Y Pwyllgor Cyllid

Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2018-19

Tachwedd 2017

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Cynulliad Cenedlaethol Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl, i ddeddfu ar gyfer Cymru, i gytuno ar drethi yng Nghymru, ac i ddwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r ddogfen hwn ar wefan y Cynulliad Cenedlaethol:
www.cynulliad.cymru/SeneddCyllid

Gellir cael rhagor o gopïau o'r ddogfen hon mewn ffurfiau hygyrch, yn cynnwys Braille, print bras, fersiwn sain a chopïau caled gan:

Y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA

Ffôn: **0300 200 6565**
E-bost: **SeneddCyllid@cynulliad.cymru**
Twitter: **@SeneddCyllid**

© Hawlfraint Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2017
Ceir atgynhyrchu testun y ddogfen hon am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng cyn belled ag y caiff ei atgynhyrchu'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol na difrïol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Y Pwyllgor Cyllid

Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2018-19

Tachwedd 2017

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Y Pwyllgor Cyllid

Cyflawni swyddogaethau'r pwyllgor cyfrifol fel y'u nodir yn Rheol Sefydlog 19; swyddogaethau'r pwyllgor cyfrifol fel y'u nodir yn Rheolau Sefydlog 18.10 a 18.11; ac ystyried unrhyw fater arall sy'n ymwneud â Chronfa Gyfunol Cymru.

Aelodaeth y Pwyllgor ar gyfer ystyried yr Amcangyfrif:

Simon Thomas AC (Cadeirydd)
Plaid Cymru
Canolbarth a Gorllewin Cymru

Neil Hamilton AC
UKIP Cymru
Canolbarth a Gorllewin Cymru

Mike Hedges AC
Llafur Cymru
Dwyrain Abertawe

Steffan Lewis AC
Plaid Cymru
Dwyrain De Cymru

Eluned Morgan AC
Llafur Cymru
Canolbarth a Gorllewin Cymru

Nick Ramsay AC
Ceidwadwyr Cymreig
Mynwy

David Rees AC
Llafur Cymru
Aberafan

Cynnwys

Argymhellion a chasgliad 5

01. Cyflwyniad 6

02. Amcangyfrif cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2018-2019 7

03. Arloesi, gwella a dylanwadu 9

04. Arbedion effeithlonrwydd 13

05. Cyflogau a Phensiynau 16

06. Technoleg 18

Atodiad 1 – Rhestr o sesiynau tystiolaeth lafar 20

Atodiad 2 – Amcangyfrif am y Flwyddyn Ariannol 2018/19 21

Argymhellion a chasgliad

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn cymeradwyo dull darbodus yr Ombwdsmon wrth baratoi'r Amcangyfrif hwn. Mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai newidiadau i Amcangyfrifon yr Ombwdsmon barhau i fod yn is na bloc Cymru neu gyfateb ag ef ar gyfer gweddill y Cynulliad hwn. .... Tudalen 8

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod gwaith y swyddogion gwella gyda rhai byrddau iechyd i leihau nifer y cwynion a nifer y cwynion a gadarnhawyd. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod angen rhagor o gynnydd ac mae'n argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am waith y swyddogion gwella ac effaith yr adroddiadau budd cyhoeddus. .... Tudalen 12

Argymhelliad 3. O ystyried llwyddiant y swyddogion gwella yn achos rhai cyrff, mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai'r Ombwdsman ystyried ehangu'r dull hwn i gynnwys cyrff eraill sydd o dan ei awdurdodaeth. .... Tudalen 12

Argymhelliad 4. O ystyried y pwysau ariannol ar wasanaethau cyhoeddus, mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn dangos yn glir y rhesymau dros unrhyw geisiadau yn y dyfodol am adnoddau ychwanegol, yn cynnwys y gwahaniaeth o ran cost ar gyfer elfennau o'i lwyth achosion a'r pwysau ariannol cysylltiedig. .... Tudalen 15

Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn nodi pwysigrwydd adolygu'r cynllun pensiwn yn rheolaidd ac mae'n argymell y dylai'r Ombwdsmon ei fonitro yn barhaus o ystyried y risgiau sy'n gysylltiedig â'r ffaith nad yw ei gyfran o asedau pensiwn wedi cael ei buddsoddi mewn portffolio amrywiol, yn enwedig o gofio effaith debygol unrhyw newidiadau o ran cyfraddau llog a chyflwr y farchnad. .... Tudalen 17

Argymhelliad 6. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsman yn creu rhaglen TGCh am gyfnod o dair i bum mlynedd i ddangos y defnydd arfaethedig o adnoddau ar gyfer TGCh yn 2018-19 ac yn y dyfodol a bod y rhaglen yn cael ei hintegreiddio yn y gwaith cynllunio strategol ar gyfer ei swyddfa. .... Tudalen 19

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn 'Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif am y flwyddyn ariannol 2018/19' ac, ym marn y Pwyllgor, mae'r Amcangyfrif yn ddarbodus ac yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau. .... Tudalen 8

01. Cyflwyniad

Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) yn cynhyrchu Amcangyfrif (yr Amcangyfrif) ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005[1], fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006[2]. Mae gofyn i'r Amcangyfrif bennu pa adnoddau sydd eu hangen ar yr Ombwdsmon i gyflawni ei ddyletswyddau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon ei hun (a chostau cysylltiedig) sy'n cael ei dalu'n uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.[3]

2. Mae Rheol Sefydlog 20.23 yn nodi:

> "Rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno'r amcangyfrif o incwm a gwariant sy'n ofynnol o dan baragraff 15 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 i'r pwyllgor cyfrifol cyn gynted ag y bo'n ymarferol ond heb fod yn hwyrach na 1 Tachwedd ym mhob blwyddyn ariannol beth bynnag."[4]

3. Cyflwynwyd yr Amcangyfrif ar gyfer 2018-19 i'r Pwyllgor Cyllid (y Pwyllgor) ar 25 Medi 2017; gweler yr Atodiad i'r adroddiad hwn.

4. Y Pwyllgor sy'n gyfrifol am adrodd ar yr Amcangyfrif hwn. Mae Rheol Sefydlog 20.24 yn nodi:

> "Rhaid i'r pwyllgor cyfrifol ystyried yr amcangyfrif a'i osod gerbron y Cynulliad heb fod yn hwyrach na 22 Tachwedd, gydag unrhyw ddiwygiadau sy'n briodol ym marn y Pwyllgor, ar ôl iddo ymgynghori â'r Ombwdsmon ac ystyried unrhyw sylwadau a gyflwynwyd ganddo."[5]

5. Trafododd y Pwyllgor yr Amcangyfrif ar 11 Hydref 2017 a chymerodd dystiolaeth gan:

- Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredol; a
- David Meaden, Cyfrifydd Ariannol.

---

[1] Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005
[2] Deddf Llywodraeth Cymru 2006
[3] Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, Atodlen 1, paragraff 9(6)
[4] Rheolau Sefydlog Cynulliad Cenedlaethol Cymru
[5] ibid

02. Amcangyfrif cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2018-2019

Newidiadau cyffredinol i Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2018-2019

6. Mae'r Amcangyfrif yn gofyn am gynnydd o £232,000 yng nghyfanswm y gwariant a reolir, o £4,248,000 yn 2017-18 i £4,480,000 yn 2018-19, sef cynnydd o fwy na 5 y cant. Y cynnydd cyfatebol yng nghyllideb yr Ombwdsmon ar gyfer 2017-18 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol oedd £158,000 neu bron 4 y cant. Fodd bynnag, o ran yr arian parod net sy'n ofynnol, mae'r Ombwdsmon yn ceisio £4,410,000 ar gyfer 2018-19, sef £50,000 yn llai na'r swm cyfatebol ar gyfer 2017-18.

7. Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys dadansoddiad o'r gwariant net ar adnoddau a'r gofyniad net am arian parod ar gyfer 2018-19. Er mwyn bod yn gyflawn, mae hyn hefyd yn cynnwys y costau sy'n gysylltiedig â'r pwerau newydd a nodir ym Mil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru), a gyflwynwyd yn y Cynulliad ar 4 Hydref 2017. Yn ei Amcangyfrif, mae'r Ombwdsmon yn nodi i'r costau hyn gael eu nodi er cyflawnrwydd ac nad ydynt yn rhan o gyflwyniad cyllideb ffurfiol yr Ombwdsmon.

8. Nododd yr Ombwdsmon nad yw ei gyllideb wedi cynyddu yn unol â newidiadau cyfatebol ym Mloc Cymru. Nododd:

> "The difficulty we've had is that we can't keep up with the growth that there has been, historically, in the block. For example, this year…the committee gave 3.8 per cent to us over the last year, but of course, after that, during the November statement, we saw the block growing 4.3 per cent. So, we're a very small proportion of the Welsh block, but we're still falling down to about 0.26 per cent of the block, I think, by now. I think, historically— say, maybe eight or nine years ago— it was 0.03 per cent of the block. So, we know that there's been pressure on the block, but we've been under more pressure, and I hope that we can show today that we've coped with that and have ensured that we can do more with less, and if not less, well, certainly with a flat resource."[6]

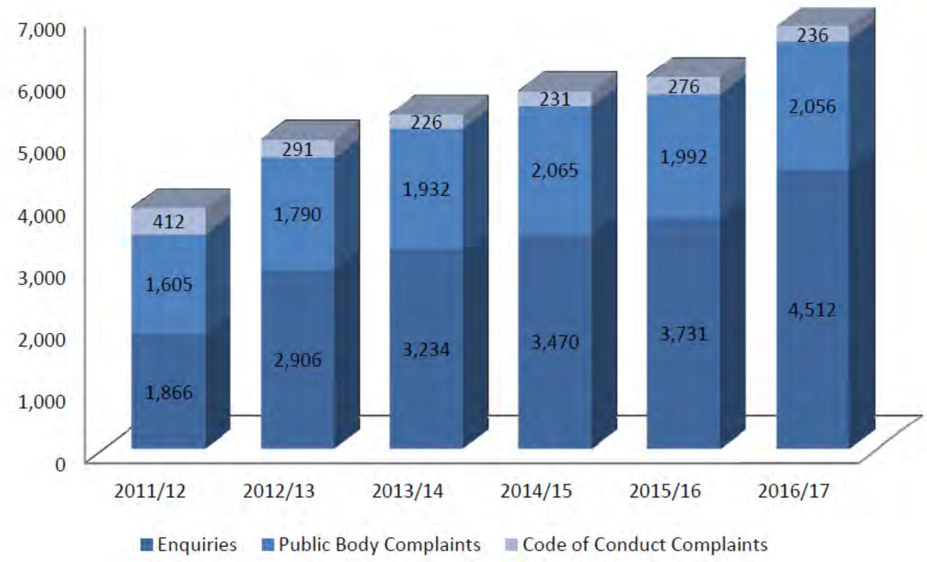
9. Cafwyd sicrwydd gan yr Ombwdsmon y byddai'n cadw costau ei swyddfa oddi mewn i 0.03 y cant o Floc Cymru. Mae'r Amcangyfrif yn nodi:

> "Y gwariant adnoddau net a geisir ar gyfer 2018/19 heb bwerau newydd yw £4,480k, gyda gofyniad net am arian parod o £4,410k. Mae'r ffigurau hyn yn cyfateb i'r cyllid sydd ei angen i reoli llwyth gwaith y Swyddfa'n ôl lefelau'r amcanestyniad gan gadw fy nghyllideb yn ddim mwy na 0.03% o Floc Cymru."

10. Mae **Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2016-17** yr Ombwdsmon yn nodi bod y llwyth achosion cyffredinol wedi cynyddu 75 y cant dros y chwe blynedd hyd at 2016-17. Yn yr Amcangyfrif, dywed yr Ombwdsmon fod nifer yr ymholiadau a chwynion (ei 'lwyth achosion') 13 y cant yn fwy yn 2016-17 na'r flwyddyn flaenorol. Dangosir y duedd hon yn Ffigur 1.

[6] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, paragraff 16

Ffigur 1: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Cyfanswm yr ymholiadau a'r cwynion a ddaeth i law yn ystod y flwyddyn (nifer)



Ffynhonnell: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2016-17

11. Yn Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2016-17, ceir dadansoddiad o nifer y cwynion fesul sector cyrff cyhoeddus. Mae'r Ombwdsmon yn nodi mai cynghorau sir sydd bob amser yn cynhyrchu'r nifer fwyaf o gwynion oherwydd ystod eang y gwasanaethau y maent yn eu darparu. Roedd hyn yn parhau i fod yn wir yn 2016-17, er y cafwyd llai o gwynion am gynghorau sir/bwrdeistref sirol nag yn y flwyddyn flaenorol, i lawr o 906 yn 2015-16 i 881 yn 2016-17.

Safbwynt y Pwyllgor

12. Mae'r Pwyllgor yn nodi nad yw'r Ombwdsman wedi cynyddu ei Amcangyfrif yn unol â bloc Cymru a'r ffaith ei fod yn gofyn am lai nag a gafwyd yn 2017-18. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod yr Ombwdsmon yn gweld cynnydd o ran ymholiadau a chwynion ac efallai na fydd cyllideb sy'n gostwng yn gyson yn gynaliadwy yn yr hirdymor.

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn 'Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif am y flwyddyn ariannol 2018/19' ac, ym marn y Pwyllgor, mae'r Amcangyfrif yn ddarbodus ac yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau.

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn cymeradwyo dull darbodus yr Ombwdsmon wrth baratoi'r Amcangyfrif hwn. Mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai newidiadau i Amcangyfrifon yr Ombwdsmon barhau i fod yn is na bloc Cymru neu gyfateb ag ef ar gyfer gweddill y Cynulliad hwn.

03. Arloesi, gwella a dylanwadu

13. Nodir yn yr Amcangyfrif fod "cynnydd sylweddol yng ngweithgarwch y swyddfa yn ystod y flwyddyn ddiwethaf", ac mae cyfeiriad penodol at themâu strategol tair blynedd yr Ombwdsmon, sef arloesi, gwella a dylanwadu. Yn ystod ei dystiolaeth, dywedodd ei fod am fod yn glir iawn gyda'i staff a chyda chyrff sy'n dod o dan ei awdurdodaeth ynghylch ei flaenoriaethau. Aeth rhagddo i ddweud:

> "… first, we have to innovate. There is less resource around and more demand for our services, so we have to be more innovative. Secondly, we have to ensure that we have an influence on the bodies that need to improve their public services. And that's the third point, I think: to ensure that there is a real genuine improvement when it comes to the experience of the people of Wales when it comes to public services."[7]

Swyddogion Gwella

14. Yn 2015-16, soniodd yr Ombwdsmon am gyflwyno rôl 'swyddogion gwella'. Mae dyletswyddau'r rôl yn cynnwys ymchwilio i gwynion ac ymgysylltu â rhanddeiliaid, ac maent yn arweinwyr pwnc ar gyfer iechyd (gydag arweinydd ar wahân ar gyfer cyngor clinigol), tai, gwasanaethau cynllunio llywodraeth leol, y gwasanaethau cymdeithasol a'r cod ymddygiad ar gyfer aelodau awdurdodau lleol.

15. Pan ofynnwyd iddo am effaith y swyddogion gwella a sut y maent yn ysgogi gwelliant, dywedodd yr Ombwdsmon:

> "It's early days, and what I hope our improvement and investigation officers can do is assist in a better culture of complaint handling and responsiveness from what I call some of our best customers—so, those bodies, perhaps five or six of them, that in the past have accounted for perhaps 25 or 30 per cent of the overall universe of complaints that I receive."[8]

16. Dywedodd yr Ombwdsmon fod Cyngor Ceredigion yn enghraifft lle yr oedd swyddogion gwella wedi gwneud cynnydd:

> "Two years ago—sorry, three years ago— Ceredigion, with a population of only 2 per cent of the total Welsh population, accounted for 28 per cent of upheld local government complaints in Wales. Last year, it was 17 per cent. So far this year, it's zero. So far this year—obviously that may change. I've got to say that that authority has responded."[9]

17. Yn ogystal, nododd yr Ombwdsmon y cynnydd a wnaed gan y swyddogion gwella o ran datrysiadau cynnar. Dywedodd:

---

[7] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 10
[8] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 32
[9] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 33

> "…clearly, they've done a lot of cultural work with some of the bodies in jurisdiction around issues like early resolution, so that, hopefully, more health boards and other bodies are ready to go down it."[10]

Llwyth achosion yr Ombwdsmon

18. Wrth ystyried cwynion yn ôl pwnc, iechyd oedd yn cyfrif am ran helaethaf llwyth achosion yr Ombwdsmon, sef 38 y cant o gwynion. Y pynciau nesaf oedd tai (13 y cant) a chynllunio a rheoli adeiladu (8 y cant). Roedd cyfran y cwynion a gafwyd am wasanaethau cymdeithasol yn debyg i'r flwyddyn ariannol flaenorol, sef 9 y cant.

19. Adroddodd yr Ombwdsmon fod rhai byrddau iechyd wedi gwneud gwelliannau. Dywedodd fod gostyngiad o 25 y cant dros y flwyddyn ddiwethaf yn nifer y cwynion yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg. Er i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda weld cynnydd yn nifer y cwynion, nid oedd cynnydd cyfatebol yn nifer y cwynion a gadarnhawyd, a dywedodd i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan weld gostyngiad bach.

20. Yn ôl yr Ombwdsmon, mae cyfran fawr o'r cynnydd yn nifer y cwynion iechyd oherwydd cynnydd 23 y cant yn nifer y cwynion a gafwyd am Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a chynnydd yn nifer y cwynion a gadarnhawyd. O'r chwe adroddiad budd cyhoeddus a gyhoeddwyd ganddo, roedd tri yn gysylltiedig â'r bwrdd iechyd hwnnw.

21. Dywedodd fod y gwelliant hyd yn hyn wedi bod yn "patchy, but there's been a lot of positives early on, given that you're talking about organisational cultural change, and that does tend to take a longer period of time".[11]

Cwynion o dan y cod ymddygiad

22. Cafwyd 14 y cant yn llai o gwynion o dan y cod ymddygiad (236 yn 2016-17 o'u cymharu â 274 yn 2015-16). Yn ei **Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2016-17**, noda'r Ombwdsmon fod hyn:

> "yn galonogol o gofio bod cwynion ynghylch y cod ymddygiad yn dueddol o gynyddu cyn etholiadau lleol."[12]

23. Dywedodd yr Ombwdsmon na chafwyd cynnydd o'r fath yn nifer y cwynion o dan y cod ymddygiad cyn yr etholiadau lleol diwethaf a gobeithiai mai am ddau reswm yr oedd hyn: yn gyntaf, mae ei swyddfa yn rheoli cwynion cod ymddygiad yn well ac yn gyflymach, ac yn ail, roedd wedi bod:

> "very clear with the local government community that I'm serious about the public interest test, and that's a test that's always applied. It's not simply enough that somebody might have broken the code. Is there a definite public interest in us pursuing that matter? If there is, then somebody can expect to be pursued, but if there isn't, because somebody doesn't like the way that they click their pen, then I'm not going to waste public money on that."[13]

---

[10] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 98
[11] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 39
[12] **Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2016-17, tudalen 19**
[13] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 30

Cydweithredu â chyrff eraill

24. Mae'r Amcangyfrif yn nodi dylanwad a chydweithrediad swyddfa'r Ombwdsmon yng Nghymru. Mae'r gweithgarwch yn y maes hwn yn cynnwys:

- gweithredu trefniadau Archwilio Mewnol ar y cyd gyda'r Comisiynydd Pobl Hŷn a'r Comisiynydd Plant;
- darparu trefniadau cyflogres ar gyfer Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol Cymru;
- cymryd rhan mewn digwyddiadau a gynhaliwyd gan Swyddfa Archwilio Cymru ar gwynion yng ngogledd a de Cymru; a
- llofnodi Memoranda o Ddealltwriaeth gyda nifer o Gomisiynwyr ac Arolygiaeth Iechyd Cymru.

25. Nodir yn **Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2016-17**:

> "Byddwn yn parhau i chwilio am gyfleoedd i weithio tuag unrhyw drefniant i rannu gwybodaeth, sgiliau a phrofiad i arbed costau."[14]

26. O'i holi am y cyfleoedd ar gyfer trefniadau cyfun ac arbedion cost, dywedodd y Prif Swyddog Gweithredu:

> "The internal audit arrangements were clearly one of those, and that was an early project to try and bring together us and commissioners to try and save money, both in terms of the procurement process, but also in terms of the outcome of the process, and that has worked well. We've got a single supplier of internal audit, but each of us has got our own individual contracts. So, within the arrangements, each commissioner and ombudsman is self-contained."[15]

27. Dywedodd hefyd fod swyddfa'r Ombwdsmon yn rhedeg y gwasanaeth cyflogres ar gyfer Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol Cymru, sy'n "gost-effeithiol", a bod mentrau eraill ar waith, megis trefniadau cyfun ar gyfer hyfforddiant gyda chomisiynwyr eraill.[16]

28. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y byddai yn barod iawn i weithio gyda chomisiynwyr o ran nodi gwasanaethau swyddfa gefn.[17]

Safbwynt y Pwyllgor

29. Mae'r Pwyllgor yn nodi ac yn croesawu'r cynnydd cyson sydd wedi arwain at y gostyngiad a gafwyd yn nifer y cwynion, a hynny drwy gyflwyno swyddogion gwella, sydd wedi arwain at nifer o welliannau penodol i ddiwylliant trin cwynion rhai sefydliadau.

30. Roedd y Pwyllgor yn pryderu ynghylch nifer y cwynion a gadarnhawyd yn erbyn rhai o gyrff y GIG, gan fod hyn yn dangos bod angen gwella gwasanaethau'r GIG. Os na welir y gwelliant hwn, mae'r Pwyllgor yn pryderu bod tebygolrwydd y gallai cwynion yn erbyn cyrff y GIG gynyddu yn flynyddol ac y gallai hyn arwain at gynnydd sydyn yn nifer y cwynion y mae swyddfa'r Ombwdsmon yn ymdrin â hwy. Pryder y Pwyllgor yw y bydd staff yr Ombwdsman dan bwysau oherwydd hyn a bod posibilrwydd y byddai angen cynyddu ei gyllideb.

---

[14] Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2016-17, tudalen 9
[15] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 65
[16] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 66
[17] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 75

31. Roedd y Pwyllgor yn falch o weld gostyngiad yn nifer y cwynion o dan y cod ymddygiad ac mae'n cydnabod y ffaith bod swyddfa'r Ombwdsman wedi gweithio'n rhagweithiol i sicrhau gostyngiad yn nifer y cwynion hyn.

32. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod yr Ombwdsman wedi cymryd cyfleoedd i rannu adnoddau a chydweithio â chyrff eraill yng Nghymru. Mae'r Pwyllgor yn annog yr Ombwdsmon i barhau i wneud hyn, gan reoli'n briodol unrhyw risgiau cysylltiedig a sicrhau bod tystiolaeth o'r arbedion sy'n deillio o hynny.

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod gwaith y swyddogion gwella gyda rhai byrddau iechyd i leihau nifer y cwynion a nifer y cwynion a gadarnhawyd. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod angen rhagor o gynnydd ac mae'n argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am waith y swyddogion gwella ac effaith yr adroddiadau budd cyhoeddus.

Argymhelliad 3. O ystyried llwyddiant y swyddogion gwella yn achos rhai cyrff, mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai'r Ombwdsman ystyried ehangu'r dull hwn i gynnwys cyrff eraill sydd o dan ei awdurdodaeth.

04. Arbedion effeithlonrwydd

33. Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi hysbysu'r Pwyllgor yn flaenorol ynglŷn â'r ymdrech ar y cyd i ddarparu gwasanaeth mwy effeithlon ac effeithiol yng nghamau cynnar y broses ymdrin â chwynion, yn ogystal â'r ymdrech i symleiddio'r cam ymchwilio. Nododd fod y trefniadau hyn wedi parhau'n hanfodol wrth ymdrin â'r nifer gynyddol o ymholiadau a chwynion sy'n cyrraedd ei swyddfa.

34. Mae Ffigur 2 yn nodi llwyth achosion yr Ombwdsmon, gwariant a'r gost fesul achos, fel y'u nodir yn yr Amcangyfrif. Dengys hwn fod llwyth achosion yr Ombwdsmon wedi cynyddu 140 y cant rhwng 2010-11 a 2016-17, ond bod y gost fesul achos wedi gostwng 60 y cant yn ystod yr un cyfnod.

Ffigur 2: cost uned yr Ombwdsmon fesul achos (£)

	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	Newid
Ymholiadau	1,127	1,866	2,906	3,234	3,470	3,731	4,512	+300 y cant
Cwynion am Gyrff Cyhoeddus	1,425	1,605	1,790	1,932	2,065	1,992	2,056	+44 y cant
Cwynion o dan y Cod Ymddygiad	277	412	291	226	231	276	236	-15 y cant
Cyfanswm y Llwyth Gwaith	**2,829**	**3,883**	**4,987**	**5,392**	**5,766**	**5,999**	**6,804**	**+140 y cant**
Gwariant (£000)[18]	£3,684	£3,389	£3,672	£3,488	£3,585	£3,677	£3,580	-3 y cant
Costau uned	£1,302	£873	£736	£647	£622	£613	£526	-60 y cant

Ffynhonnell: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2018-19

Costau cwynion

35. Cododd y Pwyllgor bryderon ynghylch y pwysau a fyddai ar swyddfa'r Ombwdsmon oherwydd cynnydd yn nifer yr ymholiadau a chwynion. Nododd y Cyfrifydd Ariannol nad oes ganddynt gostau uned gwahanol ar gyfer pob elfen o lwyth achosion yr Ombwdsmon. Dywedodd yr Ombwdsmon fod niferoedd yn gallu bod yn ddangosydd bras gan nad yw pob cwyn, na chost ei hymchwilio, yr un fath.[19]

36. Yn ôl yr Ombwdsmon, nid yw'r pwysau ychwanegol yn ymwneud yn gyfan gwbl â nifer yr achosion ond pa fath o gŵyn ydyw. Dywedodd:

> "…you would expect me to put resource where the greatest need and public interest is. And I think, if somebody's lost a member of their family, if there's been an issue around some of the higher-profile public interest issues that we've had recently, those are much more expensive issues to deal with than the

[18] Wedi'i addasu ar gyfer chwyddiant
[19] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 87

> fact, perhaps, that somebody's unhappy about what time their bins are emptied or something."[20]

37. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon mai cwynion yn ymwneud â'r GIG sy'n mynd â 80 y cant o adnoddau, sef 40 y cant o'r achosion. Hynny yw, mae'n costio mwy i archwilio'r rhain na mathau eraill o achosion. Hyd yn hyn, mae 2017-18 wedi gweld cynnydd 15 y cant yn nifer y cwynion yn ymwneud â'r GIG.[21]

38. Holodd y Pwyllgor yr Ombwdsman am gapasiti ac i ba raddau, yn ei farn ef, y gallai'r cynnydd yn ei lwyth achosion barhau heb gynnydd cyfatebol yn ei gyllideb. Dywedodd yr Ombwdsmon ei fod wedi cymryd camau i wella effeithlonrwydd, a bod y rhain wedi arwain at gynnydd o 16 y cant o ran canlyniadau a 26 y cant o ran datrysiadau cynnar.[22] O ran rheoli ymholiadau a chwynion o ddydd i ddydd, dywedodd ei Brif Swyddog Gweithredu eu bod wedi adolygu prosesau i sicrhau eu bod mor syml ag y gallent fod.[23]

39. O ran datrysiadau cynnar, dywedodd yr Ombwdsmon:

> "If we can do that faster, so that there is less cost and bureaucracy, particularly to important services such as the NHS, less cost to ourselves, but there is a solution for the complainant earlier on, then I think that's certainly an area where we could do more."[24]

40. Fodd bynnag, dywedodd fod yr atebion cyflym hyn yn dal i fod yn ymrwymiad gan gorff mewn awdurdodaeth i ddinasyddion Cymru a bod disgwyl iddynt gael eu hanrhydeddu "in the same way as they should honour a recommendation that they've agreed to from our full investigation".[25] Mae methu â bodloni rhwymedigaeth ynghylch datrysiad cynnar yn golygu costau i'r Ombwdsman a'r sefydliad mewn perthynas â'r gŵyn a wnaed. Mae hyn oherwydd bod yn rhaid yn aml i'r Ombwdsmon ddilyn yr ateb a dderbyniwyd gan yr achwynydd.

41. Rhoddodd yr Ombwdsmon yr enghraifft o'r dyn ifanc y gwnaeth ei fam gŵyn ar ei ran yn dilyn triniaeth ar ei lygad. Gwnaethant gytuno i dderbyn ymddiheuriad a £250 gan y bwrdd iechyd. Bu'n rhaid i'r Ombwdsmon ofyn sawl gwaith i'r bwrdd iechyd anrhydeddu'r datrysiad cynnar hwnnw. O ganlyniad, cyhoeddodd yr Ombwdsmon Adroddiad Adran 22 fel y byddai hynny'n digwydd.[26] Nododd yr Ombwdsmon ei resymau dros wneud hynny:

> "I don't want bodies in jurisdiction thinking, 'Oh, we'll just sign up to an early resolution because we avoid having an upheld complaint against our names.' It's important that bodies in jurisdiction don't just sign up to these resolutions willy-nilly because you're avoiding a black mark. Do it because it's the right thing to do, do it because you're happy, you're still the custodian of public services, you think it's fair, and it's appropriate and proportionate."[27]

---

[20] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 88
[21] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, paragraffau 87 a 101
[22] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 78
[23] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 85
[24] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 94
[25] ibid
[26] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 95
[27] ibid

42. Holodd y Pwyllgor yr Ombwdsmon mewn perthynas â'i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar Fil y Gymraeg i ddelio â chwynion yn ymwneud â'r Gymraeg. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon a oedd unrhyw ddarpariaeth yn ei Amcangyfrif ar gyfer ymdrin â chwynion o'r fath. Dywedodd yr Ombwdsmon:

> "It does lie beyond that budget, and I'm pleased that you've raised this issue because I know that it has had a response. I want to be very clear: I don't want to regulate the Welsh language. I'm not trying to be the Welsh Language Commissioner. I thought it was important. I had a public duty to respond, because the Welsh Government paper didn't reflect the good practice that's available in the Basque Country, in Catalonia and in other countries where there is a minority language. And what's happening there—and, certainly, the ombudsman in the Basque Country feels very strongly about this—is that early resolution is an important part of protecting people's linguistic rights. And I do feel that, at present, because early resolution is ultra vires, from what I understand, under the current standards, that means that if someone comes forward with a linguistic complaint, they don't have the same equal rights as what they'd have if they came to my office with a complaint about something else. And I believe in equal rights linguistically, and that's why I've made that proposal."[28]

Safbwynt y Pwyllgor

43. Nododd y Pwyllgor fod costau uned wedi gostwng, ond bod cynnydd yn nifer yr ymholiadau a chwynion. Gyda'r cynnydd yn nifer y cwynion yn ymwneud â'r GIG, gan gofio bod y rheini'n rhai drud i'w hymchwilio o'u cymharu ag elfennau eraill o lwyth achosion yr Ombwdsmon, mae'r Pwyllgor yn pryderu y gallai costau uned ddechrau cynyddu. Mewn blynyddoedd blaenorol, gallai'r Ombwdsmon ysgwyddo'r cynnydd blynyddol heb gynnydd cyfatebol o ran adnoddau. Fodd bynnag, fel y cyfeirir ato ym mhennod 2, mae'r Pwyllgor yn pryderu y bydd yn anodd i'r Ombwdsmon gynnal hyn yn y dyfodol.

44. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r cynnydd yn nifer y datrysiadau cynnar ac effaith gadarnhaol y cynnydd hwn ar leihau costau'r Ombwdsmon a'r sefydliadau dan sylw. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn siomedig o ddysgu bod rhai sefydliadau yn cytuno ar ddatrysiad cynnar ac yna yn peidio â'i gyflawni, sy'n arwain at gostau pellach i'r Ombwdsman.

Argymhelliad 4. O ystyried y pwysau ariannol ar wasanaethau cyhoeddus, mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn dangos yn glir y rhesymau dros unrhyw geisiadau yn y dyfodol am adnoddau ychwanegol, yn cynnwys y gwahaniaeth o ran cost ar gyfer elfennau o'i lwyth achosion a'r pwysau ariannol cysylltiedig.

---

[28] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 20

05. Cyflogau a Phensiynau

Niferoedd y staff a chyflogau

45. Mae Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2016-17 yn dangos bod y sefydliad yn cyflogi 58 aelod o staff ar 31 Mawrth 2017 (60 ar 31 Mawrth 2016).

46. Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod cyflogau staff yn gysylltiedig â thrafodaethau Cyd-gyngor Cenedlaethol llywodraeth leol ar gyflogau. Cais diweddaraf undeb llafur Unite yw codiad o dros 5 y cant, ond mae'r Ombwdsmon yn nodi bod y gyllideb yn adlewyrchu'r rhagdybiaeth y bydd cyflogau'n codi 1 y cant. Mae'r gyllideb hefyd yn adlewyrchu'r ffaith bod arian wedi'i neilltuo ar gyfer swyddog cyllid newydd a chost penodiadau a gynlluniwyd i swyddi gwag yn ystod 2017-18, tâl mamolaeth a symiau bach i gefnogi datblygiad staff mewn swyddi allweddol ym maes ymchwilio.

47. O ran y cynnydd o £173,000 ar gyfer costau staff, cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod tua ei hanner (£86,000) ar gyfer talu costau cyfnodau mamolaeth, gan fod 10 y cant o'r gweithlu yn gwneud cais am absenoldeb mamolaeth.

48. Mewn perthynas â materion staffio eraill, cadarnhaodd y Prif Swyddog Gweithredol bod ganddynt Reolwr Prosiect TGCh bellach sy'n gyfrifol am TGCh yn unig gan nad oes ganddo rôl ariannol mwyach. O ganlyniad, roedd angen llenwi swydd wag swyddog cyllid.

49. Nododd y Prif Swyddog Gweithredol hefyd nad oeddent wedi recriwtio neb yn uniongyrchol ar sail tebyg am debyg yn lle'r rheolwr polisi a chyfathrebu a oedd wedi gadael y sefydliad. Dywedodd fod hyn wedi caniatáu iddynt ddefnyddio mwy o adnoddau ar gyfer ymchwiliadau. Aeth rhagddo i ddweud:

> "Those are the key issues that are reflected in the budget submission, and it is very much about focusing on the key priorities of the front-line service, but also about identifying and managing some of the key risks we think we face."[29]

50. Mewn perthynas â lefelau salwch staff, dywedodd yr Ombwdsmon ei fod yn falch o'r cynnydd a wnaed:

> "…when I started the job, we had a sickness problem in the office. Our sickness rate was 10.6 days on average. It's now, I'm pleased to report, four days. So, a saving of 6.0 days per employee—there are 60 employees; I think that works out at almost two days full-time equivalent."[30]

Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol

51. Mae rhai o staff yr Ombwdsmon yn aelodau o Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol Caerdydd a'r Fro. Gweinyddir y cynllun hwn gan Gyngor Caerdydd a nodwyd bod ganddo ddiffyg ariannol ers 2010-11. Mae'r Ombwdsmon wedi dweud wrth y Pwyllgor yn flaenorol fod y rhwymedigaeth ar gyfer y diffyg yn cael ei dalu mewn rhandaliadau blynyddol ychwanegol nes i'r diffyg gael ei ddileu yn 2017-18. Gwnaed y taliadau hyn drwy Wariant a Reolir yn Flynyddol drwy'r Amcangyfrif bob blwyddyn. Roedd gan y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol ddiffyg o £230,000 ar 31 Mawrth 2016. Roedd yr Amcangyfrifon ar gyfer 2017-18 yn cynnwys £292,000 ar gyfer costau cysylltiedig â'r cynllun.

[29] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 116
[30] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 78

52. Cadarnhaodd y Cyfrifydd Ariannol:

> "The deficit was due to be eliminated this year, and, at the last time we met, we included £292,000 for that, but it was actually eliminated a year earlier and we've given that £292,000 back."[31]

53. Aeth rhagddo i ddweud eu bod wedi symud i gronfa risg isel neu ddim risg yn y cynllun pensiwn llywodraeth leol, a bod ei gyfran o asedau pensiwn wedi cael ei buddsoddi yn llawn ym mondiau'r Llywodraeth. Yn flaenorol, roedd 75 y cant o'r buddsoddiad mewn stociau a chyfranddaliadau, roedd 8 y cant mewn eiddo ac roedd oddeutu 8 neu 9 y cant ym mondiau'r Llywodraeth. Nododd hefyd:

> "….the actuary has made a statement in writing to say that he does not believe that a deficit will ever arise in the future. I guess there are no guarantees, but he has actually said that based on the decisions we've made. I think it was important to say, 'This has happened. There was a £1.6 million deficit a few years ago. How can we stop that happening again?' And we feel we've done just about everything we can to eliminate that risk."[32]

Safbwynt y Pwyllgor

54. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod £86,000 o'r £173,000 ychwanegol y gofynnir amdano at gostau staff ar gyfer talu costau mamolaeth. Felly, mae ar gyfer amgylchiadau penodol yn 2018-19 ac nid yw'n gost reolaidd i swyddfa'r Ombwdsmon o ran cyflawni ei swyddogaethau statudol.

55. Roedd y Pwyllgor yn falch bod y diffyg pensiwn wedi cael ei ddileu yn gynharach na'r disgwyl a nododd i'r Ombwdsmon ddychwelyd y £292,000 i Gronfa Gyfunol Cymru yn 2017-18.

56. Nododd y Pwyllgor fod Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol Caerdydd a'r Fro, a weinyddir gan Gyngor Caerdydd, wedi symud i fuddsoddiad 'risg isel neu ddim risg' a bod cyfran yr Ombwdsmon o'r asedau pensiwn bellach wedi'i buddsoddi yn gyfan gwbl ym mondiau'r Llywodraeth.

Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn nodi pwysigrwydd adolygu'r cynllun pensiwn yn rheolaidd ac mae'n argymell y dylai'r Ombwdsmon ei fonitro yn barhaus o ystyried y risgiau sy'n gysylltiedig â'r ffaith nad yw ei gyfran o asedau pensiwn wedi cael ei buddsoddi mewn portffolio amrywiol, yn enwedig o gofio effaith debygol unrhyw newidiadau o ran cyfraddau llog a chyflwr y farchnad.

[31] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 138
[32] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 144

06. Technoleg

57. Yn yr Amcangyfrif, cynyddodd y dyraniad ar gyfer 'Systemau cyfrifiadurol a chefnogaeth' o £191,000 yn 2017-18 i £225,000 yn 2018-19. Mae'r Amcangyfrif yn esbonio bod y cyfanswm o £225,000 yn cynnwys cyllid ychwanegol i reoli'r broses o drosglwyddo cyflenwyr neu brosesau a'r costau uwch a amcangyfrifwyd ar gyfer systemau a chefnogaeth. Mae hefyd yn cynnwys £25,000 i ddod â'r gwariant arfaethedig ar TGCh i oddeutu 5 y cant o'r cyllidebau ar gyfer adnoddau.[33]

58. Nododd y Prif Swyddog Gweithredol nad oeddent wedi buddsoddi adnoddau digonol yn y gorffennol ac nad oedd ganddynt aelod penodol o staff ar gyfer gwaith TGCh yn unig. Cadarnhaodd nad oedd gan y rheolwr TGCh ddim swyddogaethau cyllid bellach a'i fod yn gallu canolbwyntio'n gyfan gwbl ar TGCh. Dywedodd:

> "So, we've identified that, actually, we haven't put enough resource into IT. That is really in two parts. That is partly the systems themselves, but it's also our internal resource for managing IT and IT projects. So, one of the key changes is that we've got an IT project manager within the office who was previously doing a whole host of things but is now focusing entirely on the IT projects, and those are particularly going to be a new website and a new case-management system, which we're seeking tenders for at the moment."[34]

59. Dywedodd y Prif Swyddog Gweithredol y byddai'r system newydd ar gyfer rheoli achosion yn helpu i gasglu a dadansoddi data:

> "One of the things that we've been working on over the course of the last two or three years is getting more detailed data about the nature of complaints that we actually investigate, so that we can do analysis."[35]

60. O gofio bod llawer o achwynwyr yn defnyddio TGCh i gyfathrebu â'r swyddfa, nododd yr Ombwdsmon fod diogelwch a methiannau systemau o ran TGCh yn risgiau sylweddol. Cyfeiriodd at yr ymosodiadau seiber ar y GIG yn Lloegr fel enghraifft. Dywedodd ei Brif Swyddog Gweithredol:

> "It is a key part of it, particularly because that is the way that a lot of our complainants interact with us, and it's key to our analysis of data and key to our systems, and we want to make sure that those work well. So, that's one of the biggest risks. If something does go wrong in terms of data security, the implications are quite serious. If our systems fail, our ability to provide a service is obviously immediately affected."[36]

Safbwynt y Pwyllgor

61. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Amcangyfrif yn nodi y byddai cyllidebau yn y dyfodol yn gofyn am gyllid ychwanegol ar gyfer TGCh, yn ogystal â'r cynnydd mewn adnoddau ar gyfer TGCh a geisir ar gyfer 2018-19. Er bod y Pwyllgor yn cydnabod yr angen i fuddsoddi'n barhaus ym maes TGCh, byddai'r

[33] Atodiad 2
[34] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 115
[35] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 55
[36] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 11 Hydref 2017, para 115

Pwyllgor am weld mwy o fanylion ynghylch sut mae'r Ombwdsmon yn bwriadu defnyddio'r adnoddau ychwanegol ar gyfer TGCh yn y dyfodol.

Argymhelliad 6. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsman yn creu rhaglen TGCh am gyfnod o dair i bum mlynedd i ddangos y defnydd arfaethedig o adnoddau ar gyfer TGCh yn 2018-19 ac yn y dyfodol a bod y rhaglen yn cael ei hintegreiddio yn y gwaith cynllunio strategol ar gyfer ei swyddfa.

Atodiad 1 – Rhestr o sesiynau tystiolaeth lafar

Rhoddodd y tystion a ganlyn dystiolaeth lafar i'r Pwyllgor ar y dyddiad a nodir isod. Mae **trawsgrifiad** o'r sesiwn dystiolaeth lafar ar gael ar wefan y Pwyllgor.

Dyddiad	**Enw a sefydliad**
11 Hydref 2017	Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
	Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredol
	David Meaden, Cynghorydd Ariannol

Atodiad 2

Amcangyfrif am y Flwyddyn Ariannol 2018/19

ARLOESI GWELLIANT DYLANWADU

Cynnwys

Adolygiad o 2016-17 1
Cyflwyniad i'r gosodiad amcangyfrifon hwn 3
Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 4
Y Gwasanaeth Cwynion 5
Llywodraethu Corfforaethol 7
Perfformiad Ariannol 8
Effeithlonrwydd ac Effeithiolrwydd 9
Gweledigaeth, Cenhadaeth, Nodau Strategol a Gwerthoedd OGCC 10
Gosodiad Cyllidebol 11
Atodiad 13

Adolygiad o 2016-17

Rwyf yn falch o allu cyhoeddi cynnydd sylweddol yng ngweithgarwch y swyddfa yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gan gyfeirio'n benodol at ein themâu strategol tair blynedd, sef arloesi, gwella a dylanwadu, sydd wedi arwain at gynnydd sylweddol mewn canlyniadau i achwynwyr a, gobeithiaf, mewn effeithiau positif ar wasanaethau cyhoeddus.

O ran arloesi, gwnaeth y swyddfa gynnydd pellach o ran cydymffurfiaeth, trwy weithio i sicrhau bod argymhellion i wella'n cael eu gweithredu a'n bod yn sicrhau y gweithredir ar gyfleoedd i ddysgu yn sgil cwynion.

Mae'r dyletswydd gwella wedi cychwyn yn dda. Mae'r holl Swyddogion Gwella wedi datblygu cynlluniau gweithredu penodol ar gyfer y cyrff perthnasol sy'n dod o fewn ein hawdurdodaeth. Mae hyn wedi arwain at nifer o welliannau penodol yn eu diwylliannau delio â chwynion.

Un maes lle gwelwyd gwelliant arbennig oedd y gwelliant mewn amseru – gyda newid i gyfeiriad amseru sy'n canolbwyntio ar gwynion. Mae sefydlu'r Grŵp Cynghori ar y Cod wedi golygu trosolwg rhagweithiol ar gwynion cod ymddygiad, a gostyngiad o saith y cant yn nifer yr achosion sy'n cymryd mwy na chwe mis.

Roeddwn yn falch iawn bod fy adroddiad thematig cyntaf ar wasanaethau y Tu Allan i Oriau wedi arwain at adolygiad cymheiriaid gan Lywodraeth Cymru sydd i'w weithredu trwy gydol 2017. Cyhoeddais adroddiad thematig arall hefyd, Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol, Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion, ym mis Mawrth 2017.

Yn 2016/17 bu cynnydd pellach yn y defnydd o Setliadau Gwirfoddol, cynnydd o tua 26 y cant o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Fodd bynnag, er bod hyn yn gallu arwain at ddatrysiadau cyflymach i gwynion a phrosesau rhatach i wasanaethau cyhoeddus, mae'n bwysig nad yw Datrysiadau Cynnar yn cael eu gweld fel rhyw fath o ddihangfa hawdd i gyrff yn fy awdurdodaeth.

Cyhoeddais chwe adroddiad budd cyhoeddus yn ystod y flwyddyn, ac roedd tri ohonynt yn ymwneud â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ac roedd nifer o adroddiadau iechyd hefyd yn ymwneud â gwasanaethau y Tu Allan i Oriau.

O ran ein dylanwad â'n cydweithrediad â chyrff eraill o fewn a'r tu allan i Gymru, roedd 2016/17 yn flwyddyn brysur. Rydym wedi gweithredu trefniadau Archwilio Mewnol ar y cyd gyda'r Comisiynwyr Pobl Hŷn a Phlant ac rydym hefyd wedi cyflwyno trefniadau cyflogres ar gyfer Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol. Roeddwn yn falch iawn o gael cymryd rhan yn nigwyddiadau Swyddfa Archwilio Cymru ar gwynion, yn y De a'r Gogledd. Llofnodwyd Memoranda Cyd-ddealltwriaeth â nifer o Gomisiynwyr a'r Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru.

Yn ystod 2016/17 cyflwynwyd Asesiad Effaith Rheoleiddiol gennym i'r Pwyllgor Cyllid ac rwyf yn obeithiol iawn y bydd y ddeddfwriaeth yn awr yn mynd ymlaen yn 2017/18.

Yn olaf, nid yn unig yr oedd 2016/17 yn flwyddyn o weithgarwch positif, roedd hefyd yn flwyddyn o ganlyniadau positif. Er gwaethaf yr her a brofwyd yn sgil cynnydd yn y llwythi gwaith, bu cynnydd o 16 y cant yn nifer yr achwynwyr a gafodd ganlyniad positif o fy swyddfa, naill ai trwy setliad gwirfoddol neu gŵyn a gadarnhawyd.

Nick Bennett, Ombwdsmon

Cyflwyniad i’r gosodiad amcangyfrifon hwn

Rwyf yn cyflwyno’r amcangyfrif cyllideb hwn yn unol â’r gofyniad ym mharagraff 15 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y’i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae’n amlinellu’r adnoddau y bydd angen eu cael o Gronfa Gyfunol Cymru i gyflawni fy swyddogaethau statudol heblaw am fy nghyflog, costau Yswiriant Gwladol a phensiwn, sy’n gost uniongyrchol ar wahân ar Gronfa Gyfunol Cymru ac nad yw, felly, yn rhan o’r amcangyfrif hwn. Fodd bynnag, maent wedi’u cynnwys yn fy Nghyfrifon Blynyddol er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu cyfanswm costau rhedeg y swyddfa.

Dyma ail gyflwyniad o amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) i’r Pumed Cynulliad. Mae’r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am ystyried y cyflwyniad amcangyfrifon hwn. Mae’r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau yn gyfrifol am ystyried gwaith y swyddfa. Yn ogystal â hyn, bydd OGCC yn ymddangos gerbron y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus i drafod y Cyfrifon Blynyddol yn ôl y gofyn gan y Pwyllgor hwnnw. Mae’r wybodaeth sydd yn y papur hwn yn ymwneud yn benodol â’r materion sydd o fewn cylch gwaith y Pwyllgor Cyllid.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn sefydlu swydd yr Ombwdsmon yn ‘gorfforaeth undyn’. Mae’r Ombwdsmon yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy fecanwaith yr adroddiad blynyddol, ac fel Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae’r Cynulliad Cenedlaethol yn ei ymddiried i’r Ombwdsmon i gyflawni ei swyddogaethau.

Y gwariant adnoddau net a geisir ar gyfer 2018/19 heb bwerau newydd yw £4,480k, gyda gofyniad net am arian parod o £4,410k Mae’r ffigurau hyn yn cyfateb i’r cyllid sydd ei angen i reoli llwyth gwaith y Swyddfa’n ôl lefelau’r amcanestyniad gan gadw fy nghyllideb yn ddim mwy na 0.03% o Floc Cymru. Mae’n cynnwys dyraniadau cyflog staff a phwysau chwyddiant eraill er na fydd bellach angen y taliad diffyg y pensiwn blynyddol. Mae’r manylion yn y papur hwn yn ategu’r cyflwyniad amcangyfrifon hwn.

Os caiff deddfwriaeth newydd yn llywodraethu gwaith yr Ombwdsmon ei chyhoeddi, bydd y gofyniad adnoddau net yn cynyddu i £4,820k ac arian parod i £4,750k mewn blwyddyn lawn. Mae'r costau sy'n gysylltiedig â phwerau newydd i'w gweld yn yr Atodiad er mwyn bod yn gyflawn, ond nid ydynt yn rhan o'r cyflwyniad cyllidebol ffurfiol.

Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel Ombwdsmon, mae gennyf ddwy rôl benodol. Y rôl gyntaf yw ystyried cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru; yr ail yw ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad. Rwyf yn annibynnol ar bob corff llywodraethol ac rwyf yn darparu fy ngwasanaeth yn rhad ac am ddim.

Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

O dan Ddeddf OGCC 2005, rwyf yn ystyried cwynion am gyrff sydd, ar y cyfan, yn rhai sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus lle mae'r cyfrifoldeb dros eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Ymhlith y mathau o gyrff y gallaf ymchwilio iddynt y mae:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (yn cynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff y mae'n eu noddi; a
- gofal cymdeithasol sy'n cael ei drefnu neu ei ariannu'n breifat a gwasanaethau gofal lliniarol

Wrth ystyried cwynion, byddaf yn ceisio gweld a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd diffyg ar ran darparwr y gwasanaeth. Ystyrir hefyd a yw darparwr y gwasanaeth wedi gweithredu'n unol â'r gyfraith a'i bolisïau ei hun. Os caiff cwyn ei chadarnhau, yna byddaf yn argymell camau priodol i wneud iawn am y diffyg. Y prif lwybr a ddilynir wrth argymell iawn, os yw'n bosibl, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi cael cam) yn ôl yn y sefyllfa y byddai ynddi pe na fyddai'r broblem wedi codi. Yn ogystal â hyn, os gwelaf dystiolaeth o wendid systemig wrth ymchwilio, yna gwneir argymhellion gyda'r bwriad o'i gwneud yn llai tebygol y gall pobl eraill brofi problem debyg yn y dyfodol.

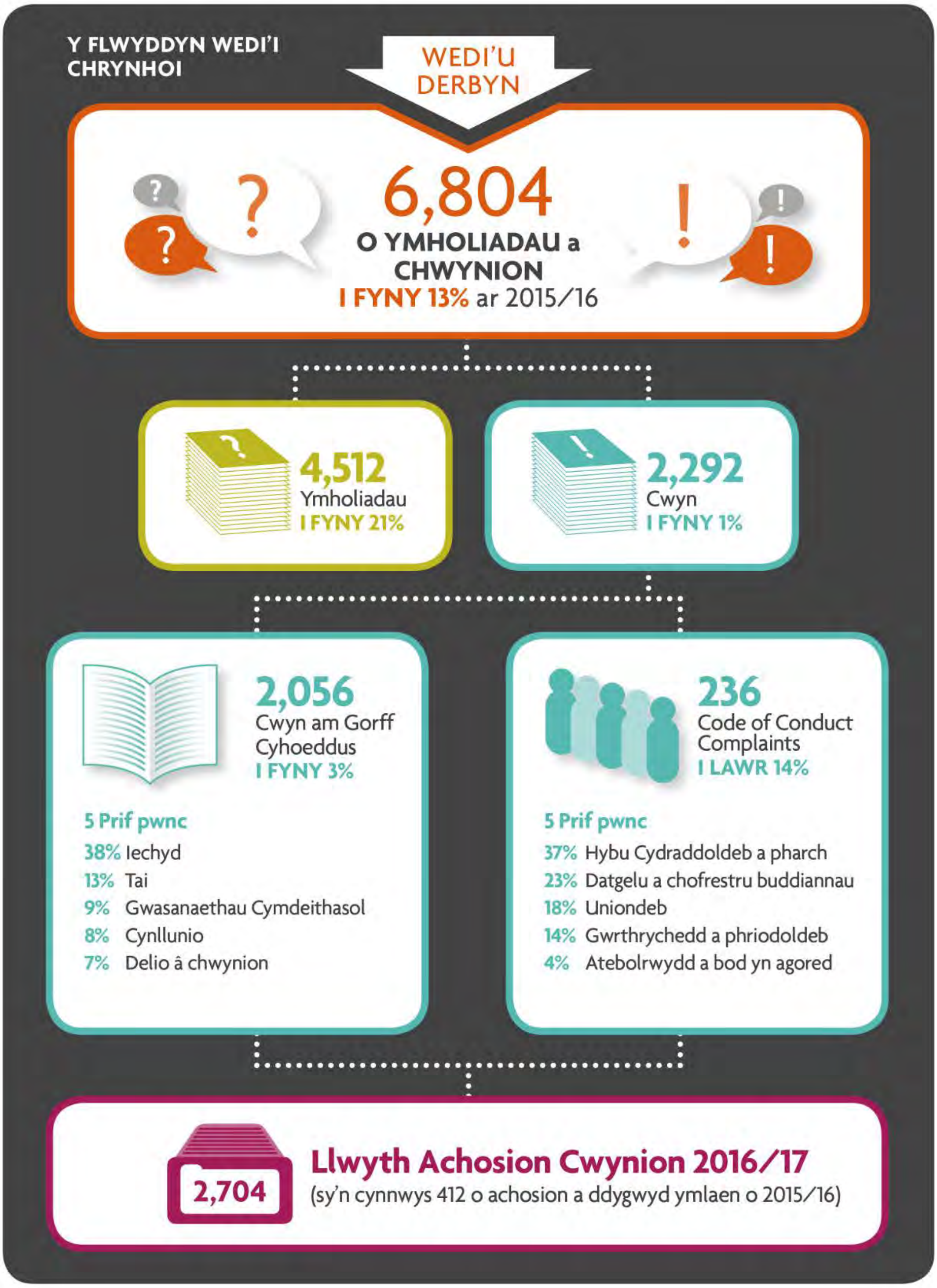
Mae fi Nhîm Cynghori ar Gwynion hefyd yn darparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru, sef gwasanaeth annibynnol a diduedd dros y ffôn ac ar y we. Mae'n cynnig cyngor i aelodau o'r cyhoedd ynghylch sut i gwyno am wasanaeth cyhoeddus ac yn cyfeirio eu cwyn i'r sefydliad sy'n darparu'r gwasanaeth y maent yn dymuno cwyno amdano, neu i'r ombwdsmon neu gorff annibynnol priodol sy'n delio â chwynion o'r fath.

Cwynion Cod Ymddygiad

O dan y darpariaethau yn Rhan III o Ddeddf Llywodraeth Leol 2000 a hefyd o dan Orchmynion perthnasol a wnaed gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno, rwyf yn ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdod. Gallaf ystyried cwynion am ymddygiad aelodau:

- cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol
- cynghorau cymuned
- awdurdodau tân
- awdurdodau parc cenedlaethol
- panelau heddlu a throseddu

Y Gwasanaeth Cwynion



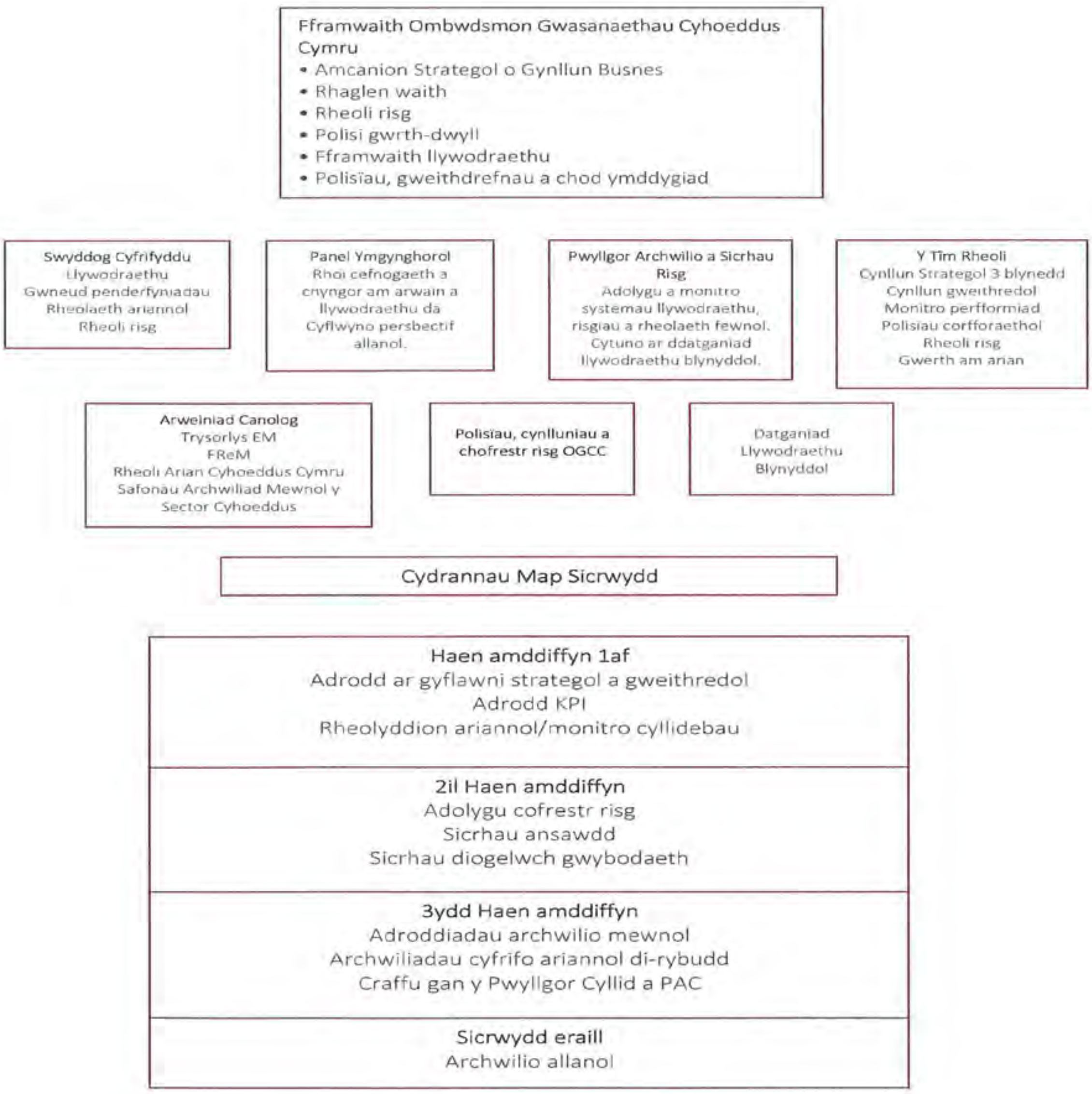
2,704
Llwyth Achosion Cwynion 2016/17
(sy'n cynnwys 412 o achosion a ddygwyd ymlaen o 2015/16)
WEDI'U CAU
2,362
CWYN
I FYNY 2% ar 2015/16
2,114
Cwyn am Gorff Cyhoeddus
I FYNY 3%
248
Cwyn Cod Ymddygiad
I LAWR 6%
544 wedi'u ystyried mewn manylder/ymchwiliad
I FYNY 4%
44 wedi'u hymchwilio
I FYNY 19%
462 Datrysiad neu'n ddilys
I FYNY 16%
O'r rhain:
55% Iechyd
10% Delio â chwynion
9% Tai
9% Gwasanaethau Cymdeithasol
4% Cynllunio
22 tystiolaeth o doriad y Cod
UP 38%
O'r rhain:
45% Hybu Cydraddoldeb a pharch
32% Datgelu a chofrestru buddiannau
9% Uniondeb
9% Gwrthrychedd a phriodoldeb
5% Atebolrwydd a bod yn agored

Llywodraethu Corfforaethol

Mae sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth undyn yn golygu bod rhaid i mi, fel Ombwdsmon, fod yn gyfrifol ac atebol am y gweithgareddau a gyflawnir gan fy swyddfa.

Gan ystyried sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth undyn, rwyf wedi sefydlu Panel Cynghori sy'n darparu her a chymorth i mi fel Ombwdsmon. Yn ogystal â hyn, mae Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn is-bwyllgor i'r Panel sy'n darparu cymorth penodol i mi mewn perthynas â'm cyfrifoldebau fel Swyddog Cyfrifyddu. Mae gwaith y ddau o'r rhain hyn dros y flwyddyn ddiwethaf wedi'i drafod yn fwy manwl yn y Datganiad Llywodraethu yn fy Nghyfrifon Blynyddol ar gyfer 2016-17, a gyhoeddwyd ym mis Gorffennaf 2017.

Trefniadau Fframwaith Sicrhau Risg



Perfformiad Ariannol

Mae'r trefniadau ar gyfer rheoli ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte, archwilwyr mewnol OGCC. Mae ei adroddiadau wedi dangos fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaeth argymhellion ar gyfer gwella lle'r oedd angen. Dywed ei Adroddiad Blynyddol ar Archwilio Mewnol am y flwyddyn 2016/17: "Based on the work we have undertaken during the year we are able to conclude that the Public Services Ombudsman for Wales (PSOW) has a basically sound system of internal control, which should provide substantial assurance regarding the achievement of PSOW's objectives."

Roedd yr Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamod ar y cyfrifon blynyddol ar gyfer y flwyddyn 2016/17 fel ym mhob un o'r blynyddoedd blaenorol.

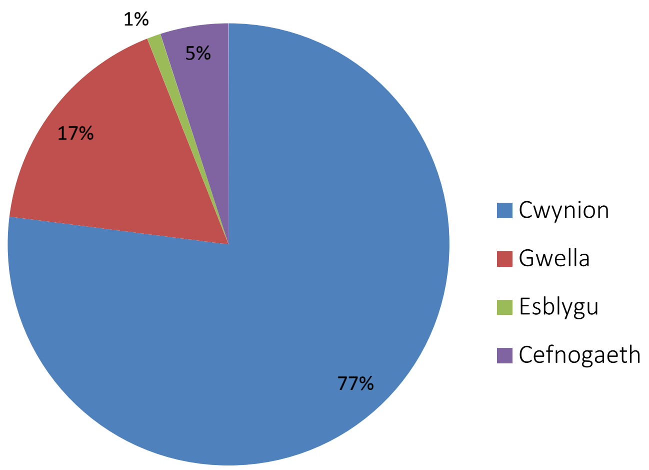
Mae OGCC wedi gweithio ar yr egwyddor y dylai gorbenion y swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Llwyddwyd i gyflawni hyn bob blwyddyn ers sefydlu'r swyddfa o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ac mae'n egwyddor sydd wedi deillio o ymarfer da o fewn y sector cyhoeddus. Gwelwyd tystiolaeth o hyn yn y dadansoddiad o wariant yn seiliedig ar nodau ac amcanion fy Nghynllun Strategol fel y'u disgrifiwyd yn y Cyfrifon Blynyddol lle nodwyd fod gorbenion yn 5% o gyfanswm y costau.

Nod 1: Darparu **gwasanaeth cwynion** o'r safon uchaf, sy'n gymesur ac effeithiol.

Nod 2: Defnyddio'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn sgil y cwynion a ystyrir gennym i **wella'r ffordd mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn delio â chwynion** a chael effaith ar wella gwasanaethau cyhoeddus a diweddaru polisi cyhoeddus.

Nod 3: Parhau i **esblygu a thyfu** fel swyddfa, yn benodol cynllunio ar gyfer gweithredu pwerau newydd yr Ombwdsmon os bydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn creu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd.

Nod 4: Bod yn atebol am y **gwasanaeth a'r cymorth** a ddarperir gennym ac am yr arian cyhoeddus a warir gennym.



Effeithlonrwydd ac Effeithiolrwydd

Mae OGCC wedi adrodd i'r Pwyllgor Cyllid cyn hyn am yr ymdrech a wnaethpwyd i ddarparu gwasanaeth mwy effeithlon ac effeithiol yng nghamau cyntaf y broses trafod cwynion, ynghyd â symleiddio'r cam ymchwilio. Mae'r trefniadau hyn wedi parhau'n hanfodol wrth ddelio â'r nifer cynyddol o ymholiadau a chwynion y mae fy swyddfa'n eu derbyn.

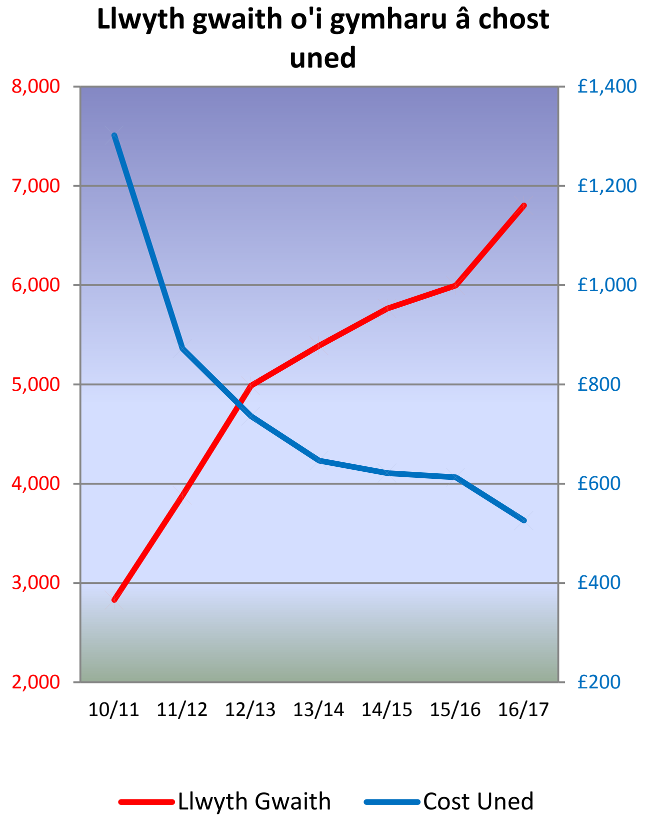
	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	Newid
Ymholiadau	1,127	1,866	2,906	3,234	3,470	3,731	4,512	+300%
Cwynion am Gyrff Cyhoeddus	1,425	1,605	1,790	1,932	2,065	1,992	2,056	+44%
Cwynion Cod Ymddygiad	277	412	291	226	231	276	236	-15%
Cyfanswm y Llwyth Gwaith	2,829	3,883	4,987	5,392	5,766	5,999	6,804	+140%
Gwariant (£000s)[1]	£3,684	£3,389	£3,672	£3,488	£3,585	£3,677	£3,580	-3%
Cost Uned	£1,302	£873	£736	£647	£622	£613	£526	-60%

Yn y cyfnod 2010/11 i 2016/17 bu cynnydd o fwy na 300% yn ein llwyth gwaith a bu gostyngiad o 60% yn y gost uned.

Ymholiadau +300%

Cwynion:
Corff Cyhoeddus +44%
Cod Ymddygiad -15%

Yn ystod yr un cyfnod gwelwyd gostyngiad o £3.7m i £3.6m mewn gwariant adnoddau ar ôl cymhwyso ar gyfer chwyddiant – gostyngiad o 3%.



[1] Wedi'i addasu ar gyfer chwyddiant

Gweledigaeth, Cenhadaeth, Nodau Strategol a Gwerthoedd OGCC

Ein **Gweledigaeth** yw:

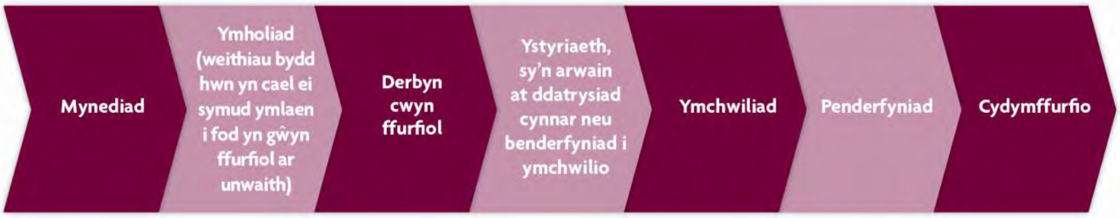
Diwylliant gwasanaeth cyhoeddus sy'n rhoi gwerth ar gwynion ac sy'n dysgu yn eu sgil i wella darpariaeth gwasanaeth cyhoeddus.

Ein **Cenhadaeth** yw:

Trwy ystyried cwynion, unioni pethau i ddefnyddwyr gwasanaethau a chyfrannu at ddarparu gwell gwasanaethau cyhoeddus a safonau mewn bywyd cyhoeddus.

Ein **Pedwar Nod Strategol** yw:

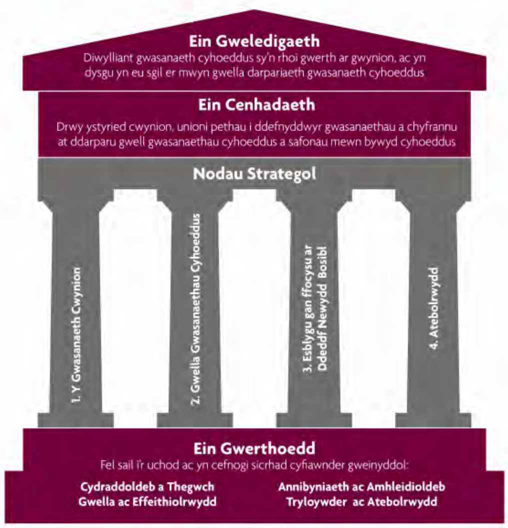
1. Darparu gwasanaeth cwynion o'r safon uchaf, sy'n gymesur ac yn effeithiol drwy ystod gwahanol gamau'r broses gwyno.



2. Defnyddio'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth a gafwyd yn sgil y cwynion a ystyrir gennym i wella'r ffordd mae darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn delio â chwynion a chael effaith ar wella gwasanaethau cyhoeddus a goleuo polisi cyhoeddus.
3. Parhau i esblygu a thyfu fel swyddfa, yn benodol cynllunio ar gyfer gweithredu pwerau newydd yr Ombwdsmon os bydd Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn creu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) newydd.
4. Bod yn atebol am y gwasanaeth rydym yn ei ddarparu ac am yr arian cyhoeddus yr ydym yn ei wario.

Ein **Gwerthoedd**, i ategu'r uchod ac i'n helpu i ddarparu cyfiawnder gweinyddol, yw:

- Cydraddoldeb a Thegwch
- Annibyniaeth ac Amhleidioldeb
- Gwella ac Effeithiolrwydd
- Tryloywder ac Atebolrwydd.



Gosodiad Cyllidebol

Gwnaeth yr ymholiadau a'r cwynion gynyddu 13% yn 2016-17. Bu cynnydd o 12% yn yr ymholiadau ym mhedwar mis cyntaf 2017-18, ac er bod cwynion wedi gostwng dros yr un cyfnod yn gyffredinol, mae cwynion ynghylch y GIG wedi cynyddu 15%. Rydym yn tybio y bydd yr ymholiadau a'r cwynion yn cynyddu rhwng 5% a 12% yn 2018-19.

Mae cyflogau staff wedi'u cysylltu â negodiadau cyflogau'r Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Er bod Unite wedi gwneud cyflwyniad cyflogau am gynnydd o dros 5% rydym wedi cynnwys codiad cyflog o 1% ar gyfer 2018-19. Bydd y gyllideb hon hefyd yn cynnwys cyllid blwyddyn gyfan am swydd swyddog cyllid (gan ganiatáu i aelod presennol o staff i ganolbwyntio ar ddatblygiadau a diogelwch TG). Mae'r gyllideb arfaethedig yn adlewyrchu cost blwyddyn gyfan penodiadau i lenwi swyddi gwag yn ystod y flwyddyn gyfredol, tâl mamolaeth a thâl swydd yn ystod cyfnod mamolaeth, a symiau bach i gefnogi datblygiad staff mewn rolau ymchwilio allweddol.

Cafodd y diffyg yn y Gronfa Bensiwn ei ddileu ddiwedd mis Mawrth 2017 a dychwelwyd £292k i Gronfa Gyfunol Cymru yn 2017-18. O ganlyniad i'r symudiad at strategaeth ariannu pensiynau risg isel na fydd angen rhagor o daliadau diffyg. Mae hyn yn effeithio ar arian parod yn unig.

Rydym yn parhau i rentu ein swyddfeydd ym Mhen-coed ar gost isel o £9 y droedfedd sgwâr, sy'n golygu gwerth sylweddol am arian o ran gofod swyddfa, ond mae'n agored i bwysau chwyddiant ar ardrethi busnes, yswiriant a chyfleustodau.

Bydd y contractau TG yn cael eu hail-dendro yn ystod 2017-18 ac mae angen parhau i fuddsoddi mewn TG i gynyddu arbedion effeithlonrwydd. Mae cyfanswm y gost o £225k yn cynnwys costau i reoli newid cyflenwyr neu brosesau a'r cynnydd a amcangyfrifwyd yn y costau ar gyfer systemau a chymorth. Mae hefyd yn cynnwys cynnydd arall o £25k i ddod â'r gwariant arfaethedig ar TG i tua 5% o gyllidebau adnoddau. Er nad oes cyfran benodol o'r gyllideb y dylai sefydliadau ddisgwyl ei gwario ar TG, derbynnir yn gyffredinol bod rhwng 4% a 6 % yn briodol. Yng ngoleuni pwyslais OGCC ar symud i weithio gyda llai neu ddim papur, a'r angen i wella cydnerthedd a threfniadau adfer TG (yn sgil argymhellion yr archwiliad mewnol a phryderon a fynegwyd gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg), tybir fod hyn yn briodol. Byddai'r gyllideb yn cefnogi datblygiad ein systemau TG critigol i sicrhau systemau effeithiol sydd wedi'u diweddaru ac sy'n hyblyg ond yn ddiogel. Rhagwelir y bydd angen y cyllid ychwanegol hwn yn y dyfodol hefyd.

Mae incwm o £17k yn cynrychioli'r costau sy'n ailgodi am reoli cyflogres Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol yn ogystal â secondiadau staff.

Mae ein cyllideb hyfforddi'n cynnwys cymryd rhan yn Rhaglen Cymru Gyfan ar gyfer Graddedigion Gwasanaeth Cyhoeddus sy'n cael ei chydlynu gan Academi Wales am gost o tua £15k y flwyddyn.

Nid yw'r amcangyfrif hwn o'r gyllideb yn cynnwys unrhyw ddarpariaethau wrth gefn i dalu am unrhyw eitemau o wariant annisgwyl, fel heriau cyfreithiol i benderfyniadau fy ngwaith achos.

Yn sgil y pwerau ychwanegol ym Mil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) drafft, yn yr Atodiad mae'r cyflwyniad ar gyfer blwyddyn ariannol 2018/19, ynghyd â syniad o'r gofynion o ran y gyllideb am flwyddyn lawn pan fydd y ddeddfwriaeth ar waith. Er mwyn bod yn gyflawn y mae hyn, ac

nid yw'n golygu unrhyw dybiaeth y bydd y ddeddfwriaeth yn parhau yn ei ffurf bresennol neu o gwbl. Mae'r costau yn y golofn derfynol yn cynnwys costau staff, costau swyddfa cysylltiedig a chostau TG sy'n deillio o'r pwerau ychwanegol i ystyried cwynion ar lafar, i gynnal ymchwiliadau ar fy liwt fy hun ac i gyflwyno swyddogaeth safonau cwynion. (Nid oes costau wedi'u cynnwys yng nghyswllt yr estyniad arfaethedig i'r pwerau i ymchwilio i gwynion iechyd sy'n cynnwys elfen o driniaeth iechyd breifat. Disgwylir y gellir delio â'r rhain drwy'r adnoddau presennol sydd ar gael i'r swyddfa.)

Y costau sy'n gysylltiedig â'r pwerau ychwanegol yn y ddeddfwriaeth newydd yw'r rheini sydd wedi'u cynnwys a'u hesbonio yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol drafft, a fydd yn cael eu hystyried yn fanwl fel rhan o'r broses ddeddfwriaethol.

Atodiad

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru – Amcangyfrif ar gyfer 2018-19

	Gwirion-eddol 2016/17	Cyllideb 2017/18	Amcan-gyfrif 2018/19	Pwerau Newydd Amcan-gyfrif 2018/19
	£000	£000	£000	£000
A Cyfalaf	**27**	**25**	**25**	**25**
B Refeniw Cyllidol				
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,827	2,934	3,107	3,372
Costau cysylltiedig â LGPS	280	292	0	0
	3,107	**3,226**	**3,107**	**3,372**
Prydlesi, gan gynnwys swyddfa	435	416	435	435
Systemau cyfrifiadurol a chymorth	177	191	225	243
Costau swyddfa	113	130	130	151
Ffioedd proffesiynol	230	294	300	320
Cyfathrebu	57	78	70	70
Hyfforddiant a recriwtio	45	30	55	62
Teithio a chynhaliaeth	39	31	40	49
Ffi archwilio	6	20	20	20
Is-gyfanswm	**4,223**	**4,416**	**4,382**	**4,722**
Incwm	-5	-1	-17	-17
Cyfanswm Refeniw	**4,218**	**4,415**	**4,365**	**4,705**
C DEL nad yw'n Arian				
Dibrisiant	82	80	70	70
DEL Refeniw (B+C)	**4,300**	**4,495**	**4,435**	**4,775**
Cyfanswm DEL (A+B+C)	**4,327**	**4,520**	**4,460**	**4,800**
D Gwariant a Reolir yn Flynyddol				
Symudiad ar LGPS	**-280**	**-292**	**0**	**0**
Symudiad darpariaethau	21	20	20	20
Cyfanswm AME	**-259**	**-272**	**20**	**20**
E Cyfanswm Gwariant a Reolir	**4,068**	**4,248**	**4,480**	**4,820**
Adnoddau Gofynnol	**4,068**	**4,248**	**4,480**	**4,820**
Dibrisiant	-82	-80	-70	-70
Gwariant a Reolir yn Flynyddol	259	272	-20	-20
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian	0	20	20	20
Cyfanswm gofyniad arian o'r WCF	**4,245**	**4,460**	**4,410**	**4,750**