

# Gwaith craffu blynyddol ar Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2021



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](http://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](mailto:SeneddCyllid@senedd.cymru)**  
Twitter: **[@SeneddCyllid](https://twitter.com/SeneddCyllid)**

© **Hawlfraint Comisiwn y Senedd 2021**

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 difriol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn y Senedd sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

# Gwaith craffu blynyddol ar Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2021



# Am y Pwyllgor

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

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Argymhellion a Chasgliad.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1. Cyflwyniad.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020-21.....</b>                                  | <b>9</b>  |
| <b>3. Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.....</b>                      | <b>20</b> |
| <b>4. Amcangyfrif 2022-23 .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - Amcangyfrif<br/>2022/23.....</b> | <b>34</b> |

---



## Argymhellion a Chasgliad

**Argymhelliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn sicrhau bod yr ystadegau am lwyth achosion yn cael eu cyflwyno'n glir ac yn gyson a bod graffiau a ffeithluniau'n cynnwys labeli data er mwyn cyflwyno'r wybodaeth a ddefnyddir i lywio'r rhagdybiaethau sy'n sail i'r cais am adnoddau yn gliriach. .... Tudalen 15

**Argymhelliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn ategu argymhelliad blaenorol y dylai'r Ombwdsmon adolygu'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol ar gyfer y flwyddyn ariannol nesaf er mwyn sicrhau eu bod yn ddigon uchelgeisiol ac yn ceisio gwelliant parhaus wrth gyflawni gwaith yr Ombwdsmon. .... Tudalen 16

**Argymhelliad 3.** Mae'r Pwyllgor yn ategu argymhelliad blaenorol y dylai'r Ombwdsmon adrodd ar gostau uned fesul achos mewn termau arian parod a thermau real, gan gynnwys digon o wybodaeth i ganfod sail y cyfrifiad, megis pa gostau sydd wedi'u cynnwys a'r flwyddyn gyfeirio a fabwysiadwyd ar gyfer y data tueddiadau. .... Tudalen 16

**Argymhelliad 4.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y fethodoleg newydd arfaethedig ar gyfer cyfrifo costau uned ac yn esbonio pam y bydd yn fesur perfformiad mwy effeithiol na'r dull presennol. .... Tudalen 16

**Argymhelliad 5.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn cynnal arolwg staff llawn yn 2022 gan ganolbwyntio'n benodol ar lesiant staff i sicrhau dealltwriaeth o effaith y pandemig ar y sefydliad ac i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu i wella arferion gwaith. .... Tudalen 19

**Argymhelliad 6.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn parhau i fesur cost y pwerau newydd yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a data yn eu cylch yn yr Adroddiad Blynyddol. .... Tudalen 23

**Argymhelliad 7.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn cynnwys tystiolaeth o'r manteision osgoi costau sy'n deillio o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn Adroddiadau Blynyddol a Chyfrifon ac Amcangyfrifon y dyfodol. Dylai hyn gynnwys tystiolaeth ychwanegol o arbedion effeithlonrwydd a gwelliannau sy'n deillio o'r ddeddfwriaeth, fel rhan o'r wybodaeth a gyflwynir yn y dyfodol. .... Tudalen 23

**Argymhelliad 8.** O ran adnoddau, mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylid sicrhau na fydd cefnogi ymchwiliadau'r Ombwdsmon ar ei liwt ei hun yn cael blaenoriaeth ar draul ymdrin â'r llwyth achosion cyffredinol. .... Tudalen 23

**Argymhelliad 9.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn y ddogfen ddiwygiedig, sef "Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2022-23", 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 33

**Argymhelliad 10.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ddangos yn glir sut y mae'n cadw at y datganiad o egwyddorion wrth lunio cyllidebau yn y dyfodol y tu hwnt i 2022-23 ac, yn benodol, na ddylai gymryd yn ganiataol y bydd y cyllid yn cynyddu o un flwyddyn i'r nesaf..... Tudalen 33

**Argymhelliad 11.** Yn unol â'r datganiad o egwyddorion, mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ariannu costau sy'n deillio o bwysau yn ystod y flwyddyn drwy sicrhau arbedion ac effeithlonrwydd, yn hytrach na thrwy gyllidebau atodol..... Tudalen 33

**Argymhelliad 12.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu diweddariad bob yn ail flwyddyn ar yr arbedion effeithlonrwydd a wneir yn ystod y flwyddyn..... Tudalen 33

**Casgliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i ymateb yn ffurfiol i'r argymhellion a wneir gan y Pwyllgor..... Tudalen 15



# 1. Cyflwyniad

## Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - Craffu ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020-21 ac Amcangyfrif 2022-23

### Y cefndir

---

1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (“yr Ombwdsmon”) yn llunio Amcangyfrif o wariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf 2019). Mae’n 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, nodir bod yn rhaid i’r Ombwdsmon gyflwyno ei Amcangyfrif 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. Yn y Bumed Senedd, bu’r Pwyllgor Cyllid yn ystyried Amcangyfrif blynyddol yr Ombwdsmon, a bu’r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau yn craffu ar yr Ombwdsmon mewn meysydd eraill, gan gynnwys yr Adroddiad Blynyddol. Yn y Chweched Senedd, mae’r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am oruchwylio holl waith yr Ombwdsmon (fel y nodir yn Adroddiad y Pwyllgor Busnes, a osodwyd gerbron y Senedd ar 23 Mehefin 2021).
4. Ystyriodd y Pwyllgor Amcangyfrif cychwynnol yr Ombwdsmon ar gyfer 2022-23 ar 13 Hydref 2021, gan glywed tystiolaeth gan:
  - Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
  - Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwella
  - Katrin Shaw, Prif Gyngorydd Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau
5. Yn y sesiwn hon, bu’r Pwyllgor hefyd yn craffu ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020-21 (“yr Adroddiad Blynyddol”), a osodwyd gerbron y Senedd o dan baragraffau 15, 17 a 18 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

**6.** Yn dilyn y sesiwn dystiolaeth hon, **ysgrifennodd y Pwyllgor at yr Ombwdsmon** yn gofyn iddo egluro rhai materion ac adolygu ei Amcangyfrif cychwynnol.

**7.** **Ysgrifennodd yr Ombwdsmon at y Pwyllgor ar 21 Hydref** er mwyn ymateb i bryderon y Pwyllgor a nodi y byddai'n adolygu ei Amcangyfrif cychwynnol yn unol â chais y Pwyllgor.

**8.** Yn dilyn hynny, ar 28 Hydref 2021, ailgyflwynodd yr Ombwdsmon ei Amcangyfrif ar gyfer 2022-23, sydd i'w weld yn Atodiad 1 i'r adroddiad hwn.

## 2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020-21

### Perfformiad ariannol a gweithredol

**9.** Yn yr Adroddiad Blynyddol, nodwyd tanwariant o £127,000 (neu 2.4 y cant) yn erbyn y gofyniad adnoddau net ar gyfer 2020-21, sef £5.27 miliwn, a dychwelwyd £20,000 i Gronfa Gyfunol Cymru.<sup>1</sup>

**10.** Roedd yr alldro ar gyfer y gofyniad arian parod net £20,000 yn llai na'r gyllideb o £4.1 miliwn (i lawr o £4.9 miliwn yn 2019-20, gan adlewyrchu'r gostyngiad yn ystod y flwyddyn i ofyniad arian parod net yr Ombwdsmon ar gyfer 2020-21 o ystyried yr ad-daliad o £974,000 yn ymwneud â gwarged Cronfa Bensiwn Caerdydd a'r Fro).<sup>2</sup>

### Llwyth achosion

---

**11.** Ym mis Gorffennaf 2020, ymatebodd yr Ombwdsmon i gais y Pwyllgor Cyllid blaenorol am wybodaeth am oblygiadau ariannol COVID-19.<sup>3</sup>

**12.** Mae'r Ombwdsmon yn nodi yn yr Adroddiad Blynyddol fod ei lwyth achosion newydd wedi gostwng 14.1 y cant yn 2020-21, i lawr i 6,183 (o 7,200 yn 2019-20). Roedd modd i'r Ombwdsmon gau tua 61 y cant o'r ymholiadau drwy roi cyngor neu gyfeirio pobl at ffynonellau eraill heb fod angen unrhyw asesiad neu ymchwiliad.<sup>4</sup>

**13.** Gostyngodd nifer y cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus 11.1 y cant i lawr i 1,874 o 2,109. Priodolir y gostyngiad i effeithiau'r pandemig, gyda'r Ombwdsmon yn datgan:

*"Mae'n bosib bod rhai aelodau o'r cyhoedd wedi bod yn fwy cyndyn o gwyno, gan gydnabod y pwysau mawr yr oedd gwasanaethau cyhoeddus o danynt."<sup>5</sup>*

---

<sup>1</sup> [Cyflawni Cyfiawnder. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>2</sup> [Y Memorandwm Esboniadol ar gyfer Trydedd Gyllideb Atodol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2020-21](#)

<sup>3</sup> [Llythyr oddi wrth yr Ombwdsmon at y Pwyllgor Cyllid, 3 Gorffennaf 2020](#)

<sup>4</sup> [Cyflawni Cyfiawnder. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>5</sup> [Cyflawni Cyfiawnder. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

---

**14.** Cafodd yr Ombwdsmon 535 o gwynion Cod Ymddygiad newydd, sef cynnydd o 46.6 y cant o gymharu â 2019-20, ac ymchwiliwyd i 308 o'r cwynion hynny (cynnydd o 33.3 y cant, i fyny o 231 yn 2019-20). Cynyddodd cwynion yn erbyn Cynghorau Tref a Chymuned gan 32 i 167, sef cynnydd o 23.7 y cant o gymharu â 2019-20. Cynyddodd cwynion yn erbyn Cynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol gan 42 i 138, sef cynnydd o 43.8 y cant. O blith y cwynion hyn, dywed yr Ombwdsmon fod 35 yn ymwneud ag un aelod o Gyngor Sir.<sup>6</sup>

**15.** Penderfynodd yr Ombwdsmon atal dros dro rai o'r ymchwiliadau parhaus ym maes iechyd a meddygon teulu yn ystod wythnosau cynnar y pandemig oherwydd y pwysau ar wasanaethau cyhoeddus.<sup>7</sup>

**16.** Dywedodd yr Ombwdsmon fod 2020-2021 wedi bod yn flwyddyn heriol<sup>8</sup> i'w swyddfa, ond nododd ei bod wedi bod yn llawer mwy heriol i'r cyrff o dan ei awdurdodaeth. Am y tro cyntaf ers tua 10 mlynedd roedd ei swyddfa wedi gweld gostyngiad yn nifer y cwynion a ddaeth i law am wasanaethau cyhoeddus<sup>9</sup>, fodd bynnag, roedd cwynion Cod Ymddygiad wedi cynyddu 47 y cant.<sup>10</sup>

### **Amseroldeb wrth ddarparu gwasanaethau**

---

**17.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn disgrifio'r heriau sydd ynghlwm wrth ddarparu gwasanaeth amserol yn 2020-21, gan nodi:

*"Oherwydd y pandemig ni allai cyrff cyhoeddus ymgysylltu'n iawn â ni ar gwynion. Aeth y newid fel bod staff yn gallu gweithio o'u cartrefi'n ddigon llyfn, ond mae hyn hefyd, ynghyd â'r aflonyddwch i drefniadau addysgu a gofal plant arferol ein staff, wedi effeithio ar gynnydd ein gwaith achosion."*<sup>11</sup>

**18.** Dywedodd yr Ombwdsmon fod ei dîm rheoli yn gallu sicrhau bod ei swyddfa'n gweithio'n rhithwir bron ar unwaith yn ystod y pandemig a bod y gostyngiad mewn

---

<sup>6</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>7</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 56

<sup>8</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 10

<sup>9</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraffau 10-11

<sup>10</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraffau 10-11

<sup>11</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

---

cwynion am wasanaethau cyhoeddus wedi caniatáu iddynt ddefnyddio'r amser hwnnw i leihau'r llwyth achosion a oedd wedi cronni dros amser.<sup>12</sup>

**19.** Yn ei Adroddiad Blynyddol, mae'r Ombwdsmon yn adrodd ar berfformiad yn erbyn ei Ddangosyddion Perfformiad Allweddol. Mae nifer o'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol yn ymwneud â gwaith achos yr Ombwdsmon. Nododd yr Ombwdsmon nad oedd cyfres o'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol hyn wedi'u bodloni yn 2020-21.<sup>13</sup>

**20.** Dywedodd yr Ombwdsmon fod ei swyddfa wedi ei chael yn anodd darparu gwasanaethau'n amserol oherwydd y cynnydd yn nifer y cwynion/ymholiadau i'w swyddfa. Esboniodd mai'r rheswm am y gostyngiad sylweddol yn nharged y Dangosydd Perfformiad Allweddol ar gyfer Cwynion Cod Ymddygiad 'a gaewyd o fewn 12 mis' yw am fod ei swyddfa wedi lleihau'r llwyth achosion a oedd wedi cronni.<sup>14</sup> Ychwanegodd:

*"If we hadn't closed the backlog, then that figure would have been much, much higher. So, we preferred to actually clear the backlog, get as much justice done as possible, so that we could clear the decks for this new year."<sup>15</sup>*

**21.** Esboniodd yr Ombwdsmon nad oedd yn bwriadu newid y Dangosyddion Perfformiad Allweddol ar gyfer y flwyddyn ariannol nesaf o ystyried y bydd ei gyfnod yn y swydd a chyfnod ei gynllun corfforaethol yn dod i ben cyn bo hir. Dywedodd fod y rhain yn faterion i'r Ombwdsmon nesaf:

*"It's for the next ombudsman to look at their corporate plan and also perhaps a variation in indicators for the next three years and for the rest of their seven-year term."<sup>16</sup>*

**22.** Ychwanegodd y Prif Swyddog Gweithredu:

*"...this is the first time where we've had our annual report and accounts and the estimates scrutinised by the same committee at the same meeting and what we've tried to do is avoid too much overlap and*

---

<sup>12</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 11

<sup>13</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>14</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 20

<sup>15</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 12

<sup>16</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 21

---

*duplication. In the estimates paper, we have included the current year's KPI targets.*

*Perhaps the other thing, just to add, is that, like everyone else, I think, when we were facing the pressures of the pandemic, we didn't know quite what the future held and how long COVID would be with us. We didn't feel comfortable changing targets with that uncertainty, so we stuck with those original targets—the targets don't make allowance for COVID.”<sup>17</sup>*

## Costau uned

---

**23.** Wrth graffu ar yr adnoddau y gofynnwyd amdanynt, bu'r Pwyllgor Cyllid blaenorol yn edrych ar ffigurau costau uned yr Ombwdsmon a'r costau gwahaniaethol ar gyfer elfennau o waith achos yr Ombwdsmon. Yn ei adroddiad, *Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22*, mae'r Pwyllgor Cyllid yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon nodi ei gostau uned fesul achos mewn termau arian parod a thermau go iawn, gan gynnwys digon o wybodaeth i ganfod sail y cyfrifiad, megis pa gostau sydd wedi'u cynnwys a'r flwyddyn gyfeirio a fabwysiadwyd ar gyfer y data tueddiadau.<sup>18</sup>

**24.** Mae'r Ombwdsmon yn nodi cost uned o £674 ar gyfer 2020-21, yn seiliedig ar lwyth gwaith o 6,183. Mae hyn yn parhau'n is na'r "targed" o £700. Mae'r Ombwdsmon hefyd wedi cyflwyno'r costau uned ar gyfer blynyddoedd blaenorol, "wedi'u haddasu ar gyfer 2020/21 er mwyn gallu cymharu'n ystyrlon".<sup>19</sup>

**25.** Wrth egluro pam nad oedd wedi nodi ei gostau uned fesul achos mewn termau arian parod a thermau real, dywedodd yr Ombwdsmon:

*"...we do feel that perhaps unit-cost measurement worked very well for us up to 2019, because we were a reactive service, and I think in terms of giving assurance to this committee, and other stakeholders, it was very easy to measure in terms of, 'Right, we're responding to the public: how much casework is coming in, what are our costs, divide one by the other, you come up with the unit cost.' And we were able to demonstrate ongoing efficiency year after year. One of the complications for us*

---

<sup>17</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraffau 24-25

<sup>18</sup> **Adroddiad y Pwyllgor Cyllid: Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021-22**

<sup>19</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

---

*currently—and it’s a logical point, given what I’ve said about hoping to have less maladministration and better complaint handling from public sector—is that we are now carrying costs in terms of an improvement team, and trying to influence public bodies so that there will be less complaints coming to us in the future. So, inevitably, that measure is a broken one, because we would hope, in a sense, that if complaint standards work, unit costs would go up, rather than down.”<sup>20</sup>*

**26.** Ychwanegodd y Prif Swyddog Gweithredu:

*“Just on the specific question about cash versus real-terms value, our view is that if you want to look at the period of time—and I think we go back to 2013-14—it is more meaningful to take inflation out of the calculation, so that the figures are comparable. The accounts do include the cash figures, but we’ve brought everything up to today’s prices, so that they are comparable over the number of years of the unit costs. So, I think our intention was to address the previous recommendations of the committee by making sure that the unit costs were as meaningful and represented as possible. You will have seen there are some changes in the way that we’re presenting them for the future, but we’ve presented them in both the previous way and the new way in this annual report.”<sup>21</sup>*

**27.** Mae’r Adroddiad Blynyddol yn awgrymu bod yr Ombwdsmon yn bwriadu diwygio’r cyfrifiad o gost uned yn y dyfodol gan nad yw “bellach yn addas i bwrpas”.<sup>22</sup> Dywedodd y Prif Swyddog Gweithredu:

*“On page 87 of the report we’ve got the new approach using the old data, and it shows the pattern for total cases—that’s complaints and inquiries—and also for complaints only, which is—. Obviously, the complaints are what actually creates the majority of our work and is where we devote the majority of our time.”<sup>23</sup>*

---

<sup>20</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 43

<sup>21</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 46

<sup>22</sup> **Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21**

<sup>23</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 52

---

**28.** Wrth egluro pa sicrwydd y gall yr Ombwdsmon ei roi bod y data a gynhwysir yn yr Adroddiad Blynyddol yn gywir, dywedodd y Prif Swyddog Gweithredu:

*“There are different types of complaints, and code of conduct complaints and service complaints. And for some parts of the report, we combine those; in other parts, we present them separately...I appreciate that sometimes there can be almost too many numbers, but we’re trying to make sure that we present as full a picture as we can, taking account of the different things that we measure and the need to measure incoming complaints and also the complaints that we complete and close.”<sup>24</sup>*

## Barn y Pwyllgor

**29.** Dyma’r tro cyntaf i’r Pwyllgor graffu ar Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon ochr yn ochr â’i Amcangyfrif. Mae’r Pwyllgor yn croesawu dull yr Ombwdsmon o geisio osgoi gorgyffwrdd a dyblygu gwybodaeth yn yr Amcangyfrif sydd i’w gweld yn yr Adroddiad Blynyddol. Mae’r Pwyllgor yn cydnabod sylwadau’r Prif Swyddog Gweithredu ar faint o wybodaeth a geir yn yr Adroddiad Blynyddol. Fodd bynnag, mae’r Pwyllgor o’r farn y gallai’r Ombwdsmon gyflwyno ystadegau’n gliriach ac yn fwy cyson yn ei Adroddiad Blynyddol er mwyn osgoi unrhyw gamddealltwriaeth neu gamddechongli ynghylch ei lwyth achosion. Mae’r Pwyllgor hefyd o’r farn ei bod yn fuddiol i’r Ombwdsmon gynnwys labeli data yng ngraffiau a ffeithluniau’r Amcangyfrif, a fyddai’n helpu’r Pwyllgor i ddeall y wybodaeth a ddefnyddir i lywio’r rhagdybiaethau sy’n sail i’w gais am adnoddau.

**30.** Mae’r Pwyllgor yn cydnabod bod COVID-19 wedi bod yn heriol i waith yr Ombwdsmon a’r cyrff o dan ei awdurdodaeth. Mae’r Pwyllgor yn cefnogi’r dull a gymerwyd gan yr Ombwdsmon i oedi gwaith ar ymchwiliadau i sicrhau na roddwyd pwysau ychwanegol ar gyrff cyhoeddus, yn enwedig ym maes iechyd a gofal cymdeithasol, yn nyddiau cynnar y pandemig. Mae’r Pwyllgor yn croesawu’r ffaith i’r dull hwn roi amser i swyddfa’r Ombwdsmon glirio’r llwyth achosion a oedd wedi cronni.

**31.** Nid yw’r Ombwdsmon yn bwriadu newid y Dangosyddion Perfformiad Allweddol presennol o ystyried ansicrwydd parhaus y pandemig a’r ffaith y bydd ei gyfnod yn y swydd yn dod i ben yn fuan. Fodd bynnag, argymhellodd y Pwyllgor Cyllid blaenorol yn ei **adroddiad ar Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2021-22** y dylai’r Ombwdsmon adolygu ei dargedau i sicrhau eu bod yn ddigon uchelgeisiol ac yn ceisio gwelliant parhaus wrth iddo gyflawni ei waith. Mae’r Pwyllgor yn siomedig na roddwyd yr argymhelliad hwn

---

<sup>24</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 18



ar waith ac mae'n credu y dylai olynydd yr Ombwdsmon adolygu'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol/targedau fel mater o flaenoriaeth a pharhau i gadw golwg arnynt ar ôl hynny.

**32.** Mae'r Pwyllgor yn nodi barn yr Ombwdsmon nad yw dull a ddefnyddiwyd hyd yma i gyfrifo costau uned "bellach yn addas i bwrpas", a'i fod yn bwriadu diwygio'r dull cyfrifo yn y dyfodol. Er bod y Pwyllgor yn croesawu'r camau a gymerwyd gan yr Ombwdsmon i gyhoeddi gwybodaeth cyn gweithredu'r newid, byddai'n croesawu rhagor o fanylion am y fethodoleg ddiwygiedig a pham y byddai'n fwy effeithiol.

**33.** Mae'r Pwyllgor yn nodi mai dim ond ar sail termau real y mae'r Ombwdsmon yn adrodd costau uned o dan y fethodoleg bresennol a'r fethodoleg newydd. Mae'r Pwyllgor yn siomedig nad yw'r Ombwdsmon wedi gweithredu'r argymhelliad a wnaed gan y Pwyllgor blaenorol yn ei **adroddiad ar Amcangyfrif yr Ombwdsmon 2021-22** y dylai adrodd ar gostau uned fesul achos mewn termau arian parod a thermau real yn ei Adroddiad Blynyddol a'i Amcangyfrif. Gwnaed yr argymhelliad hwn ar y sail ei bod yn bwysig i gyfrifiad cost uned yr Ombwdsmon, fel un o'i fesurau ariannol, fod yn glir ac yn dryloyw. Mae'r Pwyllgor o'r farn y byddai adrodd ar y ffigurau mewn termau arian parod yn cyflawni hyn, ac mae'n ategu'r argymhelliad cynharach.

**34.** Yn hanesyddol, nid yw'r Ombwdsmon wedi ymateb yn ffurfiol i'r argymhellion a wnaed gan y Pwyllgor. Gan fod cylch gwaith y Pwyllgor bellach yn cynnwys goruchwyllo Amcangyfrif yr Ombwdsmon a'r Adroddiad Blynyddol, **mae'r Pwyllgor wedi gofyn** i'r Ombwdsmon ymateb yn ffurfiol i unrhyw argymhellion yn y dyfodol. Mae'r Pwyllgor yn croesawu **ymrwymiad yr Ombwdsmon i wneud hynny**.

**35.** Daw cyfnod yr Ombwdsmon yn ei swydd i ben ym mis Mawrth 2022. Hoffai'r Pwyllgor ddiolch i'r Ombwdsmon am y ffordd adeiladol y mae wedi gweithio gyda'r Pwyllgor yn ystod ei gyfnod yn y swydd. Gobaith y Pwyllgor yw y bydd y berthynas waith effeithiol hon yn parhau rhwng y Pwyllgor ac olynydd yr Ombwdsmon.

**Casgliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i ymateb yn ffurfiol i'r argymhellion a wneir gan y Pwyllgor.

**Argymhelliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn sicrhau bod yr ystadegau am lwyth achosion yn cael eu cyflwyno'n glir ac yn gyson a bod graffiau a ffeithluniau'n cynnwys labeli data er mwyn cyflwyno'r wybodaeth a ddefnyddir i lywio'r rhagdybiaethau sy'n sail i'r cais am adnoddau yn gliriach.

**Argymhelliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn ategu argymhelliad blaenorol y dylai'r Ombwdsmon adolygu'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol ar gyfer y flwyddyn ariannol nesaf er mwyn sicrhau eu bod yn ddigon uchelgeisiol ac yn ceisio gwelliant parhaus wrth gyflawni gwaith yr Ombwdsmon.

**Argymhelliad 3.** Mae'r Pwyllgor yn ategu argymhelliad blaenorol y dylai'r Ombwdsmon adrodd ar gostau uned fesul achos mewn termau arian parod a themau real, gan gynnwys digon o wybodaeth i ganfod sail y cyfrifiad, megis pa gostau sydd wedi'u cynnwys a'r flwyddyn gyfeirio a fabwysiadwyd ar gyfer y data tueddiadau.

**Argymhelliad 4.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am y fethodoleg newydd arfaethedig ar gyfer cyfrifo costau uned ac yn esbonio pam y bydd yn fesur perfformiad mwy effeithiol na'r dull presennol.

## **Materion corfforaethol**

---

### **Niferoedd, cyflogau ac amrywiaeth staff**

**36.** Ar 31 Mawrth 2021, roedd swyddfa'r Ombwdsmon yn cynnwys 75 o staff llawn amser parhaol, gan gynnwys uwch-reolwyr, o gymharu â 73 yn 2019-20. Cynyddodd cyflogau, fel y'u nodir ar dudalen 89 o'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon, o £2.58 miliwn yn 2019-20 i £2.91 miliwn yn 2020-21. Priodolir y cynnydd hwn (tua £0.33 miliwn) i ddyfarniad cyflog newydd o 2.75 y cant a'r ffaith mai dyma'r flwyddyn lawn gyntaf y cyflogwyd staff i arfer pwerau newydd yr Ombwdsmon, ymhlith ffactorau eraill.<sup>25</sup>

**37.** Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod arolwg staff fel arfer yn cael ei gynnal bob dwy flynedd ond oherwydd amgylchiadau anarferol<sup>26</sup> y pandemig, ni chafodd ei gynnal yn 2020-21. Fodd bynnag, cynhaliodd ei swyddfa arolwg o agweddau staff at ddychwelyd i'r swyddfa, ac yn ôl yr Ombwdsmon cafwyd llawer o ymatebion cadarnhaol am sut yr ymdriniwyd ag effaith y pandemig.<sup>27</sup> Ychwanegodd:

---

<sup>25</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>26</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 54

<sup>27</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

---

*"We have surveyed staff on a number of questions, but the emphasis has been very much on mental health, coping, support and IT, which has been vital in terms of us all remaining connected."*<sup>28</sup>

**38.** Tynnodd yr Ombwdsmon sylw at lwyddiant ei swyddfa wrth gynnal statws arian cyflogwyr Chwarae Teg.<sup>29</sup> Rhoddodd fanylion am yr adborth:

*"95 per cent of staff felt that they have regular and effective communication, 96 per cent of staff said that their working relationships are positive, 96 per cent said that they receive constructive feedback, 100 per cent have a regular review of their performance, and 98 per cent understand their personal contribution to the organisation's broader objectives. And, on the last staff survey that we did, 99 per cent of staff said that they were proud to work for the organisation."*<sup>30</sup>

**39.** Nodir yn yr Adroddiad Blynyddol bod yr Ombwdsmon wedi lleihau'r bwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau yn y sefydliad i 5 y cant ym mis Mawrth 2020, o'i gymharu â 21 y cant ym mis Mawrth 2019, sy'n is na'r cyfartaledd ar gyfer y sector cyhoeddus yng Nghymru (7.3 y cant).<sup>31</sup>

**40.** Fel sefydliad cymharol fach, esboniodd y Prif Gynghorydd Cyfreithiol fod newidiadau eithaf bach yng nghyfansoddiad staff yn effeithio ar y bwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau: roedd dau aelod benywaidd o staff wedi ymuno â'r sefydliad ar gyflogau cymharol uchel ac roedd hyn wedi lleihau'r bwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau. Ychwanegodd fod y cymedr neu'r cyfartaledd hefyd wedi gostwng o 23 y cant i 17 y cant. Fodd bynnag, nododd:

*"...the majority of the workforce on the front line in lower-paid roles are female, although we have made some shift as well, because we've had some men join us in those front-line roles."*<sup>32</sup>

**41.** Dywedodd y Prif Gynghorydd Cyfreithiol fod y swyddfa wedi ymgysylltu â Chwarae teg am y rhesymau a ganlyn:

---

<sup>28</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 54

<sup>29</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 64

<sup>30</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 64

<sup>31</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>32</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 74

---

*“to provide training for some of the women in the office who perhaps need a bit more confidence in going for those development roles, trying to get them to think, ‘Yes, I can go for that next step of development’ and really encourage them. Those courses have been really well received by those who’ve attended them. So, I think we’ll be looking now, through our performance review and development process—we do them annually and interims are coming up now—to see who needs that encouragement and development, to try and encourage the females to move up”.*<sup>33</sup>

**42.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi cyfraddau salwch is ar gyfer 2020-21 na 2019-20. Fodd bynnag, roedd y swyddfa wedi newid i drefniant lle'r oedd staff yn gweithio gartref yn ystod y pandemig a bu rhywfaint o darfu ar argaeledd staff oherwydd gofal ac addysg gartref. Pan ofynnwyd iddo sut yr effeithiodd y pandemig ar y swyddfa, dywedodd yr Ombwdsmon:

*“I think broadly a real hit in terms of efficiency early on. We were all in a state of national shock, really, in terms of what we could and couldn't do, but we were able to recover fast, make sure that we had a good level of IT networks...*

*...our sickness level has gone down during the course of the pandemic. .... There are efficiencies. Who really wants to spend 40 minutes a day on the M4 when you could be working straight after breakfast? That is an efficiency. There have been positive environmental issues there, again, I'm sure. So, there have been some gains, and flexibility, I think, increasingly.”*<sup>34</sup>

## Barn y Pwyllgor

**43.** Gan na chynhaliwyd arolwg staff llawn yn 2020-21, nid yw'r Adroddiad Blynyddol yn cynnwys unrhyw ddata ar lesiant staff. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn croesawu'r adborth gan staff, a gyflëwyd gan yr Ombwdsmon, ei fod wedi cyfathrebu'n dda â hwy a'u bod yn teimlo eu bod wedi cael eu cefnogi drwy gydol y pandemig. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod absenoldeb oherwydd salwch hefyd wedi gostwng. Mae'r Pwyllgor yn llongyfarch yr Ombwdsmon ar gynnal statws arian cyflogwyr Chwarae Teg a'r adborth cadarnhaol a gafwyd yn sgil hyn.

---

<sup>33</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 75

<sup>34</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraffau 68-69

---

**44.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r gostyngiad yn y bwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau ac yn annog yr Ombwdsmon i barhau i gyflwyno mesurau, megis hyfforddiant i annog menywod i ddatblygu, i geisio ei ddileu yn llwyr.

**Argymhelliad 5.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn cynnal arolwg staff llawn yn 2022 gan ganolbwyntio'n benodol ar lesiant staff i sicrhau dealltwriaeth o effaith y pandemig ar y sefydliad ac i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu i wella arferion gwaith.

### 3. Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

#### Costau

**45.** Mae holl ddarpariaethau Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf 2019) wedi bod mewn grym ers 23 Gorffennaf 2019, pan roddwyd pŵerau newydd i'r Ombwdsmon, gan gynnwys y rhai a ganlyn:

- y gallu i dderbyn cwynion ar lafar;
- y gallu i gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun;
- y gallu i ymchwilio i driniaethau meddygol preifat, gan gynnwys gofal nyrsio, ar lwybrau iechyd cyhoeddus/preifat;
- y gallu i ymgymryd â rôl mewn perthynas â safonau a gweithdrefnau o ran ymdrin â chwynion.<sup>35</sup>

**46.** Dechreuodd ymchwiliad ehangach cyntaf yr Ombwdsmon ar ei liwt ei hun i wasanaethau digartrefedd ym mis Ionawr 2021 (ar ôl cael ei ohirio o fis Mawrth 2020 oherwydd pandemig COVID-19). Dechreuodd yr Ombwdsmon bedwar ymchwiliad estynedig arall ar ei liwt ei hun, ac roedd un ohonynt wedi dod i ben ar adeg cyhoeddi'r Adroddiad Blynyddol.<sup>36</sup>

**47.** Dywedodd yr Ombwdsmon:

*"We launched the own initiative on homelessness last week. It did find examples of systemic maladministration, but also, it's important to say, examples of good practice within the local authorities, and has made other recommendations that I hope will be taken up by the Local Government and Housing Committee, and could be used by the Senedd to hold the Government to account, and I hope by the Government when it comes to reviewing homelessness legislation."<sup>37</sup>*

---

<sup>35</sup> [Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus \(Cymru\) 2019](#)

<sup>36</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>37</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 28

---

**48.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi gwir gost gweithredu'r pwerau newydd yn Neddf 2019 yn 2020-21, sef cyfanswm o £330,000.<sup>38</sup>

**49.** Mae'r ffigur alldro, sef £330,000, yn cymharu â'r amcangyfrif o gostau rheolaidd neu barhaus, sef £332,000, a nodwyd yn yr Amcangyfrif ar gyfer 2019-20. Er bod y gwariant cyffredinol yn is na chyfanswm yr amcangyfrif, gwelwyd rhai gwahaniaethau yn y categorïau gwariant. Roedd y costau staff, sef £305,000, yn uwch na'r gyllideb o £278,000 ar gyfer y flwyddyn, ac felly roedd y costau hyn 9.7 y cant yn uwch na'r amcangyfrif gwreiddiol.<sup>39</sup>

**50.** Dywedodd y Prif Swyddog Gweithredu mai'r rheswm pam roedd costau staff tua 10 y cant yn uwch na'r gyllideb oedd am fod y costau hyn wedi'u hamcangyfrif ar ddechrau'r flwyddyn. Aeth ymlaen i ddweud:

*"There were a number of changes during the year, and particularly our investment in the own-initiative work, and one of the things we found was that it was perhaps more difficult to get data that would support the investigation than we'd originally thought, and, obviously, recognised that local authorities were under their own pressures; we didn't want to add to those. So, we did incur additional staff costs as part of the own-initiative investigation—actually gathering homelessness data from local authorities and looking into individual case records."*<sup>40</sup>

**51.** Dywedodd y Prif Swyddog Gweithredu fod rhai aelodau presennol o staff wedi cael eu symud o'u gwaith achos arferol i gefnogi ymchwiliadau'r Ombwdsmon ar ei liwt ei hun, er mwyn sicrhau na roddwyd pwysau gormodol ar awdurdodau lleol wrth gasglu data.<sup>41</sup>

**52.** Tynnodd yr Ombwdsmon sylw hefyd at y gwaith y mae wedi bod yn ei wneud mewn perthynas â safonau cwynion. Dywedodd fod digwyddiadau hyfforddi rhithwir wedi'u cynnal, ac eglurodd:

*"So, nearly all local authorities, health boards and soon, housing associations, will receive complaints standards training. This is a value, I*

---

<sup>38</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>39</sup> [Cyflawni Cyfiawnder, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21](#)

<sup>40</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 39

<sup>41</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 41

---

*hope, because 14 per cent of the complaints that we receive are about bad complaint handling from these public bodies.*"<sup>42</sup>

## Barn y Pwyllgor

**53.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r gwaith a'r cynnydd a wnaed gan yr Ombwdsmon wrth weithredu'r pwerau newydd a roddwyd iddo gan Ddeddf 2019. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi defnyddio'r pwerau i gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun am y tro cyntaf i ystyried digartrefedd yng Nghymru. Drwy ddefnyddio'r pŵer hwn, mae'r Pwyllgor yn gobeithio y bydd modd i'r Ombwdsmon fynd i'r afael â chamweinyddu systemig eang neu fethiant gwasanaethau mewn modd cyson, yn enwedig o ystyried y gallai grwpiau sy'n agored i niwed fod yn amharod i wneud cwyn.

**54.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod 14 y cant o'r cwynion a gafwyd gan yr Ombwdsmon yn ymwneud â sut yr ymdriniwyd â'r gŵyn. Mae'r Pwyllgor yn gobeithio y bydd yr hyfforddiant a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon a'r polisi trin cwynion enghreifftiol yn arwain at ostwng nifer y cwynion a geir sy'n ymwneud yn benodol â sut yr ymdriniwyd â chŵyn.

**55.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r ffaith bod yr Ombwdsmon wedi nodi costau gweithredu Deddf 2019 o gymharu â'r gyllideb. Yn ystod 2020-21, roedd costau staff tua 10 y cant yn uwch na'r gyllideb oherwydd y cafodd staff eu symud o'u gwaith achos arferol i gefnogi ymchwiliad yr Ombwdsmon ar ei liwt ei hun i ddigartrefedd. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod rhesymau'r Ombwdsmon dros ddefnyddio staff mewnol i gasglu gwybodaeth a data, yn hytrach na dibynnu ar staff awdurdodau lleol a oedd eisoes o dan bwysau o ganlyniad i'r pandemig. O ran adnoddau, mae'r Pwyllgor o'r farn y dylid sicrhau na fydd cefnogi ymchwiliadau'r Ombwdsmon ar ei liwt ei hun yn cael blaenoriaeth ar draul ymdrin â'r llwyth achosion cyffredinol. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod tystiolaeth yr Ombwdsmon am effaith y pandemig ar fesur effaith Deddf 2019 ar y llwyth gwaith.

**56.** Er y bydd adolygiad o Ddeddf 2019 yn cael ei gynnal yn 2024, bydd y Pwyllgor yn parhau i fonitro'r effaith drwy graffu ar Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon. Mae'n bwysig bod yr Ombwdsmon yn parhau i adrodd ar gostau gweithredu'r pwerau newydd a'r data yn eu cylch. Mae'r Pwyllgor yn gobeithio gweld tystiolaeth o arbedion effeithlonrwydd a gwelliannau wrth ymdrin â chwynion, ac enghreifftiau o fanteision osgoi costau sy'n deillio o'r ddeddfwriaeth.

---

<sup>42</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 31



**Argymhelliad 6.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn parhau i fesur cost y pwerau newydd yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a data yn eu cylch yn yr Adroddiad Blynyddol.

**Argymhelliad 7.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn cynnwys tystiolaeth o'r manteision osgoi costau sy'n deillio o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn Adroddiadau Blynyddol a Chyfrifon ac Amcangyfrifon y dyfodol. Dylai hyn gynnwys tystiolaeth ychwanegol o arbedion effeithlonrwydd a gwelliannau sy'n deillio o'r ddeddfwriaeth, fel rhan o'r wybodaeth a gyflwynir yn y dyfodol.

**Argymhelliad 8.** O ran adnoddau, mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylid sicrhau na fydd cefnogi ymchwiliadau'r Ombwdsmon ar ei liwt ei hun yn cael blaenoriaeth ar draul ymdrin â'r llwyth achosion cyffredinol.

## 4. Amcangyfrif 2022-23

### Cyd-destun

57. Cyhoeddodd Pwyllgor Cyllid y Bumed Senedd Ddatganiad o Egwyddorion<sup>43</sup> y mae'n disgwyl i gyrff a ariennir yn uniongyrchol<sup>44</sup> ei ystyried wrth lunio ceisiadau cyllidebol. Yn ei gyfarfod ar 8 Gorffennaf 2021, cytunodd y Pwyllgor presennol y dylai gyrff a ariennir yn uniongyrchol barhau i gymhwyso'r egwyddorion hyn yn y Chweched Senedd.

#### **Datganiad o Egwyddorion ar gyfer Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol:**

- Dylid gosod ceisiadau cyllidebol yng nghyd-destun y sefyllfa ariannu hirdymor yng Nghymru, a'r pwysau ariannol sy'n bodoli yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amcanion amlflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai gyrff a ariennir yn uniongyrchol ragdybio unrhyw gynnydd yn eu cyllid, ni waeth beth fo'r newid yn y grant bloc, gan fod unrhyw gynnydd yn eu cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol geisio gwella eu prosesau a sicrhau arbedion yn barhaus.
- Mewn achosion lle y gwneir cais am gynnydd mewn cyllid, dylid cefnogi unrhyw gais o'r fath gyda thystiolaeth o'r angen a'r budd sydd ynghlwm wrth y cais, a thystiolaeth o'r ymdrechion a wnaed i leihau costau cysylltiedig. Yn ogystal, dylid egluro a meintioli'r canlyniadau sydd ynghlwm wrth beidio â sicrhau'r cynnydd mewn adnoddau y gofynnwyd amdano.

58. Nododd y Pwyllgor lythyr y Gweinidog Cyllid a Llywodraeth Leol ("y Gweinidog") i gefnogi'r gwaith o lunio blaengynlluniau ariannol ar gyfer gyrff a ariennir yn uniongyrchol ar 29 Medi 2021, ac fe'i rhannwyd â'r gyrff o dan sylw.<sup>45</sup>

<sup>43</sup> Y Pwyllgor Cyllid, ***Datganiad o Egwyddorion y mae Pwyllgor Cyllid Senedd Cymru yn disgwyl i Gyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth wneud cynigion cyllidebol***, Mai 2019

<sup>44</sup> Y gyrff a ariennir yn uniongyrchol yw Swyddfa Archwilio Cymru, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Chomisiwn y Senedd, a gaiff eu hariannu'n uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.

<sup>45</sup> ***Llythyr oddi wrth y Gweinidog Cyllid a Llywodraeth Leol, 2 Awst 2021***

**59.** Mae'r llythyr hwn yn cadarnhau y bydd cyllideb gyffredinol Llywodraeth Cymru yn parhau'n ansicr iawn tan yr Adolygiad o Wariant ar 27 Hydref 2021. Dywed y Gweinidog: "mae'n werth nodi bod Trysorlys EM wedi gofyn i adrannau Llywodraeth y DU wneud cynlluniau sy'n nodi lle y gallent wneud arbedion effeithlonwydd erbyn 2024-25". Mae hefyd yn tynnu sylw at y ffaith nad yw'n glir a fydd rhewi cyflogau'r sector cyhoeddus yn ymestyn i'r flwyddyn nesaf a, phe bai hynny'n digwydd, a fyddai'n effeithio ar y cyllid sydd ar gael.<sup>46</sup> Yn dilyn hynny, cadarnhaodd Llywodraeth y DU yng **ngyllideb yr hydref ar 27 Hydref 2021** na fydd cyflogau yn cael eu rhewi mwyach.

---

### **Y newid rhwng Amcangyfrif 2022-23 a Chyllideb 2021-22**

---

**60.** Yn Amcangyfrif cychwynnol yr Ombwdsmon ar gyfer 2022-23, gofynnwyd am gyfanswm gwariant a reolir o £5.40 miliwn a £5.35 miliwn mewn arian parod net o Gronfa Gyfunol Cymru.<sup>47</sup>

**61.** Roedd y cyfanswm gwariant a reolir y gofynnwyd amdano'n wreiddiol yn yr Amcangyfrif cychwynnol £293,000 yn fwy na'r gyllideb wreiddiol ar gyfer 2021-22, sef cynnydd o 5.7 y cant. Mae'r gofyniad arian parod o Gronfa Gyfunol Cymru yn cymharu â'r ffigur yn y Gyllideb ar gyfer 2021-22, sef £5.07 miliwn (cynnydd o £283,000 neu 5.6 y cant), a'r ffigur yn y Gyllideb ar gyfer 2020-21, sef £4.10 miliwn (sy'n llai oherwydd yr ad-dalwyd gwarged pensiwn o £974,000).<sup>48</sup>

**62.** Ar adeg cyflwyno ei Amcangyfrif cychwynnol, **ysgrifennodd yr Ombwdsmon at y Pwyllgor** yn dweud mai ei fwriad oedd cyflwyno cyllideb atodol ar gyfer 2021-22 i dalu am gynnydd yng nghyflogau staff a chostau cysylltiedig; ac i fuddsoddi mewn seiberddiogelwch.

**63.** Wrth baratoi ei Amcangyfrif cychwynnol, dywedodd yr Ombwdsmon ei fod wedi ceisio cymhwyso'r datganiad o egwyddorion, gan egluro:

*"our approach has been a cautious one, so you'll see that 5 per cent is really stepped between the—it's a mezzanine approach, if you like—between the supplementary budget and then the estimates, where, despite the fact that we are experiencing complaint growth of 70 per cent, I think to be looking at 5 per cent there is a careful, cautious figure. We*

---

<sup>46</sup> **Llythyr oddi wrth y Gweinidog Cyllid a Llywodraeth Leol, 2 Awst 2021**

<sup>47</sup> **Amcangyfrif Cychwynnol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2022/23**

<sup>48</sup> **Amcangyfrif Cychwynnol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2022/23**

---

*are very aware that this is public money, but our emphasis is very much reflective of where we are in terms of risk.*<sup>49</sup>

**64.** Tynnodd yr Ombwdsmon sylw at y ffaith bod y gofrestr risg wedi bod yn llawer mwy dylanwadol wrth baratoi ei Amcangyfrif cychwynnol yn hytrach nag edrych ar dueddiadau gwariant cyhoeddus yn unig.<sup>50</sup>

## **Rhagdybiaethau**

**65.** Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn seiliedig ar gyfres o ragdybiaethau, gan gynnwys y rhai a ganlyn:

- cynnydd o 20 y cant yng ngwaith achos yr Ombwdsmon yn 2022-23;
- cynnydd mewn lefelau staffio;
- bod y swyddfa ar agor i staff gyda chyfuniad o weithio gartref ac yn y swyddfa;
- dyfarniad cyflog o 1.75 y cant ar gyfer 2021-22, yn unol â'r cynnig cyflog Llywodraeth Leol<sup>51</sup>, ac amcangyfrif y bydd dyfarniad cyflog o 1.5 y cant ar gyfer 2022-23;
- bydd yr Ombwdsmon yn ariannu cynyddrannau cytundebol drwy welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd eraill;
- bod y datchwyddydd cynnyrch domestig gros tua sero, a bod chwyddiant (Mynegai Prisiau Defnyddwyr) ar 3.2 y cant ym mis Awst 2021;
- bod costau TG yn cynnwys gweithredu argymhellion a wnaed gan ddarparwr TG newydd yr Ombwdsmon yn 2021-22 (i'w cynnwys mewn Cyllideb Atodol yn y dyfodol ar gyfer 2021-22 yn ôl **llythyr eglurhaol** yr Ombwdsmon) gan arwain at £12,000 o gostau rheolaidd ychwanegol.
- Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn rhagweld y bydd gwariant adnoddau 2.2 y cant yn uwch na'r ffigur a nodwyd yn wreiddiol yn y Gyllideb ar gyfer 2021-22.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 77

<sup>50</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 78

<sup>51</sup> Ar adeg cyhoeddi'r adroddiad hwn, nid oedd undebau llafur wedi cytuno ar y cynnig cyflog.

<sup>52</sup> **Amcangyfrif Cychwynnol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2022/23**

---

## Amcanestyniadau o ran achosion

**66.** Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon yn nodi y rhagwelir twf o 20 y cant yn ei waith achos ar gyfer 2022-23. O gymharu â hynny, gwelwyd gostyngiad o 14 y cant yn 2020-21 a rhagwelir cynnydd o 5 y cant yn ystod 2021-22 o'i gymharu â 2019-20, fel y nodir yn yr **Amcangyfrif ar gyfer 2021-22 (Hydref 2020)**.

**67.** Mae'r **Fframwaith Risg a Rheoli** yn yr Adroddiad Blynyddol yn nodi bod cynnydd yn nifer yr achosion oherwydd effaith COVID-19 yn peri risg i'r sefydliad gan olygu "oedi posibl wrth gael ymatebion gan gyrff cyhoeddus", sy'n ei gwneud yn anos rheoli'r llwyth gwaith. Mae'n nodi bod nifer y cwynion ym mis Mawrth 2021 yn "eithriadol o uchel" ac wrth gategoreiddio'r "risgiau sy'n anodd cael gwared arnynt", mae'r risg hon yn "goch".

## Costau staff

**68.** Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn rhagdybio y bydd dau weithiwr achos newydd yn cael eu recriwtio, gyda swyddi gwag hefyd yn cael eu llenwi i reoli'r cynnydd a ragwelir o ran gwaith achos. Mae hefyd yn rhagdybio y bydd gostyngiad mewn staff cymorth gwasanaethau corfforaethol (rhan-amser), a gaiff eu hailgyfeirio i swyddi rhan-amser newydd sy'n canolbwyntio ar wella ansawdd gwasanaethau a gwasanaeth cwsmeriaid.<sup>53</sup>

**69.** Nid yw'r cynnydd mewn cyfraniadau Yswiriant Gwladol (cynnydd o 1.25 pwynt canran ar gyfer 2022-23) wedi'i gynnwys yn yr Amcangyfrif cychwynnol ac felly ymdrinnir ag ef mewn Cyllideb Atodol. Mae'r Ombwdsmon yn amcangyfrif y bydd y newid yn costio tua £38,000 yn fwy y flwyddyn.<sup>54</sup>

**70.** Dywedodd yr Ombwdsmon fod y cynnydd yn yr Amcangyfrif cychwynnol yn seiliedig ar gostau gwirioneddol. Ychwanegodd:

*"80 per cent of what we're looking for here is staff related, so we can be very, very precise in terms of those numbers. Clearly, though, there are ongoing issues, and there are some issues that are not in there in terms of additional national insurance for future years that should come through Treasury at the right time. But I think we've factored in every relevant cost that we can, so that these are real numbers and that we have again tried to use those principles."<sup>55</sup>*

---

<sup>53</sup> **Amcangyfrif Cychwynnol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2022/23**

<sup>54</sup> **Amcangyfrif Cychwynnol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2022/23**

<sup>55</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 96

---

**71.** Dywedodd y Prif Swyddog Gweithredu, at ddibenion yr Amcangyfrif cychwynnol, y rhagwelwyd cynnydd o 10 y cant yn y llwyth gwaith. Aeth ymlaen i ddweud:

*"It doesn't have any implications in terms of staffing in the current year; we're not looking for additional staff in the current year. What we are, though, is identifying the need for two further staff for next year, and that equates to what we anticipate will be a 10 per cent increase overall this year, and repeated again next year."*<sup>56</sup>

**72.** Roedd y Pwyllgor am wybod pam y bydd angen i lefelau staffio'r Ombwdsmon godi, a gofynnodd am ddadansoddiad o'r cynnydd yng nghostau staff o £222,000. Esboniodd y Prif Swyddog Gweithredu:

*"It is two extra staff, and the remaining costs are our estimates—and they are estimates—of pay awards. So, the one is the 1.75 per cent estimate of pay award for the current year, and we have included in the estimate a further 1.5 per cent pay award for next financial year. Of course, both of those are things that we don't control. Our staff, as I said, are connected to the local government pay award, so we're not part of that negotiating body, so I guess that can change, but that is the best estimate we have. So, it's the two pay awards and two extra staff—front-line staff."*<sup>57</sup>

**73.** Cadarnhaodd y Prif Swyddog Gweithredu y dadansoddiad o'r £222,000, gan ddweud ei fod yn cynnwys un dyfarniad cyflog o £70,000, ail ddyfarniad cyflog o £60,000, ynghyd â staff gwaith achos a chostau cyflogaeth ychwanegol o £92,000.<sup>58</sup> Dywedodd y byddai'r ddau aelod newydd o staff yn cynnal ymchwiliadau i gwynion.<sup>59</sup>

### **Sicrhau arbedion effeithlonrwydd**

**74.** Wrth drafod cwynion cod ymddygiad, dywedodd y Prif Gyngorydd Cyfreithiol y defnyddir 'prawf lles y cyhoedd' a'u bod yn canolbwyntio'r adnoddau ar gwynion difrifol, lefel uchel. Y llynedd, gwelwyd cynnydd o 47 y cant yn y cwynion hyn, a dywedodd y Prif Gyngorydd Cyfreithiol:

---

<sup>56</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 94

<sup>57</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 98

<sup>58</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 100

<sup>59</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 107

*“we had to do something different really and respond. So, we’ve now moved the assessment and investigation of the code complaints to one specialist team, and that really is looking much better in terms of our targets, but also our ability to move through those cases. So, we are better placed than ever, I think, to deal with this inevitable rise in those complaints.”<sup>60</sup>*

**75.** Gofynnodd y Pwyllgor a allai’r arbedion effeithlonrwydd a’r pwerau newydd sy’n deillio o Ddeddf 2019 ateb y galw cynyddol ar staff yr Ombwdsmon a phryd y bydd y pwerau hyn yn arwain at fanteision osgoi costau i’r Ombwdsmon a’r pwrs cyhoeddus. Fodd bynnag, dywedodd yr Ombwdsmon mai newydd ddechrau oedd y gwaith o sicrhau arbedion effeithlonrwydd.<sup>61</sup>

**76.** Aeth y Prif Gyngorydd Cyfreithiol ymlaen i sôn am bwerau’r Ombwdsmon i gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun:

*“...it gives us far more discretion to really focus the resources. And I think it is more efficient then, rather than us having all these individual complaints coming at us, and so us saying to the body, ‘Look, go away, we’re making a recommendation, you go and investigate these things’. We can confidently widen our recommendations to really try and drive the improvements. And likewise with oral complaints. We’re taking them on the phone much better this year now we’ve got everything up and running—they’re straight on the system, and more efficiencies will come, I’m sure, there as well.”<sup>62</sup>*

**77.** Yn unol ag adran 73 o Ddeddf 2019, mae’n ofynnol i’r Senedd baratoi a chyhoeddi adroddiad ar weithrediad ac effaith y Ddeddf ar ôl iddi fod mewn grym am bum mlynedd. Mae’r Ombwdsmon yn gobeithio y bydd tystiolaeth o arbedion effeithlonrwydd erbyn adeg yr adolygiad. Fodd bynnag, nododd fod y pandemig wedi effeithio ar y gwaith hwn ac ar dueddiadau gwahanol.<sup>63</sup>

**78.** Dywedodd yr Ombwdsmon fod Deddf 2019 wedi moderneiddio ei swyddfa ac wedi ei gwneud yn fwy blaengar. Esboniodd pa mor bwysig yw’r pwerau ynghylch safonau

---

<sup>60</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 122

<sup>61</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 129

<sup>62</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 130

<sup>63</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, [13 Hydref 2021](#), paragraff 133

---

cwynion yn y Ddeddf, gan ddatgan bod 11 y cant o'r cwynion a gafodd ei swyddfa y llynedd yn ymwneud â'r ffordd yr ymdriniwyd â chwynion. Wrth drafod ymdrin â chwynion, dywedodd:

*"Since September last year, we've provided 174 free training sessions to local authorities, at an estimated value of £87,000. We've had great feedback. We're extending this to health boards as well and, I hope, housing associations. And I think, through doing that, I would hope, by year 5, we can evaluate not just the benefits to the office—. It's a small office, in the scheme of things. With the £24 billion level of public expenditure in Wales, it really is a drop in the ocean. But we will have provided complaints standards for 95 per cent of the universe of complaints that we receive. So, if you add up the budgets of local government, the massive and growing budgets of health boards and of housing associations as well, if they can demonstrate better complaints handling than there should be, I would hope, a massive gain for them—an improvement in front-line provision, a greater efficiency and responsiveness to their customers that they can demonstrate, and that that would be of additional value to public service provision in Wales."*<sup>64</sup>

**79.** Dywedodd yr Ombwdsmon, pe na bai'r Pwyllgor yn cefnogi'r Amcangyfrif cychwynnol, y byddai'n dod o hyd i arbedion effeithlonrwydd ac efallai y bydd angen iddo edrych ar raglen ddiswyddo. Ychwanegodd:

*"Now, you would be sending out a message if we have to draw up the bar a bit in terms of what we look at. There are some schemes in the UK, actually, currently that are under so much pressure, they have a huge backlog—we don't have that at the moment, and we don't want one—and some of them are only considering the most serious complaints. They've put that bar up. We don't want to do that either. We want to be open, we want to be transparent, we want to be at the service of all the public."*<sup>65</sup>

**80.** Yn dilyn y sesiwn dystiolaeth, **ysgrifennodd y Pwyllgor at yr Ombwdsmon** yn gofyn iddo egluro rhai materion ac adolygu ei Amcangyfrif cychwynnol. Roedd pryderon y Pwyllgor yn ymwneud â lefel y cynnydd yng nghyfanswm y gwariant a reolir a geisiwyd gan

---

<sup>64</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 134

<sup>65</sup> Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, **13 Hydref 2021**, paragraff 144

---



yr Ombwdsmon o'i gymharu â'r Amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2021-22 (cynnydd o 5.7 y cant). Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon hefyd egluro rhywfaint o'r wybodaeth yn yr Amcangyfrif cychwynnol ac am dystiolaeth ynghylch y pwyntiau a ganlyn:

- Y cynnydd yng nghostau staff, a oedd yn cynnwys elfen ar gyfer y dyfarniad cyflog yn 2021-22. Fodd bynnag, nododd y Pwyllgor fod Amcangyfrif gwreiddiol yr Ombwdsmon ar gyfer 2021-22 yn dweud: "Bydd unrhyw godiadau cyflog yn 2021/22 yn cael eu cyflawni drwy arbedion effeithlonrwydd".
- Roedd y rhagdybiaeth o dwf a ragwelir o 20 y cant mewn gwaith achos ers yr Amcangyfrif cychwynnol ar gyfer 2022-23 yn cynnwys llwyth achosion o 7,200 ar gyfer Cyllideb 2021/22. Roedd hyn yn is na'r amcanestyniad ar gyfer y flwyddyn honno a nodwyd yn yr Amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2021-22<sup>66</sup> (7,936), a nododd y Pwyllgor fod hyn yn cyd-fynd yn fras â'r hyn yr oedd yr Ombwdsmon yn ei ragweld ar hyn o bryd ar gyfer 2021-22 (7,919).

**81.** Yn ei ymateb, mae'r Ombwdsmon yn nodi nad oedd wedi disgwyl dyfarniad cyflog yn 2021-22 oherwydd y disgwyliwyd i gyflogau'r sector cyhoeddus gael eu rhewi ond mae'n nodi y byddai costau cyflog yn cynyddu beth bynnag gan fod ei staff ar raddfeydd cynyddrannol. Pe bai dyfarniad cyflog, roedd yn tybio "byddai'n fach ac felly gellid ei fodloni o arbedion effeithlonrwydd". Nododd fel a ganlyn:

*"O edrych yn ôl, dylid bod wedi gwneud y bwriad i gyflawni'r dyfarniad cyflog o arbedion yn fwy amlwg, yn hytrach na mynegi hynny fel absoliwt, a byddwn yn cadw hynny mewn cof wrth gyflwyno yn y dyfodol."*<sup>67</sup>

**82.** Wrth ymateb i gwestiwn y Pwyllgor am y rhagdybiaeth ynghylch y twf a ragwelir yn y llwyth achosion, nododd yr Ombwdsmon y bydd yn sicrhau bod y wybodaeth hon yn cael ei chyflwyno'n gliriach yn yr Amcangyfrif wedi'i addasu. Dywedodd:

*"Ar ddechrau'r flwyddyn ariannol gyfredol, gwnaethom ailedrych ar ein rhagolwg o gwynion ac ymholiadau yng ngoleuni llwythi gwaith gwirioneddol 2020/21, ac rydym yn rhagweld 7,200 o gwynion ac ymholiadau ar gyfer y flwyddyn 2021/22. Mae'r tabl ar dudalen 7 ein Hamcangyfrif yn dangos hyn, ond mae hefyd yn dangos ein rhagolwg*

---

<sup>66</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Cynllun Corfforaethol – 2019/2022](#)

<sup>67</sup> [Llythyr oddi wrth yr Ombwdsmon, 21 Hydref 2021](#)

---

*diweddaraf o 7,919. Bellach, ein rhagolwg yw 7,919, sydd 10% yn fwy na'r hyn a ragwelwyd gennym ar 1 Ebrill 2021, ond yn debyg i'n rhagolwg ym mis Medi 2020. Fodd bynnag, mae 28% yn fwy na nifer gwirioneddol 2020/21, sef y gymhariaeth a ddefnyddiwyd gennym yn y gorffennol. Ychwanegwyd colofn ar gyfer Cyllideb 2021/22 oherwydd y gwahaniaeth eleni rhwng y gyllideb ariannol a'n rhagolwg ariannol, ond byddaf yn sicrhau bod hyn yn cael ei gyflwyno'n gliriach yn fy Nghyllideb ddiwygiedig.*"<sup>68</sup>

**83.** Cyflwynodd yr Ombwdsmon ei Amcangyfrif diwygiedig ar 28 Hydref, gan ostwng y ffigur yn unol â chais y Pwyllgor i £5,337,000. Mae hyn yn gyfystyr â chynnydd o £227,000 o'i gymharu â'r Gyllideb ar gyfer 2021-22, sef cynnydd canrannol o 4.4 y cant. Nid yw'r Amcangyfrif diwygiedig yn cynnwys y data ar gyfer llwyth achosion yr Ombwdsmon ar gyfer Cyllideb 2021/22.

## Barn y Pwyllgor

**84.** Mae Datganiad o Egwyddorion y Pwyllgor y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu dilyn wrth wneud cynigion cyllidebol yn rhoi cyfarwyddyd o ran cynyddu tryloywder a dangos gwaith cynllunio ariannol darbodus. Dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor ei fod yn sicr wedi ceisio cymhwyso'r egwyddorion hyn wrth baratoi ei Amcangyfrif cychwynnol, yn ogystal â ffactorau eraill a amlygwyd yn ei gofrestr risg. Mae'r Pwyllgor o'r farn bod yn rhaid i'r Ombwdsmon ddangos yn glir sut y mae'n cadw at y Datganiad o Egwyddorion wrth lunio Amcangyfrifon yn y dyfodol ac, yn benodol, na ddylai gymryd yn ganiataol y bydd y cyllid yn cynyddu o un flwyddyn i'r nesaf.

**85.** Mae Cymru wedi profi dros ddegawd o gyni a chyfyngiadau ar gyllid y sector cyhoeddus, ac mae'r Pwyllgor yn gryf o'r farn na ddylai'r Ombwdsmon gael ei drin yn wahanol i sefydliadau eraill y sector cyhoeddus na'i gysgodi rhag y pwysau ariannol a ddaw yn sgil y ffactorau hyn. Felly, teimlai'r Pwyllgor na fyddai'n briodol cefnogi'r cynnydd arfaethedig a gofynnodd i'r Ombwdsmon addasu ei Amcangyfrif cychwynnol.

**86.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r llythyr oddi wrth yr Ombwdsmon ynghylch y gyllideb atodol arfaethedig ar gyfer 2021-22 i dalu am gynnydd yng nghyflogau staff a chostau cysylltiedig ac ar gyfer buddsoddi mewn seiberddiogelwch. Mae'r Ombwdsmon hefyd yn nodi y bydd yn ceisio adnoddau ychwanegol drwy gyllideb atodol yn 2022-23 i dalu am y cynnydd mewn cyfraniadau Yswiriant Gwladol. Er bod y Pwyllgor yn cydnabod pa mor heriol yw

---

<sup>68</sup> [Llythyr oddi wrth yr Ombwdsmon, 21 Hydref 2021](#)

rheoli'r gyllideb mewn modd deinamig wrth ymateb i ffactorau allanol a newid blaenoriaethau, cred y dylai'r Ombwdsmon ganolbwyntio yn y lle cyntaf ar sicrhau arbedion ac effeithlonrwydd i dalu'r costau sy'n deillio o bwysau yn ystod y flwyddyn, gan ddefnyddio cyllidebau atodol fel dewis olaf yn unig.

**Argymhelliad 9.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn y ddogfen ddiwygiedig, sef "Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2022-23", 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 10.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ddangos yn glir sut y mae'n cadw at y datganiad o egwyddorion wrth lunio cyllidebau yn y dyfodol y tu hwnt i 2022-23 ac, yn benodol, na ddylai gymryd yn ganiataol y bydd y cyllid yn cynyddu o un flwyddyn i'r nesaf.

**Argymhelliad 11.** Yn unol â'r datganiad o egwyddorion, mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ariannu costau sy'n deillio o bwysau yn ystod y flwyddyn drwy sicrhau arbedion ac effeithlonrwydd, yn hytrach na thrwy gyllidebau atodol.

**Argymhelliad 12.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn darparu diweddariad bob yn ail flwyddyn ar yr arbedion effeithlonrwydd a wneir yn ystod y flwyddyn.

# Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

## Cymru - Amcangyfrif 2022/23

### Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

#### Amcangyfrif 2022/23

### Cyflwyniad

Bwriedir i'r Amcangyfrif hwn gael ei ystyried gan Bwyllgor Cyllid Senedd Cymru. Gan amlaf, rydym yn cynnwys darnau o'n Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn ein Hamcangyfrif, ond gan fod y Pwyllgor yn ystyried ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2020/21 yn yr un cyfarfod, ac i osgoi dyblygu diangen, rydym wedi lleihau'r cyfeiriadau at ein Hadroddiad Blynyddol yn y cyflwyniad hwn. Rydym wedi cynnwys gwybodaeth am y flwyddyn 2021/22 hyd yma.

Er bod cyflwyniad ein Hamcangyfrif wedi newid felly ers y llynedd, mae'r dadansoddiad ariannol yn gyson. Dylid ystyried yr Amcangyfrif hwn yng nghyd-destun yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.

### Diweddariad 2021/22

Ym mis Mai 2021, ar ôl ymgynghoriad, cyhoeddwyd ein Canllawiau newydd ar God Ymddygiad i aelodau Cynghorau Sir a Chymuned/Tref.

Ym mis Mehefin 2021, daeth ein polisi trin cwynion enghreifftiol ar gyfer byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd i rym yn llawn. Roedd hyn yn dilyn polisi trin cwynion enghreifftiol awdurdodau lleol a ddaeth i rym ym mis Medi 2020.

Ym mis Gorffennaf 2021, cyhoeddwyd Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus ar fethiannau difrifol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg.

Ym mis Awst 2021, cyhoeddwyd Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus ar gamddiagnosis a methiannau sylweddol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ddinbych.

Yn yr un mis, lanswyd 'Ein Canfyddiadau' ar ein gwefan. Mae'r cyfleuster newydd hwn yn rhoi crynodebau y gellir pori a chwilio drwyddynt o'r holl achosion rydym yn ymchwilio iddynt. Mae hyn yn disodli'r Coflyfr blaenorol a dylai helpu cyrff cyhoeddus gyda'u gwaith gwella ac annog eraill i ddysgu. Gellir chwilio drwy achosion yn ôl ystod dyddiad, corff perthnasol, pwnc neu ganlyniad.

Ym mis Medi 2021, cyhoeddais Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus ar y ffordd yr ymdriniwyd ag achosion o ganser y prostad gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Deilliodd hyn o gŵyn unigol, ond defnyddiais y pwerau a roddwyd i fi gan Senedd Cymru i ymestyn yr ymchwiliad i ystyried cleifion eraill mewn sefyllfa debyg. Nododd yr adroddiad faterion problemus a systemig gyda chleifion a atgyfeiriwyd i Loegr am driniaeth a oedd yn wynebu oedi gyda'u triniaethau heb fonitro a gwerthuso priodol.

Am y tro cyntaf ym mis Medi, cyhoeddwyd hefyd ddata ar gwynion y mae pob awdurdod lleol yng Nghymru yn delio â nhw.

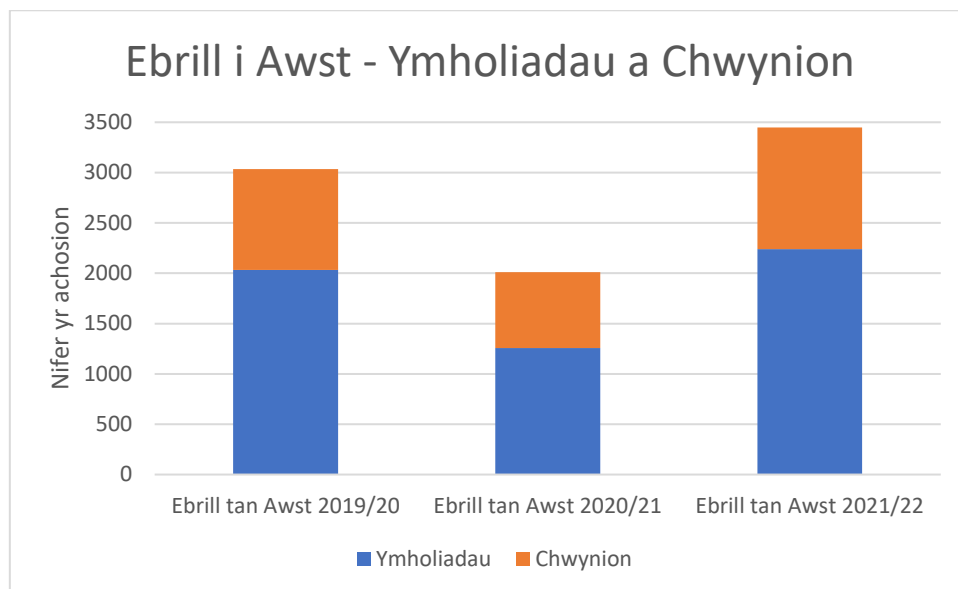
Ym mis Hydref 2021, rydym hefyd yn bwriadu cyhoeddi'r adroddiad o'n hymchwiliad ein hunain i ddigartrefedd.

## Diweddariad 2021/22 – Llwyth gwaith

Mae'r pandemig coronafeirws wedi dod â sialensiau go iawn i bawb. I ni, ein blaenoriaeth gychwynnol y llynedd oedd rhoi trefniadau ar waith i gefnogi staff i weithio'n ddiogel ac effeithiol gartref, tra'n galluogi defnyddwyr gwasanaeth i gael mynediad at ein gwasanaethau mor normal â phosib. Rwy'n falch o'r hyn a gyflawnwyd, ac rydym wedi parhau i dderbyn cwynion newydd ac ymdrin ag ymholiadau drwy gydol y pandemig. Mae cymorth blaenorol y Pwyllgor Cyllid i fuddsoddi mewn TG a systemau ffôn i alluogi hynny wedi bod yn amhrisiadwy.

Gwelwyd gostyngiad yn yr ymholiadau a'r cwynion yn ystod 2020/21 (yn enwedig yn ystod y misoedd cynnar), ac roedd hynny'n caniatáu i ni gwblhau ein gwaith ar achosion hŷn ac i leihau ein llwyth achosion agored ar ddiwedd y flwyddyn 16% (o 489 yn 2019/20 i 410 yn 2020/21).

Serch hynny, eleni (ffigurau hyd at ddiwedd Awst) roedd ymholiadau newydd 79% yn uwch a chwynion 60% yn uwch na'r un cyfnod y llynedd. Os edrychwn yn ôl ar yr un cyfnod yn 2019/20 fel blwyddyn fwy 'normal', mae ein llwyth gwaith o ran cwynion newydd eleni wedi codi 20.5%. Gweler y siart isod.



Er nad ydym, wrth gwrs, yn gwybod beth ddaw yn ystod y misoedd nesaf, mae sylwadau gan gydweithwyr yn y byrddau iechyd i'm tîm Safonau Cwynion yn awgrymu y bydd y ffigurau'n parhau'n uchel am weddill y flwyddyn. Mae cwynion yn cymryd llawer mwy o amser ac adnoddau staff nag ymholiadau, ac mae cwynion iechyd, bron yn ddieithriad, yn fwy cymhleth na chwynion awdurdodau lleol neu dai. Arwydd o effaith y pwysau hyn yw bod ein llwyth achosion agored ganol Medi 2021 yn 611, 49% yn uwch na mis Ebrill. O ganlyniad, mae'r cynnydd parhaus mewn cwynion newydd o bryder arbennig.

## Diweddariad 2021/22 – Pwysau o ran costau

Pan gyflwynwyd ein Hamcangyfrif ym mis Medi 2020, awgrymodd datchwyddydd cynnyrch domestig gros 2021/22 y byddai cyflogau a phrisiau'n sefydlog, a chafwyd sôn am rewi cyflogau'r sector cyhoeddus.

Mae ein contractau cyflogaeth staff yn cysylltu dyfarniadau cyflog staff â'r rhai y cytunwyd arnynt ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan y sefydliad Cyflogwyr Cenedlaethol. Mae'r cynnig cyfredol (a fyddai'n cael ei ôl-ddyddio i 1 Ebrill 2021) yn gynydd o 1.75%. Er nad yw'r cynnig wedi'i dderbyn gan yr undebau llafur perthnasol (felly gallai gynyddu), mae'r ffigur o 1.75% yn golygu'r cynnydd tebygol isaf.

Nid ydym yn cysylltu ein hamcangyfrifon â chynnydd CPI, ond mae CPI yn dylanwadu ar drafodaethau cyflog llywodraeth leol yn y dyfodol yn ogystal ag effeithio ar ein costau nad ydynt yn gostau staff. 3.2% oedd y CPI ar gyfer y 12 mis hyd at Awst 2021. Mae ein Hamcangyfrif hefyd yn cynnwys dyfarniad cyflog a amcangyfrif fel 1.5%, o Ebrill 2022. Os yw CPI yn parhau ar gyfradd uchel, efallai y bydd dyfarniad cyflog Ebrill 2022 y cytunwyd arno gan gyflogwyr llywodraeth leol yn uwch.

Mae contractau cyflenwyr, gan gynnwys TG, fel arfer yn cynnwys mynegeio CPI blynyddol i gynnwys chwyddiant. Er y byddwn yn parhau i chwilio am brisiau gwerth gorau gan gyflenwyr eraill, mae pwysau costau yn golygu y bydd cynnydd mewn prisiau yn debygol.

Mae cymeradwyaeth ddiweddar Ofgem o gynydd o 12% mewn tariffau trydan safonol yn arwydd o bwysau costau ar gwsmeriaid yn y dyfodol.

Mae ardrethi busnes wedi'u rhewi ar gyfer y flwyddyn gyfredol ond gallai gynyddu yn 2022/23.

Rydym yn talu ein hymgyngorwyr clinigol wrth yr awr, sydd heb gynyddu yn y blynyddoedd diwethaf. Bydd codiadau parhaus mewn costau byw a chyfraddau tâl cyffredinol am waith o'r fath yn creu pwysau i gyfraddau gael eu cynyddu yn ystod y flwyddyn i ddod.

Mae cyhoeddiadau diweddar yn dangos y bydd cynnydd o 1.25% yng nghyfaniadau yswiriant gwladol cyflogwyr yn 2022/23. Mae hyn yn cyfateb i gost flynyddol o tua £38,000. Fel Comisiwn y Senedd, **nid ydym wedi cynnwys y pwysau costau ychwanegol hwn yn ein hamcangyfrif**. Yn ystod y blynyddoedd blaenorol, ymdriniwyd â newidiadau o'r fath yng nghyllideb gyfanredol Cymru drwy ddyraniadau cyllideb atodol yn ystod y flwyddyn.

## Diweddariad 2021/22 - Perfformiad

Rydym yn monitro ac yn adrodd ar ein perfformiad yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol. Mae sefyllfa Awst 2021 i'w weld isod. Mae'r canlyniadau yn dangos gwelliant calonogol yn yr ymchwiliadau i achosion a gwblhawyd o fewn 12 mis (DPA 2 a 4), er nad ydym yn cyrraedd ein targedau yn gyfan gwbl. DPA 1c., sy'n dangos pa mor gyflym y gallwn gwblhau ein hasesiadau ar rai cwynion a chychwyn ymchwiliad sy'n cael ei effeithio gan nifer yr achosion ac adnoddau staff. Rydym yn parhau i weithio i wella hyn, ond mae dal bwch rhwng ein perfformiad a'n targed.

| DPA 1: Cwynion - Amseroedd Penderfynu  | Targed | Awst 2021 | Mawrth 2021 |
|--|--------|-----------|-------------|
| a. Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos  | 90%    | 90%       | 94%         |
| b. Lle ceisiwn gael Datrysiaid Cynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos   | 90%    | 93%       | 88%         |
| c. Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos o'r Dyddiad y mae Gwybodaeth Ddigonol yn cael ei Derbyn (DSIR) | 80%    | 66%       | 65%         |
| d. Cymerir penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) < 6 wythnos                            | 90%    | 85%       | 85%         |
| DPA 2: Cwynion camweinyddu / methiant gwasanaeth sy'n cael eu harchwilio - achosion wedi cau                                     | Targed | Awst 2021 | Mawrth 2021 |
| 12 mis   | 85%    | 80%       | 52%         |
| DPA 3: Cwynion Cod Ymddygiad – Amseroedd Penderfynu  | Targed | Awst 2021 | Mawrth 2020 |
| a. Penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos   | 90%    | 100%      | 90%         |
| b. Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos o'r Dyddiad y mae Gwybodaeth Ddigonol yn cael ei Derbyn (DSIR) | 90%    | 89%       | 76%         |
| DPA 4: Cwynion Cod Ymddygiad sy'n cael eu harchwilio - achosion wedi cau   | Targed | Awst 2021 | Mawrth 2021 |
| O fewn 12 mis  | 90%    | 82%       | 50%         |

## Rheolaeth Ariannol

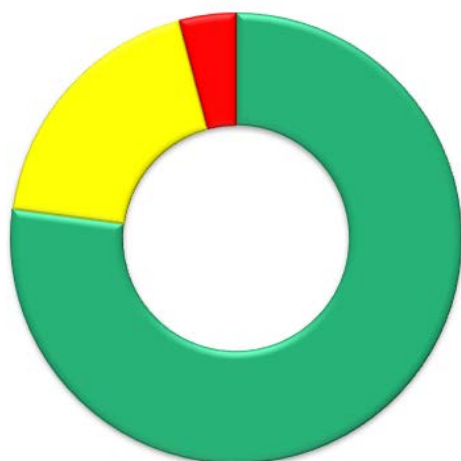
Fel y nodwyd yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2020/21, cynyddodd gwariant adnoddau cyffredinol o'i gymharu â 2019/20, tra bod ein gofyniad arian parod cyffredinol wedi'i leihau drwy ad-dalu gwagedd y gronfa bensiw o £974,000 ym mis Rhagfyr 2020.

|                      | 2020/21 | 2019/20 | Newid |
|----------------------|---------|---------|-------|
| Alldro Adnoddau      | £000s   | £000s   | £000s |
| Cyfanswm Adnoddau    | 5,143   | 4,871   | +272  |
| Gofyniad Arian Parod | 4,096   | 4,836   | -740  |

Mae'r trefniadau ar gyfer rheolaeth ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte fel archwilwyr mewnol OGCC. Mae eu Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2020/21 yn nodi: 'Yn seiliedig ar gasgliadau ein gwaith, gallwn roi **sicrwydd sylweddol** i'r Ombwdsmon o ran trefniadau'r sefydliad i reoli risg, llywodraethu a rheolaeth fewnol.'

Rhoddodd Archwilydd Cyffredinol Cymru farn archwilio ddiamedod i'r cyfrifon blynyddol ar gyfer y flwyddyn 2020/21 yn unol â'r blynyddoedd blaenorol.

Mae OGCC wedi gweithio ar yr egwyddor y dylai gorbenion y swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Gwelir hynny yn y dadansoddiad o'r gwariant ar dri Nod Strategol fy Nghynllun Corfforaethol, fel y nodir yn y Cyfrifon Blynyddol, lle nodir gorbenion fel 4% o gyfanswm y costau.



- Wwasanaeth Cwynion 77%
- Gwella Gwasanaethau Cyhoeddus 19%
- Atebolrwydd a gwerth am arian 4%

**Mae'r rhan fwyaf o'n hadnoddau (77%) yn parhau i gael eu defnyddio i drin cwynion.**

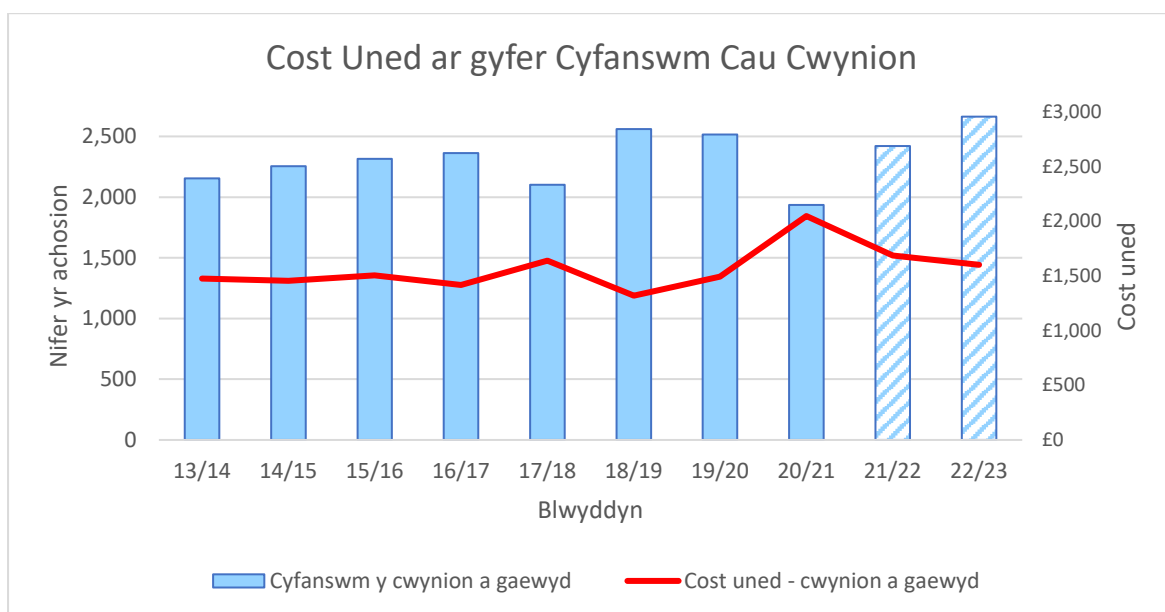
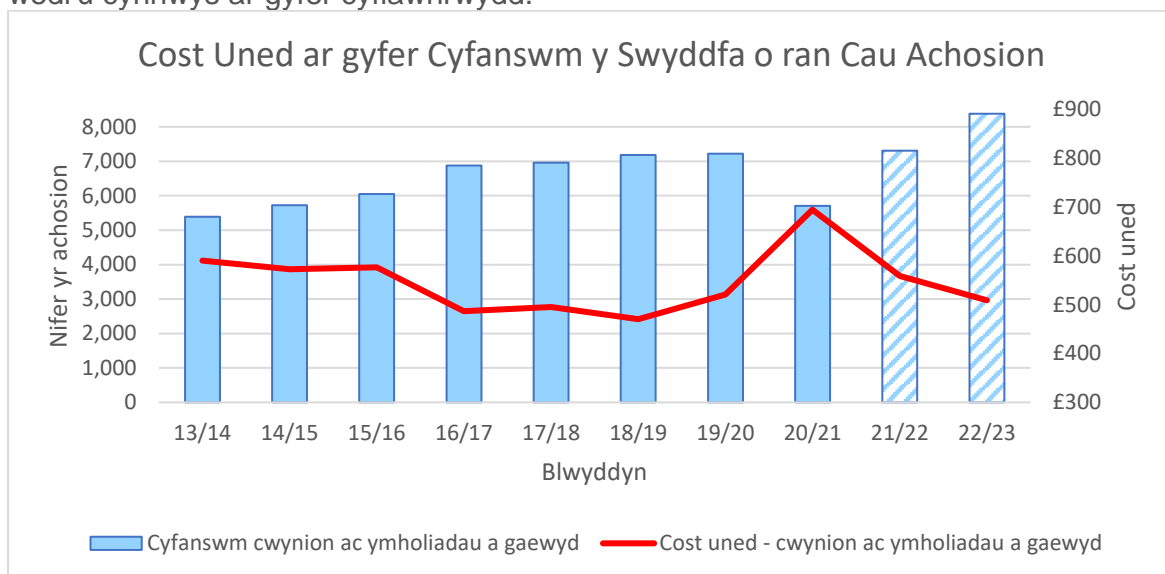
Mae ein Hamcangyfrif yn ceisio caniatáu i ni gyflawni ein Nodau Strategol y cytunwyd arnynt, gyda phwyslais ar ddarparu adnoddau ar gyfer ein swyddogaeth trin cwynion a'n gwaith i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus.



## Costau Uned

Mae ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn egluro newid yn y dadansoddiad cost uned i ddarparu gwybodaeth fwy ystyrlon. Rydym bellach yn cyflwyno costau uned a gyfrifir ar gyfer ein prif weithgaredd - derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgaredd o dan Nod Strategol 1 a byddwn yn defnyddio'r ffigurau dadansoddi ar gyfer Costau Gweithredu yn ôl Nodau Strategol, a gyflwynir o fewn y cyfrifon archwiliedig hyn.

Mae'r graffiau isod yn dangos cost uned ar gyfer yr ymholiad llawn a'r gwaith cwynion a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion cwynion a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn. Mae rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'r flwyddyn nesaf wedi'u cynnwys ar gyfer cyflawnrwydd.



## Amcangyfrif o'r Gwaith Achos a'r Gwariant hyd at 2022/23

Rhagwelir y bydd ymholiadau a Chwynion Cyrff Cyhoeddus yn cynyddu 10% yn ystod y flwyddyn nesaf, ond mae effaith barhaus Covid-19 ar waith achos a gwariant eto i'w deimlo'n llawn.

|   | 2020/21             | 2021/22         | 2022/23            |
|---|---------------------|-----------------|--------------------|
| <b>Gwaith achos</b>                           | <b>Gwirioneddol</b> | <b>Rhagolwg</b> | <b>Amcangyfrif</b> |
| Ymholiadau                                    | 3,774               | 5,199           | 5,719              |
| Cwynion – Corff Cyhoeddus                     | 1,876               | 2,320           | 2,552              |
| Cwynion - Cod                                 | 529                 | 400             | 440                |
| <b>Cyfanswm</b>                               | <b>6,179</b>        | <b>7,919</b>    | <b>8,711</b>       |
| Cynnydd o % (amcangyfrif)                     |                     |                 | 10%                |
| <b>Adnoddau</b>                               | <b>Gwirioneddol</b> | <b>Cyllideb</b> | <b>Amcangyfrif</b> |
| Gwariant Adnoddau (£000s)                     | £5,143              | £5,110          | £5,337             |
| Cynnydd o %                                   |                     | -1%%            | +4.4%              |
| Gofyniad Arian Parod gan Gronfa Gyfunol Cymru | £4,096*             | £5,070          | £5,287             |

\* Gofyniad arian parod wedi'i ostwng trwy ad-dalu gwarged y gronfa bensiwn o £974,000

Bwriadwn gyflwyno Gyllideb Atodol ar gyfer 2021/22 i adlewyrchu rhan o gost y dyfarniad cyflog 2021/22 yn ogystal â blaenoriaeth i fuddsoddi mewn TG fel yr argymhellwyd gan ddarparwr Cymorth TG OGCC.

## Amcangyfrif 2022/23

Mae Pwyllgor Cyllid y Senedd wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol.

Yr egwyddorion yw:

- Dylid gosod ceisiadau cyllidebol yng nghyd-destun y sefyllfa gyllido ariannol hirdymor yng Nghymru a phwysau cyllido yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut bydd amcanion blynyddol ac aml-flynyddol yn cael eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai cyrff gymryd yn ganiataol y ceir cynnydd yn y cyllid, waeth beth fo'r newid i'r grant bloc, gan fod unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai cyrff geisio gwella prosesau a chronni arbedion effeithlonrwydd yn barhaus.
- Pan ofynnir am unrhyw godiadau mewn cyllid, dylai'r rhain gael eu hategu gan dystiolaeth o'r angen, y budd a'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath.

Hefyd, dylid egluro a meintioli goblygiadau peidio â derbyn y cynnydd y gofynnwyd amdano o ran adnoddau.

Rydym wedi ceisio mynd i'r afael â'r pwyntiau hyn yn y cyflwyniad hwn.

Ein rhagdybiaethau yw :

- Lefelau staffio yn cynyddu rhywfaint (1 swydd gweithiwr achos) yng ngoleuni'r cynnydd mewn gwaith achos yn 2021/22 a 2022/23.
- Bydd ein swyddfa ar agor i staff gyda chyfuniad o weithio gartref ac yn y swyddfa.
- Dyfarniad cyflog o 1.75% ar gyfer 2021/22 yn unol â chynnig cyflog Llywodraeth Leol (heb ei dderbyn gan undebau llafur) gydag amcangyfrif o ddyfarniad tâl o 1.5% ar gyfer 2022/23.
- Cynyddrannau cytundebol i'w hariannu gan OGCC drwy welliannau parhaus i'r broses ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill.
- Costau TG yn cynnwys gweithredu argymhellion darparwr TG newydd OGCC yn 2021/22 (y mae cyflwyniad cyllideb atodol yn cael ei wneud ar ei gyfer). Mae hyn yn arwain at £12k o gostau ychwanegol cylchol.
- Bwriedir gweithredu IFRS 16 (Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol) o fis Ebrill 2022 ond nid yw'n cael ei adlewyrchu yn yr Amcangyfrif hwn yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru.
- Byddwn yn parhau i rannu gwasanaethau archwilio mewnol gyda Chomisiynwyr i ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol ac i rannu adnoddau gyda chyrrff cyhoeddus eraill lle bo'n briodol.

Nid yw'r amcangyfrif hwn yn cynnwys hapddigwyddiad, felly os yw'r dyfarniadau cyflog ar gyfer 2021/22 a/neu 2022/23 yn fwy na 1.75% ac 1.5% yn y drefn honno, efallai y bydd angen cyflwyno Cyllideb Atodol yn 2022/23.

## Diweddariad – Arbedion Effeithlonrwydd

Mae'n edrych yn debyg y bydd ein hymholiadau a'n llwyth achosion yn cynyddu i tua 8,000 eleni – cynnydd o tua traean mewn 6 blynedd. Ni fu cynnydd cymesur yn nifer y staff sy'n ymdrin â chwynion ac ymholiadau. Yn hytrach, rydym wedi gweithio'n llwyddiannus i gynyddu effeithlonrwydd a rheoli'r nifer cynyddol o lwyth achosion. Gyda'r cynnydd cyfredol mewn costau a llwyth gwaith, ni allwn wneud hyn mwyach.

Rydym yn cydnabod ac yn croesawu'r pwerau ychwanegol o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a'r swyddi ychwanegol a grëwyd ac a ariannwyd o ganlyniad. Bydd y swyddi hyn yn helpu i wella'r broses o ymdrin â chwynion gan gyrrff cyhoeddus, ac yn ei dro, y gromlin o gwynion cynyddol sy'n cyrraedd y swyddfa hon.

Mae OGCC wedi ceisio ariannu'r rhan fwyaf o bwysau cyflogau a chwyddiant yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau i'r broses ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill fel:

- Arbedion effeithlonrwydd staff drwy ad-drefnu a throsiant staff
- Gwneud newidiadau i arferion gwaith fel gweithio gartref
- Dod â gwasanaethau fel cyfieithu yn fewnol

- Arbedion effeithlonrwydd TGCh yn dilyn buddsoddiad mewn caledwedd a System Rheoli Achosion
- Gwella ein gwefan, gan gynnwys cyflwyno cyfleusterau hunan-wasanaeth a chyfeirio
- Symud at swyddfa heb lawer o bapur
- Rheoli cyllidebau'n llym mewn meysydd allweddol fel ffioedd proffesiynol

Ni ofynnodd OGCC am gynnydd yn y gyllideb y llynedd gan dybio y byddai cyflogau'r sector cyhoeddus yn cael eu rhewi ac y byddai codiadau eraill mewn costau yn cael eu hysgwyddo gan arbedion effeithlonrwydd. Byddwn yn parhau i chwilio am arbedion effeithlonrwydd, ond bydd angen darparu adnoddau ar gyfer codiadau cyflog a phwysau chwyddiant.

## Goblygiadau peidio â chymeradwyo'r Amcangyfrif

Mae ein hamcangyfrif yn ystyried nifer o arbedion effeithlonrwydd, wrth i ni geisio cynyddu cyfran ein cyllideb i'r eithaf ar waith achos. Rydym hefyd yn ceisio diogelu arbedion parhaus o gynnal rhai newidiadau mewn arferion gwaith a wnaed yn ystod y pandemig.

Mewn sefydliad sy'n seiliedig ar bobl, lle mae bron i 80% o'n costau yn ymwneud â staff, os na chymeradwyr yr amcangyfrif, byddai'n rhaid i ni leihau niferoedd staff. Byddem yn ceisio gwneud hynny, cyn belled â bo modd, drwy drosgiant staff arferol i leihau costau diswyddo a allai fod yn sylweddol. Byddai lleihau nifer y staff yn lleihau capasiti ac yn cynyddu'r oedi. Byddai hyn o bryder i'r rheini sy'n gweud cwynion yn ogystal â staff a Chynghorwyr y gwneir cwynion amdanynt. Rydym yn ymwybodol o'r effaith y mae pryderon a chwynion am wasanaethau cyhoeddus yn ei chael ar bawb sy'n gysylltiedig. Yn enwedig gyda chwynion ieuchyd, mae ein hymwneud yn tueddu i ddod ar ddiwedd yr hyn a all fod yn siwrnai gwynion hir. Byddai oedi pellach yn achos pryder gwirioneddol.

Mae'r cynnydd mewn cwynion a dderbyniwn wedi cynyddu'r pwysau ar staff, gyda phob aelod o staff yn ymgymryd â llwyth achosion mwy nag y byddem yn dymuno. Mae hyn yn effeithio ar ansawdd ac amseroldeb y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu, ond mae hefyd yn effeithio ar lesiant staff. Rydym yn ymwybodol iawn o'n cyfrifoldebau, fel cyflogwr cyfrifol, i reoli straen yn y gwaith ac osgoi rhoi staff mewn sefyllfa lle na allant lwyddo, gan effeithio ar ieuchyd, presenoldeb a throsiant staff.

Os na chymeradwyr yr Amcangyfrif, byddai ôl-groniad o geisiadau yn datblygu'n gyflym – ac mae'r llwyth gwaith eisoes wedi cynyddu'n sylweddol ers mis Ebrill. Byddai'n rhaid ystyried newid ein dull gweithredu fel mai dim ond y cwynion mwyaf difrifol sy'n cael eu harchwilio. Er mwyn i hyn fod yn llwyddiannus, ac i osgoi dadl â'r rheini sy'n cwyno o ran a yw'r gŵyn yn ddigon difrifol, byddem yn ceisio cynyddu'r broses o sgrinio cwynion ar-lein. Byddai hyn yn mynd yn groes i'n hymdrechion, a phenderfyniadau diweddar y Senedd, i wneud gwasanaethau'r Ombwdsmon yn fwy hygyrch, er enghraifft, drwy dderbyn cwynion ar lafar.

Mewn nifer o achosion, dim ond pan ddechreuwn ymchwilio y daw'n amlwg bod un gŵyn unigol, sydd ddim o reidrwydd yn cael ei hystyried yn ddifrifol iawn, yn amlygu problemau systemig a allai arwain at oblygiadau difrifol iawn i eraill.

Mae'r hyn rydych chi'n ei wneud mor bwysig. Mae'n dod ag atebion i deuluoedd sydd mewn angen dybryd ac yn helpu cymaint pan rydyn ni ... ar ein pennau ein hunain yn y tywyllwch ac rydych chi'n llwyddo i ddod â rhywfaint o oleuni.

Rydych chi wedi newid pethau er gwell, ac mae hynny'n beth gwych. Diolch!

Yn ogystal â gwelliant systemig, mae'r adborth a gawn yn ein gwneud yn ymwybodol iawn o effaith ein gwaith ar y cyhoedd. Nid ydym eisiau gwrthod y cyfle i'r rheini sy'n gwneud cwynion i gael eu pryderon gwirioneddol wedi'u hymchwilio nac i ohirio'r broses o ddatrys na chau achosion.

## Crynodeb Amcangyfrif

Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2022/23 yn Atodiad A. Y gofynion Adnoddau ac Arian Parod yw £5,337k a £5,287k.

## Dadansoddiad Manwl

### Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

Mae cyflogau staff Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gysylltiedig â dyfarniadau cyflog Y Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Mae'r Amcangyfrif yn ymgorffori dyfarniad cyflog o 3.25% dros 2 flynedd (sef rhagolwg o ddyfarniad cyflog o 1.75% yn 2021/22 ac amcangyfrif o ddyfarniad o 1.5% yn 2022/23). Mae £81k o arbedion effeithlonrwydd mewn rhannau eraill o'r gyllideb yn cwrrdd â rhan o gost dyfarniad tâl 2021/22.

Bydd niferoedd staff gwaith achos yn cynyddu o ran 1 swydd ac rydym yn disgwyl llenwi swyddi gweigion i helpu i reoli'r twf a ragwelir mewn gwaith achos. Rydym hefyd yn lleihau nifer y staff cymorth gwasanaethau corfforaethol o un (rhan-amser) a chyfeirio hyn i swydd ran-amser sy'n canolbwyntio ar wella ansawdd ein gwasanaeth a'n gwasanaeth i gwsmeriaid. Yng ngoleuni cyfyngiadau i gyllideb gwasanaethau cyhoeddus, nid ydym wedi gallu llenwi yn lle staff sy'n cymryd absenoldeb mamolaeth/mabwysiadu.

Mae'r cynnydd mewn cyfraniadau Yswiriant Gwladol cyflogwyr o Ebrill 2022, fel y nodir uchod, heb eu cynnwys.

### Eiddo a phrydlesi eraill

Y brif eitem o wariant yw rhentu eiddo yn Bocam Park a oedd yn destun adolygiad rhent ym mis Awst 2020. Cafodd y rhan fwyaf o lungopiwyd eu prynu yn ystod 2019/20, gan leihau taliadau prydlesu yn y dyfodol. Gyda goblygiadau gweithredu prydlesi IFRS 16, nid ydynt, fel y nodwyd uchod, wedi'u cynnwys. Mae costau eiddo wedi gostwng gan fod gweithio gartref yn golygu nad yw prydles swyddfa Gogledd Cymru wedi'i hadnewyddu.

## Ffioedd Proffesiynol

Yn gyffredinol, byddai cynnydd mewn llwyth achosion yn cynyddu'r angen am gyngor proffesiynol mewn perthynas â'n gwaith achos. Fodd bynnag, mae'r gyllideb ar gyfer ffioedd proffesiynol, sy'n cynnwys cyngor clinigol mewn perthynas â'n gwaith achos wedi'i lleihau o £12k i £234k. Trwy reoli costau a sicrhau ceisiadau penodol am gyngor, byddwn yn gweithio i gadw costau o fewn y gyllideb hon.

## Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth TG

Gwnaethpwyd buddsoddiad mawr yn ein caledwedd TG a'n System Rheoli Achosion yn 2018/19 gyda'r nod o gynyddu arbedion effeithlonrwydd a gwytnwch. Nododd adolygiad dilynol gan ein darparwr Cymorth TG newydd argymhellion pellach i wella diogelwch a gwytnwch. Mae'r rhain yn cynhyrchu costau untro yn 2021/22 a £12k o gostau blynyddol cylchol. Mae codiadau prisiau o £26k o dan ymrwymiad contractiol wedi'u cynnwys yn yr Amcangyfrif hwn.

## Costau Swyddfa

Mae dyrannu £119k yn adlewyrchu'r bwriad y bydd gweithio rhywfaint yn y swyddfa yn dychwelyd erbyn Ebrill 2022. Mae arbedion effeithlonrwydd yn parhau o ran defnyddio adnoddau fel papur, argraffu, postio a gwasanaethau cludo.

## Teithio, Hyfforddiant a Recriwtio

Mae'r gyllideb hon wedi'i lleihau o £15k a byddwn yn gweithio i leihau teithio sy'n gysylltiedig â gwaith achos a chyfarfodydd.

## Cyfathrebu

Mae'r newid yn adlewyrchu cynnydd mewn costau cyfieithu sy'n deillio o Safonau'r Gymraeg a mwy o waith allgymorth.

## Cyfalaf

Mae costau cyfalaf wedi cael eu lleihau i adlewyrchu buddsoddiad TG yn ystod 2021/22.

## Dibrisio

Yn 2021/22, mae dibrisio wedi cynyddu, gan adlewyrchu'r buddsoddiad cyfalaf mewn cyfarpar TG newydd i gynyddu diogelwch a gwytnwch.

## Atodiad A – Amcangyfrif 2022/23

| Amcangyfrif  | 2021/22            | £000                          | £000s                    | 2022/23<br>000 |
|--|--------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------|
| Gwariant OGCC  | Cyllideb Wreiddiol | Pwysau cost a llwyth achosion | Arbedion Effeithlonrwydd | Amcangyfrif    |
| Cyflogau staff a chostau cysylltiedig                | 3,985              | +197                          |                          | 4,182          |
| Eiddo a chyfleusterau, gan gynnwys prydlesi          | 379                |                               | -10                      | 369            |
| Ffioedd proffesiynol                                 | 246                | +20                           | -32                      | 234            |
| Costau TG  | 212                | +38                           |                          | 250            |
| Costau swyddfa                                       | 99                 | +24                           | -4                       | 119            |
| Teithio, hyfforddiant a recriwtio                    | 75                 |                               | -15                      | 60             |
| Cyfathrebu   | 46                 | +19                           |                          | 65             |
| <b>Cyfanswm Gwariant Refeniw</b>                     | <b>5,042</b>       | <b>+298</b>                   | <b>-61</b>               | <b>5,279</b>   |
| Cyfanswm Incwm                                       | (17)               |                               |                          | (17)           |
| <b>Gwariant Refeniw Net</b>                          | <b>5,025</b>       | <b>+298</b>                   | <b>-61</b>               | <b>5,262</b>   |
| Gwariant Cyfalaf                                     | 25                 |                               | -20                      | 5              |
| <b>Cyfanswm yr Adnoddau Angenrheidiol</b>            | <b>5,050</b>       | <b>+298</b>                   | <b>-81</b>               | <b>5,267</b>   |
| Costau dibrisiant ac amorteiddiad                    | 60                 | +10                           |                          | 70             |
| <b>Cyfanswm Gwariant Adnoddau</b>                    | <b>5,110</b>       | <b>+308</b>                   | <b>-81</b>               | <b>5,337</b>   |
| Costau dibrisiant ac amorteiddiad                    | (60)               | -10                           |                          | (70)           |
| Symudiadau eraill heblaw am arian parod              | 20                 |                               |                          | 20             |
| <b>Gofyniad Arian Parod gan Gronfa Gyfunol Cymru</b> | <b>5,070</b>       | <b>+298</b>                   | <b>-81</b>               | <b>5,287</b>   |