – Cyfraniadau cyfalaf ychwanegol	12	0.00	
Cyflogwr – straen ymddeoliad cynnar ar daliadau'r gronfa	12	0.00	
Cyfanswm cyfraniadau gan y Cyflogwr			0.00
Cyflogai – Cyfraniadau normal	12	0.00	
Cyflogai – Cyfraniadau blynyddoedd a ychwanegwyd	12	0.00	
Cyfanswm cyfraniadau gan gyfranogwyr			0.00
Trosglwyddiadau i mewn	12	0.00	
Incwm arall	12	0.00	
Trosglwyddiadau allan	12	0.00	
Cyfundaliadau ymddeoliad	12	0.00	
Alldaliadau eraill	12	0.00	
Cyfundaliad marwolaeth yn y swydd*	12	0.00	
Buddion a dalwyd (h.y. pensiwn a dalwyd)	12	0.22	
Buddion net a dalwyd **			0.22

* Rydym wedi cyfrifo y bydd y cyfundaliadau disgwylidig ar gyfer marwolaeth yn y swydd dros y flwyddyn yn (£M)

0.00

** Mae'r ffigur ar gyfer 'buddion net a dalwyd' yn cynnwys lwfans ar gyfer treuliau o (£M)

0.00

Cyflogres bensynadwy flynyddol dros y cyfnod cyfrifyddu

Math	(£M) *
Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2020	0.05
Cyfnod yn dod i ben 31 Mawrth 2019	0.05

* Mae'r gyflogres bensynadwy flynyddol yn deillio o'r cyfraniadau a dalwyd dros y cyfnod cyfrifyddu perthnasol

Enillion y gronfa

Cyfrifwyd bod enillion cyffredinol y Gronfa dros y cyfnod cyfrifyddu yn 2.4%.

Mae'r enillion o ran asedau yn ystod y cyfnod cyfrifyddu ar gyfer y cyflogwr wedi cael eu hystyried fel enillion mynegai sydd wedi'u cyhoeddi ar Giltiau sy'n Gysylltiedig â Mynegai FTSE y DU dros fynegai enillion 5 mlynedd i gyd, er mwyn adlewyrchu'r strategaeth buddsoddi risg isel dybiannol sydd wedi'i rhoi ar waith o 1 Rhagfyr 2016 ymlaen mewn perthynas â'r Cyflogwr.

Pensiynau cyn-Ombwdsmyrn

Gyda chytundeb Ysgrifennydd Gwladol Cymru ym 1991 a chadarnhad wedyn gan Offeryn Statudol 1993 Rhif 1367, daeth Comisiynwyr Llywodraeth Leol yn gymwys i ymuno â'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Fodd bynnag, roedd pensiynau'r tri Chomisiynydd Llywodraeth Leol blaenorol yn parhau'n gyfrifoldeb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ac yn cael eu talu drwy'r Datganiad am y Gwariant Net Cynhwysfawr. Ar 31 Mawrth 2020, roedd priod dau gyn-gomisiynydd sy'n dal yn fyw yn parhau i dderbyn pensiwn.

Mae pensiynau'n cael eu cynyddu'n flynyddol yn unol â chynlluniau pensiwn eraill yn y Sector Cyhoeddus. Mae sail y cyfrifiadau ar gyfer y Cynnydd Blynyddol mewn Pensiynau wedi cael ei newid o ddefnyddio'r symudiad blynyddol seiliedig ar y Mynegai Prisiau Manwerth i'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr. Mae maint y cynnydd fel arfer wedi'i nodi yn Offeryn Statudol Gorchymyn Cynyddu Pensiynau (Adolygu). 2.4% oedd y cynnydd hwn ar gyfer 2019/20.

Cyfanswm y taliadau yn ystod 2019/20 oedd £44k (£43k yn 2018/19). Mae'r rhwymedigaethau sy'n deillio o'r ymrwymiad i gyllido'r pensiynau hyn, ynghyd ag unrhyw bensiynau dibynyddion, wedi eu cyfrifo i fod yn £234k (£239k yn 2018/19). Cyfrifwyd y rhwymedigaeth gyffredinol yn fewnol gan ddefnyddio tablau disgwyliad oes ar gyfer dynion a menywod yng Nghymru a gafwyd oddi ar wefan Adran Actiwari'r Llywodraeth. Mae cyfradd ddisgownt, o PES (2019), o -0.50% (0.29% yn 2018/19) wedi'i defnyddio yn unol ag arweiniad gan y Trysorlys y dylid rhoi disgownt ar gyfer yr holl rwymedigaethau pensiwn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

Ffacs: 01656 641199

E-bost: holwch@ombudsman.wales

Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)