Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2020-21

Tachwedd 2019

Cyflwyniad

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) yn creu amcangyfrif o wariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae'n ofynnol 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'r costau cysylltiedig), a delir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.

Mae'r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am ystyried amcangyfrifon yr Ombwdsmon. Mae Rheolau Sefydlog 20.23 a 20.24 yn nodi bod yn rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno ei amcangyfrifon erbyn 1 Tachwedd fan bellaf a bod yn rhaid i'r Pwyllgor drafod yr amcangyfrifon hyn a gosod yr argymhelliad erbyn 22 Tachwedd fan bellaf.

Trafododd y Pwyllgor yr amcangyfrif ar 23 Hydref 2019, gan gymryd tystiolaeth gan y bobl a ganlyn:

Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Katrin Shaw, Prif Gynghorydd Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau

David Meaden, Cyfrifydd Ariannol

Trosolwg o Amcangyfrif 2020-21

1. Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon yn nodi ei fod yn cynnig cyfanswm gwariant o £5.126 miliwn ar adnoddau ar gyfer 2020-21. Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon yn nodi:

> Mae'r swm a geisir yn is na'r gyllideb gychwynnol ac ni cheisir unrhyw gynnydd i helpu i reoli'r cynnydd amcangyfrifedig o 3% i'r baich achosion cyffredinol. Ar ôl caniatáu ar gyfer cynnydd cyflogau a phrisiau … byddai'r arbedion o ran adnoddau ac arian parod yn y gyllideb arfaethedig yn 1.3% ac 1.1% yn y drefn honno.[1]

2. Ym mis Mai 2019, cyhoeddodd y Pwyllgor ei **Ddatganiad o Egwyddorion** y disgwylir i gyrff a ariennir yn uniongyrchol gan Gronfa Gyfunol Cymru ei ystyried wrth wneud cynigion cyllidebol.

3. Dywedodd yr Ombwdsmon fod yr Amcangyfrif yn adlewyrchu'r Datganiad o Egwyddorion. Parhaodd:

> … [rydym] wedi gwrando, wedi deall, yr egwyddorion. Rydyn ni wedi ffeindio arbedion. Rydyn ni'n trio bod yn fwy effeithiol ac wedi asesu ein prosesau ni.
>
> Hefyd, rydyn ni wedi gweithio o'r gwreiddiau i fyny, os liciwch chi, i rili weld beth mae'r busnes ei angen, yn enwedig rŵan efo'r pwerau newydd rydyn ni wedi'u cael. Ac wrth gwrs, rydyn ni'n ddiolchgar iawn bod y pwerau yna wedi digwydd. Felly, dyna pam rydyn ni yn gofyn am 1 y cant yn llai ar ôl chwyddiant. Ond, wrth gwrs, mae hynny ar ôl i ni amcangyfrif beth yw'r baseline, os liciwch chi. Achos, wrth gwrs, rydyn ni wedi cael arian ychwanegol yn ystod y flwyddyn i dalu am y rhan o'r flwyddyn pan yr oedden ni'n cael y pwerau ychwanegol.[2]

4. Gofynnwyd i'r Ombwdsmon am y ffordd y cyflwynir gwybodaeth yn ei Amcangyfrif, a sut y mae'n galluogi cymhariaeth o flwyddyn i flwyddyn. Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon:

> I think what we were faced with was the budget that you agreed last year was very difficult to compare with what we were proposing, because the budget that was agreed at this committee last year didn't

[1] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Cyllideb Amcangyfrif ar gyfer 2020-21

[2] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 23 Hydref 2019, paragraffau 10 ac 11

> have the pension fund increase, it didn't have any new powers. So, we thought, as a one-off presentation, let's try and say what that budget would have been had we had full funding for the 12 months for the new powers, uplifted for inflation and pension, full-year pension funding, and then try and compare what our bottom-up budget was, and roughly speaking it's just under 1 per cent more than what our estimated restatement of the budget would be. I say 'estimated', but it's a pretty accurate restatement of that budget.[3]

Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

5. Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon yn cynnwys manylion yr amcangyfrif o'r costau sy'n ymwneud â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (y Ddeddf). Roedd **cyllideb atodol 2019-20** yr Ombwdsmon yn amlygu bod y costau sy'n gysylltiedig â blwyddyn gyntaf y Ddeddf yn cyfateb i £359,000, gan gynnwys costau untro o £27,000. Codwyd hyn o £340,000 i roi cyfrif am chwyddiant yn yr **Asesiad Effaith Rheoleiddiol ar gyfer y Ddeddf**. Mae'r costau blynyddol parhaus o £332,000 sy'n gysylltiedig â'r Ddeddf wedi'u cynnwys yn yr Amcangyfrif ar gyfer 2020-21.

6. Amlygodd yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol hefyd fod yr Ombwdsmon yn rhagweld y byddai'r Ddeddf yn arwain at osgoi costau mewn perthynas â'r rhannau o'r Ddeddf sy'n cwmpasu ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ac ymdrin â chwynion. Amcangyfrifwyd bod y rhain rhwng £30,000 a £40,000 yn y flwyddyn gyntaf ar ôl i'r Ddeddf ddod i rym, gan godi i rhwng £800,000 a £1.2 miliwn yn y bumed flwyddyn.

7. Gofynnwyd i'r Ombwdsmon pryd y byddai'n disgwyl dechrau gwireddu'r buddion o ran osgoi costau, dywedodd:

> Mae'n anodd iawn imi, rŵan, ddweud pa fath o gostau dŷn ni wedi'u harbed i'r sector cyhoeddus, ond rwy'n gobeithio y byddan nhw'n cael effaith bositif yn gynnar iawn. Felly, mae'n rhaid inni werthuso yr effaith o osgoi costau fel y mae'r pwerau yna yn dechrau cymryd effaith.
>
> … o safbwynt y regulatory impact assessment, mae disgwyliad inni ddangos, ar ôl cyfnod o dair neu bum mlynedd, beth yn union yw'r costau sydd wedi cael eu hosgoi. Dŷn ni'n hapus iawn i drio gwneud

[3] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 23 Hydref 2019, paragraff 14

hynny, flwyddyn ar ôl blwyddyn, i ddangos bod yr effaith bositif yna'n digwydd.[4]

8. Gofynnwyd i'r Ombwdsmon hefyd nodi pa drefniadau oedd ar waith i nodi'r costau sy'n gysylltiedig â'r Ddeddf.

> … we put measures in place to identify the costs from the start… We've introduced a cost centre for new powers so that any expenditure that's identified is automatically costed there—staff are costed there. Any purchase orders relating to the new powers are separately identified, so, going forward, we identify and report on new powers. In fact, at each monthly management team meeting it's a standing agenda item—new powers as part of the budget monitoring—just to see how we're progressing. [5]

Llwyth achosion yr Ombwdsmon

9. Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon yn nodi'r newidiadau yn amcangyfrif y llwyth achosion i adlewyrchu'r tueddiadau presennol.

10. Mae'r Amcangyfrif yn rhagweld cynnydd sy'n is na'r rhai a ragwelir yn yr Asesiad Effaith Rheoleiddiol, gan nodi'r canlynol:

- Rhagwelir y bydd ymholiadau'n cynyddu 2% bob blwyddyn – gostyngiad sylweddol o'r cynnydd o 33% yn y 5 mlynedd ddiwethaf. Rhagwelir y bydd Cwynion am Gyrff Cyhoeddus yn cynyddu 5% bob blwyddyn a disgwylir iddynt lefelu allan yn 2020-21. Disgwylir i gwynion Cod Ymddygiad barhau ar y lefel bresennol.

- Disgwylir i wariant ar adnoddau leihau mewn termau gwirioneddol o 0.7% (h.y. ar ôl addasiad gan ddatchwyddwyr GDP). Mae'r gyllideb arfaethedig yn adlewyrchu arbedion costau ac effeithlonrwydd.[6]

[4] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 23 Hydref 2019, paragraffau 45 a 46

[5] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 23 Hydref 2019, paragraff 43

[6] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Cyllideb Amcangyfrif ar gyfer 2020-21

11. Gofynnwyd i'r Ombwdsmon am yr amrywiad o ran y cwynion a ragwelir, a dywedodd:

> Certainly from last year, we were pleased that the level of inquiries coming into the office fell. It fell by 5 per cent. Again, in terms of, perhaps, the challenge of the principles for budgeting, we've revised our processes, and a lot of that was through IT investment. A better website meant fewer inquiries—great. It's an efficiency. But where we experienced increases were in complaint numbers—11 per cent—that is towards the upper end of what we were forecasting. I think the forecast was between 5 and 12 per cent. And those are obviously the most important aspects that we deal with. Last year, we had the highest number of complaints to the office ever, and the highest ever proportion of health complaints. So, whilst it's good that some inquiry numbers fell, pressure has never been so high in terms of investigations and resolution, particularly on the health side.[7]

12. Nododd yr Ombwdsmon fod 9 y cant o'r cwynion iechyd a gafwyd y llynedd yn ymwneud ag ymdrin â chwynion, gan ychwanegu:

> …if we can reduce the bureaucratic burden of having to deal with the 9 per cent of complaints that come to us, then that's a resource saving for the NHS, it's less pressure for busy people within the NHS, it's less frustration for complainants, who usually feel pretty hacked off by the time they come to us, because they've already been pursuing this for a year. So, I think it's in everybody's interests that we try to improve that culture.[8]

Safbwynt y Pwyllgor

13. Yn dilyn gwaith craffu ar Amcangyfrif 2019-20 yr Ombwdsmon, a'r materion sy'n gysylltiedig â'r Amcangyfrif hwnnw, mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod yr Ombwdsmon wedi ystyried y Datganiad o Egwyddorion ac wedi defnyddio'r egwyddorion hyn wrth lunio ei gyllideb.

14. Er ei fod yn cydnabod y rhesymau dros y ffordd y mae'r Ombwdsmon wedi cyflwyno ei gyllideb, mae'r Pwyllgor yn annog yr Ombwdsmon i sicrhau bod y gyllideb a gyflwynir o flwyddyn i flwyddyn yn dryloyw ac yn hygyrch.

---

[7] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 23 Hydref 2019, paragraff 54

[8] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 23 Hydref 2019, paragraff 57

15. Er mwyn hwyluso cymariaethau ystyrlon, mae'n bwysig bod y categorïau a ddefnyddir i ddadansoddi gwariant yn yr Amcangyfrif yn gyson o flwyddyn i flwyddyn neu ei fod yn cynnwys esboniad i nodi’r rhesymau dros y newid mewn dull. Dylai'r Amcangyfrif hefyd gynnwys y ffigurau alldro diweddaraf ar gyfer y flwyddyn gyfan, yn ogystal â chyllideb y flwyddyn bresennol a'r amcangyfrif o'r adnoddau y gofynnwyd amdanynt.

16. Mae'r Pwyllgor yn croesawu’r cadarnhad bod yr Ombwdsmon wedi rhoi mesurau ar waith i fonitro'r costau sy'n gysylltiedig â'r Ddeddf, a’i fod yn bwriadu gwerthuso'r buddion o ran osgoi costau y disgwylir iddynt godi o ganlyniad i'r pwerau newydd sy’n gysylltiedig â’r Ddeddf. Dylai’r wybodaeth hon, ochr yn ochr â data mewn perthynas â nifer y cwynion ychwanegol a wnaed o dan pob un o'r pwerau newydd yn y Ddeddf[9], gael ei nodi yn amcangyfrif cyllideb blynyddol yr Ombwdsmon.

17. Bydd darparu'r data hwn yn galluogi adolygiad ar ôl gweithredu effeithiol i asesu effaith y Ddeddf yn erbyn y costau a'r buddion disgwyliedig. Mae gwybodaeth am raddfa'r buddion yn bwysig yng nghyd-destun tystiolaeth yr Ombwdsmon i'r Pwyllgor am dueddiadau mewn cwynion a chyfran y rhai sy'n ymwneud ag iechyd.

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn fodlon ar yr Amcangyfrif ar gyfer 2020-21 (Atodiad 1) a gyflwynwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn ystyried sut y mae’n cyflwyno ei gyllideb er mwyn sicrhau bod cymariaethau o flwyddyn i flwyddyn ar gael yn rhwydd.

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn cynnwys manylion ym mhob Amcangyfrif blynyddol o'r cwynion ychwanegol sy'n deillio o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, a'r costau gwirioneddol a'r buddion sy'n gysylltiedig â hi.

[9] Memorandwm Esboniadol, y Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru), paragraff 14.15

Llunio'r Dyfodol

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cyllideb Amcangyfrif ar gyfer 2020-21

Cynnwys

Arloesi, Dylanwadu a Gwelliant 2
Rheolaeth Ariannol 4
Costau Uned 5
Y Gwasanaeth Cwynion 6
Cynllun Corfforaethol – 2019-2022 7
Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA) 8
Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 10
Gwaith achos a Gwariant Rhagamcanol 2019-20 i 2021-22 11
Amcangyfrif 2020-21 12
Crynodeb Amcangyfrif 13
Dadansoddiadau Manwl 14
Cwmpas y Gyllideb – Crynodeb ar sail IFRS 16 15
Atodiad A 16

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cyllideb Amcangyfrif ar gyfer 2020-21

Adolygiad o 2018-19

Arloesi, Dylanwadu a Gwelliant

Hon oedd y flwyddyn olaf a oedd yn cael ei chwmpasu gan fy Nghynllun Corfforaethol ***Arloesi, Gwella, Dylanwadu.*** Yn nhermau ***arloesi***, rwyf yn falch iawn bod Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi pasio deddfwriaeth newydd ac mae wedi dod i rym. Mae'r Ddeddf newydd yn tynnu ar arfer gorau o gynlluniau Ombwdsmyn ar draws y byd, o'r Alban ac Iwerddon i Gatalonia ac Ontario.

Mae'r nifer gynyddol o gwynion iechyd sy'n cael eu derbyn gan y swyddfa yn parhau i fod yn bryder heriol. Yn 2018-19 cynyddodd cyfanswm nifer y cwynion am gyrff cyhoeddus 11%. Cynyddodd y cwynion am Fyrddau Iechyd 4% o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, er bod cyfradd y cynnydd wedi arafu. Gwelwyd cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion am Feddygon Teulu a Deintyddion, sy'n golygu bod cyfanswm nifer y cwynion am gyrff y GIG wedi cynyddu o 9%.

Mae fy Swyddogion Gwelliant wedi bod yn gweithio gyda phedwar bwrdd iechyd i gefnogi ***gwella*** yn y dull o drin cwynion a dysgu o gwynion. Yn y cyd-destun hwnnw, mae'n siomedig fy mod yn parhau i fod yn bryderus ynghylch y nifer o gwynion a dderbynnir am bob un ohonynt. Er bod y nifer o gwynion am Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ar yr un lefel â 2017/18, bu cynnydd yn nifer y cwynion am Fyrddau Iechyd Abertawe Bro Morgannwg, Aneurin Bevan a Betsi Cadwaladr.

Roedd nifer sylweddol o'r cwynion am gyrff y GIG yn ymwneud ag ymdrin â chwynion yn bennaf (9%). Mae hyn yn awgrymu bod problem ddiwylliannol yn y Byrddau Iechyd, ac rwy'n gobeithio y gall y pwerau ychwanegol yn neddf newydd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) helpu i fynd i'r afael â hyn.

Er gwaethaf y pwysau a'r straen parhaol ar y swyddfa o ganlyniad i'r niferoedd cynyddol o gwynion iechyd, mae fy staff wedi llwyddo i gynyddu'r nifer o achosion sy'n cael eu cau yn sylweddol, o gymharu â'r flwyddyn flaenorol: sy'n gamp aruthrol.

Fodd bynnag, yn ogystal â'r cynnydd yn nifer y cwynion, mae'r gyfran o achosion lle rwyf wedi canfod cam-weinyddiaeth neu fethiant gwasanaeth hefyd wedi cynyddu yn ystod y flwyddyn, gyda 67% o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn cael eu cynnal neu eu setlo. Mae datrysiad cynnar yn parhau i chwarae rhan bwysig ar gyfer sicrhau cyfiawnder gweinyddol, sy'n cynrychioli 57% o ganlyniadau cadarnhaol i achwynwyr.

Arweiniodd pedair ar ddeg o gwynion at adroddiadau budd y cyhoedd yn ystod y flwyddyn. Roedd y mwyafrif ohonynt yn gysylltiedig ag iechyd, er bod nifer arwyddocaol o achosion llywodraeth leol hefyd. Cyhoeddais un adroddiad arbennig hefyd, o dan Adran 22 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, mewn cysylltiad â Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam. Methodd y Cyngor â chwblhau'r camau y cytunwyd arnynt gyda mi er mwyn mynd i'r afael â'r diffygion yn ei ddarpariaeth gwasanaeth yn yr iaith Gymraeg.

Er mwyn cyflawni'r gofynion cynyddol ar fy swyddfa, byddwn ond yn gallu gweithredu'n llwyddiannus drwy gael y gorau o'r staff talentog yr ydym yn eu cyflogi. Yn ystod y flwyddyn, datblygwyd cefnogaeth bellach i'n staff ac rydym yn gweithio i wella llesiant. Roeddwn yn eithriadol o falch bod ein harolwg staff yn ystod 2018-19 wedi datgelu bod 93% yn ymfalchïo yn y ffaith eu bod yn gweithio yn y swyddfa.

Mae fy swyddfa wedi parhau i ***ddylanwadu*** yng Nghymru a thu hwnt. Roedd yn bleser gennyf gynnal ymweliadau i'r swyddfa o Gomisiwn Gwrthlygredd a Hawliau Sifil Gweriniaeth Corea, a chroesawais gynrychiolwyr hefyd o Raglen Hyfforddi Goruchwyliaeth Weithredol Llywodraeth Jiangsu. Hefyd, fe fynychais seminar Cyngor Ewrop gyda chynrychiolwyr o Georgia ac Abkhazia. Cefais gyfle hefyd i gwrdd â chydweithwyr newydd wrth iddynt ymgymryd â'u rolau fel Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru, Comisiynydd y Gymraeg a'r Archwilydd Cyffredinol.

Yn ystod y flwyddyn cefais gyfarfodydd gydag Aelodau'r Cynulliad o bob rhan o'r sbectrwm gwleidyddol a chyflwynais dystiolaeth hefyd i'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau, y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus a Phwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

Fel Cadeirydd Cymdeithas yr Ombwdsmyn fe fynychais lansiad y Grŵp Seneddol Hollbleidiol ar Adroddiad Diogelu Defnyddwyr yn dilyn eu Hymchwiliad Ombwdsmon.

Mae deddfwriaeth newydd sy'n llywodraethu fy ngwaith yn darparu ar gyfer rôl fwy rhagweithiol i fy swyddfa. Rwy'n awyddus i hyn ddarparu llais i'r di-lais, gan sicrhau bod ein gwasanaethau yn hygyrch a galluogi fy swyddfa i gychwyn ymchwiliadau mewn dull rhagweithiol, yn hytrach nac aros i gŵyn gyrraedd fy nrws.

Bydd y cyfuniad o gyd-destun heriol o ran cwynion, ein profiad o weithgareddau gwella a'r pwerau deddfu ychwanegol yn hysbysu ein ffocws strategol ar gyfer y tair blynedd nesaf. Bydd fy Nghynllun Corfforaethol Nesaf, ***Cyflawni Cyfiawnder***, yn canolbwyntio ar gyflawni ein gwasanaeth cwynion allweddol, hybu dysgu a gwelliant a defnyddio adnoddau'n ddoeth er mwyn i ni fod mor barod ac y gallwn fod i wynebu heriau yn y dyfodol.

Adolygiad o 2018-19

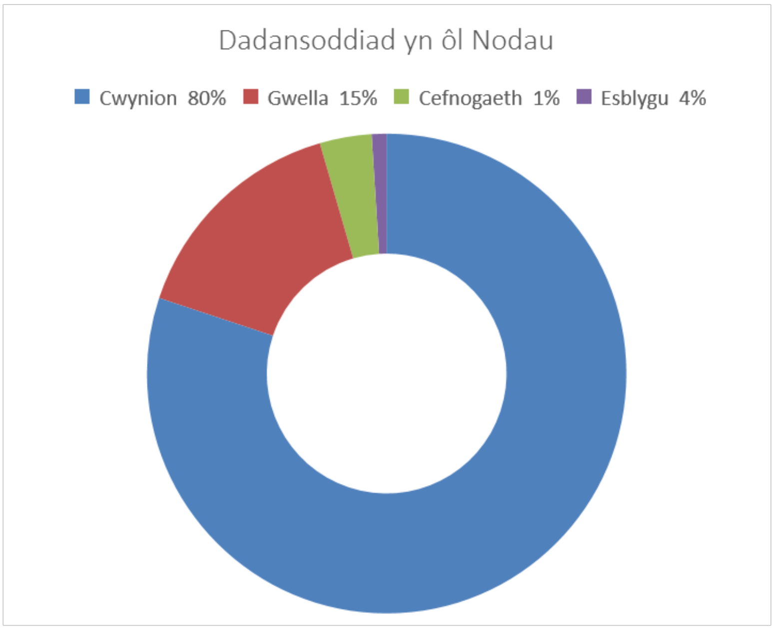
Rheolaeth Ariannol

All-dro Adnoddau 2018/19	Cyllideb	Gwirioneddol	Amrywiaeth	
	£000s	£000s	£000s	%
Adnoddau Net	£4,480	£4,445	£35	-0.8
Gofyniad Arian Parod Net	£4,410	£4,390	£20	-0.4

Mae'r trefniadau ar gyfer rheolaeth ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte fel archwilwyr mewnol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC). Roedd eu Hadroddiad Archwiliad Mewnol Blynyddol, ar gyfer y flwyddyn 2018-19 yn datgan: "Yn seiliedig ar y gwaith a gynhaliwyd yn ystod y flwyddyn, gallwn ddatgan bod gan OGCC system sylfaenol gadarn o reolaeth fewnol, a ddylai ddarparu sicrwydd sylweddol o ran cyflawni amcanion OGCC." Mae eu hadroddiad yn pwysleisio'r fframwaith rheolaeth fewnol foddhaol sydd ar waith yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwelliant pan oedd angen.

Darparodd yr Archwilydd Cyffredinol farn archwilio ddiamod ar gyfer y cyfrifon blynyddol ar gyfer y flwyddyn 2018-19 yn unol â'r blynyddoedd blaenorol.

Mae'r OGCC wedi gweithio ar yr egwyddor y dylai gorbenion y swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Gwelir hyn yn y dadansoddiad o wariant ar nodau ac amcanion fy Nghynllun Strategol, fel y'i cyflwynir yn yr Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon, lle nodwyd y gorbenion fel 5% o gyfanswm y costau.

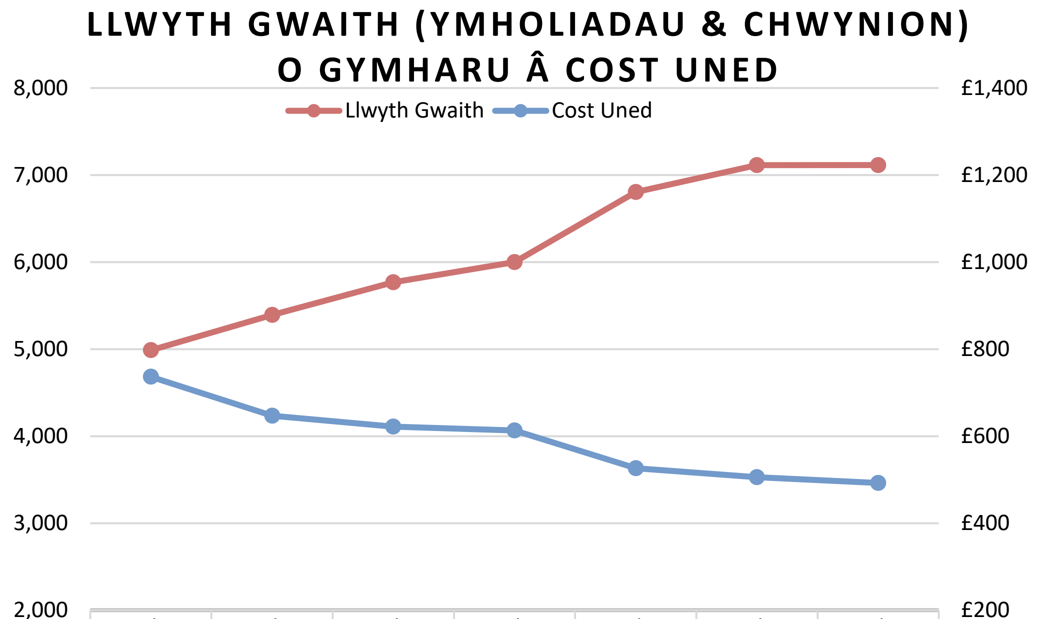


Nodau Strategol:

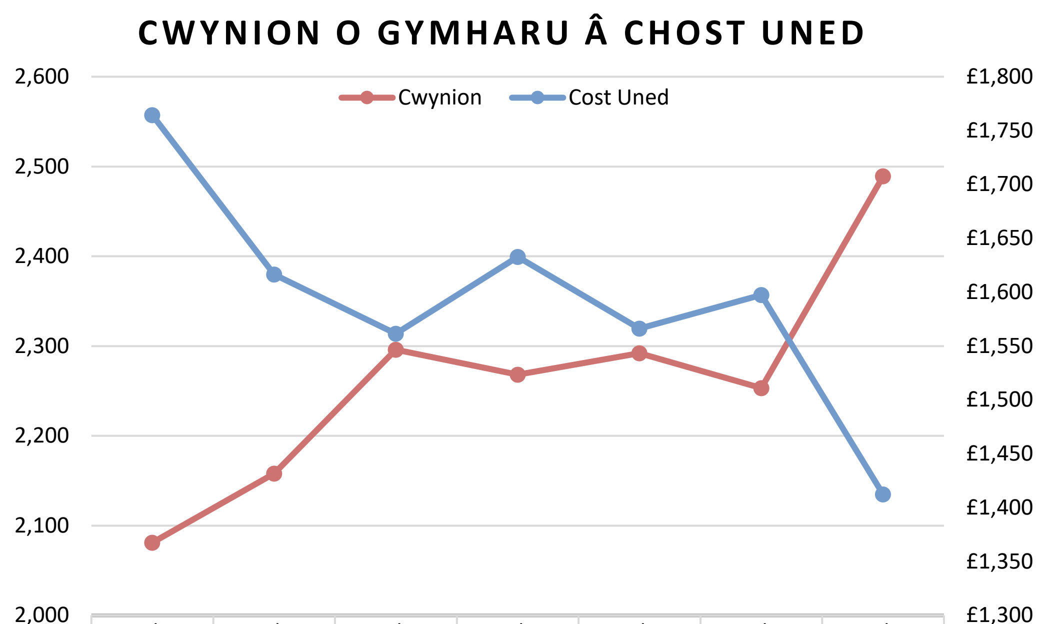
1. Darparu gwasanaeth **cwynion** cymesur, effeithiol ac o ansawdd uchel
2. Defnyddio'r wybodaeth a'r farn o gwynion i **wella** dulliau ymdrin â chwynion a chyflawni gwasanaeth cyhoeddus.
3. **Cefnogaeth**: Bod yn atebol am y gwasanaeth a ddarparwn a'r arian cyhoeddus yr ydym yn ei wario.
4. **Esblygu** a thyfu fel swyddfa, cynllunio ar gyfer pwerau newydd yr Ombwdsmon.

Adolygiad o 2018-19

Costau Uned



	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19
Llwyth Gwaith	4,987	5,392	5,766	5,999	6,804	7,114	7,115
Cost Uned	£736	£647	£622	£613	£526	£506	£492



	12/13	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19
Cwynion	2,081	2,158	2,296	2,268	2,292	2,253	2,489
Cost Uned	£1,764	£1,616	£1,562	£1,633	£1,566	£1,598	£1,412

Mae'r holl gyfrifiadau costau uned wedi'u haddasu ar gyfer chwyddiant y CPI.

4,627 Ymholiadau I LAWR 5% ar 2017/18

2,489 Cwynion I FYNY 10% ar 2017/18

Ymholiadau a Chwynion

7,116

DERBYNIWYD

Cwynion Cyrff Cyhoeddus

= 2,207 I FYNY 11% ar 2017/18

5 Prif Bwnc

41% Iechyd

12% Tai

11% Ymdrin â chwynion

9% Rheoli Cynllunio ac Adeiladu

9% Gwasanaethau Cymdeithasol

Cwynion Cod Ymddygiad

= 282 I FYNY 4% ar 2017/18

51% Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch

17% Datgelu a chofrestru diddordebau

13% Cywirdeb

9% Dyletswydd i ategu'r gyfraith

7% Atebolrwydd a gonestrwydd

Siapio'r Dyfodol

Cynllun Corfforaethol – 2019-2022

Daw fy nghyfnod saith mlynedd yn y swydd i ben yn 2021, felly'r Cynllun Corfforaethol, sy'n nodi'r cyfeiriad strategol ar gyfer y swyddfa ar gyfer y tair blynedd nesaf, fydd fy un olaf i fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Gallaf ddweud gyda llaw ar fy nghalon bod y pedair blynedd diwethaf, er gwaethaf yr heriau, wedi bod yn gyfnod o anrhydedd aruthrol i mi yn gwasanaethu pobl Cymru. Yn ystod cyfnod ein Cynllun Corfforaethol blaenorol – 2016/17-2018/19, roedd pwysau aruthrol ar y swyddfa, gyda chynnydd o 5% mewn cwynion cod ymddygiad cynghorwyr, cynnydd o 15% yn nifer y cwynion am wasanaethau cyhoeddus a chynnydd o 26% mewn ymholiadau. Mae cwynion iechyd, yn aml y rhai mwyaf drud, sensitif, cymhleth a dirdynnol o blith y cwynion yr ydym yn ymdrin â hwy ac yn ymchwilio iddynt, wedi cynyddu i 40% o'n cwynion am y gwasanaethau cyhoeddus.

Wrth ddatblygu'r cynllun newydd, roeddwn yn awyddus i wrando'n astud ar ein rhanddeiliaid, defnyddwyr gwasanaeth a chyrff cyhoeddus mewn awdurdodaeth – a fy staff sydd, er gwaethaf y pwysau cynyddol a'r baich gwaith anodd iawn sydd ganddynt yn aml, yn cyflawni eu gwaith mewn ffordd angerddol a phroffesiynol wrth gyflawni cyfiawnder.

Mae'r Cynllun Corfforaethol yn adlewyrchu'r ddeddfwriaeth newydd sy'n ymestyn hygyrchedd ein gwasanaethau ac sy'n gwella ein gallu i fod yn rhagweithiol yn sylweddol. Gallwn edrych ar fethiannau gwasanaeth systemig, yn ogystal â methiannau unigol. Mae'r ddeddfwriaeth hefyd yn darparu mwy o gwmpas i wella diwylliannau ymdrin â chwynion ar draws y sector cyhoeddus.

Ein Gweledigaeth ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru

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

Ein Cenhadaeth

Cynnal cyfiawnder a gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Nodau Strategol yn y Cynllun Corfforaethol newydd

Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder
Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.

Nod Strategol 2: Hybu Dysgu, Gweithio i Wella Gwasanaethau Cyhoeddus
Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.

Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau yn Deg a Pharatoi'r Sefydliad ar gyfer y Gwasanaeth
Nodi a mabwysiadu arfer gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau llywodraethiant da sy'n ein cefnogi a'n herio ni.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA)

Mae ein Hadroddiad Dangosyddion Perfformiad Allweddol yn edrych ar sut mae OGCC yn perfformio yn erbyn ei DPA, sydd wedi'u halinio â nodau strategol. Mae'n cynnwys nifer o ddangosyddion pennawd, sy'n gysylltiedig â'r nodau strategol, sy'n cael eu dadansoddi'n ddangosyddion mwy manwl.

Defnyddir system 'goleuadau traffig' er mwyn dangos perfformiad yn erbyn targedau'r dangosydd. Mae lefelau goddefgarwch yn erbyn y targed wedi'u pennu ar gyfer pob dangosydd, felly mae'r perfformiad ar gyfer pob dangosydd yn cael ei bennu yn ôl lleoliad y canlyniadau o fewn y lefelau goddefgarwch.

Coch: Mae yna faterion sylweddol sy'n effeithio ar gyflawni amcanion busnes.

Oren: Mae yna rai materion neu risgiau y mae'n rhaid mynd i'r afael â hwy.

Gwyrdd: Mae'r gwaith yn cyflawni'r safonau cytunedig neu ar y trywydd cywir

DPA 1: Cwynion – Amseroedd Penderfynu	Targed	Ebrill i Awst 2019	Blwyddyn yn dod i ben Mawrth 2019
Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos	90%	93%	**83%**
Pan fyddwn yn ceisio Datrysiad Cynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	90%	95%	**85%**
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos ar ôl derbyn cwyn[1]	80%	66%	**55%**
Penderfyniad i beidio ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) < 6 wythnos	90%	92%	**84%**
DPA 2: Cwynion am gamweinyddiaeth/methiant gwasanaeth yr ymchwilir iddynt – achosion sydd wedi'u cau	**Targed**	**Ebrill i Orffennaf 2019**	**Blwyddyn yn dod i ben Mawrth 2019**
O fewn 12 mis	85%	80%	**82%**
DPA 3: Cwynion Cod Ymddygiad – Amseroedd Penderfynu	**Targed**	**Ebrill i Orffennaf 2019**	**Blwyddyn yn dod i ben Mawrth 2019**
Gwneud penderfyniad i ddechrau ymchwiliad ai peidio o fewn 6 wythnos	95%	92%	**92%**
Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos ar ôl derbyn cwyn[1]	80%	62%	**74%**
DPA 4: Cwynion Cod Ymddygiad yr ymchwilir iddynt – Achosion sydd wedi'u cau	**Targed**	**Ebrill i Orffennaf 2019**	**Blwyddyn yn dod i ben Mawrth 2019**
O fewn 12 mis	90%	100%	**88%**

[1] Mae derbyn cwyn yn cyfeirio at y dyddiad y derbynnir gwybodaeth gychwynnol ddigonol gan yr achwynydd.

Mae DPA ar gyfer dechrau ymchwiliad o fewn chwe wythnos i dderbyn cwyn a chwblhau ymchwiliad o fewn 12 mis wedi'u heffeithio'n niweidiol gan bwysau hanesyddol ar y swyddfa, yn arbennig o gynnydd yn nifer a chymhlethdod cwynion iechyd. Er bod cynnydd da yn cael ei wneud yn awr, mae oedi hanesyddol wedi'i adlewyrchu yn y wybodaeth bresennol am berfformiad, am ein bod yn adrodd ar achosion sydd wedi'u cau. Yn baradocsaidd, mae cynnydd ar leihau'r ôl-groniad a chwblhau ymchwiliadau i gwynion hyn yn arwain at ganlyniad DPA gwaeth.

Rydym wedi canolbwyntio ar reolaeth ragweithiol a disgwylgar ac rydym yn monitro pwysau, gan ail-ddyrannu achosion pan fydd angen. Rydym wedi cynnal capasiti rheng flaen ac ymchwiliol. Bydd y gweithredoedd hyn, yn ein barn ni, yn ein galluogi i wella'r ffigurau hyn yn y dyfodol. Yn y tymor hwy, byddwn yn defnyddio'r pwerau newydd, yn benodol rhai'r Awdurdod Safonau Cwynion, mewn ffordd adeiladol ac effeithiol er mwyn lleihau'r pwysau. Gwnaed cynnydd sylweddol eisoes ar ddechrau'r flwyddyn hon, gyda 18% yn fwy o achosion wedi'u cau (ar ddiwedd Gorffennaf) o gymharu â'r un cyfnod y llynedd.

Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

Sefydlwyd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) gan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. Mae'r Ddeddf hon wedi'i diddymu ac wedi'i disodli gan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a ddechreuodd ar 23 Gorffennaf 2019.

Mae'r Ddeddf newydd yn galluogi'r Ombwdsmon i:

- derbyn cwynion llafar;
- cynnal ei ymchwiliadau cychwynnol ei hun;
- ymchwilio i driniaeth feddygol breifat, gan gynnwys gofal nyrsio ('gwasanaethau iechyd preifat') mewn llwybr iechyd cyhoeddus/preifat; a
- pennu safonau a gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Cafodd costau sy'n gysylltiedig â'r Ddeddf newydd eu cynnwys yn y Memorandwm Esboniadol ac maent yn creu cyfanswm o £359,000 o gostau blynyddol, ar ôl codiad chwyddiant. (Cafodd £251,000 ei gynnwys ar gyfer rhan o'r flwyddyn yng Nghyllideb Atodol yn Ebrill 2019, gan adlewyrchu'r dyddiad dechrau o 23 Gorffennaf 2019.)

Er i'r pwerau sy'n effeithio ar gwynion llafar a gofal iechyd preifat ddod i rym yn llwyr ar 23 Gorffennaf, mae'r Ddeddf newydd yn datgan bod yr Ombwdsmon yn ymgynghori ar yr egwyddorion a'r gweithdrefnau sy'n gysylltiedig â phwerau newydd eraill a grëwyd gan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, cyn cyflwyno meini prawf gerbron y Cynulliad. Mae'r gwaith hwn yn mynd rhagddo yn awr a chaiff ei gwblhau yn ystod Hydref 2019.

Gwaith achos a Gwariant Rhagamcanol 2019-20 i 2021-22

Mae'r baich gwaith rhagamcanol yn y dyfodol wedi'i ail-asesu i adlewyrchu'r tueddiadau presennol. Mae'r amcangyfrifon yn adlewyrchu'r amcanestyniadau canlynol:

- Rhagwelir y bydd ymholiadau'n cynyddu 2% bob blwyddyn – gostyngiad sylweddol o'r cynnydd o 33% yn y 5 mlynedd ddiwethaf. Rhagwelir y bydd Cwynion am Gyrff Cyhoeddus yn cynyddu 5% bob blwyddyn a disgwylir iddynt lefelu allan yn 2020-21. Disgwylir i gwynion Cod Ymddygiad barhau ar y lefel bresennol.

- Disgwylir i wariant ar adnoddau leihau mewn termau gwirioneddol o 0.7% (h.y. ar ôl addasiad gan ddatchwyddwyr GDP). Mae'r gyllideb arfaethedig yn adlewyrchu arbedion costau ac effeithlonrwydd.

Gwaith achos	2018-19	2019-20	2020-21
	Gwirioneddol	Cyllideb	Amcangyfrif
Ymholiadau	4,627	4,720	4,814
Cwynion – Corff Cyhoeddus	2,207	2,317	2,433
Cwynion - Cod	282	290	290
	7,116	**7,327**	**7,537**
Cynnydd mewn gwaith achos o'r flwyddyn flaenorol		**3.0%**	**2.9%**
Gwariant ar adnoddau (£000)			
Nod 1 – Cyflawni Cyfiawnder	Ddim yn berthnasol	£3,953	£3,996
Nod 2 – Hyrwyddo Dysgu a Gwelliant	Ddim yn berthnasol	£912	£917
Nod 3 – Defnyddio Adnoddau yn Ddoeth	Ddim yn berthnasol	£203	£213
	£4,445	**£5,068**[2]	**£5,126**
Wedi'i addasu gan ddatchwyddwr GDP i brisiau 2020-21		**£5,162**	
Gostyngiad costau real: £000 %			£36 -0.7%
Cost Uned – Nod 1		£539	£530
Wedi'i addasu i ddatchwyddwr GDP i brisiau 2020-21		£549	
Gostyngiad costau real: £ %			£19 -3.5%

[2] Mae ffigurau'r gyllideb ar gyfer 2019-20 yn cynnwys cyllid blwyddyn lawn ar gyfer gweithredu deddf newydd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

Amcangyfrif 2020-21

Cefndir

Mae Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff sy'n Cael eu Hariannu'n Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol. Yr egwyddorion yw:

- Dylid cyflwyno ceisiadau am y gyllideb yng nghyd-destun y sefyllfa cyllid ariannol hirdymor yng Nghymru a phwysau cyllido yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut y bydd amcanion blynyddol ac aml-flwyddyn yn cael eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai cyrff dybio cynnydd i'r cyllid, waeth beth fo'r newid grant bloc oherwydd bydd unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai cyrff barhau i geisio gwella prosesau a chronni effeithlonrwydd.
- Pan wneir cais am unrhyw gynnydd i gyllid, dylai'r rhain gael eu hategu gyda thystiolaeth o'r angen, budd ac ymgeisiau a wnaed i leihau costau o'r fath. Hefyd, dylai canlyniadau peidio â derbyn y cynnydd mewn adnoddau y gwnaed cais amdano gael eu hesbonio'n glir a'u meintioli.

Bydd gwybodaeth a ddarperir i helpu i baratoi cyllideb yn cynnwys y canllawiau diweddaraf ar gylch gwaith cyflogau'r sector cyhoeddus, rhagolygon datchwyddwyr GDP, rhagolygon trethi sydd wedi'u datganoli ac asesiad gorau posibl Llywodraeth Cymru o'r lefel gyffredinol o gyllid a fydd ar gael mewn blynyddoedd yn y dyfodol.

Rhagdybiaethau:

- Rhagwelir y bydd lefelau staffio yn parhau ar lefel Ebrill 2019 yn ogystal â 5 aelod o staff ychwanegol i gyflawni deddf newydd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus. Mae hyn yn darparu cyfanswm o 66 aelod o staff Cyfwerth ag Amser Llawn.
- Mae'r amcangyfrifon cyflogau yn adlewyrchu'r cynnydd rhagdybiedig o 2% i gyflogau'r sector cyhoeddus.
- Bydd cynyddrannau cytundebol yn 2020-21 yn cael eu hariannu o fewn yr adnoddau presennol drwy welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill
- Adolygiad rhent ar brydles ein swyddfeydd ym Mharc Bocam o fis Awst 2020
- Chwyddiant (datchwyddwr GDP) 1.84% ar 30 Mehefin 2019.
- Costau TG yn unol â'r cynllun 3 blynedd fel rhan o Fap Ffordd Technoleg ehangach hyd at 2029-30.
- Bydd y twf tybiedig mewn baich achosion yn cael ei gyflawni gan y staff presennol.

Crynodeb Amcangyfrif

Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2020-21 yn Atodiad A. Mae cyflwyniad IFRS 16 yn cymhlethu'r cyfrifon ac, er mwyn gallu gwneud cymariaethau ystyrlon, mae Atodiad A yn dangos y symudiadau i ddechrau (ac eithrio newidiadau IFRS) o gyllideb 2019-20 i'r gyllideb arfaethedig ar gyfer 2020-21. Yna mae'n dangos y cynnig cyllideb ar ôl addasiadau IFRS 16.

Mae colofn olaf Atodiad A yn dangos yr arian parod a'r adnoddau a geisir ar gyfer 2020-21. Y gofynion o ran Adnoddau ac Arian parod yw £5,126 a £5,070 yn y drefn honno.

Roedd y Gyllideb Atodol 1[af] ar gyfer 2019-20 yn cynnwys cyllid am wyth mis ar gyfer pwerau ychwanegol sy'n gysylltiedig â deddf newydd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus 2019, yn ogystal â chostau gweithredu unigol. Mae'r gyllideb ar gyfer 2019-20 wedi'i hailddatgan i ddangos cyllid llawn ar ddiwedd y flwyddyn er mwyn cynorthwyo cymhariaeth gyda'r cynigion ar gyfer 2020-21.

Mae'r ffigurau yn y tabl isod (ac yng ngholofn C Atodiad A) yn dangos y gyllideb gychwynnol ar gyfer 2020-21, sy'n cynnwys cyllideb 2019-20 (sydd wedi'i hailddatgan i ddangos costau blwyddyn lawn pwerau newydd) a chynnydd i gyflogau a phrisiau, fel y'u nodir yn y Rhagdybiaethau.

Mae'r Amcangyfrifon adnoddau yn Atodiad A wedi'u crynhoi isod:

	Cyllideb gychwynnol 2020-21 (cyllideb 2019-20 yn ogystal ag addasiadau cyflogau a phrisiau)	Arbedion cyllideb	Cyllideb Arfaethedig OGCC 2020-21 cyn cyfrifo IFRS	Addasiad IFRS 16	Cyllideb Arfaethedig OGCC 2020-21 Yr Adnoddau a'r Arian Parod a geisir
	£000		£000	£000	£000
Adnoddau	£5,176	£66k 1.3%	£5,110	£16	£5,126
Arian Parod	£5,126	£56k 1.1%	£5,070	-	£5,070

Mae'r swm a geisir yn is na'r gyllideb gychwynnol ac ni cheisir unrhyw gynnydd i helpu i reoli'r cynnydd amcangyfrifedig o 3% i'r baich achosion cyffredinol. Ar ôl caniatáu ar gyfer cynnydd cyflogau a phrisiau (a defnyddio'r wybodaeth am gynnydd o'r fath, a ddarparwyd gan Lywodraeth Cymru) byddai'r arbedion o ran adnoddau ac arian parod yn y gyllideb arfaethedig yn 1.3% ac 1.1% yn y drefn honno.

Bydd yr arbedion yn cael eu gwireddu drwy:

- Effeithlonrwydd staff drwy ad-drefnu
- Trosiant staff
- Gweithio hyblyg
- Cyflawni gwasanaethau megis cyfieithu yn fewnol
- Effeithlonrwydd TGCh yn dilyn buddsoddiad mewn caledwedd a System Rheoli Achosion
- Gwefan well, gan gynnwys cyfleusterau hunan-wasanaethu a chyfeirio
- Swyddfa ddi-bapur
- Rheolaeth weithredol a chyllidebol gaeth mewn meysydd allweddol megis ffioedd proffesiynol

Dadansoddiadau Manwl

Cyflogau Staff a Chostau Cysylltiedig

Mae cyflog staff wedi'i gysylltu â negodiadau cyflogau NJC Llywodraeth Leol. Cytunwyd ar godiad cyflog o 2% ar gyfer 2019-20 a rhagwelir y bydd o leiaf 25% pellach yn cael ei dalu o Ebrill 2020. Ni ragwelir unrhyw newidiadau i gyfraniadau Yswiriant Gwladol a Phensiynau. Mae lefelau staffio llawn, gan gynnwys y rhai sy'n gysylltiedig â deddf newydd y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

Eiddo a phrydlesau eraill IFRS 16

Mae'r brydles adeilad ar gyfer ein swyddfeydd ym Mharc Bocam yn ddarostyngedig i adolygiad rhent pum mlynedd yn ystod 2020-21. Y cyngor diweddaraf gan ein hymgynghorwyr eiddo yw bod rhenti'r farchnad tua 20% yn uwch na'r rhent presennol. Byddai cynnydd ar y lefel hon yn arwain at gostau ychwanegol o £25,000 yn 2020-21 a £40,000 ar gyfer pob blwyddyn ddilynol. Yn ogystal, mae angen ail-addurno'r eiddo bob pum mlynedd, yn ogystal â chynnal arolwg dadfeiliadau ac adolygiad darpariaeth llawn.

Mae Prydlesi IFRS 16 yn cael eu cymhwyso gan Drysorlys Ei Mawrhydi yng Nghanllaw Adrodd Ariannol y Llywodraeth (FReM) o 1 Ebrill 2020. Mae IFRS 16 yn ei gwneud yn ofynnol i lesddeiliad gydnabod asedau a rhwymedigaethau ar gyfer prydlesi â chyfnod o fwy na 12 mis, oni fydd yr ased sylfaenol â gwerth isel. Mae'n ofynnol i lesddeiliad gydnabod ased hawl i ddefnyddio sy'n cydnabod yr hawl i ddefnyddio'r ased sylfaenol yn y brydles a rhwymedigaeth prydles sy'n cynrychioli ei rwymedigaeth i wneud taliadau prydles. O ganlyniad, mae lesddeiliad hefyd yn cydnabod dibrisiant yr ased hawl i ddefnyddio a llog ar rwymedigaethau prydles ac yn dosbarthu ad-daliadau arian parod o rwymedigaeth y brydles yn brif gyfran a chyfran diddordeb. Mae hyn yn cael effaith arwyddocaol ar Amcangyfrif yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus, yn benodol:

- Cyflwyno hawl i ddefnyddio ased sy'n gyfwerth ag £1.2 miliwn
- Rhwymedigaeth y brydles i wrthbwyso'r ased
- Lleihau costau eiddo a chostau prydlesi eraill (Adnoddau)
- Cynnydd mewn dibrisiant (Adnoddau)
- Cyflwyno tâl cyllido (Adnoddau)

Mae gweithredu IFRS 16 wedi ychwanegu £16,000 i'r adnoddau heb unrhyw effaith ar arian parod.

Ffioedd Proffesiynol

Mae'r ffigur o £280,000 yn gysylltiedig â darparu cyngor proffesiynol (yn benodol cyngor clinigol) ar ein gwaith achosion, yn ogystal ag i wasanaethau cyfreithiol, archwiliad mewnol a gwasanaethau proffesiynol eraill. Mae rheolaeth effeithlon o'n cynghorwyr clinigol wedi lleihau costau er gwaethaf cynnydd mewn baich achosion.

Costau TGCh – Systemau a Chymorth Cyfrifiadurol

Gwnaed cyfraniad sylweddol mewn caledwedd TG a'r System Rheoli Achosion yn 2018-19 gyda'r nod o gynyddu effeithlonrwydd a gwydnwch. Mae gwariant ar TGCh (gan gynnwys rhan o'r gyllideb ar gyfer gwariant cyfalaf) yn cynrychioli bron i 4% o'r cyfanswm gwariant.

Costau Swyddfa

Mae dyrannu £98,000 yn adlewyrchu arbedion yn y defnydd o adnoddau, gan gynnwys papur, argraffu, postio a negesydd. Mae bwriad i leihau costau llungopïo 50%. Mae gwariant wedi'i leihau hefyd drwy gyfieithu mewnol a symud i wasanaethau llyfrgell ar-lein.

Teithio, Hyfforddiant a Recriwtio

Ni ragwelir unrhyw newidiadau mawr. Byddwn yn parhau i geisio sicrhau y bydd pob aelod o staff yn ymgymryd â 28 awr o Ddatblygiad Proffesiynol Parhaus bob blwyddyn.

Cysylltiadau

Mae hyn yn cynnwys gwaith sy'n gysylltiedig â deddf newydd y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

Dibrisiant

Mae dibrisiant yn cynnwys tâl ychwanegol ar asedau wedi'u prydlesu o £249,000 o ganlyniad i weithredu IFRS 16.

Tâl Gwasanaeth

£10,000 – o ganlyniad i weithredu IFRS 16.

Darpariaeth wrth Gefn

Nid yw'r gyllideb amcangyfrif hon yn cynnwys unrhyw ddarpariaeth wrth gefn ar gyfer ymdopi ag eitemau annisgwyl o wariant, er enghraifft heriau cyfreithiol i fy mhenderfyniadau gwaith achos.

Cwmpas y Gyllideb – Crynodeb ar sail IFRS 16

Gofynion adnoddau ac arian parod Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y flwyddyn yn dod i ben 31 Mawrth 2021	2020-21 £000
Adnoddau eraill ar wahân i gronni adnoddau i'w defnyddio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gostau adnoddau a chyfalaf sy'n gysylltiedig â gweinyddu swyddfa'r Ombwdsmon; taliadau i'r Gymdeithas Ombwdsmyn; taliadau i'r Sefydliad Ombwdsmyn Rhyngwladol ac eitemau anariannol cysylltiedig.	£5,126
Incwm o werthiannau masnachol a gwasanaethau eraill sy'n cael eu darparu i'r cyhoedd neu eraill. I'w defnyddio ar wasanaethau cysylltiedig ac i weinyddu gwasanaeth yr Ombwdsmon.	£17
Gofyniad Arian Parod Net o Gronfa Gyfunol Cymru i dalu am y symiau dyledus a ragwelir, i'w talu yn ystod y flwyddyn, mewn cysylltiad â'r gwasanaethau uchod.	£5,070

Atodiad A

Trosolwg o'r Gyllideb	2019-20 £000		£000	2020-21 £000	2020-21 £000	2020-21 £000
Gwariant yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus	A Y Gyllideb Bresennol (Blynyddol)	B Addasiadau[3]	C (A+B) Cyllideb gychwynnol 2020-21	Newidiadau Arfaethedig	Y Gyllideb Arfaethedig (ac eithrio addasiadau IFRS)	Y Gyllideb Arfaethedig (gan gynnwys addasiadau IFRS)
Cyflogau staff a chostau cysylltiedig	£3,812	+£95	£3,907	-£18	£3,889	£3,889
Eiddo a chyfleusterau	£380	+£25	£405	+£20	£425	£202
Ffioedd proffesiynol	£282	+£5	£287	-£7	£280	£280
Costau TGCh	£188	+£3	£191	-£1	£190	£190
Costau swyddfa	£144	+£3	£147	-£29	£118	£98
Teithio, hyfforddiant a recriwtio	£105	+£2	£107	-£17	£90	£90
Cysylltiadau	£55	+£1	£56	-£6	£50	£50
Costau untro pwerau newydd (refeniw)	£22	-£22	£0	£0	£0	£0
Cyfanswm Gwariant Refeniw	**£4,988**	**+£112**	**£5,100**	**-£58**	**£5,042**	**£4,799**
Cyfanswm Incwm	-£17		-£17		-£17	-£17
Gwariant Refeniw Net	**£4,971**	**+£112**	**£5,083**	**-£58**	**£5,025**	**£4,782**
Gwariant Cyfalaf	£22	+£1	£23	+£2	£25	£25
Costau untro ar bwerau newydd (Cyfalaf)	£5	-£5	£0	£0	£0	£0
Cyfanswm Adnoddau Gweithredol	**£4,998**	**+£108**	**£5,106**	**-£56**	**£5,050**	**£4,807**
Symudiadau nad ydynt yn Arian Parod						
Dibrisiant	£70	-	£70	-£10	£60	£60
Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu	-	-	-	-	-	£249
Tâl cyllido – IFRS 16	-	-	-	-	-	£10
Cyfanswm Gwariant Adnoddau	**£5,068**	**+£108**	**£5,176**	**-£66**	**£5,110**	**£5,126**
Dibrisiant – cyfanswm	-£70		-£70	+£10	-£60	-£309
Tâl cyllido – IFRS 16	-	-	-	-	-	-£10
Newid mewn cyfalaf gweithio – IFRS 16	-	-	-	-	-	£243
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian parod	£20	-	£20	-	£20	£20
Gofynion Arian Parod gan WCF	**£5,018**	**+108**	**£5,126**	**-£56**	**£5,070**	**£5,070**

[3] Mae'r addasiadau yn adlewyrchu diddymu'r costau untro sy'n cael eu darparu ar gyfer pwerau newydd, adolygiad rhenti, addasiadau datchwyddwr GDP o 1.84% a chynnydd yng nghostau cyflogau'r sector cyhoeddus o 2%.