

Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2023



Senedd Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl. Mae'r Senedd, fel y'i gelwir, yn deddfu ar gyfer Cymru, yn cytuno ar drethi yng Nghymru, ac yn dwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r ddogfen hon ar wefan y Senedd:
www.senedd.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
Senedd Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1SN

Ffôn: **0300 200 6565**
E-bost: **SeneddCyllid@senedd.cymru**
Twitter: **[@SeneddCyllid](https://twitter.com/SeneddCyllid)**

© Hawlfraint Comisiwn y Senedd 2023

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 y Senedd sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2023



Am y Pwyllgor

Sefydlwyd y Pwyllgor ar 23 Mehefin 2021. Ceir ei gylch gwaith yn:
www.senedd.cymru/SeneddCyllid

Aelodau cyfredol y Pwyllgor:



Cadeirydd y Pwyllgor:
Peredur Owen Griffiths AS
Plaid Cymru



Peter Fox AS
Ceidwadwyr Cymreig



Mike Hedges AS
Llafur Cymru



Rhianon Passmore AS
Llafur Cymru

Cynnwys

Argymhellion a Chasgliadau.....	5
1. Cyflwyniad.....	7
2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23.....	8
3. Amcangyfrif 2024-25	18
Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif ar gyfer 2024-25	29

Argymhellion a Chasgliadau

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y goblygiadau o ran adnoddau wrth ymdrin ag achosion cymhleth a sut y mae'r Ombwdsmon yn sicrhau y caiff yr achosion hynny eu datrys yn amserol. Tudalen 16

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y defnydd o weithwyr achos banc, gan gynnwys y graddau y cawsant eu defnyddio yn ystod y flwyddyn a chostau gwneud hynny. Tudalen 16

Argymhelliad 3. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am fentrau ymgysylltu â staff y bwriedir eu cynnal, yn enwedig o ran sut y mae'r rhain yn lliniaru effaith pwysau llwyth gwaith ar lesiant staff. Tudalen 17

Argymhelliad 4. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn egluro sut y bydd yr amcangyfrifon o ran llwyth achosion ar gyfer y dyfodol yn cael eu cyfrifo. Tudalen 27

Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am y dyfarniad cyflog unwaith y cytunir arno a'i effaith ar y gyllideb. Tudalen 27

Argymhelliad 6. Os bydd tanwariant o'r swm a gyllidebwyd ar gyfer dyfarniadau cyflog, mae'r Pwyllgor yn disgwyl i'r Ombwdsmon:

- ddychwelyd unrhyw gyllid nas defnyddir i Gronfa Gyfunol Cymru drwy'r cynnig cyllidebol atodol nesaf sydd ar gael; a
- dileu'r tanwariant hwn o'r llinell sylfaen ar gyfer Amcangyfrif 2024-25. Tudalen 27

Argymhelliad 7. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu'r costau terfynol o ran contract aildendro'r system rheoli achosion. Tudalen 28

Argymhelliad 8. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn parhau i roi diweddiadau ar ei defnydd o ofod swyddfa ac effaith gyllidebol unrhyw newidiadau y mae'n bwriadu eu gwneud yn hyn o beth. Tudalen 28

Argymhelliad 9. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y canlyniadau a ddisgwylir o gynnydd yn ei allu i ddadansoddi data, gan gynnwys sut y bydd dadansoddiad o'r fath yn llywio dulliau o ymdrin â llwythi achosion. Tudalen 28

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r ffaith bod yr Ombwdsmon wedi sicrhau bod mwyafrif yr aelodau ar y Panel Cyngori yn annibynnol ar aelodau'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg.
..... Tudalen 17

Casgliad 2. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25", ac mae o'r farn bod yr Amcangyfrif 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 27

1. Cyflwyniad

Craffu blynyddol ar waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cefndir

1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) yn llunio Amcangyfrif o wariant a threuliau ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf 2019)¹. Mae rhaid i'r Amcangyfrif bennu pa adnoddau sydd eu hangen ar yr Ombwdsmon i gyflawni ei swyddogaethau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon ei hun (a chostau cysylltiedig), a delir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.
2. Y Pwyllgor Cyllid (y Pwyllgor) sy'n gyfrifol am ystyried Amcangyfrif yr Ombwdsmon. Yn Rheolau Sefydlog 20.23 a 20.24 Senedd Cymru,² nodir bod rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno ei Hamcangyfrif erbyn 1 Tachwedd bob blwyddyn ariannol, a rhaid i'r Pwyllgor osod yr Amcangyfrif gerbron y Senedd, ynghyd ag unrhyw addasiadau yr ystyrir eu bod yn briodol, erbyn 22 Tachwedd.
3. Mae'r Pwyllgor yn gyfrifol am holl drefniadau goruchwyllo'r Ombwdsmon fel y nodir o dan Reol Sefydlog 18A).³
4. Ar 18 Hydref 2023⁴, bu'r Pwyllgor yn craffu ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23 yr Ombwdsmon ⁵(yr Adroddiad Blynyddol), a osodwyd gerbron y Senedd o dan baragraffau 15, 17 a 18 o Atodlen 1 i Ddeddf 2019, ac yn trafod Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2024-25⁶. Clywodd y Pwyllgor dystiolaeth gan:
 - Michelle Morris, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
 - Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwella; a
 - Katrin Shaw, Prif Gynghorydd Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau.

¹ Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

² Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 20.23 a 20.24

³ Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 18A

⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion 18 Hydref 2023

⁵ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23

⁶ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23

Cefndir

5. Mae Deddf 2019 yn nodi pwerau'r Ombwdsmon a'r cyrff y gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion yn eu cylch. Mae'r Ombwdsmon presennol, Michelle Morris, wedi bod yn ei swydd ers 1 Ebrill 2022.⁷

6. Cyhoeddodd yr Ombwdsmon Gynllun Strategol ar gyfer y cyfnod 2023-2026⁸ ym mis Ebrill 2023. Mae'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn amlinellu bod y Cynllun Strategol ar gyfer 2019-20 i 2021-22 wedi'i estyn i gwmpasu 2022-23 er mwyn caniatáu ar gyfer datblygu'r cynllun tair blynedd newydd.

Perfformiad Gweithredol

Llwyth achosion a Dangosyddion Perfformiad Allweddol

7. Mae gwybodaeth am Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (Dangosyddion) yr Ombwdsmon wedi'i chynnwys yn yr atodiadau i'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.⁹ O ran cwynion gwasanaethau cyhoeddus, bu dirywiad mewn perfformiad yn erbyn dau o'r Dangosyddion:

- penderfyniad i ymchwilio a dechrau'r ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth: Targed 80 y cant, cyflawnwyd 37 y cant (2021-22: 69 y cant)
- achosion a gaewyd o fewn 12 mis: Targed 85 y cant, cyflawnwyd 37 y cant (2021-22: 69 y cant)

8. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon pam na chyflawnwyd y targedau hyn. Dywedodd yr Ombwdsmon:

"... overall performance last year across the office was strong and we continued to see an increasing case load, and I think that's very important in terms of setting the context..."

⁷ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#)

⁸ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus: Cynllun Strategol 2023-26](#)

⁹ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23](#)

We did see a small number of KPIs that weren't achieved, and, really, we experienced some big case loads that didn't help us. When I spoke to committee last year, I did highlight the risk that we faced at that time. We'd seen year-on-year increasing case loads, and we anticipated that that would continue, and we knew that if we weren't able to increase our staff resources, there was a risk that that would impact on service levels. And I suppose, in reality, that's what we have seen happen, and that is some of the reason that we're seeing that poor performance on those indicators that you've just referenced.”¹⁰

9. Aeth yr Ombwdsmon yn ei blaen i ddweud:

“... the overall picture last year was that we experienced a 3 per cent uplift in cases, and a 2 per cent uplift in complaints, so that's in addition to uplifts in case load we've seen in previous years. And the difference between a case and a complaint is: a case is someone contacting us and saying, 'I want you to look at this.' A complaint is when we say, 'Actually, that's properly, duly made. It's in jurisdiction', and we then take it forward. But every contact we have requires work and requires resource to deal with it.”¹¹

10. Pwysleisiodd yr Ombwdsmon fod ei swyddfa wedi cau dros 3,000 o gwynion y llynedd ac esboniodd fod hyn yn nifer uwch na'r nifer yr ymdriniwyd â hwy a'u cau mewn unrhyw flwyddyn arall.¹² Teimlai, felly, fod gweithgarwch wedi cynyddu o ran y cwynion yr ymdriniwyd â hwy.¹³ Ychwanegodd hefyd:

“Ninety per cent of those complaints were closed at the assessment to initial investigation stage, and I think that's important as well, and that's in line with our KPI targets. And 75 per cent of those complaints were resolved early, through early resolution, and that is something we try to do for more simple, more straightforward complaints. It's better for the complainant and the public bodies that we can do that early. However, there was a smaller number of complaints, around 200, where they were more complex complaints—we do need to take those to a detailed investigation. And that is where we've had challenges in terms of hitting our targets, and,

¹⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraffau 13 a 14, 18 Hyref 2023

¹¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 15, 18 Hydref 2023

¹² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 16, 18 Hydref 2023

¹³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 16, 18 Hydref 2023

*unfortunately, the majority of those investigations last year did go over the 12-month period, which is not what we would want and it's not the level of service that we are seeking to offer, but that is where we've seen the challenge and the pressure coming through on that case load."*¹⁴

11. Mewn perthynas â lleddfu pwysau o ran llwyth gwaith, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon eu bod yn mabwysiadu agwedd gymesur at eu gwaith achos,¹⁵ ac esboniodd:

*"... we are focusing our resources on the most significant complaints, so where we can achieve more than has been achieved through local resolution and through local investigation, and where, when we look at and assess the complaints, there appear to have been systemic failings. That's where our investigations are focusing—the detailed investigation work—and also where we see that other potential service users are affected, possibly by any failings that we see."*¹⁶

12. Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon fod dau aelod o staff wedi bod yn gwneud penderfyniadau cychwynnol o ran ymchwiliadau gan ystyried ble y gellir ychwanegu gwerth o ran ymchwiliadau.¹⁷ Dywedodd y canlynol am y dull hwn:

*"That's also had the benefit of, rather than those cases going through to our investigation teams, giving them time to reduce their very heavy case loads that they've been holding, to give them that balance so that they're able to progress cases, on all cases, rather than being bogged down with very heavy case loads. And it means that, whenever we start investigations in terms of the detailed work we do—which is where our KPIs have been missed last year—each head of complaint is assessed thoroughly and we take forward the ones where they do need to have a proportionality test. And by moving those decisions, we freed up our investigators and the investigation time of the investigation team to give them more time to deal with those matters."*¹⁸

13. Dywedodd yr Ombwdsmon ei bod yn defnyddio gweithwyr achos banc pan fydd swyddi gwag yn codi, a hynny er mwyn cau'r bwch hwnnw¹⁹ tra ei bod yn recriwtio, ond pwysleisiodd

¹⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 15, 18 Hydref 2023

¹⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 20, 18 Hydref 2023

¹⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 21, 18 Hydref 2023

¹⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 22, 18 Hydref 2023

¹⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 22, 18 Hydref 2023

¹⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 47, 18 Hydref 2023

mai dim ond mesur tymor byr yw hyn.²⁰ Dywedodd yr Ombwdsmon fod staff yn croesawu defnyddio gweithwyr banc, a hynny am y rheswm a ganlyn:

*"... because, otherwise, what happens when there's a gap is others have to fill in, or things just don't get done."*²¹

14. Bu cynnydd yn nifer y cwynion am yr Ombwdsmon a gyfeiriwyd at y gwasanaeth adolygu allanol o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon a oedd hyn yn destun pryder, ac esboniodd ei swyddog:

*"What you referred to there... was around complaints about our service, where we have had an increase in the number of people approaching our external reviewer of complaints about our service. We're keen to have that sort of independent scrutiny of our service. I think what has come from those cases, though, are some areas where we could do better, but not a pattern of real underlying issues or recurring themes—they're specific things we could have done better."*²²

Staff

15. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod gan swyddfa'r Ombwdsmon 82 o staff amser llawn a rhan-amser parhaol ar 31 Mawrth 2023. Cynhelir arolwg staff bob dwy flynedd.²³

16. Mewn ymateb i sut y mae'r Ombwdsmon yn mesur boddhad staff, dywedodd:

*"Our staff are feeling the pressure of those increased case loads and seeing some of those key performance indicators going in the wrong direction. We do do a staff survey every two years, so we'll have the results of that survey. The next one will be early next spring. But we do do staff engagement in between. Earlier in the summer, we did staff engagement events, to talk to staff, really, about how they were feeling about those pressures, how that was manifesting itself for them, and what we could do collectively to try and ease some of that."*²⁴

²⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 47, 18 Hydref 2023

²¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 47, 18 Hydref 2023

²² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 57, 18 Hydref 2023

²³ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23](#)

²⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 39, 18 Hydref 2023

17. Pwysleisiodd yr Ombwdsmon fod y trafodaethau ymgysylltu hynny'n dangos bod lefelau boddhad staff o ran eu man gwaith a'u llwythi achosion wedi parhau i ostwng.²⁵ Esboniodd hefyd:

"I think the things they cited as being of greatest concern for them were the continued workload pressures, limited additional resources to help them do that, although the bank workers has been one of the initiatives that has helped somewhat in that respect. But there was also an issue about staff needing to feel perhaps a bit more connected with their teams and with the organisation, as we now operate in a very flexible working way."²⁶

18. Wrth ymateb i'r pryderon hyn, dywedodd yr Ombwdsmon:

"... we've spent some time as a management team since then thinking about how we can respond to that, how we can support staff, through making sure our flexible working arrangements support that connection and that better connection that they went; how we can support staff well-being and take any further actions on top of what we're already doing; and also about the role of our managers in making sure that when they're with staff, through regular one-to-ones and interactions, they are talking about well-being and they are checking in with people about how they're feeling, and they are trying to support them in that, if they need some adjustments or assistance with some of the things that they're struggling with."²⁷

Ansawdd gwasanaethau

19. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod proses ansawdd gwasanaeth newydd wedi'i chyflwyno yn ystod y flwyddyn.²⁸ Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon y canlynol:

"We recognise that the quality of our service is really important. People put their trust in us to handle their complaints fairly, so that we're making the right decisions; that's important. But also, the service we provide in considering complaints is also important. So, there are those two strands: the decisions and the service."²⁹

²⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 39, 18 Hydref 2023

²⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 39, 18 Hydref 2023

²⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 40, 18 Hydref 2023

²⁸ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23](#)

²⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 58, 18 Hydref 2023

20. Ychwanegodd:

"What we've changed is the focus on service quality, which is really based on our service standards, our published service standards, so that the complainants know what they can expect from us in terms of accessibility and communication, professionalism, fairness and transparency."³⁰

21. Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon y canlynol am un o'r newidiadau allweddol:

"... rather than wait until we get to the end, and looking at closed cases, the service quality work actually looks at live cases that are still open and still being worked on. And that means there's a much quicker identification of anything that's not quite right, but it also gives us an opportunity to put things right while the case is live rather than afterwards."³¹

Llywodraethu

22. Mae trefniadau llywodraethu'r Ombwdsmon yn cynnwys Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg (y Pwyllgor) a Phanel Cynghori.³² Dywed yr Ombwdsmon iddi adolygu trefniadau llywodraethu'r Pwyllgor a'r Panel Cynghori, gan gynnwys maint y Pwyllgor/Panel, cyfnodau'r swydd, amseriad y cyfarfodydd, trefniadau hyfforddi a bylchau sgiliau.³³

23. Nododd yr Ombwdsmon fod penodiadau wedi'u gwneud i'r Pwyllgor a'r Panel Cynghori, a nododd:

"That was about extending the diversity on those groups, but also the expertise from different sectors that we could draw in to help me with my work. I'm really pleased with those recent appointments. We had a good response to the recruitment, and we've made some good appointments, got some really enthusiastic members now on those committees."³⁴

24. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod y mwyafrif o aelodau'r panel a'r pwyllgor yn annibynnol, sy'n golygu nad ydynt yn aelodau o'r ddau bwyllgor.³⁵ Ychwanegodd hefyd:

³⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 59, 18 Hydref 2023

³¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 60, 18 Hydref 2023

³² [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23](#)

³³ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022-23](#)

³⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 74, 18 Hydref 2023

³⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 75, 18 Hydref 2023

"We have one member who sits on both, but when his term of office ends, that will fall away. So, I think it is in a much stronger position in terms of that independence than it probably was a few years ago. And both bodies are really important and really helpful to me in undertaking my role and making sure there's proper scrutiny and overview of the work that we're doing."³⁶

Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun

25. Mae Deddf 2019 yn cynnwys darpariaeth i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun. Mewn perthynas â'r ddarpariaeth hon, dywedodd yr Ombwdsmon:

"Well, what we have in our structure is one lead officer, who leads our work on own-initiative investigations. So, it's not a huge resource, but it's a very important resource for us, and for me, in terms of making sure that we use that power properly and appropriately and to the benefit of the wider public sector in Wales. So, specifically, we're linking the use of our own initiative and the work of that officer to the communities in Wales where we know that they are not accessing our services. And I've talked to the committee before about accessibility; that's now one of our key strategic aims, as part of our new strategic plan."³⁷

26. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon ei bod yn cynnal ei hymchwiliad ar ei liwt ei hun cyntaf i ofalwyr di-dâl yng Nghymru, ac y bydd yn cyflwyno adroddiad ar hyn ddechrau blwyddyn nesaf.³⁸

27. Dywedodd yr Ombwdsmon ei bod hefyd yn defnyddio'r pŵer i estyn ymchwiliadau. Dywedodd:

"So, you might be able to extend investigations, so you look at issues for a wider group of people who've perhaps never brought a complaint to us, they weren't aware there was an issue, but there is an impact there for them. Or it might allow me to bring in another public body into scope, and that's something we did last year as well. Because you recognise, particularly with health, there are complexities where people might move between health boards for services, because of regional specialisms, so the power is used in

³⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 75, 18 Hydref 2023

³⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 65, 18 Hydref 2023

³⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 65, 18 Hydref 2023

that respect as well. So, it's not just the big own-initiative investigation, it's used for the extended work as well."³⁹

Barn y Pwyllgor

28. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod llwyth achosion cynyddol yr Ombwdsmon a'r pwysau y mae hyn yn ei roi ar staff a lefelau gwasanaeth. Serch hynny, rydym yn croesawu'r ffaith bod ei swyddfa wedi cau dros 3,000 o gwynion y llynedd, sef nifer uwch nag yr ymdriniwyd â hwy mewn unrhyw flwyddyn arall. Mae ymdrechion yr Ombwdsmon yn y maes hwn i'w canmol. Yn anffodus, ni chyflawnwyd rhai o'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol, gan gynnwys rhai yn ymwneud ag amserlenni. Nodwyd bod tua 200 o achosion cymhleth yr oedd angen ymchwilio'n fanwl iddynt ac felly nid oedd pob un wedi'i gau o fewn y targed o 12 mis. Er nad yw'n syndod na chyflawnwyd rhai o'r Dangosyddion o ystyried y cynnydd yn y llwyth gwaith, rydym yn pryderu ynghylch effaith bosibl y duedd hon ar adnoddau a gofynnwn am ragor o wybodaeth fel y gellir monitro hyn.

29. Rydym yn croesawu'r camau y mae'r Ombwdsmon yn eu cymryd i ymdrin â'r cynnydd yn y llwyth achosion. Rydym yn parhau i gefnogi'r defnydd o ddatrysiad cynnar lle bo modd, a'r manteision y gall hyn eu cynnig i'r achwynydd a'r cyrff cyhoeddus dan sylw. Mae hyn hefyd yn galluogi'r Ombwdsmon i ganolbwyntio adnoddau ar y cwynion mwyaf sylweddol. Mae'r Ombwdsmon wedi rhoi sicrwydd inni mai dim ond fel mesur tymor byr a phragmatig y defnyddir gweithwyr achos banc pan fydd swyddi gwag yn codi, a hynny er mwyn llenwi bylchau mewn capasiti dros dro. Rydym hefyd yn cydnabod bod staff, a fyddai fel arall wedi gorfod gwneud gwaith ychwanegol, wedi croesawu hyn. Byddai'n ddefnyddiol cael rhagor o fanylion am y graddau y defnyddiwyd gweithwyr banc er mwyn helpu'r Pwyllgor i ddeall goblygiadau eu defnyddio o ran cost. At hynny, rydym yn falch o glywed am y mentrau sy'n ymwneud â phenderfyniadau cychwynnol o ran ymchwiliadau sydd wedi rhyddhau amser ymchwilwyr, gan eu galluogi i ganolbwyntio ar wneud cynnydd gydag achosion. Gobeithiwn y bydd y camau hyn yn arwain at effaith gadarnhaol o ran cynyddu adnoddau i ymdrin â llwythi achosion cynyddol ac edrychwn ymlaen at glywed diweddariad y flwyddyn nesaf.

30. Nodwn y bu cynnydd yn nifer y cwynion am wasanaethau'r Ombwdsmon a gyfeiriwyd at yr adolygydd allanol o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Fodd bynnag, er ein bod yn cydnabod bod angen gwneud gwelliannau, rydym yn fodlon nad oes patrwm sylfaenol o Tudmaterion.

³⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 66, 18 Hydref 2023

31. Rydym yn falch bod yr Ombwdsmon yn ymgysylltu'n rheolaidd â staff rhwng cynnal arolwg staff bob dwy flynedd. Fodd bynnag, mae'n destun pryder bod lefelau boddhad staff yn parhau i ostwng a bod angen i staff deimlo bod ganddynt fwy o gysylltiad. Mae'r Pwyllgor yn awyddus i ddeall a yw'r mentrau llesiant staff presennol yn effeithiol, ac i gael y wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw gynlluniau y gallai fod gan yr Ombwdsmon yn y dyfodol i liniaru pwysau llwyth gwaith ar ôl cynnal yr arolwg staff nesaf.

32. Mae'r Pwyllgor yn croesawu cyflwyno proses ansawdd gwasanaeth newydd. Mae'r Pwyllgor yn gobeithio y bydd y ffocws ar ansawdd gwasanaeth o fudd i achwynwyr a'r sefydliad. Rydym hefyd yn croesawu'r ymrwymiad i wella cyfathrebu ag achwynwyr gan ei bod yn bwysig eu bod yn deall prosesau ac yn cael eu hysbysu'n rheolaidd am eu hachosion. Gwerthfawrogn fod hon yn broses newydd ac edrychwn ymlaen at gael rhagor o wybodaeth am sut y mae hyn wedi'i wreiddio yn y blynyddoedd i ddod.

33. Rydym yn croesawu cadarnhad gan yr Ombwdsmon fod y rhan fwyaf o'r aelodau a benodwyd i'r Pwyllgor a'r Panel yn annibynnol ar ei gilydd. Mae hyn yn gyson ag argymhelliad Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus y Bumed Senedd.⁴⁰ Rydym yn falch bod yr Ombwdsmon yn sicrhau annibyniaeth yn y maes hwn o ystyried natur eu rolau. Ymhellach, rydym yn falch o glywed bod penodiadau'r aelodau newydd wedi cynyddu amrywiaeth ac ehangu arbenigedd.

34. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Ombwdsmon yn cynnal ymchwiliad ar ei liwt ei hun i ofalwyr di-dâl yng Nghymru. Rydym yn parhau i gefnogi'r defnydd o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun gan eu bod yn galluogi mynd i'r afael â chamweinyddu systematig eang neu fethiant y gwasanaeth mewn modd cydlynol. Rydym yn edrych ymlaen at gael copi o'r adroddiad pan gaiff ei gyhoeddi flwyddyn nesaf. Rydym hefyd yn falch o glywed bod yr Ombwdsmon, pan fo'n briodol, yn estyn ymchwiliad oherwydd gall hyn arwain at wneud iawn i unigolion nad ydynt efallai'n ymwybodol bod camweinyddu neu fethiant gwasanaeth wedi digwydd ac at dargedu cymunedau nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau'r Ombwdsmon yn gyffredinol.

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y goblygiadau o ran adnoddau wrth ymdrin ag achosion cymhleth a sut y mae'r Ombwdsmon yn sicrhau y caiff yr achosion hynny eu datrys yn amserol.

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y defnydd o weithwyr achos banc, gan gynnwys y graddau y cawsant eu defnyddio yn ystod y flwyddyn a chostau gwneud hynny.

⁴⁰ Y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus (Y Bumed Senedd): Craffu ar Gyfrifon 2017-18

Argymhelliad 3. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am fentrau ymgysylltu â staff y bwriedir eu cynnal, yn enwedig o ran sut y mae'r rhain yn lliniaru effaith pwysau llwyth gwaith ar lesiant staff.

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r ffaith bod yr Ombwdsmon wedi sicrhau bod mwyafrif yr aelodau ar y Panel Cyngori yn annibynnol ar aelodau'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg.

3. Amcangyfrif 2024-25

Trosolwg

35. Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2024-25 (yr Amcangyfrif)⁴¹ yn nodi mai'r gofynion o ran adnoddau ac arian parod yw £6,358k a £6,344k yn y drefn honno. Mae hyn yn gynydd o £490k o gymharu â 2023-24. Mae'r Ombwdsmon wedi amlinellu cynnydd o gymharu â'r flwyddyn flaenorol o dan ddau gategori (termau arian parod):

- cynnydd o ran costau busnes fel arfer (£436,000 o gynydd net neu 7.4%); a
- buddsoddiad (£54,000 o gynydd net neu 0.9%).

36. Mae'r Ombwdsmon yn nodi £100,000 o arbedion effeithlonrwydd o fewn y cynnydd cyffredinol.⁴²

37. Eglurodd yr Ombwdsmon fod yr amcangyfrif cyllideb hwn yn canolbwyntio ar geisio cefnogi ei staff a chanolbwyntio ar y busnes craidd o ymdrin â'r cynnydd hwnnw mewn cwynion y flwyddyn nesaf.⁴³

38. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon a oedd yn fodlon bod ei Hamcangyfrif yn cyd-fynd ag egwyddorion y Pwyllgor⁴⁴ y dylid gosod ceisiadau cyllideb yng nghyd-destun y sefyllfa ariannu hirdymor yng Nghymru.

39. Wrth ymateb, roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod y pwysau ehangach sydd ar gyllid y sector cyhoeddus⁴⁵ a dywedodd ei bod yn ymdrechu'n galed i weithio i'r egwyddorion y disgwylir i'r swyddfa weithio iddynt.⁴⁶ Esboniodd hefyd:

"The factors that sit under our estimate I am comfortable with. Firstly, it's the new strategic plan—so, that sets the context, as you've already identified. And I think the committee knows, because we've discussed this before, the way we have to manage our budget is that all our funding comes through this route, through the Welsh consolidated fund. Our legislation doesn't allow

⁴¹ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

⁴² Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

⁴³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 144, 18 Hydref 2023

⁴⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Datganiad o Egwyddorion

⁴⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 97, 18 Hydref 2023

⁴⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 97, 18 Hydref 2023

*us to make any charges for the work that we do, and that's probably quite correct, and we're not able to hold contingencies or reserves, so we're not able to manage budgets over multiple years. So that makes it all the more challenging, and we take that into account as well."*⁴⁷

40. Dywedodd yr Ombwdsmon fod y rhan fwyaf o'r cynnydd yn mynd i gael ei wario ar bethau fel y maent ar hyn o bryd.⁴⁸ Tynnodd sylw at ddau bwysau allweddol: costau staff a phwysau chwyddiant (caiff y rhain eu trafod yn ddiweddarach yn yr adroddiad).

41. Paratowyd yr Amcangyfrif yng nghyd-destun Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd.⁴⁹ Mae hynny'n cynnwys pedwar nod strategol:

- Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus.
- Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.
- Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.
- Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.⁵⁰

42. Dywedodd yr Ombwdsmon fod y Cynllun Strategol yn canolbwyntio ar ddau nod strategol:

"The first one is around dealing with complaints, our core service, and we've talked to you about the pressures there, so it's right that that's our focus. And the other area would be around supporting staff and well-being as well. Because we recognise the pressures that staff are under and we want to protect that front-line service. So, I think, for us, if we're able to bring in more funding we could do more next year. What we've done is phased our ambition, if I could put it that way; the ambition's still in the plan but we're phasing that. So, for example, we recognise that we need to invest in technology to make sure we're up to date, to make sure we're secure and resilient, but we're not looking to do that next year. We're pushing that back, because we hope we can use property savings in future years to fund that. So, we're trying to phase our ambition, if you like, and the focus very much

⁴⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 97, 18 Hydref 2023

⁴⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 98, 18 Hydref 2023

⁴⁹ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Cynllun Strategol 2023-2026](#)

⁵⁰ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Cynllun Strategol 2023-2026](#)

*for next year would be around that core service delivery and supporting our staff.*⁵¹

Pwysau llwyth gwaith

43. Mae'r Amcangyfrif yn nodi y cafodd yr Ombwdsmon y nifer uchaf o gwynion yn ymwneud â gwasanaethau cyhoeddus yn 2022-23. Mae hefyd yn nodi y gwelwyd cynnydd pellach yn y flwyddyn gyfredol (rhwng mis Ebrill a mis Awst 2023). Yn seiliedig ar y flwyddyn hyd yma, mae'n rhagweld cynnydd o 28 y cant yn llwyth gwaith y Swyddfa yn 2023-24. Mae hyn yn cynnwys cynnydd rhagamcanol o 64 y cant mewn cwynion yn ymwneud â Chod Ymddygiad.⁵²

44. Amlinellodd swyddog yr Ombwdsmon sut y cyfrifwyd y cynnydd a ragwelir yn y llwyth gwaith:

*"... the projected 28 per cent increase in the current year is based on actual case load received up til the end of August and we've just projected that through to the year end. So, we've not—. We haven't made any new assumptions, we've assumed that it will continue at the current level that we're experiencing this year."*⁵³

45. Mae'r Amcangyfrif yn rhagdybio cynnydd o rhwng 5 a 12 y cant mewn achosion ar gyfer 2024-25. Mae hyn yn seiliedig ar gyfrifiadau sydd wedi'u cynnwys yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol ar gyfer Deddf 2019.⁵⁴ Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon pam mae dal yn briodol defnyddio'r tybiaethau hynny ar gyfer ei gwaith cynllunio.

46. Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon:

"The regulatory impact assessment did run as far as 2022-23 but that was based on the legislation coming into force, so commencement, on 1 April 2018. The Act actually came into force in the summer of 2019, so I guess there's an argument that you roll everything forward. I think it is a sensible and fair question, and, obviously, as you reach the end of that regulatory impact assessment period it's sensible to look at how else we might project. I think it's perhaps repeating what I said, but it is really difficult to predict and project complaint numbers, because they do fluctuate wildly. The trend is

⁵¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 102, 18 Hydref 2023

⁵² [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25](#)

⁵³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 105, 18 Hydref 2023

⁵⁴ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25](#)

always up, unfortunately, but the fluctuations from year to year are quite significant. It's something we will look at again as we do future projections. What I would say is that, looking at the longer period, the projection of between 5 per cent and 12 per cent, actually, if you look back over the last few years, is broadly sensible as an average. But there are significant fluctuations within that."⁵⁵

Cyflogau staff a phwysau chwyddiant

47. Noda'r Amcangyfrif fod cyllideb yr Ombwdsmon bron yn gyfan gwbl yn cael ei defnyddio ar gyfer costau sefydlog neu led-sefydlog.⁵⁶

48. Mae bron i 80 y cant o gostau'r Ombwdsmon yn gostau staff. O'r cynnydd cyffredinol, mae £235,000 yn ymwneud â dyfarniad cyflog mis Ebrill 2024 (£201,000) a chynyddrannau staff (£34,000). Mae'r Ombwdsmon yn ailadrodd y pwyntiau a wnaed y llynedd fod y dyfarniad cyflog yn gysylltiedig â dyfarniad cyflog llywodraeth leol ar gyfer Cymru a Lloegr. Yn ôl yr Amcangyfrif, nid yw ei swyddfa yn rhan o'r trafodaethau ynghylch y dyfarniadau cyflog hyn, ac mae'r dyfarniad cyflog felly y tu allan i'w rheolaeth.⁵⁷

49. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon ei bod yn aros am ganlyniad y trafodaethau hynny ar gyflogau.⁵⁸ Dywedodd:

*"We're in a situation where the local government settlement for this year hasn't been agreed yet, and we're trying to look ahead to next year already. We've estimated that at 5 per cent, but to be honest, it could be that that is slightly on the high side, and it could be that looking at something more reasonable like a 3 per cent uplift would obviously bring what we're asking for down, and bring it, certainly, below 7 per cent. And you manage the risk around that, then. So, that is very much an estimate, and a long way in advance of when we'll have certainty on that."*⁵⁹

50. Ceisir £235,000 pellach mewn perthynas â chostau sy'n gysylltiedig â chwyddiant prisiau sy'n cwmpasu ystod o wariant nad yw'n wariant ar staff. Mae'r amcangyfrif yn nodi:

⁵⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 107, 18 Hydref 2023

⁵⁶ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25](#)

⁵⁷ [Adroddiad y Pwyllgor Cyllid: Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#)

⁵⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 98, 18 Hydref 2023

⁵⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 98, 18 Hydref 2023

"... rydym wedi gweld cynnydd sylweddol yn yr holl gostau, gan gynnwys costau ynni, contractau cyflenwyr ac, ar gyfer costau TG, codiadau llawer mwy nag yr oeddem wedi caniatáu ar ei gyfer."⁶⁰

51. Fodd bynnag, dywedodd yr Ombwdsmon nad yw'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r holl gostau ychwanegol yn sgil chwyddiant prisiau. Dywedodd ei bod yn sylweddoli bod yn rhaid i rheoli rhywfaint o hynny eu hunain⁶¹. Esboniodd hefyd:

"We've based it around the consumer prices index for August at 6.7 per cent. We know from today that's staying at that level. But for us, technology is an important and quite a big part of our budget, because of the way we work, and the increase in our IT costs has gone up ahead of that inflation figure that we've allowed for, so we've had to absorb those."⁶²

52. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn cyfeirio at system rheoli achosion yr Ombwdsmon, y daw'r contract ar ei gyfer i ben ym mis Mawrth 2024. Mae'r cynnydd a geisir yn cynnwys costau sy'n gysylltiedig â'r contract aildendro o £58,000.⁶³ Eglurodd yr Ombwdsmon:

"Based on our experience of what's happened with the costs associated with other information technology contracts this year, they are going up—sometimes more than once a year, and definitely in double figures. So, that is an estimate. We don't expect to go out and reprocure a contract that's, what, five years old and have it for the same cost; we anticipate it's going to cost more. So, that is an estimate, based on what we've seen with other ICT contracts, of what it's going to cost."⁶⁴

53. Nododd yr Ombwdsmon fod technoleg yn rhan mor bwysig o'r hyn y mae'r Swyddfa'n ei wneud,⁶⁵ gan ychwanegu:

"We're currently putting the finishing touches to an ICT and digital strategy, which will set out what we need to be doing over the next few years to make sure that we can deliver our business. So, that will, I think, for future estimates, give us a much clearer picture of what we need, and we'll be able

⁶⁰ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

⁶¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 99, 18 Hydref 2023

⁶² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 99, 18 Hydref 2023

⁶³ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

⁶⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 119, 18 Hydref 2023

⁶⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 120, 18 Hydref 2023

to talk to that. But, for this year, we're really looking at the contracts that we have in place and the fact that the costs are going up year on year. They're all index linked."⁶⁶

Arbedion effeithlonrwydd

54. Mae'r Amcangyfrif yn amlinellu arbedion effeithlonrwydd o £34,000 i dalu am gynyddrannau staff a £66,000 ar gyfer buddsoddiad. Mae hefyd yn manylu ar fathau eraill o arbedion effeithlonrwydd, gan gynnwys 'effeithlonrwydd cyfaint', y mae'n ei ddisgrifio fel gwneud mwy gyda'r un peth.⁶⁷

55. Mae'r Ombwdsmon hefyd yn amlinellu adolygiad o'i gofod swyddfa, a drafodwyd gyda'r Pwyllgor y llynedd.⁶⁸ Fodd bynnag, mae'n dweud mai diddordeb cyfyngedig sydd yn y gofod swyddfa y mae wedi'i adael.⁶⁹

56. Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon eu bod nhw'n dal i fod wedi ymrwymo'n gytundebol i'r gofod swyddfa sydd ganddynt ac felly bod angen iddynt dalu costau'r brydles a'r ardrethi annomestig o hyd.⁷⁰

57. Gofynnodd y Pwyllgor a oedd yr Ombwdsmon yn rhagweld y byddai'n arbed costau o ran gofod swyddfa yn y tymor hwy, ac atebodd:

*"... We're all on the ground floor; so, the upper floors that we previously occupied are being marketed. If we can get out of our lease early, that's what we're trying to do. If we can't, that lease comes to a natural end in 2025 and we won't renew it. So, that will release funding within our budget and, as indicated earlier, we would hope, then, to be able to use that to reinvest in technology infrastructure for the future."*⁷¹

58. Mewn perthynas â'r cynnydd yng nghostau adeiladau a chyfleusterau, nododd yr Ombwdsmon fod tua £38,000 yn cynnwys cynnydd mewn ynni a threthi annomestig.⁷² Eglurodd

⁶⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 120, 18 Hydref 2023

⁶⁷ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

⁶⁸ Adroddiad y Pwyllgor Cyllid: Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

⁶⁹ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25

⁷⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 123, 18 Hydref 2023

⁷¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 129, 18 Hydref 2023

⁷² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 123, 18 Hydref 2023

ei swyddog fod £33,000 yn ymwneud â newidiadau cyfrifyddu IFRS 16 sy'n golygu bod newid yn y modd y caiff treth ar werth ar y brydles ei thrin,⁷³ ac ychwanegodd:

*"... £33,000 of that increase is a bit of a notional increase; it's the VAT and it actually comes out in the IFRS reductions elsewhere. So, the £71,000 figure is correct in accounting terms; it's a little bit misleading, because the £33,000 is the difference between cash and resource, and it's adjusted in one of the lines below. So, the real increase is £38,000."*⁷⁴

Costau buddsoddi

59. Mae'r Amcangyfrif yn amlinellu cais am £120,000 i ariannu dau aelod ychwanegol o staff, un swyddog ymchwilio ac un dadansoddwr data. Mae'r Ombwdsmon yn gwrthbwysu'r costau hyn yn erbyn £66,000 o arbedion effeithlonrwydd ar draws cyllidebau nad ydynt yn ymwneud â chyflogau.⁷⁵

60. Mewn perthynas â'r cais am swyddog ymchwilio ychwanegol, dywedodd yr Ombwdsmon:

*"... it's an additional officer to support some of those casework pressures that we're experiencing. It won't meet them all—we would need about five officers to do that, but we didn't feel that was a reasonable thing to ask."*⁷⁶

61. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn amlygu bod yr Ombwdsmon wedi treialu ffordd newydd o weithio lle mae'n dechrau ymchwiliadau cyn i achosion gael eu trosglwyddo i'r tîm ymchwilio. Dywedodd y canlynol hefyd:

*"Byddai'r swydd gweithiwr achos ychwanegol yn ein galluogi i barhau ac ymestyn y dull hwn i helpu i leihau achosion sy'n tynnu ymlaen."*⁷⁷

62. Amlygodd yr Ombwdsmon y byddai'r penodiad yn anfon neges bwysig iawn i'r staff fod modd darparu rhywfaint o adnoddau ychwanegol i helpu'r timau gyda'r llwythi achosion y maent yn eu hwynebu.⁷⁸

63. O ran swydd y dadansoddwr data, dywedodd yr Ombwdsmon:

⁷³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 127, 18 Hydref 2023

⁷⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 127, 18 Hydref 2023

⁷⁵ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25](#)

⁷⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 133, 18 Hydref 2023

⁷⁷ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25](#)

⁷⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 135, 18 Hydref 2023

*"So, we've got a lot of data, what we don't have is the capacity and expertise to mine and extract that data in a way that would really help us prioritise and understand, particularly our accessibility work, but also to help us prioritise and perhaps manage better some of our complaint case load work as well. So, we know there's a lot of opportunity there, but we're not taking that opportunity at the moment, and that's why we have made that point within the estimate this year, and that is something we would like to do next year."*⁷⁹

64. Pwysleisiodd yr Ombwdsmon:

*"And the data analytics work I think will help us be far more intelligent about how we manage our caseload and do our work in future, and so it's got longer term, more transformational benefits for us as well."*⁸⁰

65. O ran y £66,000 o arbedion effeithlonwydd ar draws cyllidebau nad ydynt yn ymwneud â chyflogau, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon mai nifer o arbedion effeithlonwydd bach yw'r rhain, yn hytrach nag un arbediad effeithlonwydd mawr⁸¹ a bod yr Ombwdsmon yn ceisio gwneud arbedion bach ar draws pob cyllideb os oes modd.⁸²

66. Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon:

*"... what we're looking to do constantly is, for example, to rationalise our use of IT. At the moment, we use quite a lot of different software packages. What we're looking to do, as part of our case management system, is to try and incorporate as many of those as we can within the system so that we don't need to have the bolt-on software. We're looking at managing our professional fees—so, that's primarily the clinical advice that we get on our casework—to make sure, and it ties in with some of the things that Katrin was talking about earlier, that our requests for clinical advice are very focused and very specific and very tightly managed so that we're reducing the amount of time and the cost of those pieces of advice."*⁸³

⁷⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 117, 18 Hydref 2023

⁸⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 146, 18 Hydref 2023

⁸¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 138, 18 Hydref 2023

⁸² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 141, 18 Hydref 2023

⁸³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, paragraff 138, 18 Hydref 2023

Barn y Pwyllgor

- 67.** Mae'r Pwyllgor yn cydnabod yr hinsawdd economaidd a chyllidol a'r pwysau ariannu sy'n wynebu pob sefydliad ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru ac yn nodi nad yw'r cyrff a ariennir yn uniongyrchol yn gallu osgoi hyn. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod Amcangyfrif yr Ombwdsmon wedi'i baratoi yng nghyd-destun y Cynllun Strategol newydd. At hynny, cafodd yr Ombwdsmon ei nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus yn 2022-23 ac mae'r swyddfa'n parhau i weld cynnydd o'r naill flwyddyn i'r llall. Rydym felly'n fodlon gyda'r gofynion adnoddau ac arian parod cyffredinol o £6,358k a £6,344k yn y drefn honno, a bod angen hyn i gefnogi busnes craidd y sefydliad, o ystyried costau staff cynyddol a'r pwysau chwyddiant parhaus.
- 68.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Amcangyfrif yn rhagdybio cynnydd o rhwng 5 a 12 y cant mewn achosion ar gyfer 2024-25. Mae hyn yn seiliedig ar gyfrifiadau sydd wedi'u cynnwys yn yr Aseiad Effaith Rheoleiddiol ar gyfer Deddf 2019. Esboniodd swyddog yr Ombwdsmon y rhesymeg dros ddefnyddio'r amcangyfrifon hyn, ac er ein bod yn derbyn yr esboniadau, hoffem ddeall sut y bydd cynnydd mewn achosion yn cael ei gyfrifo yn y dyfodol.
- 69.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Amcangyfrif yn caniatáu ar gyfer dyfarniad cyflog o 5 y cant ar gyfer dyfarniad mis Ebrill 2024 (blwyddyn yr Amcangyfrif), y mae'r Ombwdsmon o'r farn y gallai fod ychydig yn uchel. Fodd bynnag, nodwn y gallai'r dyfarniadau cyflog llywodraeth leol gwirioneddol y mae contractau staff yr Ombwdsmon yn gysylltiedig â hwy fod yn uwch, fel y nodwyd yn ei Chyllideb Atodol Gyntaf ar gyfer 2023-24.⁸⁴ Gwerthfawrogwn yr anawsterau i'r Ombwdsmon wrth amcangyfrif y costau hyn o ystyried bod y trafodaethau cyflog y tu allan i'w rheolaeth. Rydym yn nodi'r ansicrwydd sylweddol sy'n parhau ynghylch y mater hwn ac yn galw am roi diweddariadau amserol er mwyn i'r Pwyllgor allu deall effaith gyllidebol penderfyniadau o'r fath. Yn unol â'n hargymhelliad ar Gyllideb Atodol 2023-24,⁸⁵ disgwyliwn i unrhyw danwariant o'r dyfarniad cyflog gael ei ddychwelyd i Gronfa Gyfunol Cymru ac i'r tanwariant gael ei dynnu o'r llinell sylfaen.
- 70.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod y contract ar gyfer system rheoli achosion yr Ombwdsmon yn dod i ben ym mis Mawrth 2024. Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys £58,000 ar gyfer y cynnydd tebygol mewn costau aildendro. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod pwysigrwydd y system i waith yr Ombwdsmon ac yn galw am y wybodaeth ddiweddaraf am y costau terfynol pan fydd ar gael.

⁸⁴ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Cyllideb Atodol Gyntaf 2023-24:

⁸⁵ Adroddiad y Pwyllgor Cyllid: Craffu ar Gyllideb Atodol Gyntaf Llywodraeth Cymru ar gyfer 2023-24

71. Y llynedd, clywsom am adolygiad yr Ombwdsmon o'i gofynion o ran gofod swyddfa ac roeddem yn falch bod yr Ombwdsmon yn edrych i leihau gofod swyddfa pe byddai modd dod o hyd i denant arall neu denantiaid eraill. Mae'n siomedig mai cyfyngedig fu'r diddordeb yn y gofod llety a adawyd gan yr Ombwdsmon hyd yma. Rydym yn nodi ymhellach fod y brydles cysylltiedig yn dod i ben yn 2025 ac nad yw'r Ombwdsmon yn bwriadu ei hadnewyddu.

72. Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys £120,000 i ariannu dau aelod ychwanegol o staff, un swyddog ymchwilio ac un dadansoddwr data. Nodwn y bydd y swyddog ymchwilio ychwanegol yn cefnogi'r pwysau gwaith achos cynyddol ac rydym yn cydnabod barn yr Ombwdsmon pe bai gofynion staff yn cyfateb i'r cynnydd yn y llwyth achosion y byddai angen tua phum gweithiwr cyfwerth ag amser llawn arni. Mewn perthynas â swydd y dadansoddwr data, clywsom gan yr Ombwdsmon fod ei swyddfa'n dal llawer iawn o ddata ond bod y gallu i ddadansoddi'r data hwnnw'n gyfyngedig oherwydd prinder capasiti ac arbenigedd. Rydym yn cydnabod, pe gellid defnyddio'r swydd dadansoddwr data hefyd i helpu i reoli a blaenoriaethu llwythi achosion, y gallai hyn arwain at fanteision tymor hwy.

73. Mae'r Pwyllgor yn croesawu lefel gyffredinol yr arbedion effeithlonrwydd (£100,000) ar draws cyllidebau nad ydynt yn ymwneud â chyflogau, sydd wedi'u gwireddu drwy nifer o arbedion effeithlonrwydd bach, gan gynnwys effeithlonrwydd TG a rheoli ffioedd proffesiynol.

Casgliad 2. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2024-25", ac mae o'r farn bod yr Amcangyfrif 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 4. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn egluro sut y bydd yr amcangyfrifon o ran llwyth achosion ar gyfer y dyfodol yn cael eu cyfrifo.

Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am y dyfarniad cyflog unwaith y cytunir arno a'i effaith ar y gyllideb.

Argymhelliad 6. Os bydd tanwariant o'r swm a gyllidebwyd ar gyfer dyfarniadau cyflog, mae'r Pwyllgor yn disgwyl i'r Ombwdsmon:

- ddychwelyd unrhyw gyllid nas defnyddir i Gronfa Gyfunol Cymru drwy'r cynnig cyllidebol atodol nesaf sydd ar gael; a
- dileu'r tanwariant hwn o'r llinell sylfaen ar gyfer Amcangyfrif 2024-25.

Argymhelliad 7. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu'r costau terfynol o ran contract aildendro'r system rheoli achosion.

Argymhelliad 8. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn parhau i roi diweddariadau ar ei defnydd o ofod swyddfa ac effaith gyllidebol unrhyw newidiadau y mae'n bwriadu eu gwneud yn hyn o beth.

Argymhelliad 9. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y canlyniadau a ddisgwylir o gynnydd yn ei allu i ddadansoddi data, gan gynnwys sut y bydd dadansoddiad o'r fath yn llywio dulliau o ymdrin â llwythi achosion.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amcangyfrif 2024/25

1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r cyflwyniad Amcangyfrif hwn ar gyfer 2024/25 wedi'i baratoi i'w ystyried gan Bwyllgor Cyllid y Senedd. Mae Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol y swyddfa ar gyfer 2022/2023 yn rhoi manylion am weithgareddau a chyflawniadau'r flwyddyn honno. Paratowyd yr Amcangyfrif yng nghyd-destun [Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd](#) sy'n gosod cyfeiriad y swyddfa am y 3 blynedd nesaf.

2. Crynodeb Gweithredol

- 2.1 Rydym wedi paratoi ein Hamcangyfrif i adlewyrchu'r Nodau Strategol sydd wedi'u nodi yn ein Cynllun Strategol. I grynhoi, y gofynion Adnoddau ac Arian Parod yw £6,358k a £6,344k, yn y drefn honno. Dyma gynnydd cyffredinol o £490k o ran arian parod. Gwneir y cynnydd, fel a ganlyn:

	£000	£000	%
Dyfarniad cyflog a chynyddrannau staff Ebrill 2024	235		
Costau eraill a chynnydd mewn prisiau	235		
Llai o arbedion effeithlonrwydd i gyflenwi cynyddrannau staff	(34)		
Cyfanswm cynnydd yng nghost busnes fel arfer		436	(7.4%)
Buddsoddi mewn blaenoriaethau strategol - staff	120		
Llai o swm i'w ariannu gan arbedion effeithlonrwydd	(66)		
Y balans a geisir i'w fuddsoddi		54	(0.9%)
Cyfanswm		490	

- 2.2 Mae angen £235k i gwrdd â phwysau costau sy'n ymwneud â staff, sef dyfarniad cyflog Ebrill 2024 (£201k ar gyfer dyfarniad amcangyfrifedig o 5%) a chynyddrannau staff ymroddedig (£34k). Daw £201k o ddyfarniad cyflog llywodraeth leol, y mae ein staff yn ei dderbyn o dan eu contract cyflogaeth. Nid ydym yn rhan o'r trafodaethau dyfarniad cyflog hyn, ac felly mae'r dyfarniad cyflog y tu hwnt i'n rheolaeth. Yn ogystal, mae costau cynyddrannau staff (£34k) yn bwysau ychwanegol ond byddwn yn talu am hyn drwy arbedion effeithlonrwydd mewn meysydd eraill o'r gyllideb.
- 2.3 Mae angen £235k i'n helpu i gwrdd â chostau chwyddiant prisiau sy'n cynnwys yr ystod o wariant ar draws y gyllideb nad yw'n ymwneud â staff.
- 2.4 Ceisiwn ddau aelod ychwanegol o staff (+ £120k): un gweithiwr achos ac un dadansoddwr data i'n helpu i wneud defnydd da o'r data sydd gennym am y cwynion a gawn a'r data safonau cwynion a gawn am gwynion a dderbynnir gan gyrff cyhoeddus. Yn benodol, bydd y swydd hon yn galluogi defnydd mwy deallus o ddata i gefnogi blaenoriaethu llwyth achosion, i nodi materion systematig a thematig sy'n deillio o'n cwynion ac i lywio ein gwaith gwella gwasanaeth yn well. Darperir hanner

yr arian drwy effeithlonrwydd arbedion arian parod o £66k, y gwnawn ar draws y mwyafrif o'n cyllidebau nad ydynt yn ymwneud â chyflogau.

- 2.5 Mae'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn ychwanegol at arbedion effeithlonrwydd niferoedd y gorffennol a'r dyfodol ('gwneud mwy â'r un peth') o ganlyniad i beidio â chynyddu nifer ein staff yn gymesur â'r cynnydd mewn gwaith achos yr ydym yn parhau i'w brofi (gweler adran 6). Er nad yw'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn cynhyrchu arbedion arian parod, maent yn adlewyrchu'r arbedion effeithlonrwydd gwirioneddol a wnaed.
- 2.6 Nid ydym yn codi tâl am ein gwasanaethau ac nid ydym yn derbyn unrhyw incwm ffioedd. Codwn dâl am ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol ac am secondiad staff rhan-amser i Gymdeithas yr Ombwdsmon. Rydym felly'n gwbl ddbynnol ar gyllid gan gyllideb Cymru, yn dilyn argymhellion Pwyllgor Cyllid y Senedd.
- 2.7 Rydym yn ymwybodol o'r pwysau aruthrol sydd ar gyllid cyhoeddus a'r anawsterau y mae hyn yn eu cyflwyno wrth gydbwyso'r galw am wasanaethau cyhoeddus a'r cyllid sydd ar gael. Er bod OGCC yn parhau i fod yn uchelgeisiol, mae wedi cyflwyno ei waith yn raddol dros yr ychydig flynyddoedd nesaf, i adlewyrchu'r cyfyngiadau disgwylidig i gyllid y sector cyhoeddus. Yn benodol, mae buddsoddi mewn technoleg wedi'i oedi nes bod yr arbedion o'n had-drefniad eiddo wedi'u cyflawni'n llawn, gan ryddhau cyllid i'w ailfuddsoddi.
- 2.8 Mae'r cynnydd parhaus yn y llwyth achosion, a'r pwysau sy'n cael ei roi ar lesiant ein gweithlu o ganlyniad, wedi ein harwain at gynnwys buddsoddiad rhesymol mewn staff ychwanegol yn yr amcangyfrif cyllideb hwn, a dyma ein blaenoriaeth glir ar gyfer 2023/25.
- 2.9 Er ein bod yn llwyr werthfawrogi'r dewisiadau anodd y bydd yn rhaid i'r Senedd eu gwneud wrth bennu cyllideb y flwyddyn nesaf, mae angen i ni fod yn glir nad hon yw'r flwyddyn i leihau'r cyllid i OGCC. Bydd y pwysau ar wasanaethau cyhoeddus sydd wedi bod ers peth amser yn parhau ac yn gwaethygu ac mae hyn yn gwneud ein rôl yn fwy hanfodol fyth. Os torrir ein cyllid, ac o ganlyniad ein gwasanaethau, bydd hyn yn arwain at lai o bobl yn gallu cael mynediad i'n gwasanaeth sy'n golygu'n anochel na fydd lleisiau pobl sy'n fwy agored i niwed a'r sawl sydd wedi dioddef anghyfiawnder, oherwydd methiant gwasanaeth a chamweinyddu, yn cael eu clywed. Yn syml, ni chaiff cyfleoedd ar gyfer dysgu a gwella gwasanaethau eu cyflawni.
- 2.10 Mae cwmpas y gyllideb arfaethedig i'w weld yn Atodiad A.

3. Diweddariad 2023/24

- 3.1 Ar ôl ymchwilio ac ymgynghori'n eang, cyhoeddom ein Cynllun Strategol newydd ym mis Ebrill 2023. Mae'n nodi ein gweledigaeth a'n huchelgais ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae hefyd yn nodi pedwar Nod Strategol newydd:

1. Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
 2. Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
 3. Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol
 4. Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.
- 3.2 Rydym wedi datblygu Dangosyddion Perfformiad Allweddol newydd, a fydd yn ein helpu i ysgogi perfformiad gwell fyth, i ddylanwadu ar newid ac i gasglu effaith ein gwaith yn fwy cywir. Mae gennym Gynllun Busnes newydd ar waith sy'n nodi camau gweithredu allweddol a fydd yn ein helpu i gyflawni ein nodau Strategol.
- 3.3 Y llynedd, roeddem yn pryderu bod y Rhaglen COVID-19 Nosocomiaidd Cenedlaethol i ymchwilio i'r achosion Covid a gafwyd yn yr ysbyty yn debygol o arwain at lawer o'r achosion hyn yn cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon. I reoli'r risg hon, gwnaethom drefniadau mewnol i oruchwyllo'r dull o ymdrin â chwynion o'r fath a gwnaethom baratoi taflen ffeithiau ar ein hymagwedd. Gwnaethom ymgysylltu â Llywodraeth Cymru a byrddau iechyd, gan rannu'r hyn a ddysgwyd o'r achosion a ystyriasom. Ar hyn o bryd, mae nifer gwirioneddol y cwynion Covid nosocomiaidd sy'n cyrraedd yr Ombwdsmon yn parhau i fod yn isel, er y byddwn yn parhau i fonitro hyn yn agos.
- 3.4 Mae pwysau llwyth achosion yn destun pryder, gydag iechyd a llesiant staff yn cael eu heffeithio yn fwy a mwy gan niferoedd cynyddol o gwynion heb gynnydd mewn adnoddau i'w hystyried. O dan ein Cynllun Strategol newydd, byddwn yn parhau i weithio i adnabod cyfleoedd i gynyddu effeithiolrwydd. Byddwn hefyd yn adolygu ac yn gwella'r mesurau sydd gennym ar waith i gefnogi staff a darparu gweithle iach. Mae'r twf parhaus yn nifer y cwynion, ynghyd â chymhlethdod cynyddol y cwynion a gawn, yn rhoi pwysau ychwanegol ar staff - ac mae adborth staff yn dangos cynnydd sylweddol mewn pryderon am lwyth gwaith a llai o foddhad ag OGCC fel lle i weithio.
- 3.5 Yn y flwyddyn gyfredol (ac fel y nodwyd yn flaenorol i'r Pwyllgor mewn Amcangyfrifon blaenorol, ein cyflwyniad Cyllideb Atodol ym mis Mai 2023 ac mewn gohebiaeth yn ystod y flwyddyn), mae dau ansicrwydd ariannol sylweddol o hyd:
- Dyfarniad cyflog llywodraeth leol Ebrill 2023, sy'n berthnasol i'n staff o dan eu contractau cyflogaeth. Roedd amcangyfrif cychwynnol OGCC ar gyfer 2023-24 yn caniatáu 3% ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2023. Gwnaeth y Cyflogwyr Cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gynnig o thua 5%, sydd wedi'i wrthod gan undebau llafur sy'n ceisio 12.7%. Gan fod costau dyfarniad cyflog y tu hwnt i reolaeth yr Ombwdsmon, cyflwynwyd a chymeradwywyd Cyllideb Atodol. Darparodd hyn ar gyfer dyfarniad cyflog o hyd at 7.9%. Nid yw'r sefyllfa bresennol wedi newid - mae undebau llafur wedi cynnal pleidlais am streic; mae rhai bellach yn streicio ac nid yw'r dyfarniad cyflog wedi'i ddatrys o hyd. Os yw'r dyfarniad cyflog gwirioneddol yn fwy na 7.9%, byddwn yn gweithio i gynnwys y gost ychwanegol cymaint ag y bo modd ond efallai y bydd angen cyflwyno Cyllideb Atodol bellach.

- Mae'r caniatâd i apelio yn erbyn penderfyniad Panel Dyfarnu Cymru yn yr Uchel Lys wedi'i geisio (gan y Cyn Gyngorydd dan sylw) yn yr achos Cod Ymddygiad cyfredol. Mae'r penderfyniad ar y caniatâd wedi'i ohirio, ac mae'r canlyniad yn ansicr o hyd. Nid yw swm unrhyw rwymedigaeth bosibl o ran costau cyfreithiol yn hysbys.

3.6 Gan gydnabod y pwysau sylweddol yn sgil y cynnydd mewn gwaith achos a chyllid cyhoeddus cyfyngedig yng Nghymru, yn gynnar eleni gwnaethom gomisiynu Perago Cymru i gynnal prosiect cyngori byr gyda ni i adolygu ein prosesau gwasanaeth, i nodi meysydd ar gyfer gwella effeithlonrwydd a gwasanaethau ac i wneud argymhellion ar gyfer ein Strategaeth TG a Digidol yn y dyfodol. Gwnaeth y darn gwerthfawr hwn o waith argymhellion ar gyfer newidiadau cynyddrannol a fydd, gyda'i gilydd, yn helpu i barhau â'r gwelliannau effeithlonrwydd a gyflawnwyd yn y blynyddoedd diwethaf. Mae'r rhain yn cynnwys gwella sut rydym yn arddangos ac yn deall statws achosion cyfredol a gwella ein prosesau ar gyfer sicrhau cyngor clinigol. Argymhellodd y gwaith nifer o feysydd i'w cynnwys yn ein Strategaeth TG a Digidol, gan gynnwys buddsoddi mewn technoleg a chapasiti i wella'r defnydd o ddata i lywio ein gwaith, rheoli'r cynnydd mewn llwythi achosion a helpu i nodi materion thematig a systemig i lywio'r gwaith o wella gwasanaethau.

4. Pwysau gwaith achos

- 4.1 Y llynedd (2022/23), derbyniasom y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus. Mae hyn yn adlewyrchu pwysau ar wasanaethau cyhoeddus, yn benodol gwasanaethau iechyd, ac anfodlonrwydd y cyhoedd gyda'r gwasanaethau hynny.
- 4.2 Yn y flwyddyn gyfredol (Ebrill i Awst 2023) rydym wedi gweld cynydd pellach yn ein llwyth gwaith cyffredinol o ymholiadau a chwynion. Mae ymholiadau newydd am gamweinyddu a rhagasesiadau'r Cod wedi cynyddu 38% ('Ymholiadau' yn Nhabl 1), mae cwynion Cod Ymddygiad newydd i fyny 64% ac mae cwynion am wasanaethau cyhoeddus i fyny 6%.
- 4.3 Rhagwelodd y Memorandwm Esboniadol ar gyfer Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 gynnydd blynyddol o rhwng 5% a 12%. Er y bu'r cynnydd blynyddol tuag at ben isaf yr ystod hon, maent yn gyfystyr â chynnydd cyffredinol o **rhwng 89% a 102%** yng **nghyfanswm** y gwaith achos ar gyfer y cyfnod (2015/16 i 2024/25 (amcanestyniad)). Yn y cyfnod hwnnw, mae nifer y staff gwaith achos wedi cynyddu **dim ond 13%**.

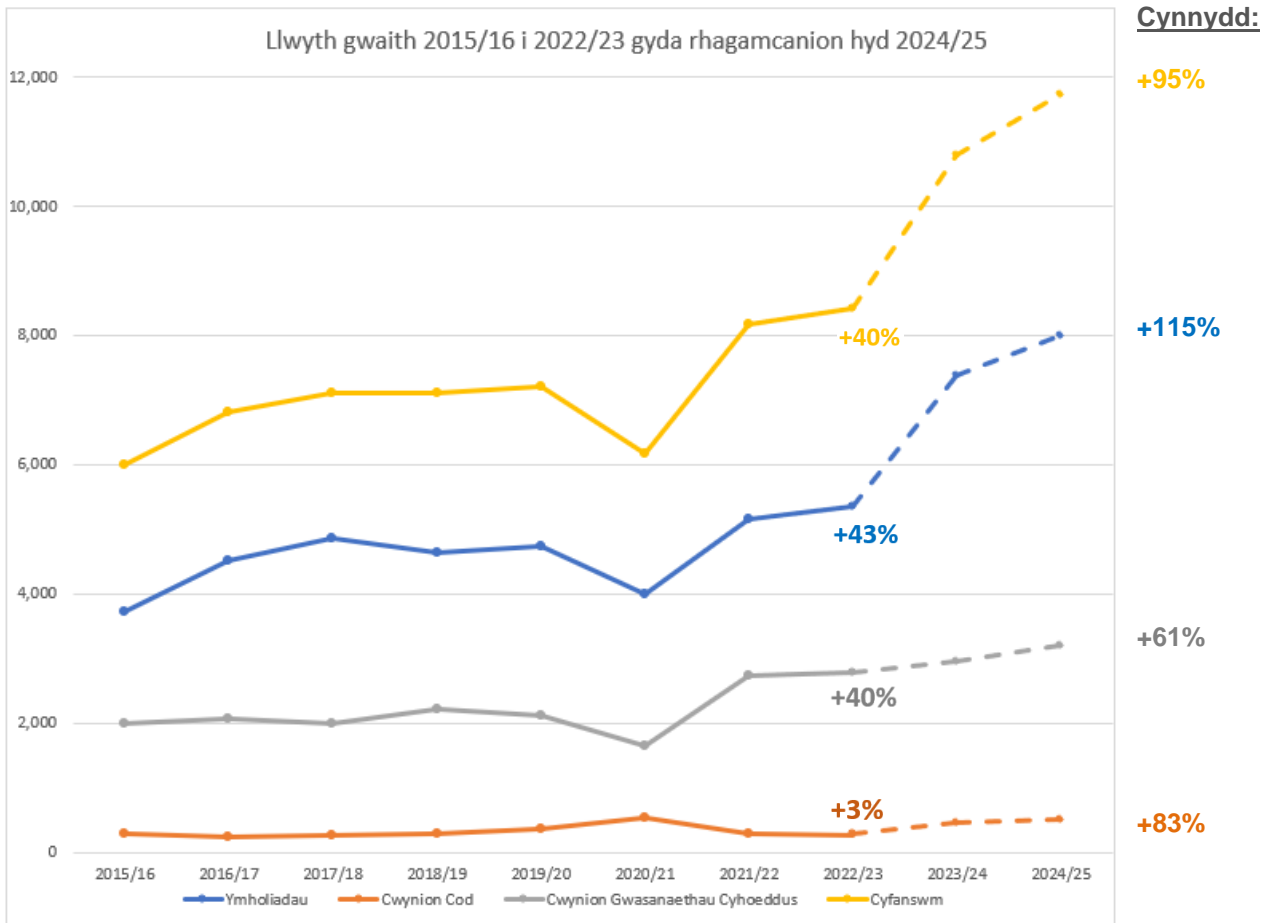
Blwyddyn	Ymholiadau a dderbyniwyd	Cwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd	Cwynion Gwasanaeth	Cyfanswm
----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------	----------

			Cyhoeddus a dderbyniwyd	
2015/16	3,731	276	1,992	5,999
2016/17	4,512 (+21%)	236 (-14%)	2,056 (+3%)	6,804 (+13%)
2017/18	4,861 (+8%)	270 (+14%)	1,983 (-4%)	7,114 (+5%)
2018/19	4,627 (-5%)	282 (+4%)	2,207 (+11%)	7,116 (-)
2019/20	4,726 (+2%)	365 (+29%)	2,109 (-4%)	7,200 (+1%)
2020/21	4,006 (-15%)	535 (+47%)	1,638 (-22%)	6,179 (-14%)
2021/22	5,158 (+29%)	294 (-45%)	2,726 (+66%)	8,178 (+32%)
2022/23	5,350 (+4%)	283 (-4%)	2,790 (+2%)	8,423 (+3%)
2023/24 (<i>amcanestyniad hyd yn hyn</i>)	7,383 (+38%)	464 (+64%)	2,957 (+6%)	10,804 (+28%)
2024/25 (<i>amcanestyniad o 5%</i>)	7,752 (+5%)	487 (+5%)	3,105 (+5%)	11,344 (+5%)
2024/25 (<i>amcanestyniad o 12%</i>)	8,269 (+12%)	520 (+12%)	3,312 (+12%)	12,101 (+12%)

Tabl 1: Llwyth gwaith 2015/16 i 2022/23 gydag amcanestyniadau hyd at 2024/25 – gweler y nodyn isod.

Nodyn: Ar gyfer 2023/24 mae ein hamcanestyniadau yn seiliedig ar ffigurau'r flwyddyn gyfredol hyd yma fel y manylir yn 4.2 uchod. Ar gyfer 2024/24 rydym wedi dangos y cynnydd o 5% a 12%, yn unol â'r cynnydd disgwyliedig ym Memorandwm Esboniadol Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

4.4 Mae Graff 1 isod yn dangos nifer yr ymholiadau a chwynion yn y gorffennol, y presennol a'r nifer amcanestynedig.



Graff 1: Llwyth gwaith 2015/16 i 2022/23 gydag amcanestyniadau hyd at 2024/25

Nodyn: Er enghraifft, rydym wedi defnyddio pwynt canol y cynnydd amcanestynedig o 5% a 12% ar gyfer 2024/25.

- 4.5 Mae effaith gronnus y cynnydd blynyddol parhaus yn sylweddol. Ceisiwn ddarparu canlyniadau amserol, empathig a phriodol i gwynion. Fodd bynnag, mae'r pwysau gwaith achos hyn yn adlewyrchu pryderon gwirioneddol trigolion Cymru ac mae'r cynnydd mewn llwythi achosion yn peryglu oedi cyn datrys problemau ac yn ymestyn y gofid. Yr hyn sy'n peri pryder yw bod cymaint o bwysau yn sgil cynnydd yn y llwyth achosion fel bod 40% o'r cwynion am wasanaethau cyhoeddus yr ymchwilir iddynt ar hyn o bryd wedi bod gyda'r Ombwdsmon am fwy na 12 mis. Er y gallai fod yn anochel ar hyn o bryd, nid yw'r lefel honno o oedi yn un y dylai unrhyw un fod yn gyfforddus ag ef. Mae pob cwyn yn dod ag effaith ddynol wirioneddol i achwynwyr. Mae oedi yn gwaethygu ac yn hwyhau'r effaith hwnnw. Mae'r oedi hwn hefyd yn golygu bod dysgu o'n hymchwiliadau a'r broses o weithredu ein hargymhellion systemig gan gyrrff cyhoeddus yn cymryd mwy o amser, felly gall camweinyddu a methiant gwasanaeth barhau am fwy o amser nag a fyddai fel arall.
- 4.6 Mae hefyd effaith sylweddol ar ein staff. Mae cwynion gwasanaeth cyhoeddus yn cyfrif am y rhan fwyaf o amser staff, ac mae hyd yn oed cynnydd canrannol bach yn arwain at nifer sylweddol o gwynion ychwanegol. Mae'r cynnydd amcanestynedig o 61% mewn cwynion gwasanaeth cyhoeddus ers 2015/16 (gweler Graff 1) felly yn arbennig o heriol. Mae'r cynnydd hwn mewn gwaith achos ers 2015/16 wedi'i reoli'n

bennaf drwy arbedion effeithlonrwydd: 40% yn fwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus (gweler ffigur Graff 1 2022/23) gyda dim ond 13% yn fwy o staff. Mae graddfa'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn sylweddol. Fodd bynnag, ni ellir llyncu pwysau parhaus y llwyth achosion.

- 4.7 Mae ein Cynllun Strategol newydd yn cynnwys nod strategol i gynyddu hygyrchedd a chynhwysiant yn ein gwasanaethau. Er bod adnoddau'n parhau i fod yn gyfyngedig, mae hwn yn nod pwysig o hyd. Byddwn yn gweithio i wella mynediad at ein gwasanaethau gan y grwpiau hynny sydd heb gynrychiolaeth ddigonol ar hyn o bryd ymhlith ein defnyddwyr gwasanaeth. Disgwylwn y bydd hyn yn arwain at fwy o ymholiadau a chwynion gan y grwpiau hyn.
- 4.8 Yn ein harolwg staff yn 2020 roedd 76% o'r staff o'r farn bod pwysau llwyth gwaith yn rhesymol. Gostyngodd hyn i 58% yn 2022. Yn yr un modd, gostyngodd cyfran y staff a ystyriodd OGCC yn lle da i weithio o 97% yn 2020 i 87% yn 2022. Cynhelir yr arolwg staff nesaf yn 2024, ond mae adborth anffurfiol diweddar gan staff yn awgrymu bod y pwysau cynyddol o ran llwyth gwaith yn cael effaith sylweddol a'u bod yn effeithio'n andwyol ar ganfyddiadau staff o OGCC fel lle i weithio. Yn y cyd-destun hwnnw, mae'r cynnydd parhaus mewn llwyth achosion yn destun pryder sylweddol.
- 4.9 Roedd ein cyflwyniad Amcangyfrif 2023/24 cychwynnol yn cynnwys cynnydd yn nifer y staff a buddsoddiad i'n helpu i arwain achwynwyr yn well heb iddynt orfod cysylltu â ni ac i helpu staff i reoli llwythi achosion uchel yn fwy effeithiol. Yn wyneb yr hinsawdd ariannol a'r pwysau ar wariant cyhoeddus, ni allai'r Pwyllgor Cyllid gefnogi'r Amcangyfrif, felly nid oedd unrhyw gynnydd yn nifer y staff.
- 4.10 Parhawn i fod yn ymroddedig i hybu effeithiolrwydd, cofleidio arloesedd a gwella ein perfformiad. Fodd bynnag, heb fuddsoddiad a nifer o staff priodol, mae ein gallu i fynd i'r afael â'r gostyngiad yn llesiant staff a phrofiad gwaeth yr achwynwyr yn gyfyngedig. Er y deallir y cyd-destun cyllid cyhoeddus, mae'r Amcangyfrif ar gyfer 2024/25 o reidrwydd yn cynnwys cynnydd rhesymol i helpu i fynd i'r afael â'r pryderon hyn.

5. Pwysau cost

- 5.1 Mae bron ein holl gyllideb yn parhau i gael ei defnyddio gan gostau sefydlog neu led-sefydlog – mae costau adeiladau a chostau TG yn sefydlog i raddau helaeth, ac ni ellir amrywio costau staff yn y tymor byr, ac eithrio drwy ddileu swyddi (a fyddai'n golygu costau untro ychwanegol).

Costau staff

- 5.2 Mae bron i 80% o'n costau yn gostau staff, felly mae ein pwysau cost mwyaf yn deillio o ddyfarniadau cyflog a phensiwn cyflogwr a chyfraniadau Yswiriant Gwladol. Nid yw'r rhain yn gostau y gallwn eu rheoli'n uniongyrchol, o leiaf yn y tymor byr. Fel y nodir uchod, mae gan staff hawl cytundebol i ddyfarniadau cyflog y cytunwyd arnynt ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan sefydliad Cyflogwyr Cenedlaethol llywodraeth leol.

- 5.3 Mae ein cyflwyniad Amcangyfrif yn rhagdybio dyfarniad cyflog cenedlaethol llywodraeth leol o 7.9% ar gyfer Ebrill 2023. Mae angen i ni hefyd ganiatáu ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2024. Gan gymryd bod dyfarniadau cyflog yn parhau i fod yn is na chwyddiant presennol, rydym wedi cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 5% o fis Ebrill 2024. Fodd bynnag, os yw'r dyfarniadau cyflog gwirioneddol i lywodraeth leol yn uwch nag yr ydym wedi darparu ar eu cyfer, efallai y byddwn yn wynebu diffyg cyllid pellach yn y flwyddyn gyfredol.

System Rheoli Achosion

- 5.4 Daw'r contract presennol ar gyfer ein system rheoli achosion i ben ddiwedd mis Mawrth 2024. Rydym felly yn y broses o ymarfer caffael llawn. Ceisiwyd mwy o arian ar gyfer systemau rheoli achosion yn Amcangyfrif cychwynnol y llynedd, er na fu hyn yn llwyddiannus. Rydym felly wedi cytuno i geisio tendrau yn seiliedig yn bennaf ar y fanyleb bresennol. Er hynny, mae contractau wedi'u hail-dendro yn debygol o fod yn ddrutach na'r contractau a ddaw i ben, yn enwedig o ystyried hinsawdd economaidd bresennol chwyddiant prisiau cyflenwyr.

Chwyddiant pris

- 5.5 Ar gyfer y flwyddyn gyfredol, roeddem yn disgwyl chwyddiant isel yn seiliedig ar ragolygon OBR ym mis Gorffennaf 2022, gyda chynnydd o 2% mewn costau adeiladau, cynnydd o 4% mewn costau TG a chwyddiant dibwys ar gostau eraill nad ydynt yn ymwneud â chyflogau. (Gwnaethom hefyd ganiatáu mwy ar gyfer costau ffioedd proffesiynol gan fod cyfraddau fesul awr a dalwyd am gyngor clinigol wedi cynyddu'n sylweddol.) Yn ymarferol, fodd bynnag, rydym wedi gweld cynnydd sylweddol yn yr holl gostau, gan gynnwys costau ynni, contractau cyflenwyr ac, ar gyfer costau TG, codiadau llawer mwy nag yr oeddem wedi caniatáu ar ei gyfer. Mae llawer o'n contractau'n cynnwys mynegeio CPI blynyddol i adlewyrchu chwyddiant (yn unol ag arfer caffael da yn y sector cyhoeddus), ac felly mae costau wedi cynyddu yn unol â CPI gwirioneddol ar gyfer 2022/23, a oedd yn fwy na 10%. Bu'r CPI ar gyfer y flwyddyn gyfredol hyd yma yn 8% ar gyfartaledd.
- 5.6 Mae Atodiad B yn dangos nifer yr achosion o'r pwysau chwyddiant hwn sydd wedi'u hasesu fesul llinell. Er y bu chwyddiant yn uwch na 10%, rydym wedi gweithio yn gyffredinol ar sail y CPI diweddaraf ar gyfer Awst 2023 (6.7%) ond rydym hefyd wedi cynnwys chwyddiant ychwanegol ar gyfer 2023/24. Mae cynnydd sylweddol mewn costau TG, ar sail debyg am debyg, gyda chynnydd penodol mewn costau trwydded a chostau cynnal cwmwl diogel. Er y byddwn yn parhau i geisio prisiau am y gwerth gorau gan gyflenwyr, mae pwysau costau yn ei gwneud yn debygol y bydd cynnydd pellach. Ceisiwn £235k i'n helpu i dalu costau chwyddiant.

6. Arbedion effeithlonrwydd

Arbedion effeithlonrwydd cost

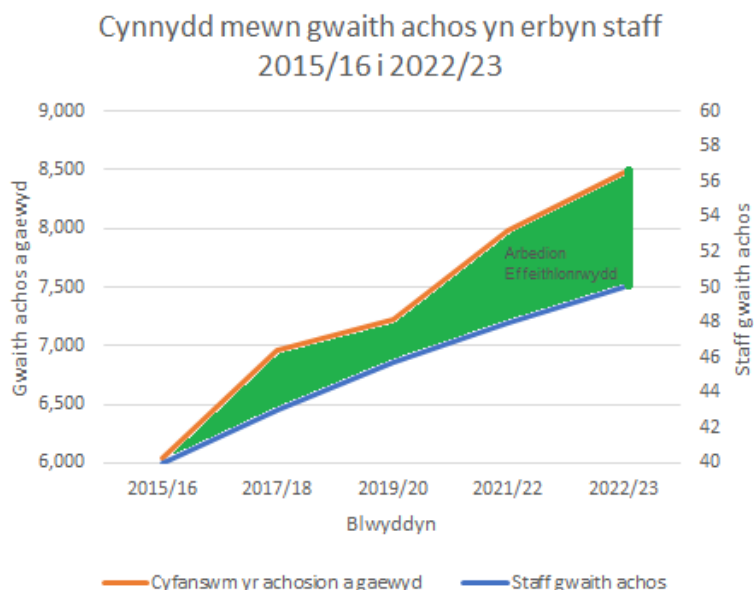
6.1 Parhasom i gyflawni arbedion effeithlonrwydd sylweddol o ran cost. Rydym wedi ceisio ariannu llawer o bwysau chwyddiant prisiau ar gyfer 2024/25 a chynyddrannau staff dros y 2 flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill megis:

- Arbedion effeithlonrwydd o ran staff trwy ad-drefnu a throsiant staff
- Defnyddio mwy o staff i gyflwyno mewn gwrandawiadau Cod Ymddygiad, lle bo'n briodol, yn hytrach na defnyddio cyfreithwyr allanol
- Arbedion effeithlonrwydd TG yn dilyn buddsoddiad a llai o ddefnydd o gyflenwyr trydydd parti
- Lleihau ein hardal swyddfa weithredol i'r llawr gwaelod yn unig, gan ddod ag arbedion o ran costau gwresogi, goleuo, glanhau a chostau cynnal a chadw eraill
- Lleihau nifer yr argraffwyr/copïwyr y mae'r swyddfa bellach yn berchen arnynt.

6.2 Yn ogystal â'r arbedion effeithlonrwydd o ran niferoedd isod, mae'r Amcangyfrif yn cynnwys arbedion effeithlonrwydd o ran arian parod o £34k i gyflenwi cynyddrannau staff a £66k tuag at fuddsoddi mewn staff ychwanegol – manylion isod.

Arbedion effeithlonrwydd o ran niferoedd - gorffennol

6.3 Mae llwyth achosion ein hymholiadau a chwynion wedi cynyddu yn sylweddol ers 2015/16 fel y nodir uchod. Ni fu cynnydd cymesur yn nifer y staff sy'n delio â chwynion ac ymholiadau. Mae hyn yn dangos ein hymrwymiad i sicrhau mwy o effeithlonrwydd a'n hanes o wneud hynny. Rydym wedi gweithio'n llwyddiannus i gynyddu effeithlonrwydd o ran niferoedd a rheoli'r llwyth achosion cynyddol hwn trwy 'wneud mwy â'r un peth'.



Mae'r diagram hwn yn dangos twf llwyth achosion **caeëdig** a thwf staff gwaith achos rhwng 2015/16 a 2022/23.

Mae hyn yn dangos y bwlbwch cynyddol barhaus rhwng staff gwaith achos a'r gwaith achos yr ydym yn delio ag ef, a'r arbedion effeithlonrwydd (osgoi costau) a wnaethom o ganlyniad.

Graff 2 - Gwaith achos caeëdig yn erbyn niferoedd staff

- 6.4 Mae'r cynnydd yn nifer yr achosion y deliwyd â nhw yn awgrymu 6 aelod ychwanegol o staff gwaith achos. Yn ymarferol, ceisiwn gyllid ar gyfer un swydd gwaith achos ychwanegol, am gost o tua. £60k gan gynnwys argostau. Mae hyn yn rhoi amcangyfrif o effeithlonrwydd o niferoedd o £300k. Er nad yw'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn cynhyrchu arbedion arian parod, maent yn adlewyrchu'r arbedion effeithlonrwydd gwirioneddol a wnaed.

Arbedion effeithlonrwydd o ran niferoedd - dyfodol

- 6.5 Yn 2022/23, caeasom 8,475 o achosion gyda 50 o staff gwaith achos, gyda chost uned fesul achos o £473. Ar gyfer 2024/25, disgwylwn gau 9,323 o achosion (cynnydd o 5% ym mhob un o'r 2 flynedd nesaf – nid ydym yn rhagweld y bydd achosion **caeëdig** yn cynyddu yn unol â'r cynnydd amcanestynedig mewn achosion a **dderbynnir** gan na fydd gennym ddigon o adnoddau). Gan ddefnyddio'r un gost uned, byddai hyn yn costio £401k ychwanegol. Dim ond un aelod ychwanegol o staff gwaith achos y mae'r Amcangyfrif hwn yn ei gynnig felly mae arbediad effeithlonrwydd amcangyfrifedig, er nad yw'n rhyddhau arian parod, o £341k.

Diweddariad ar adeilad y swyddfa

- 6.6 Yn ystod rhan olaf 2022/23, buom yn gweithio i adael rhannau o'n llety ar brydles. Ar hyn o bryd, mae'r llety dros ben yn cael ei farchnata gyda'r bwriad o'i ryddhau cyn diwedd y brydles. Prin yw'r diddordeb ar hyn o bryd, gan fod llawer o sefydliadau yn lleihau eu swyddfeydd yn yr un modd. Fodd bynnag, os bydd yn llwyddiannus, gallai hyn arwain at rai costau ymlaen llaw ychwanegol (adfeiliadau ac ati) ond gallai arwain at arbedion yn y dyfodol o ran lai o rent a thaliadau gwasanaeth. Yn y pen draw, bydd hyn yn helpu i dalu costau buddsoddiad angenrheidiol mewn technoleg a gwella gwasanaethau. Byddwn yn adrodd ymhellach ar hyn y flwyddyn nesaf.

7. Buddsoddi mewn blaenoriaethau strategol

- 7.1 Mae ein Cynllun Strategol newydd yn gosod pedwar nod strategol. O dan y Cynllun, byddwn yn:
1. Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
 2. Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
 3. Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol
 4. Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.
- 7.2 Mae'r nodau strategol hyn uchelgeisiol ac yn diffinio set newydd o flaenoriaethau ar gyfer y swyddfa. Fodd bynnag, nid yw'r pwysau sy'n wynebu'r Ombwdsmon, ac yn wir y gwasanaethau cyhoeddus ehangach, yn debygol o gael eu datrys yn gyflym – bydd pwysau parhaus o ran costau a llwyth achosion, yn ogystal â disgwyliadau uwch. Gwna'r pwysau hwn y pedwar nod strategol arfaethedig yn bwysicach fyth.
- 7.3 Parhawn i bryderu bod rhai grwpiau ledled Cymru yn llai tebygol o fod yn ymwybodol o'n gwasanaethau a'u defnyddio. Mae'r rhain yn cynnwys rhai a allai fod yn arbennig o ddibynnol ar wasanaethau cyhoeddus, ac rydym yn benderfynol o gynyddu ein gwaith allgymorth a hygyrchedd i'w cyrraedd. Mae ein gwaith allgymorth a

chyfathrebu, ynghyd â'r ffactorau a nodwyd yn gynharach wrth drafod pwysau llwyth achosion, yn golygu y disgwylir mwy gan ein gwasanaeth a'n sefydliad. Nid oes unrhyw fuddsoddiad ychwanegol wedi'i gynnwys ar gyfer mwy o waith allgymorth fel rhan o'n Cynllun Strategol, felly byddwn yn anelu at wneud hyn drwy flaenoriaethu grwpiau targed o fewn yr adnoddau presennol.

- 7.4 Gan gydnabod na allwn barhau i weithio yn yr un ffordd, y llynedd ceisiasom gyllid i fuddsoddi mewn gwella gwasanaethau. Roedd y buddsoddiad a geisiasom yn adlewyrchu digideiddio cynyddol a'r bwriad oedd caniatáu datblygu gwefan newydd a dechrau gweithio ar system well i reoli gwaith achos. Nid oedd y Pwyllgor yn gallu cefnogi hyn yn llawn. Gyda'r cyllid cyfyngedig oedd ar gael, ein blaenoriaeth allweddol oedd datblygu gwefan newydd. Mae gwaith i ddatblygu hyn ar y gweill.
- 7.5 Nid ydym yn ceisio cyllid ar gyfer buddsoddi mewn gwell gwasanaethau digidol a TG ar hyn o bryd, ond rydym yn benderfynol o gadw ein gwasanaethau TG mor effeithiol a diogel â phosibl, heb golli swyddogaethau wrth i adnoddau gael eu gwasgu. Mae'r buddsoddiad cyfyngedig iawn y gallwn ei wneud yn arwain yn anochel at risg na fyddwn yn gallu gwneud yr hyn yr ydym am ei wneud. Os ydym am gael effaith gadarnhaol barhaol ar bobl, gwasanaethau cyhoeddus a llywodraeth leol yng Nghymru, nid yw busnes fel arfer yn ddewis.
- 7.6 Wrth fwrw ymlaen, pan fyddwn yn nodi meysydd lle mae angen i ni fuddsoddi i gyflawni ein blaenoriaethau strategol a gwneud gwahaniaeth, byddwn yn ceisio dod o hyd i arbedion sy'n ymwneud ag eiddo a allai gefnogi rhywfaint o'r buddsoddiad hwn yn y dyfodol. Yn y cyfamser, byddwn yn gweithio i gynnal a gwella seiberddiogelwch ac effeithlonrwydd, ond rydym yn derbyn yn anfodlon y caiff buddsoddi mewn newid sylweddol ei ohirio hyd nes y gellir cyflawni'r arbedion hyn sy'n ymwneud ag eiddo.
- 7.7 Yn ein cyflwyniad amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2023/24, gofynnem hefyd am fuddsoddiad bach mewn staff ychwanegol. Nid oedd y Pwyllgor yn gallu cefnogi hyn ar gyfer 2023/24. Gan gofio hyn ac effaith andwyol cyfyngu ar niferoedd staff ar lesiant staff, lefelau gwasanaeth ac ansawdd gwasanaeth, mae'r Amcangyfrif hwn yn cynnwys cyllid ar gyfer dau aelod o staff ychwanegol. Bydd y cyntaf yn arwain gwaith dadansoddi data newydd, gan ddefnyddio data cwynion i reoli llwyth achosion yn well trwy flaenoriaethu, nodi materion systemig a thematig sy'n codi o waith achos a llywio cyfleoedd ar gyfer dysgu a gwella gwasanaethau. Mae cwmpas dadansoddeg data, a'r offer sydd ar gael, yn parhau i gynyddu, a byddai buddsoddiad yma yn ein helpu i dargedu ein hymyriadau'n well. Ceir rhagor o fanylion am y gwaith hwn yn Atodiad E.
- 7.8 Bydd yr ail swydd yn cynorthwyo gyda gwaith achos. I reoli llwythi achosion, rydym wedi treialu ffordd newydd o weithio lle rydym yn dechrau ymchwiliadau cyn i achosion gael eu trosglwyddo i'n tîm ymchwilio. Cafodd hyn beth llwyddiant o ran canolbwyntio ein hadnoddau'n gyson ar yr achosion mwyaf arwyddocaol ac, er bod llwythi achosion yn parhau'n uchel, o ran lleihau pwysau llwyth gwaith yn y tîm ymchwilio. Mae hyn hefyd wedi galluogi staff i ganolbwyntio ar achosion sy'n tynnu ymlaen. Byddai'r swydd gweithiwr achos ychwanegol yn ein galluogi i barhau ac ymestyn y dull hwn i helpu i leihau achosion sy'n tynnu ymlaen.

7.9 I grynhoi, mae ein Hamcangyfrif yn ceisio digon o adnoddau i ddarparu ein gwasanaeth cwynion craidd ac i wneud gwell defnydd o ddata. Ceisiwn fuddsoddiad o £54k i gefnogi ein gwaith ar nodau strategol 1 a 3. Caiff y £66k gofynnol sy'n weddill ei dalu o arbedion effeithlonrwydd o'n cyllidebau presennol.

8. Amcangyfrif 2024/25

8.1 Wrth baratoi'r Amcangyfrif hwn rydym wedi ceisio mynd i'r afael â'r Datganiad o Egwyddorion a ddatblygwyd gan Bwyllgor Cyllid y Senedd ar gyfer paratoi cynigion cyllideb blyneddol. Mae Atodiad D yn dangos yr Egwyddorion hyn a sut yr aethpwyd i'r afael â nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif hwn.

8.2 Mae'r newidiadau rhwng cyllideb 2023/24 ac Amcangyfrif 2024/25 wedi'u crynhoi isod:

	Arian Parod £000	Adnodd £000
Cyllideb 2023/24	5,854	5,963
Pwysau cost o ran tâl, pris a chynyddran	+470	+470
Arbedion effeithlonrwydd (£34k ar gyfer cynyddrannau + £66k tuag at y buddsoddiad isod)	-100	-100
Buddsoddi mewn staff - llwyth achosion a dadansoddi data	+120	+120
Newidiadau IFRS 16	-	-95
Cyllideb 2024/25	6,344	6,358

Tabl 2: Newidiadau rhwng cyllideb 2023/24 ac Amcangyfrif 2024/25

8.3 Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2024/25 yn fanylach yn Atodiad B a chaiff ei baratoi ar sail IFRS 16. Caiff costau uned ei gynnwys yn Atodiad C.

8.4 Mae rhagor o fanylion, ynghyd â naratif cryno ar gyfer pob maes o'r grŵp gwariant, ynghlwm. Mae'r tabl yn dangos cyllideb y flwyddyn gyfredol, pwysau cyllidebol, arbedion effeithlonrwydd a'r Amcangyfrif arfaethedig ar gyfer 2024/25.

8.5 Yr amcangyfrif:

- Yn cynnwys dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 7.9% ar gyfer Ebrill 2023 a dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 5% o fis Ebrill 2024.
- Nid yw'n cynnwys arian wrth gefn. Gan nad oes gennym unrhyw arian na chronfeydd wrth gefn, byddai unrhyw gostau annisgwyl sylweddol (fel dyfarniadau cyflog uwchlaw'r lefelau a ganiateir, neu gostau cyfreithiol sylweddol a allai godi, er enghraifft, o achosion llys neu adolygiad barnwrol sy'n ymwneud ag achosion) yn arwain at Gyllideb Atodol.
- Yn adlewyrchu arbedion effeithlonrwydd o ran arbed arian parod o £100k a ddefnyddir i gwrdd â chost cynyddrannau staff a chyfrannu at fuddsoddi mewn dau aelod o staff
- Yn cynnwys dau aelod ychwanegol o staff, un i helpu i ddatblygu ein defnydd o ddata ac un i wneud cynnydd bach yng nghapasiti gwaith achos.

9. Canlyniadau methu â chymeradwyo'r Amcangyfrif

- 9.1 Mae'r Amcangyfrif yn ceisio cydbwysu'r pwysau ariannol a'r angen am fuddsoddiad ar y naill law â dealltwriaeth o gyflwr heriol cyllid cyhoeddus yng Nghymru. Yn bennaf, mae'r cynnydd a geisir yn ganlyniad i bwysau cyflogau a phrisiau a gynhrychir yn allanol. Mae buddsoddi mewn dwy swydd staff ychwanegol wedi'i gynnwys i helpu i reoli'r cynnydd mewn llwythi achosion a'r pwysau ar staff ac i gynyddu effaith ein gwaith trwy ddefnyddio data yn well.

Canlyniadau methu â chymeradwyo £436k o gostau 'busnes fel arfer'

Effaith ar staff

- 9.2 Os nad yw'r Amcangyfrif yn cyflenwi chwyddiant dyfarniad cyflog, bydd hyn yn arwain at leihad yn nifer y staff. Os na ellir cyflawni'r rhain trwy drosgiant staff naturiol, byddai angen dileu swyddi. Byddai'r rhain yn golygu costau ychwanegol sylweddol gan y daw staff o dan gynllun dileu swyddi'r gwasanaeth sifil. Byddai gostyngiadau yn nifer y staff yn arwain at ddirywiad pellach yn lefel y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu.
- 9.3 Os cawn ein gorfodi i ddileu swyddi, i gyflawni'r arbedion sydd eu hangen i gwrdd â'n pwysau ar gyflogau a chwyddiant, byddai'n rhaid i ni golli tua 7 aelod o staff (tua 10% o'n gweithlu). Byddai hyn yn destun bryder aruthrol ar adeg pan fo'r galw am ein gwasanaethau'r uchaf erioed, pan fo'r pwysau ar ein staff y mwyaf y buont erioed, a phan fo rôl yr Ombwdsmon mor bwysig ag erioed o ran sicrhau atebolrwydd a chyfiawnder gan wasanaethau cyhoeddus Cymru. Byddai dileu swyddi o'r fath hefyd yn gofyn am gyflwyno Cyllideb Atodol i gwrdd â chostau untro yn gysylltiedig â dileu swyddi.

Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

- 9.4 Byddai unrhyw ostyngiad yn nifer y staff hefyd yn cael effaith andwyol ar lefelau gwasanaeth, gan arwain at lai o amser i ymgysylltu ag achwynwyr unigol ac oedi pellach i ymchwiliadau. Yn ei dro, caiff hyn effaith andwyol ar achwynwyr, gan ychwanegu at eu pryderon. Mae llwythi achosion eisoes yn golygu na allwn gwblhau ein hymchwiliadau mor brydlon ag yr hoffem, gyda mwy o gwynion yn cymryd dros 12 mis i'w cwblhau. Rydym yn ymwybodol o'r effaith y gall cwynion ei chael ar bawb dan sylw. Yn enwedig mewn cwynion iechyd, mae ein hymwneud yn dueddol o ddod ar ddiwedd yr hyn a all fod yn daith gwyno hir. Byddai oedi pellach yn achos pryder gwirioneddol a byddai'n cynyddu trallod i achwynwyr.
- 9.5 Wrth symud ymlaen rydym am barhau i asesu cwynion yn ôl eu teilyngdod a phenderfynu'n ofalus a yw'n gymesur ymchwilio'n llawn i unrhyw gŵyn. Rydym am fabwysiadu ymagwedd gymesur a neilltuo ein hadnoddau i sicrhau ein bod yn unioni anghyfiawnder mewn achosion difrifol a lle gallai methiannau systemig effeithio ar grwpiau o unigolion. Os na chymeradwyr yr amcangyfrif, ni fydd y nodau hyn bellach yn gyraeddadwy.
- 9.6 Sicrhawn eisoes ein bod ond yn ymchwilio i gwynion difrifol, ond os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, byddai'n rhaid i ni gynyddu'r trothwy ymhellach ar gyfer ymyrryd ('codi'r bar'). Gan fod achosion iechyd yn dominyddu llwyth achosion ein hymchwiliadau (80%), byddai hyn yn golygu mai dim ond achosion iechyd difrifol iawn, efallai achosion lle mae arwyddion o farwolaeth y gellir ei hosgoi, fyddai'n cael

eu hymchwilio. Fel y gŵyr y Pwyllgor, mae pawb sy'n gwneud cwyn o'r farn bod eu cwyn yn ddifrifol ac os na chaiff ein Hamcangyfrif ei gymeradwyo, byddai gennym fwy o achwynwyr siomedig ac anfodlon. Gallai hyn hefyd arwain at lai o flaenoriaeth i rai cwynion, megis cwynion am lywodraeth leol a thai.

- 9.7 Byddai dim ond ystyried y cwynion mwyaf difrifol hefyd yn mynd yn groes i'n hymdrechion, a phenderfyniadau deddfwriaethol y Senedd, i wneud gwasanaethau'r Ombwdsmon yn fwy hygyrch, er enghraifft drwy dderbyn cwynion llafar. Mewn llawer o achosion, dim ond pan fyddwn yn dechrau ymchwilio i gŵyn unigol, sydd efallai ddim yn ymddangos yn ddifrifol iawn, y byddwn yn nodi materion systemig a allai gael canlyniadau difrifol iawn i eraill. Mae'r adborth a gawn yn ein gwneud yn dra ymwybodol o effaith ein gwaith ar aelodau'r cyhoedd. Nid ydym yn dymuno gwrthod y cyfle i achwynwyr gael ymchwiliad gwirioneddol i bryderon.

Effaith ar dechnoleg ac effeithlonrwydd sefydliadol

- 9.8 Mae cwmpas cyfyngedig i dorri ein costau nad ydynt yn gostau staff – mae'r rhan fwyaf o gyllidebau nad ydynt yn ymwneud â staff yn rhai sefydlog neu led-sefydlog, gyda dim ond arbedion bach yn bosibl o, er enghraifft, gostyngiad yn nifer y defnyddwyr trwydded meddalwedd pe byddai gostyngiad yn nifer y staff.
- 9.9 Bwriadwyd yn wreiddiol i'r ymarfer ail-dendro sydd ar fin digwydd ar gyfer system rheoli achosion fod yn gyfle i geisio gwell swyddogaethau a mwy o effeithlonrwydd. Mae'r cyfyngiadau cyllidebol sydd ar waith yn golygu nad yw hyn yn realistig, ond rydym yn gobeithio cynnal y swyddogaethau presennol yn y system sydd wedi'i hail-dendro. Os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, mae perygl y gallai'r system rheoli achosion fforddiadwy gynnig llawer llai o swyddogaethau. £58k o'r cynnydd a geisir yw'r cynnydd tebygol mewn costau ail-dendro, yn seiliedig ar wybodaeth gan y cyflenwr presennol a chymariaethau â darparwyr amgen a dendrodd yn flaenorol.
- 9.10 Mae ein gwaith yn gwbl ddibynnol ar dechnoleg. Rydym wedi cyflawni achrediad Cyber Essentials Plus, ac mae'n hanfodol ein bod yn gallu diweddarau ein systemau a'n meddalwedd. Mae'n anochel bod cost i hyn, ond mae canlyniadau methu â chadw ein systemau mor ddiogel â phosibl yn enfawr o bosibl o ran risgiau datgelu data personol sensitif, o ran anallu i ddarparu gwasanaeth ac o ran costau adfer ar ôl digwyddiad seiber.

Canlyniadau methu â chymeradwyo buddsoddiad (net) o £54k mewn staff

Effaith ar staff

- 9.11 Mae ein staff eisoes yn profi pwysau a straen sylweddol sy'n effeithio ar lesiant. Ni fydd y cynnig i ychwanegu un gweithiwr achos ychwanegol yn datrys y problemau hyn ond bydd yn helpu. Os na chymeradwyr yr Amcangyfrif, mae achosion o golli amser oherwydd straen yn debygol o gynyddu. Mae cynnydd mewn cwynion eisoes wedi rhoi mwy o bwysau ar ein staff, gyda phob aelod o staff yn delio â llwyth achosion mawr a mwy heriol. Er ein bod yn gweithio i wella hyn, mae'r llwythi achosion presennol yn parhau i fod yn uchel, ac ni allwn barhau i amsugno'r gwaith ychwanegol hwn heb adnoddau ychwanegol i recriwtio mwy o staff.

Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

- 9.12 I helpu i reoli blaenoriaethau sy'n cystadlu â'i gilydd, i ddefnyddio ein hadnoddau'n ddoeth ac i dargedu ein hymyriadau'n dda, mae dadansoddeg data da yn allweddol. Caiff y manteision eu cydnabod yn eang ar draws y sectorau preifat a'r sector cyhoeddus. Mae cwmpas dadansoddeg data, a'r offer sydd ar gael, yn parhau i gynyddu, ond ar hyn o bryd, nid oes gennym y gallu, yr arbenigedd na'r cyfleusterau i gael y gorau o'r data sydd ar gael. Os na chymeradwyir yr elfen hon o'r Amcangyfrif, ni achubir ar y cyfleoedd i ddefnyddio data i adnabod blaenoriaethau ar gyfer ein llwyth achosion ac i wella gwasanaethau cyhoeddus, i helpu i adnabod a chefnogi defnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus sy'n llai tebygol o gwyno ac i adnabod meysydd ar gyfer Liwt ei Hun neu ymchwiliadau ac adroddiadau thematig. Byddai hwn yn gyfle a gollwyd.

Effaith ar dechnoleg ac effeithlonrwydd sefydliadol

- 9.13 Fel y nodwyd uchod (gweler 3.6), gwnaethom ymgysylltu â chymorth arbenigol gan Perago Cymru i adolygu ein prosesau a'n helpu i ddatblygu Strategaeth TG a Digidol. Un o'r canlyniadau allweddol oedd y dylem gynyddu a gwella ein defnydd o ddata, i'n helpu i dargedu ein gwaith gwella, i nodi patrymau a thueddiadau ac i lywio ein penderfyniadau ar ddefnyddio pwerau ar ei liwt ei hun. Bydd buddsoddi mewn dadansoddeg data yn caniatáu i ni fwrw ymlaen â'r gwaith hanfodol hwn.

Atodiad A – Cwmpas y Gyllideb - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cwblhawyd y cyflwyniad Amcangyfrif hwn yn gyson â Rheolau Sefydlog 18A.2 a 20.23 Senedd Cymru dyddiedig Tachwedd 2021.

Cwmpas	Adnoddau (£000)	Adnoddau Cronnus (£000)
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	6,358	27

<u>Gwasanaethau a Dibenion</u>	
Adnoddau heblaw adnoddau cronnus i'w defnyddio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gostau adnoddau a chyfalaf sy'n gysylltiedig â gweinyddu swyddfa'r Ombwdsmon; taliadau i Gymdeithas Ombwdsmyr Prydain ac Iwerddon; taliadau i Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon ac eitemau anghyllidol cysylltiedig.	£000 6,358

<u>Categori adnoddau cronnus</u>	<u>Gwasanaethau a dibenion efallai y cedwir incwm ar eu cyfer</u>
Incwm o werthiannau masnachol a gwasanaethau eraill a ddarperir i'r cyhoedd neu eraill.	I'w ddefnyddio ar wasanaethau cysylltiedig a gweinyddu gwasanaeth yr Ombwdsmon.
Cyfanswm yr Incwm (£000)	27

Cysoni adnoddau ag arian parod ar gyfer 2024/25 (£000)

Gofyniad Adnoddau Net	6,353 *
Gofyniad Cyfalaf Net	5 *
Addasiadau:	
Taliadau Cyfalaf	(225)
Amhariadau	-
Symudiadau mewn Darpariaethau	-
Elw/Colled wrth werthu asedau	-
Symudiad mewn stociau	-
Symudiad mewn dyledwyr/credydwyr	20
Defnydd o Ddarpariaethau	-
Arall	191
Gofyniad net am arian parod i'w ddsbarthu o Gronfa Gyfunol Cymru	6,344

* £6,353k + £5k cyfalaf = £6,358k Cyfanswm Gwariant ar Adnoddau yn Atodiad B

Atodiad B - Amcangyfrif 2024/25

Pob ffigur mewn £000s	2023/24	2024/25			
	Cyllideb 2023/24	Pwysau / Chwyddiant 2024/25	Buddsoddi mewn blaenoriaet hau strategol	Arbedion effeithlonrwydd	Amcangyfrif
Cyflogau staff a chostau cysylltiedig (nodyn 1)	4,725	+235			4,960
Buddsoddi mewn gwella gwasanaeth - staff (nodyn 2)	-		+120		120
Eiddo a chyfleusterau (nodyn 3)	171	+71		(26)	216
Ffioedd proffesiynol (nodyn 4)	244	+41		(22)	263
Costau TG (nodyn 5)	250	+88		(11)	327
Buddsoddi mewn TG a Strategaeth Ddigidol (nodyn 6)	47	+3			50
Costau swyddfa (nodyn 7)	108	+16		(22)	102
Teithio, hyfforddi a recriwtio (nodyn 8)	40	+6		(4)	42
Cyfathrebu (nodyn 9)	65	+10		(7)	68
Cyfanswm Gwariant Refeniw	5,650				6,148
Cyfanswm Incwm (nodyn 10)	(19)			(8)	(27)
Gwariant Refeniw Net	5,631	+470	+120	(100)	6,121
Gwariant Cyfalaf - DEL (nodyn 11)	5				5
Cyfanswm yr Adnoddau Gofynnol	5,636	+470	+120	(100)	6,126
Dibrisiant ac amorteiddio	70				70
Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu	222			(67)	155
Tâl llog – asedau wedi'u prydlesu	7				7
AME Cyfalaf - dadfeiliadau	28			(28)	-
Cyfanswm Gwariant Adnoddau	5,963	+470	+120	(195)	6,358
Dibrisiant ac amorteiddio	(70)				(70)
Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu (nodyn 12)	(222)			67	(155)
Tâl llog – asedau wedi'u prydlesu (nodyn 12)	(7)				(7)
AME Cyfalaf - dadfeiliadau (nodyn 12)	(28)			28	-
Newid mewn cyfalaf gweithio – (nodyn 13)	198				198
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian parod	20				20
Gofynion Arian Parod gan WCF	5,854	+470	+120	(100)	6,344

Nodiadau

1. Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

O dan ein contractau cyflogaeth, cynyddir cyflogau staff yn flynyddol yn unol â thrafodaethau cyflog y Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Mae ffigur cyllideb 2023/24 yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 7.9% fel yr amlinellwyd yn ein Cyllideb Atodol gyntaf. Ar gyfer 2024/25 mae'r tabl yn dangos pwysau o £235k (dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 5% o fis Ebrill 2024 a chynyddrannau staff). Newid cyffredinol o +£235k.

Noder nad yw dyfarniadau cyflog ar gyfer Ebrill 2023 ac Ebrill 2024 wedi'u setlo eto felly amcangyfrifon yw'r ffigurau. Byddai dyfarniadau cyflog uwch yn cael eu cynnwys o fewn yr adnoddau presennol lle bo'n bosibl ond byddai'n debygol o ofyn am gyflwyno Cyllideb Atodol. Mae'r Pwyllgor wedi nodi o'r blaen ei fod yn ffafrio'r dull hwn o adeiladu Amcangyfrif, yn hytrach na chynnwys cronfa wrth gefn i gyflenwi unrhyw setliad cyflog uwch posibl.

Caiff cost cynyddrannau staff (£34k) ei wneud drwy arbedion effeithlonrwydd mewn cyllidebau eraill (gweler isod).

2. Buddsoddi mewn staff

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys dwy swydd newydd – un dadansoddwr data i dynnu gwybodaeth werthfawr o'r data sydd gennym am y cwynion a gawn, ynghyd â data cwynion a gasglwyd gan gyrff cyhoeddus. Bydd hyn yn llywio adroddiadau thematig ac ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ond bydd hefyd yn ein helpu i nodi blaenoriaethau ar gyfer gwaith gwella gyda chyrrff cyhoeddus. Y swydd ychwanegol arall yw Swyddog Ymchwilio ychwanegol i gynorthwyo gyda chynnydd parhaus yn y llwyth achosion.

3. Eiddo

Prydles a chostau rhedeg ein hadeilad ym Mharc Bocam yw'r eitem fawr hon o wariant. Roedd y rhent yn destun adolygiad rhent ym mis Awst 2020. Ers ein cyflwyniad Amcangyfrif diwethaf, rydym wedi lleihau faint o ofod swyddfa a defnyddir, a chaiff y gofod swyddfa sydd dros ben eu hysbysebu ar hyn o bryd, gyda golwg ar is-osod neu ildio'n gynnar. Prin iawn yw'r diddordeb ar hyn o bryd, ond byddwn yn parhau i farchnata'r gofod gwag.

Mae pwysau costau chwyddiant ar ein cyllidebau adeiladau, gan gynnwys costau ardrethi, ynni a chynnal a chadw (+£38k). Ceisiwn gwrdd â £26k o'r pwysau costau hwn trwy arbedion effeithlonrwydd. Mae angen gwariant adnoddau ychwanegol hefyd gan fod TAW bellach wedi'i heithrio o'n ffigurau IFRS 16 (yn unol â chanllawiau diwygiedig Trysorlys EM, +£33k), er na chaiff hyn unrhyw effaith ar arian parod. Newid cyffredinol +£45k.

4. Ffioedd proffesiynol

Mae pwysau chwyddiant wedi cynyddu costau ffioedd proffesiynol gan (+£41k). Mae hyn yn cynnwys ffi archwilio allanol Archwilio Cymru sydd wedi cynyddu cost ein harchwiliad allanol gan 10%. Ceisiwn wneud arbedion effeithlonrwydd yn ein defnydd o wasanaethau proffesiynol i wrthbwysu hyn yn rhannol (£22k). Newid cyffredinol +£19k.

5. TG - Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth TG

Mae gennym nifer o gynnydd mewn prisiau contract TG sydd wedi'u hymrwymo gan gontract. Yn 2023/24 gwnaethom ganiatáu ar gyfer cynnydd chwyddiant o 4%, ond mae'r cynnydd gwirioneddol ar gyfer y flwyddyn yn uwch (+£11k). Byddwn yn cynnwys y cynnydd hwn sydd uwchlaw'r disgwyl yn ystod y flwyddyn drwy arbedion effeithlonrwydd. Mae £77k pellach o bwysau costau ar gyfer 2024/25 – mae'r rhain yn ymwneud â'r cynnydd chwyddiant yn ein contractau TG ymrwymedig (£19k) a'r costau sy'n gysylltiedig â'r ail-dendro angenrheidiol ar gyfer system rheoli achosion, gan ddefnyddio lefelau ymarferoldeb presennol fel sail (£58k).

6. Buddsoddi mewn TG a Strategaeth Ddigidol

Roedd ein hamcangyfrif diwygiedig ar gyfer 2023/24 yn cynnwys £47k ar gyfer gwella gwasanaethau. Gyda chwyddiant mae hyn yn cynyddu i £50k ar gyfer 2024/25. Defnyddiwn hwn i fuddsoddi mewn gwefan well, gan gydnabod gwahanol anghenion y sawl sy'n defnyddio'r wefan. Bwriad y wefan newydd yw helpu achwynwyr posibl i weld pa gwynion y gallwn ac na allwn ymdrin â nhw. Ar gyfer 2024/25, bwriadwn ddefnyddio'r gyllideb hon i fuddsoddi yn ein Strategaeth TG a Digidol ac i helpu i roi canfyddiadau ein gwaith gwella digidol a gwasanaeth diweddar a gynhaliwyd gyda Perago Cymru ar waith.

7. Costau swyddfa

Mae costau swyddfa yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £16k. Ceisiwn gwrdd â'r rhain drwy arbedion effeithiolrwydd. Dim ond ein swyddfeydd llawr gwaelod a ddefnyddiwn bellach a rhagwelwn y byddwn yn gwneud arbedion effeithlonrwydd pellach o 65k o ganlyniad.

8. Teithio, Hyfforddi a Recriwtio

Mae costau teithio wedi cynyddu mwy na'r hyn a ganiateir yng nghyllideb 2023/24 (+£3k) a chaiff arbedion gwrthbwysiad eu gwneud drwy ddefnydd cynyddol o gyfleusterau ar-lein ar gyfer hyfforddiant a chyfarfodydd. Ar gyfer 2024/25, rhagwelwn gynnydd o £3k mewn costau teithio, sy'n adlewyrchu'r cynnydd cenedlaethol o 6% mewn prisiau trê. Caiff y rhan fwyaf o'n teithiau pellter hir eu gwneud ar y trê. Er bod costau wedi cynyddu, ceisiwn leihau'r teithio.

9. Cyfathrebu

Mae angen cryn dipyn o waith allgymorth a chyfathrebu ar ein Cynllun Strategol newydd. Bu cynnydd chwyddiant o ran costau cyfathrebu yn fwy na'r (+£6k) y swm a ganiateir yng

ngyllidebau 2034/24. Caiff y rhain eu cyflawni drwy arbedion effeithlonrwydd. Rhagwelir cynnydd pellach mewn costau o £4k ar gyfer 2024/25. Byddwn yn rheoli'r gyllideb hon yn ofalus ac yn defnyddio dewisiadau rhad a di-dâl lle bynnag y bo modd.

10. Incwm

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys incwm parhaus o secondiad staff i Gymdeithas yr Ombwdsmon ac o ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol. Adnewyddwyd ein contract gyda Chymdeithas yr Ombwdsmon o fis Medi 2023. Mae hyn wedi arwain at gynnydd bach mewn incwm.

11. Cyfalaf

Caiff y lwfans cyfalaf blynyddol bach o £5k ei gynnal.

12. IFRS 16

Roedd Amcangyfrif 2023/24 yn cynnwys TAW o ran prisiadau asedau. Fodd bynnag, yn ystod y 12 mis diwethaf mae canllawiau diwygiedig gan Drysorlys EM wedi nodi y dylid eithrio TAW. Rydym felly wedi ailbricio ein hased 'hawl i ddefnyddio' sydd wedi arwain at arbedion o £67k o'r ffigurau dibrisiant blynyddol diwygiedig.

Rydym hefyd wedi penderfynu peidio â chynyddu ein darpariaeth dadfeiliadau yn 2024/25 yn dilyn adolygiad annibynnol a gynhaliwyd yn 2022/23. Mae hyn yn arwain at arbediad o £28k. Newid cyffredinol +£95k.

13. Cyfalaf Gweithio

Dyma'r addasiad cyfrifo sydd ei angen i wrthbwysu'r dibrisiant a grëwyd gan IFRS 16 ac i ddarparu'r gofyniad arian parod priodol o Gronfa Gyfunol Cymru.

Atodiad C – Costau uned

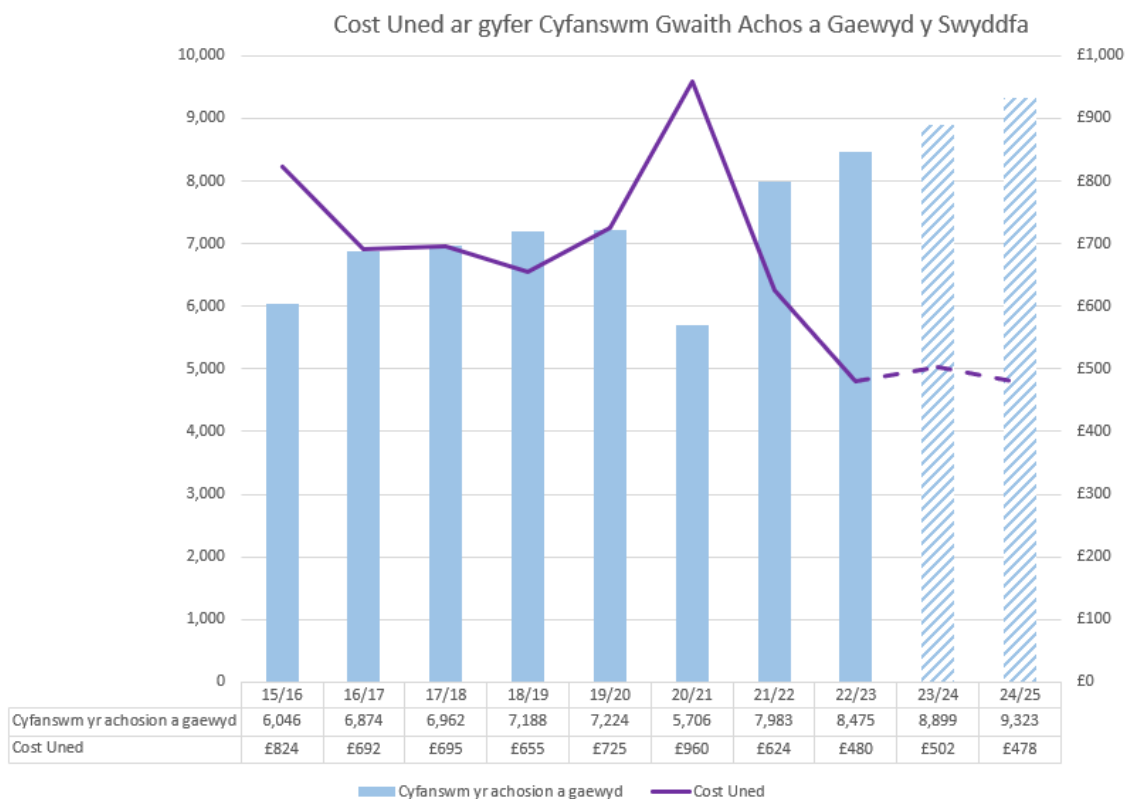
Rydym yn parhau i gyflwyno costau uned wedi eu cyfrifo ar gyfer ein prif weithgaredd - derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgarwch o dan Nod Strategol 1, a defnyddiwn y ffigurau archwiliedig ar gyfer Costau Gweithredu fesul Nod Strategol, a gyflwynir yn y cyfrifon. Disgwylwn i'n Nod Strategol 1 i gyfrif am tua 70% o'n gwariant, a'r brif gost yma yw costau staff uniongyrchol, costau ein system rheoli achosion, costau cyngor proffesiynol a dyrannu costau cyffredinol megis costau safle a swyddfa.

Mae'r graffiau isod yn dangos yn gyntaf y gost ar gyfer y gwaith ymholi a chwynion llawn a **gwblhawyd** (a gaewyd) yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion cwynion yn unig, a **gwblhawyd** (a gaewyd) yn ystod y flwyddyn. Caiff rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyffredol a'r flwyddyn nesaf eu cynnwys er cyflawnrwydd. Fel y nodir yn 6.5 uchod, os bydd achosion yn cynyddu ar y gyfradd ddisgwyliedig, byddwn yn parhau i geisio arbedion effeithlonrwydd ond, yng ngoleuni'r cyfyngiadau adnoddau parhaus, nid ydym yn rhagweld y byddwn yn gallu cynyddu nifer yr achosion **caeëdig** yn unol â'r cynnydd yn yr achosion a **dderbyniwyd**.

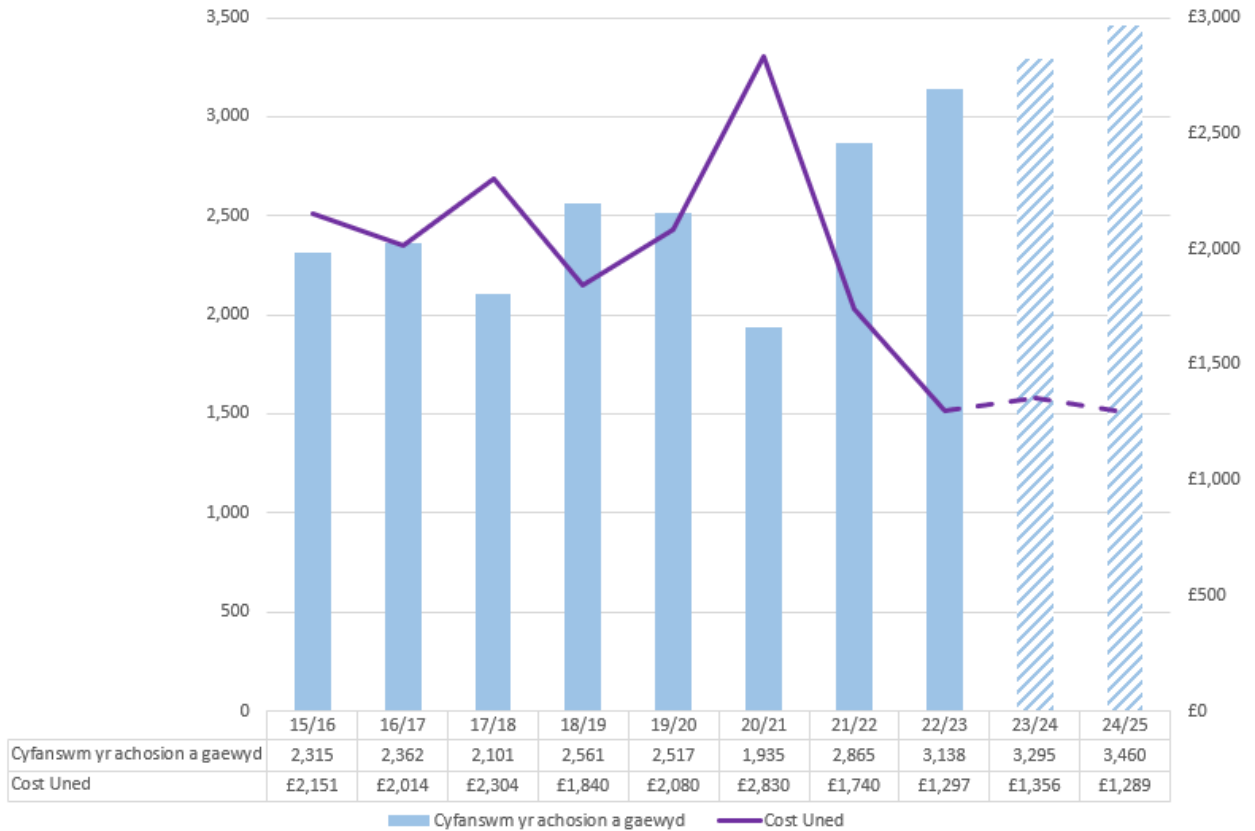
Termau real

Mae'r holl ffigurau costau yma wedi'u haddasu i brisiau 2025 i ganiatáu cymhariaeth ystyrlon.

Rydym wedi defnyddio cyfraddau gwirioneddol chwyddiant CPI ar gyfer 2015/16 i 2022/23. Ar gyfer 2023/24, rydym wedi defnyddio chwyddiant CPI ym mis Gorffennaf 2023, ac ar gyfer 2024/25 rydym wedi rhagdybio y bydd chwyddiant yn disgyn yn ôl i gyfradd o 4.5%.



Cost Uned ar gyfer Cyfanswm y Cwynion a Gaewyd



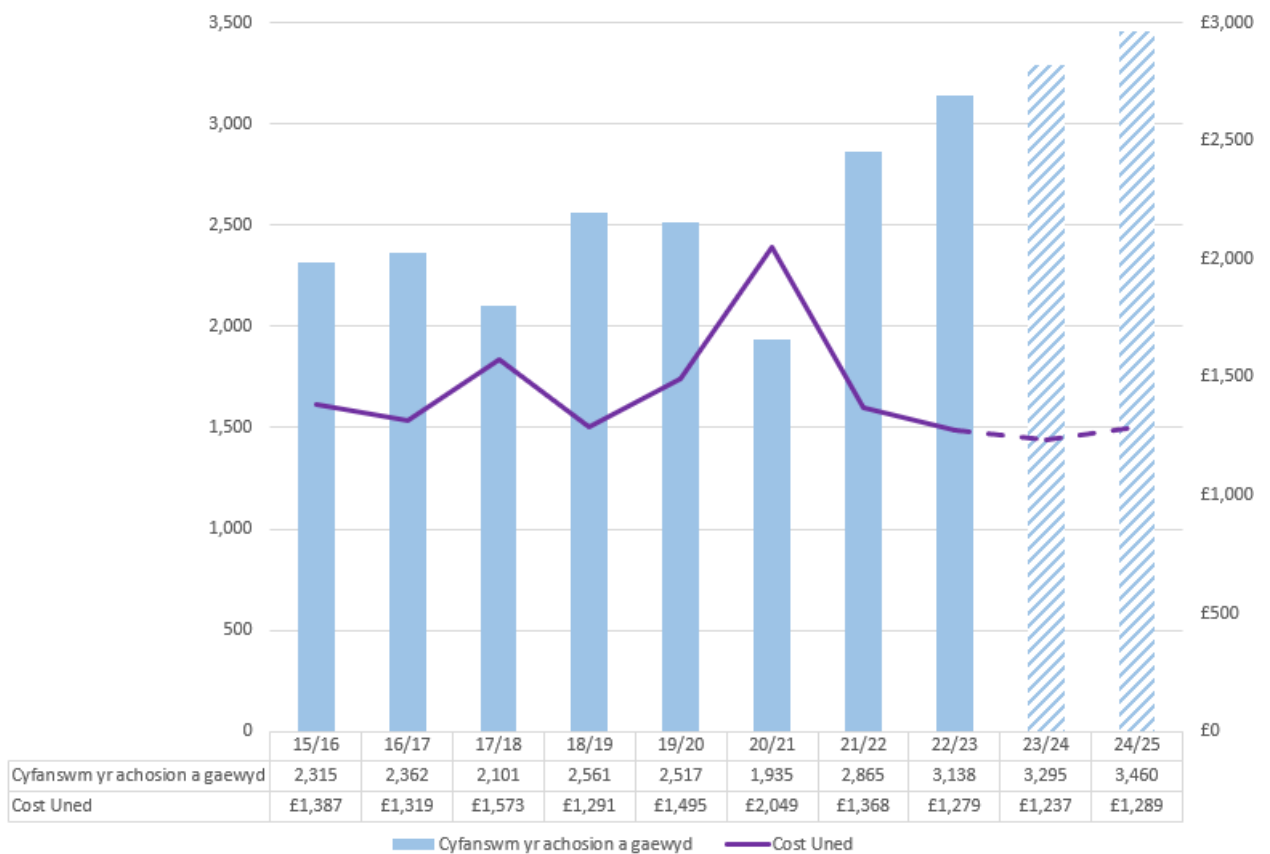
Termau arian parod

Mae'r Pwyllgor Cyllid wedi gofyn yn flaenorol am ffigurau cost uned wedi'u mynegi mewn termau arian parod. Cyflwynir y rhain yma er cyflawnder. Mae'r holl ffigurau costau yma yn gostau gwirioneddol fel yr adroddwyd yn y Cyfrifon Blynnyddol, heb eu haddasu ar gyfer chwyddiant.

Cost Uned ar gyfer Cyfanswm Gwaith Achos a Gaewyd y Swyddfa



Cost Uned ar gyfer Cyfanswm y Cwynion a Gaewyd



Atodiad D – Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol

Mae Pwyllgor Cyllid y Senedd wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb. Mae'r Atodiad hwn yn nodi'r egwyddorion allweddol ac yn dangos sut yr eir i'r afael â nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif:

Egwyddor	Sylwadau
<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Pwyllgor Cyllid yn credu y dylai amcangyfrifon cyllideb fod yn dryloyw, yn ddarbodus ac yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif wedi'i osod allan mewn ffordd dryloyw ac mae'n ceisio bod yn ddarbodus wrth gydnabod y pwysau sylweddol sy'n wynebu'r swyddfa (adrannau 4 a 5) a'n huchelgeisiau (adran 7). Mae'r uchelgeisiau hyn yn cynnwys cynhyrchiant ac arbedion effeithlonrwydd cost parhaus (adran 6) a gwell mynediad i'n gwasanaethau i bawb.
<ul style="list-style-type: none"> Dylid gosod ceisiadau cyllideb yng nghyd-destun sefyllfa ariannu hirdymor Cymru a phwysau ariannu yn y sector cyhoeddus ehangach. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus, ac yn cynnwys buddsoddiad mewn gwelliant (adran 7), adnoddau i gwrdd â phwysau anochel (adrannau 4 a 5) ac arbedion effeithlonrwydd sylweddol o ran arbed costau (£100k ac arbedion effeithlonrwydd o ran nifer – adran 6).
<ul style="list-style-type: none"> Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amiflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni. 	<ul style="list-style-type: none"> Bwriad yr Amcangyfrif yw cefnogi'r nodau mwy nag un flwyddyn a nodir yng Nghynllun Strategol 2023-2026. Mae hwn yn nodi ein blaenoriaethau arfaethedig. Byddwn yn adrodd yn flynyddol, yn ein Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol, ar gynnydd yn unol â'n Cynllun Strategol diwygiedig.
<ul style="list-style-type: none"> Ni ddylai cyrff ragdybio cynnydd mewn cyllid, beth bynnag fo'r newid yn y grant bloc gan fod unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill. 	<ul style="list-style-type: none"> Nid oes unrhyw ragdybiaethau wedi'u gwneud ynghylch newidiadau i'r grant bloc. Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu pwysau llwyth gwaith (adran 4), pwysau cost anosgoadwy (adran 5), arbedion effeithlonrwydd cynhyrchiant a chost (adran 6) a blaenoriaethau buddsoddi (adran 7).
<ul style="list-style-type: none"> Dylai cyrff geisio gwella prosesau a sicrhau arbedion effeithlonrwydd yn barhaus. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif yn dangos (adran 6) arbedion effeithlonrwydd drwy gwblhau mwy o waith ers 2015/16 o fewn yr adnoddau sydd gennym. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn dangos arbedion effeithlonrwydd i'w cyflawni yn 2024/25.
<ul style="list-style-type: none"> Lle gofynnir am unrhyw gynnydd mewn cyllid, dylai'r rhain gael eu cefnogi gan dystiolaeth o'r angen, y budd a'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath. Hefyd, dylid gwneud yn glir a meintioli canlyniadau peidio â chael y cynnydd mewn adnoddau y gofynnwyd amdano. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif a'r Cynllun Strategol yn nodi'r sbardunau sy'n dylanwadu ar anghenion y gyllideb, ynghyd â'r buddsoddiad a geisir. Mae Adran 9 yn dangos canlyniadau peidio â chefnogi'r Amcangyfrif.

Atodiad E – Dadansoddeg data

Mae'r amcangyfrif yn ceisio cyllid ar gyfer un swydd dadansoddi data. Mae'r Atodiad hwn yn nodi'r rhesymeg dros gynnwys y swydd ychwanegol hon.

Mae'r Ombwdsmon yn cadw data ar yr holl ymholiadau a chwynion a gawn. Hefyd, o dan ein pwerau safonau cwynion, casglwn ddata gan gyrff cyhoeddus ar y cwynion y maent yn eu derbyn ac yn eu hystyried. Mae data yn y parth cyhoeddus hefyd ar berfformiad gwasanaethau cyhoeddus. Er ein bod eisoes yn cynnal dadansoddiad o'r data sydd gennym (gan gynnwys dadansoddiad a adroddwyd yn ein Hadroddiad Blynyddol), mae ein dadansoddiad yn gyfyngedig ac nid yw'n cynnwys setiau data lluosog.

Byddai dadansoddeg data yn mynd â'n dadansoddiad data i lefel uwch ac yn cynyddu ein gallu i ddadansoddi data crai i ddod i gasgliadau cadarn. Byddai hyn yn helpu i wneud y gorau o berfformiad, i nodi aneffeithlonrwydd ac i ddarparu mewnwelediad i lywio penderfyniadau strategol. Mae dadansoddeg data yn defnyddio taenlenni (yr ydym yn eu defnyddio ar hyn o bryd) ond mae hefyd yn ymestyn i ddelweddu data, i offer adrodd mwy pwerus ac i drin data a setiau data lluosog yn well.

Trwy gynyddu ein gallu a'n harbenigedd mewn dadansoddeg data, gallwn feddu dealltwriaeth llawer gwell o batrymau a newidiadau dros amser, o achosion sylfaenol methiant gwasanaeth a chamweinyddu, ac i nodi tueddiadau'r dyfodol a thargedu ein gwaith a'n hymyriadau er mwyn iddynt gynhyrchu'r effaith fwyaf.

Yn benodol, bydd gwell defnydd o ddadansoddeg data yn ein helpu i:

- Flaenoriaethu ein llwyth achosion i sicrhau ein bod yn canolbwyntio ar y cwynion mwyaf difrifol a'n bod, lle y bo'n ymarferol, yn dod â chwynion ynghyd i ffurfio ymchwiliadau ehangach;
- Nodi tueddiadau a phatrymau a allai lywio pynciau ein hadroddiadau systemig a thematig ac i dargedu'n well yr argymhellion a wnawn ynddynt;
- Nodi themâu sy'n codi dro ar ôl tro mewn cwynion lefel is a allai ein helpu gyda gwaith gwella priodol a thargededig gyda chyrrff cyhoeddus penodol; a
- Arwain ein penderfyniadau ar ffocws priodol ein hymchwiliadau ar ei liwt ei hun lle gallant gael yr effaith fwyaf, yn enwedig mewn meysydd lle mae pobl yn llai tebygol o gwyno.

Byddai dadansoddwr data yn rhoi'r gallu a'r arbenigedd i'r sefydliad wneud y defnydd gorau o'r data sydd gennym. Byddai hefyd yn gallu archwilio'r cwmpas i weithio â chyrrff cyhoeddus a rheoleiddwyr eraill i ddefnyddio setiau data lluosog i gael gwell mewnwelediad.