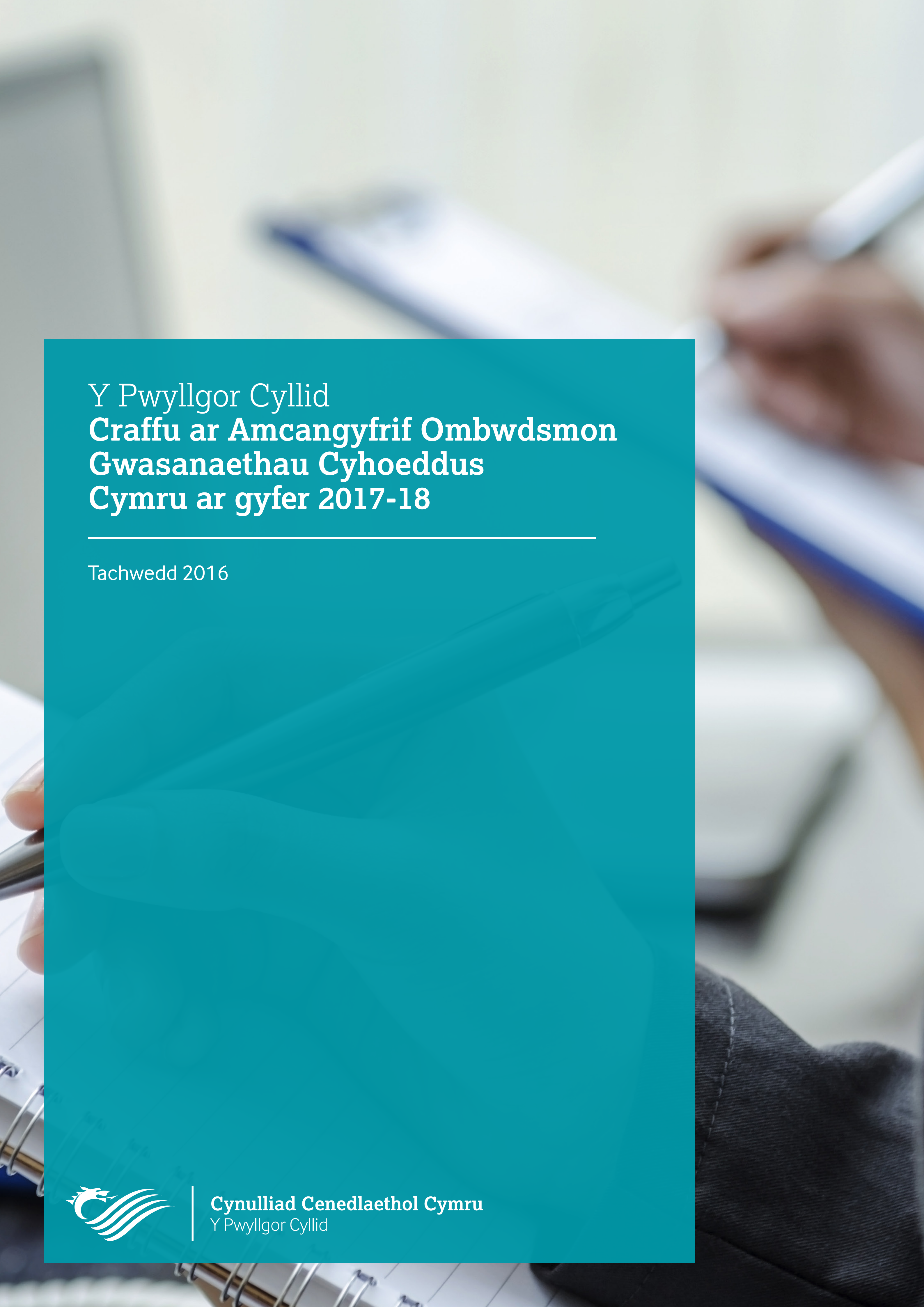


Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2017-18

Tachwedd 2016

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

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

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

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

Y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA

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

© Hawlfraint Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2016
Ceir atgynhyrchu testun y ddogfen hon am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng cyn belled ag y caiff ei atgynhyrchu'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol na difrïol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2017-18

Tachwedd 2016

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Y Pwyllgor Cyllid

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

Aelodau cyfredol y Pwyllgor:

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

Mike Hedges AC
Llafur Cymru
Dwyrain Abertawe

Steffan Lewis AC
Plaid Cymru
Dwyrain De Cymru

Eluned Morgan AC
Llafur Cymru
Canolbarth a Gorllewin Cymru

Nick Ramsay AC
Ceidwadwyr Cymreig
Mynwy

Mark Reckless AC
UKIP Cymru
Dwyrain De Cymru

David Rees AC
Llafur Cymru
Aberafan

Cynnwys

01. Cyflwyniad 5

02. Amcangyfrif cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2017-2018 6

03. Arloesi a chydweithio 8

04. Cynghorwyr proffesiynol 11

05. Cyflog a phensiynau 12

06. Technoleg 14

Atodiad A – Rhestr o sesiynau tystiolaeth lafar 15

Atodiad B – Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18 16

Atodiad C – Gwybodaeth meincnodi yn erbyn sefydliadau perthnasol yng Nghymru a chynlluniau ombwdsmyn eraill yn y Deyrnas Unedig 31

Atodiad Ch – Llythyr at y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau a'r Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon 33

Argymhellion

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi gwybod i'r Pwyllgor am ddatblygiadau o ran cydweithio ag ombwdsmyn eraill ar gyngor clinigol a'i effaith ar gostau.. Tudalen 11

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai'r Ombwdsmon, yn dilyn y gwerthusiad tair blynedd actiwaraidd llawn ym mis Mawrth 2017, roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am unrhyw benderfyniadau a wnaed mewn perthynas â'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, fel symud i gronfa bensiwn ddi-risg.. Tudalen 13

01. Cyflwyniad

Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

2. Mae Rheol Sefydlog 20.23 yn nodi:

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

3. Cyflwynwyd yr amcangyfrif ar gyfer 2017-18 i'r Pwyllgor Cyllid ar 22 Medi 2016.

4. Y Pwyllgor sy'n gyfrifol am gyflwyno adroddiad ar yr amcangyfrif hwn. Mae Rheol Sefydlog 20.24 yn nodi:

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

5. Trafododd y Pwyllgor amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 5 Hydref 2016 (Atodiad B).

> **Casgliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn 'Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18' ac, yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau.

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

02. Amcangyfrif cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2017-2018

Newidiadau cyffredinol i amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2017-2018

6. Mae'r amcangyfrif ar gyfer 2017-18 yn gofyn am gynnydd o 3.9 y cant yng Nghyfanswm y Gwariant a Reolir (TME) ar gyfer 2017-18. Mae hyn yn cyfateb i ofyn am £158,000 o arian parod net ychwanegol, ac yn cymharu â chynnydd o 4 y cant yng Nghyfanswm y Gwariant a Reolir gan Lywodraeth Cymru.[6]

Digonolrwydd yr amcangyfrif i gyflawni rhwymedigaethau statudol yr Ombwdsmon

7. Mae'r Amcangyfrif yn datgan bod Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad wedi gofyn i'r Ombwdsmon beidio â newid y meini prawf ar gyfer cymryd cwynion i'w trafod oherwydd y nifer cynyddol o gwynion a'r cyfyngiadau ar y gyllideb.[7] Felly mae'r Ombwdsmon yn nodi mai'r lefel net o wariant a geisir ar gyfer 2017-18 yw'r lefel sy'n ofynnol "i ddarparu gwasanaeth ar y lefel bresennol".[8]

8. Mae'r amcangyfrif yn amlygu bod llwyth gwaith yr Ombwdsmon wedi parhau i gynyddu. Yn y cyfnod 2010-11 i 2015-16, gwelwyd cyfanswm y llwyth achosion, a oedd yn cynnwys ymholiadau, cwynion am gyrff cyhoeddus a chwynion yn ymwneud â Chodau Ymddygiad, yn cynyddu 112 y cant, gyda chynnydd o 4 y cant yn y llwyth achosion yn ystod y flwyddyn ddiwethaf (2014-15 i 2015-16).[9]

9. Mae hefyd yn nodi y rhagwelir y bydd nifer y cwynion yn cynyddu ymhellach yn 2016-17 a 2017-18 tra bod cost unedau'n parhau i leihau. Pan ofynnwyd iddo sut y mae wedi hwyluso'r lleihad mewn costau fesul-uned, er gwaethaf y nifer cynyddol o gwynion, eglurodd yr Ombwdsmon:

> "Rwy'n coelio bod hynny'n adlewyrchu'r buddsoddiad rydym wedi'i wneud pan mae'n dod i dechnoleg, er enghraifft. Hefyd, wrth gwrs, rydym yn trio rhoi mwy o bwyslais ar wella gwasanaethau cyhoeddus yn y dyfodol a sicrhau bod rhai o'r cyrff - mae tua phump neu chwech sy'n gyfrifol am chwarter o'r cwynion rydym yn eu cael - yn dysgu gwersi a sicrhau bod ganddyn nhw well trefn ar gyfer y ffordd maen nhw'n delio â chwynion yn y dyfodol."[10]

10. Pwysleisiodd yr Ombwdsmon bwysigrwydd diogelu lefelau staffio presennol a sicrhau bod modd ymdopi ag unrhyw gynnydd yn y dyfodol - a ragwelir fel 10 i 12 y cant yn ystod y flwyddyn nesaf a 5 i 6 y cant y flwyddyn ganlynol.[11]

Safbwynt y Pwyllgor

11. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod y cynnydd parhaus yn y llwyth gwaith a'r angen i ddiogelu'r nifer presennol o staff er mwyn rheoli'r duedd hon o gynnydd. Mae'r Pwyllgor hefyd yn croesawu ymdrechion yr Ombwdsmon i leihau'r gost o ymdrin â chwynion, er gwaethaf y cynnydd cyson mewn llwyth achosion.

---

[6] Cyllideb Ddrafft Llywodraeth Cymru ar gyfer 2017-18
[7] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18, Paragraff 5.10
[8] ibid
[9] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18, Paragraff 5.2
[10] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 6
[11] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 22

12. Roedd y Pwyllgor yn ystyried bod amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2017-18 yn ddarbodus ac yn dderbyniol, a chroesawodd y dystiolaeth a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon yn ei dystiolaeth ysgrifenedig ac yn y Pwyllgor.

03. Arloesi a chydweithio

Llwyth gwaith cwynion

13. Mae Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-16[12] yn cynnwys dadansoddiad o nifer y cwynion gan y sector cyrff cyhoeddus. Mae'n dangos mai ynghylch Cynghorau Sir y mae'r rhan fwyaf o gwynion, yna cyrff y GIG, ac yna tai cymdeithasol. O ran y newid yn nifer y cwynion, gwelodd y cynghorau sir ostyngiad o 3 y cant yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gwelodd cyrff y GIG gynnydd o 4 y cant, a gwelodd cyrff tai cymdeithasol ostyngiad o 18 y cant.

14. Pan holwyd yr Ombwdsmon am y cyrff cyhoeddus sy'n destun y rhan fwyaf o gwynion, cadarnhaodd:

> "Rwy'n falch i ddweud, er efallai bod y nifer o gwynion wedi dod i fyny, mae'r nifer sy'n cael eu ffeindio'n ddilys wedi dod i lawr. Hefyd, rydym yn gweld datrysiad lleol yn cael ei ddefnyddio a datrysiad cynnar yn cael ei ddefnyddio llawer mwy. Mae'r nifer o ddatrysiadau cynnar wedi cynyddu o 160 i tua 230 yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Dyna'r cynnydd mwyaf rydym wedi'i gael—"[13]

15. Er bod cwynion yn ymwneud ag iechyd wedi cynyddu 4 y cant yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, cydnabu'r Ombwdsmon y bu gostyngiad yn nifer y cwynion a gadarnhawyd.[14]

16. O gyfanswm o 662 o gwynion yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod:

– pum adroddiad adran 16[15] wedi eu cadarnhau;

– 102 o adroddiadau wedi eu cadarnhau yn gyfan gwbl neu'n rhannol; a

– penderfyniad cynnar wedi'i wneud mewn cysylltiad â 113 o gwynion.[16]

Swyddogion gwella

17. Mae'r adroddiad blynyddol yn nodi cyflwyno rôl swyddog gwella i ymgysylltu â "[ch]yrff penodol sy'n rhan o'm hawdurdodaeth yn ogystal ag arweinwyr pynciau mewn meysydd sy'n parhau i effeithio ar ansawdd gwasanaethau cyhoeddus".[17] Nododd yr Ombwdsmon ei gynlluniau i gyflwyno'r rôl swyddog gwella yn ei amcangyfrif ar gyfer 2016-17, a arweiniodd at Bwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad yn gwneud yr argymhelliad canlynol:

> Argymhelliad 2: Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn monitro effaith y strategaeth hon i leihau nifer y cwynion ac yn adrodd yn ôl i'r Pwyllgor yn ei amcangyfrif nesaf. Yn arbennig, hoffai'r Pwyllgor weld beth fydd effaith ei strategaeth ar y cyrff cyhoeddus sy'n gyfrifol am y mwyaf o gwynion.[18]

---

[12] Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2015-16, tudalen 17
[13] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 9
[14] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 38
[15] Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, Adran 16
[16] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraffau 66-71
[17] Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2015-16, tudalen 25
[18] Adroddiad Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad: Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2016-17

18. Eglurodd yr Ombwdsmon fod y swyddogion gwella ar hyn o bryd yn gweithio gyda chwe chorff, pum bwrdd iechyd ac un cyngor lleol. Ochr yn ochr â hyn, mae rhai hefyd yn arwain ar themâu penodol: iechyd; cynllunio; a thai.[19]

19. Pan holwyd yr Ombwdsmon am effaith ei fuddsoddiad o safbwynt gwella'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion gan y cyrff cyhoeddus hynny sy'n gyfrifol am y rhan fwyaf o gwynion, dywedodd:

> "Mae'n ddyddiau cynnar, ond rwy'n falch bod y chwe chorff wedi derbyn bod yna waith i'w wneud, ac rydym yn gweld gwelliannau. Mae rhai o'r cyrff yna wedi gweld nifer y cwynion yn mynd i lawr. Yn anffodus, gydag un neu ddau, mae'r tueddiad yn dal i fynd i fyny, ond hyd yn oed efo'r rheini, mae'r nifer o gwynion lle rydym yn ffeindio eu bod ar fai wedi dod i lawr, ac maen nhw'n fwy parod i'w datrys yn gynnar, ac mae hynny'n hollbwysig i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth."[20]

Cydweithio

20. Canmolodd Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad ymdrechion yr Ombwdsmon i gydweithio â chyrff cyhoeddus eraill ac argymhellodd ei fod yn parhau i ymchwilio i gyfleoedd pellach i rannu adnoddau, lle mae hynny'n briodol.[21]

21. Dywedodd wrth y Pwyllgor y "bu rhai arbedion cymedrol"[22] o ran arbedion yn sgil cydweithio â sefydliadau eraill, sef ymarfer tendro ar y cyd am wasanaethau archwilio mewnol gyda swyddfeydd y Comisiynydd Plant a'r Comisiynydd Pobl Hŷn.[23] Dywedodd Cynghorydd Ariannol yr Ombwdsmon:

> "It's impossible to know exactly what would've happened if we'd all gone out individually. I think that there must be some economy of scale, to hold it at the prices they were five years ago."[24]

22. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gofynnwyd am sicrwydd gan Archwilydd Cyffredinol Cymru mewn perthynas â'r ymarfer tendro ar y cyd am wasanaethau archwilio mewnol, gan fod cyfyngiadau statudol Deddf bresennol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn atal cydweithio'n uniongyrchol â'r Llywodraeth.[25]

23. Tynnodd sylw hefyd at arbedion i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol, gan mai ei swyddfa ef sy'n gweinyddu'r gyflogres ar gyfer swyddfa'r Comisiynydd.[26]

24. Ar gais y Pwyllgor, cytunodd yr Ombwdsmon i ddarparu gwybodaeth meincnodi yn erbyn sefydliadau perthnasol yng Nghymru a chynlluniau ombwdsmon eraill yn y Deyrnas Unedig (gweler Atodiad C).

---

[19] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 48
[20] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 27
[21] Adroddiad Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad: Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2016-17
[22] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 82
[23] ibid
[24] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 85
[25] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 82
[26] ibid

Safbwynt y Pwyllgor

25. Mae'r Pwyllgor yn cefnogi dull wedi'i dargedu yr Ombwdsmon o wella'r berthynas â chyrff cyhoeddus penodol, a hynny o fewn cyfyngiadau ei rôl ddyfarnu. Mae'r Pwyllgor yn derbyn ei bod yn rhy gynnar i arfarnu llwyddiant rôl y swyddog gwella o ran gwella'r prosesau a'r diwylliant o fewn y cyrff hynny, a hynny o ystyried nad yw ond wedi bod ar waith am ychydig dros flwyddyn.

26. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r cynnydd yn nifer y penderfyniadau cynnar a'r effaith gadarnhaol y mae hyn wedi ei chael ar leihau costau i'r Ombwdsmon. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn pryderu am y nifer gynyddol o gwynion yn ymwneud ag iechyd a'r pwysau gweinyddol y mae hyn yn ei roi ar y GIG, o ystyried nad yw'r rhan fwyaf o'r cwynion yn cael eu cadarnhau.

27. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod cyfleoedd i rannu adnoddau yn gyfyngedig oherwydd natur statudol ac annibynnol rôl yr Ombwdsmon. Mae'n croesawu ei ymrwymiad parhaus i ymchwilio i gyfleoedd i gydweithio gydag endidau cyfreithiol ar wahân i Lywodraeth Cymru.

Casgliad 2. Oherwydd bod rôl y Pwyllgor yn cael ei gyfyngu i graffu ar amcangyfrif yr Ombwdsmon yn unig, mae'r Cadeirydd wedi ysgrifennu at y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau a'r Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon i fynegi ei bryderon ynghylch lefelau'r cwynion yn ymwneud ag iechyd (Atodiad Ch).

04. Cynghorwyr proffesiynol

28. Mae'r amcangyfrif yn cynnwys cyllid o £ 294,000 ar gyfer 'Ffioedd cynghorol a chyfreithiol', gostyngiad o £ 310,000 yn 2016-17, ond cynnydd o £ 250,000 yn 2015-16.[27] Mae'r Ombwdsmon yn egluro bod rhywfaint o ddibyniaeth ar gynghorwyr a ddefnyddir drwy drefniant gyda Swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (OPHSO), sy'n codi tâl ar ei swyddfa am y gwasanaeth.[28] Mae hefyd yn datgan:

> "The PHSO has advised that they may no longer be able to provide this service and as a consequence there are likely to be increased costs to my office to obtain alternative advice. This is not currently accounted for in this estimate."[29]

29. Yn ystod y sesiwn dystiolaeth, eglurodd yr Ombwdsmon nad oedd y cynnydd disgwyliedig mewn costau wedi ei gynnwys yn yr amcangyfrif gan nad yw'n hysbys ar hyn o bryd. Dywedodd:

> "…I can reassure the Committee that I expect them to be small and modest. We are currently working through a revised system of clinical advice, not just with the Parliamentary and Health Service Ombudsman but also with our other partner ombudsmen in Northern Ireland, Gibraltar and Scotland as well. Now, there could be considerable costs to all those jurisdictions if we were to see a non-collaborative approach, shall we say, from the PHSO, but I'm pleased to say that we've had assurances that there will be a co-productive approach to us coming up with a new system during the rest of this financial year."[30]

30. Nododd yr Ombwdsmon mai ei nod fyddai cynnwys costau cyngor clinigol o fewn y lefel bresennol o gyllid. Os nad yw hyn yn bosibl, dywedodd y gall fod angen iddo ddod yn ôl at y Pwyllgor gyda chyllideb atodol.[31]

Safbwynt y Pwyllgor

31. Mae'r Pwyllgor yn nodi nad yw'r Ombwdsmon yn rhagweld y bydd gofyn am gyllideb atodol ar gyfer costau sy'n gysylltiedig â cheisio cyngor clinigol, ond mae'n parhau i fod yn bryderus, o ystyried y cynnydd parhaus yn nifer y cwynion yn ymwneud ag iechyd a gofal cymdeithasol.

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi gwybod i'r Pwyllgor am ddatblygiadau o ran cydweithio ag ombwdsmyn eraill ar gyngor clinigol a'i effaith ar gostau.

[27] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18, Atodiad A
[28] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18, Paragraff 7.2
[29] ibid
[30] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 57
[31] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 58

05. Cyflog a phensiynau

Pensiynau cyn-Ombwdsmyn

32. Yn amcangyfrif blaenorol yr Ombwdsmon ar gyfer 2016-17, nododd fod ei swyddfa wedi delio â chostau uwch na'r disgwyl mewn perthynas â phensiynau i'r cyn-Ombwdsmyn.[32] Mae'r atebolrwydd hwn yn ymwneud â thri comisiynydd llywodraeth leol a oedd yn cael pensiynau wedi'u talu gan eu sefydliadau, yn hytrach na thrwy'r cynllun pensiwn. Mae'r Ombwdsmon yn parhau i fod ag atebolrwydd am oes i dalu eu pensiynau a thelir am y costau o ddyraniad cyllideb yr Ombwdsmon.

33. Holodd y Pwyllgor a oedd pensiynau cyn-Ombwdsmyn yn parhau i roi pwysau o ran cost ychwanegol ar y gyllideb. Cadarnhaodd Cynghorydd Ariannol yr Ombwdsmon fod yr atebolrwydd wedi gostwng £ 140,000 o ganlyniad i farwolaeth y cyn gomisiynydd llywodraeth leol olaf a hefyd un o'r gwragedd/gwyr olaf.[33]

Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol

34. Yn ei amcangyfrif, mae'r Ombwdsmon yn datgan bod rhai aelodau o staff yn aelodau o'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol (LGPS) ac mae diffyg wedi ei nodi ers 2010/11. Diffyg yr LGPS oedd £230,000, ar 31 Mawrth 2016.[34]

35. Pan ofynnwyd a ddisgwylir i'r diffyg pensiwn sy'n weddill gael ei ad-dalu'n llawn erbyn 2017-18, dywedodd yr Ombwdsmon nad oedd yn gallu gwarantu hynny ond bod tueddiadau diweddar yn sicr yn nodi bod pethau'n mynd rhagddi yn unol â'r amserlen.[35] Ychwanegodd Cynghorydd Ariannol yr Ombwdsmon:

> "There's a full actuarial three-year evaluation taking place in March, which is a very thorough evaluation. I will meet with themeto see where we are with this scheme and go through various options. One of those is – because the different bodies that are in that scheme are compartmentalised, it's possible that, because we've such a small value then, we can move into a no-risk pension fund within their fund..."[36]

Safbwynt y Pwyllgor

36. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r gostyngiad sylweddol mewn taliadau pensiwn ar gyfer cyn-ombwdsmyn a'r arwydd y bydd atebolrwydd yr Ombwdsmon am y pensiynau sy'n weddill yn parhau tan 2024-25, yn seiliedig ar dablau disgwyliad oes. Mae'r Pwyllgor hefyd yn cydnabod nad yw'r Ombwdsmon yn gallu gwarantu setliad diffyg pensiwn yr LGPS, ond mae'n cael ei galonogi gan yr amcangyfrif ei fod ar y trywydd iawn i gael ei ad-dalu'n llawn erbyn 2017/18.

---

[32] Adroddiad Pwyllgor Cyllid y Pedwerydd Cynulliad: Craffu ar Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2016-17 - Atodiad C, paragraff 9.3
[33] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 111
[34] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18, Paragraff 6.1
[35] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 103
[36] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 104

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai'r Ombwdsmon, yn dilyn y gwerthusiad tair blynedd actiwaraidd llawn ym mis Mawrth 2017, roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am unrhyw benderfyniadau a wnaed mewn perthynas â'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, fel symud i gronfa bensiwn ddi-risg.

06. Technoleg

37. Mae'r Ombwdsmon yn gofyn am gynnydd yn y dyraniad ar gyfer 'systemau cyfrifiadurol a chymorth' o £ 149,000 yn 2016-17 i £ 191,000 yn 2017-18, sy'n "cynnwys cyllid ychwanegol i fwrw ymlaen o ran caffael".[37]

38. Yn ystod y sesiwn dystiolaeth, nododd yr Ombwdsmon ei fod yn gofyn am £ 50,000 i gynnal adolygiad o'r bôn i'r brig o systemau TG.[38] Esboniodd:

> "We've made a number of piecemeal reforms, but we've got to make sure that we're fit for the future. We're determined to do that, but we don't want to do it in a piecemeal way. We've got to be strategic, and that's why we're seeking that additional Resource this year – so that we procure intelligently, we make sure the system is as effective as it possibly can be in equipping all our valued staff, but also that we don't lose out on any opportunities to either develop further data analysis or data trends that would inform broader public policy issues, and we engage as best we can with the public, because, of course, technology's always one step ahead of us, isn't it, in terms of what people's expectations are and in terms of what they can do using web-based IT devices? So it's a big area, there's risk associated with it, but that's why we would seek this specific Resource, because if we get it right, everything else will be right as well."[39]

Safbwynt y Pwyllgor

39. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod yr angen i gadw i fyny â datblygiadau ym maes TGCh ac yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i rannu canlyniad yr adolygiad â'r Pwyllgor, a hynny er mwyn llywio amcangyfrifon yn y dyfodol.

[37] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2017/18, Paragraff 7.3
[38] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 123
[39] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraff 125

Atodiad A - Rhestr o sesiynau tystiolaeth lafar

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

Dyddiad	**Enw a sefydliad**
5 Hydref 2016	Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Susan Hudson, Rheolwr Polisi a Chyfathrebu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru David Meaden, Cynghorydd Ariannol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Atodiad B

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif ar gyfer Blwyddyn Ariannol 2017/18

Cyflwyniad i gyfarfod Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
5 Hydref 2016

Cynnwys **Tudalen**

1.	Cyflwyniad	2
2.	Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	3
3.	Llywodraethu Corfforaethol	4
4.	Perfformiad Ariannol	4
5.	Effeithlonrwydd ac Effeithiolrwydd	5
6.	Diffyg Pensiynau	8
7.	Pwysau	8
8.	Cynllunio Strategol	9

Atodiadau

Atodiad A – Amcangyfrifon 2017/18 11

Atodiad B – Twf yn Nifer y Cwynion 12

1. Cyflwyniad

1.1 Rwyf yn cyflwyno'r amcangyfrif cyllideb hwn yn unol â'r gofyniad ym mharagraff 15 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n amlinellu'r adnoddau y bydd angen eu cael o Gronfa Gyfunol Cymru i gyflawni fy swyddogaethau statudol.

1.2 Dyma'r cyflwyniad cyntaf o amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) i'r Pumed Cynulliad ac mae'n nodi'r adnoddau a geisir ar gyfer blwyddyn ariannol 2017/18. Mae'r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am ystyried y cyflwyniad amcangyfrifon hwn. Mae'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau yn gyfrifol am ystyried gwaith y swyddfa. Yn ogystal â hyn, bydd OGCC yn ymddangos gerbron y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus yn ôl y gofyn gan y Pwyllgor hwnnw. Mae'r wybodaeth sydd yn y papur hwn yn ymwneud yn benodol â'r materion sydd o fewn cylch gwaith y Pwyllgor Cyllid.

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

1.4 Mae'r adnoddau a geisir yn y papur hwn yn gyson â nodau ac amcanion fy nghynllun strategol, gan gydnabod hefyd lefel yr ymholiadau a chwynion y mae fy swyddfa'n delio â nhw ar hyn o bryd (ynghyd â'r cynnydd rhagamcanol dros y flwyddyn nesaf ar sail tueddiadau er 2010/11). Rwyf yn trafod y rhain yn ddiweddarach yn y cyflwyniad hwn.

1.5 Y gwariant adnoddau net a geisir ar gyfer 2017/18 yw £4,248,000, gyda gofyniad net am arian parod o £4,460,000. Hwn yw swm yr arian sydd ei angen i reoli llwyth gwaith y swyddfa ar lefelau rhagamcanol 2017/18 ac mae'n cadw fy nghyllideb ar lefel nad yw'n fwy na 0.03% o Floc Cymru.

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

2.2 **Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus**

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

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (yn cynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff y mae'n eu noddi.

Rwyf hefyd yn gallu ystyried cwynion am wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal lliniarol sydd wedi'u trefnu neu eu hariannu'n breifat.

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

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

2.3 **Cwynion y Cod Ymddygiad**

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

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

Mae Cod Ymddygiad gan bob un o'r awdurdodau hyn sy'n gosod canllawiau manwl ar yr egwyddorion cydnabyddedig y mae'n rhaid i aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

3. Llywodraethu Corfforaethol

3.1 Oherwydd sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth undyn, rhaid i mi gadw cyfrifoldeb ac atebolrwydd dros y gweithgareddau a gyflawnir gan fy swyddfa.

3.2 Gan ystyried sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth undyn, rwyf wedi sefydlu Panel Cynghori sy'n darparu her a chymorth i mi fel Ombwdsmon. Yn ogystal â hyn, mae Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn is-bwyllgor i'r Panel sy'n darparu cymorth penodol i mi mewn perthynas â'm cyfrifoldebau fel Swyddog Cyfrifyddu. Mae gwaith y ddau fforwm hyn dros y flwyddyn ddiwethaf wedi'i drafod yn fwy manwl yn y Datganiad Llywodraethu yn fy Nghyfrifon Blynyddol ar gyfer 2015/16, a gyhoeddwyd ym mis Gorffennaf 2016.

4. Perfformiad Ariannol

4.1 Mae'r trefniadau ar gyfer rheoli ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte, archwilwyr mewnol OGCC. Cynlluniwyd gwaith Deloitte ar sail ei asesiad cyffredinol o anghenion. Yn ei adroddiadau, nodwyd y fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle roedd angen.

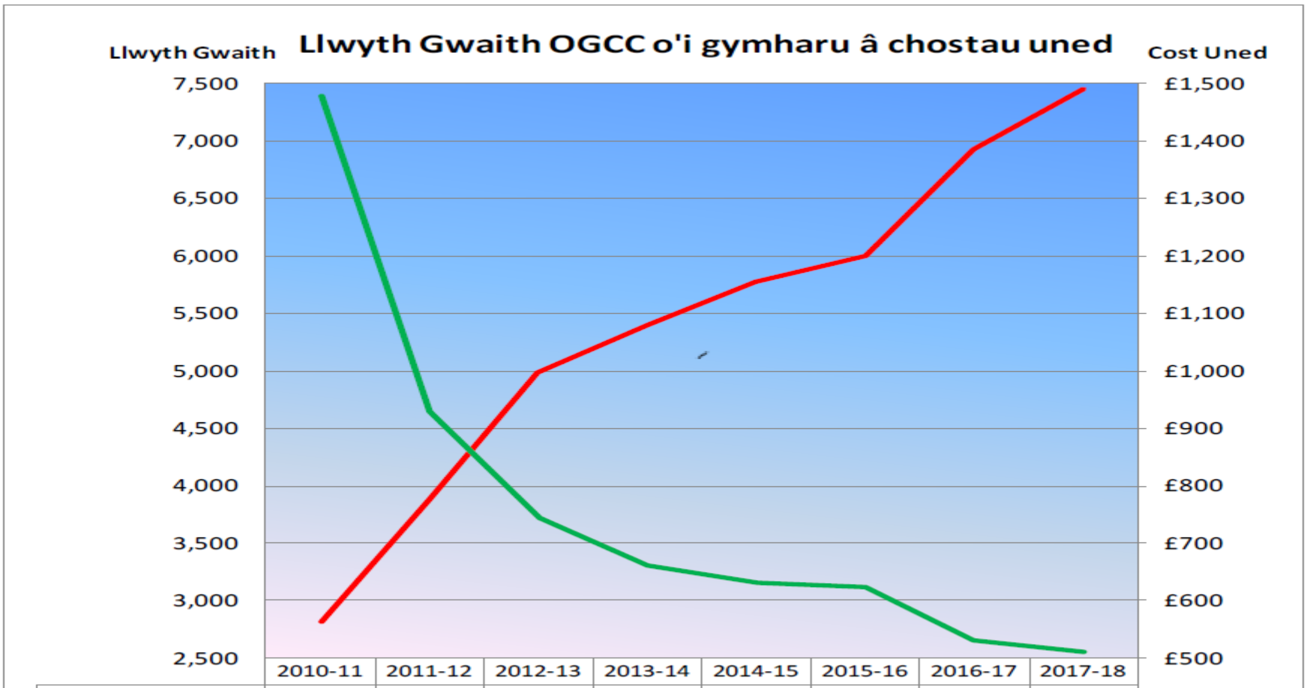
4.2 Yn Adroddiad Blynyddol Deloitte ar Archwilio Mewnol ar gyfer y flwyddyn 2015/16 nodwyd: “Based on the work we have undertaken during the year we are able to conclude that the Public Services Ombudsman for Wales (PSOW) has a basically sound system of internal control, which should provide **substantial assurance** regarding the achievement of PSOW’s objectives.” Yn ei adroddiadau, nodwyd y fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle roedd angen.

4.3 Roedd yr Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamod ar y cyfrifon blynyddol ar gyfer 2015/16 yn yr un modd â phob un o’r blynyddoedd blaenorol.

5. Effeithlonrwydd ac Effeithiolrwydd

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

5.2 Mae’r duedd gynyddol honno’n parhau. Ers dechrau’r degawd (2010/11), mae’r llwyth gwaith eisoes wedi cynyddu 112% (hyd 31 Mawrth 2016). Ar ben hynny, rhagwelir y bydd yn codi i 164% erbyn 31 Mawrth 2017. Mae costau uned wedi gostwng 65% dros yr un cyfnod, fel y dangosir isod:

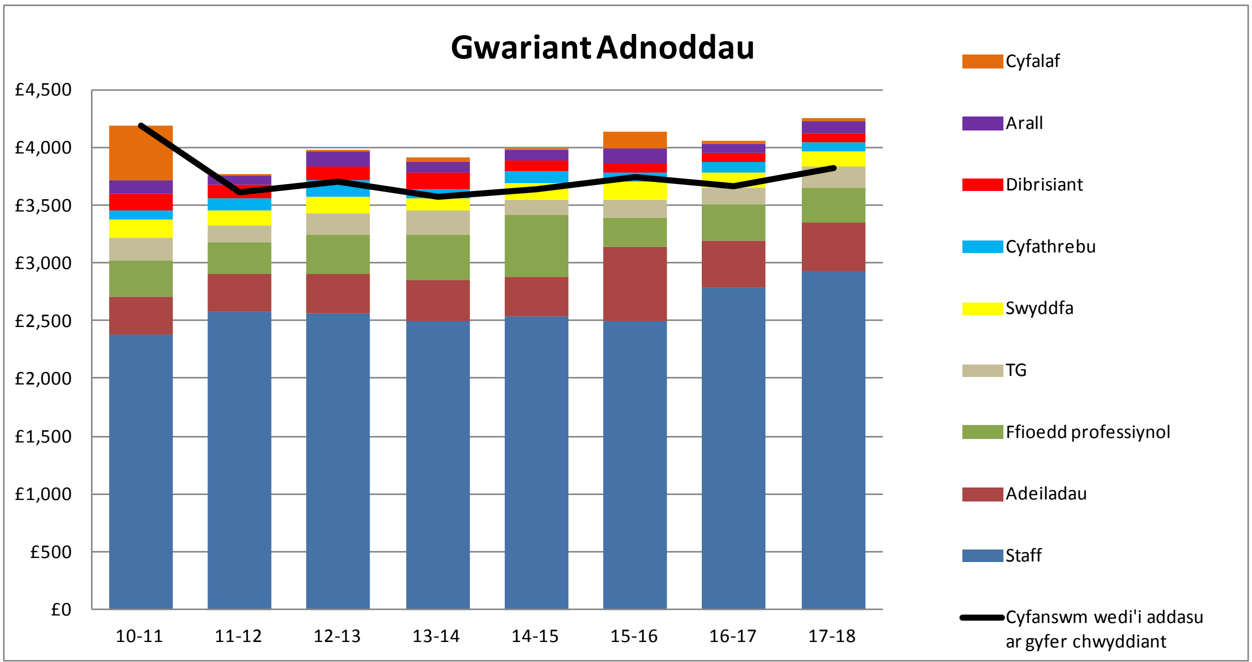


	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Llwyth Gwaith	2,829	3,883	4,987	5,392	5,766	5,999	6,918	7,455
Cost Uned	£1,478	£930	£743	£661	£630	£624	£530	£512

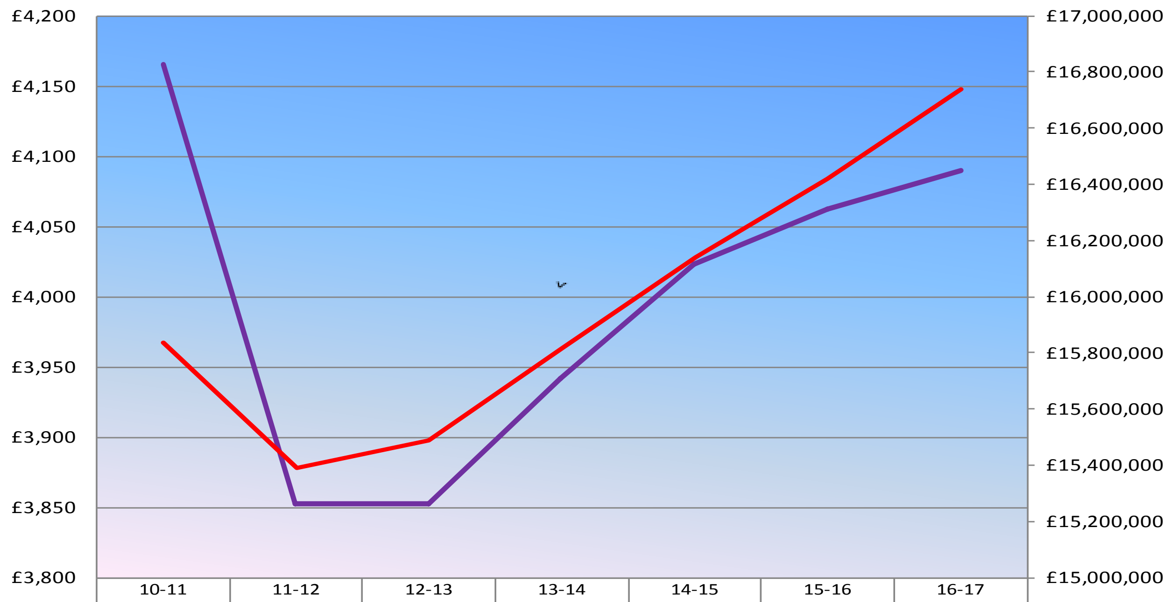
5.3 Dros y cyfnod o chwe blynedd rhwng 2010/11 a 2015/16 roedd gwir nifer yr ymholiadau a chwynion a gafwyd wedi mwy na dyblu a rhagwelir y bydd y llwyth gwaith yn cynyddu yn 2016/17 a 2017/18. Mae crynodeb o hyn yn y tabl isod, ac mae rhagor o fanylion yn Atodiad B.

	Gwir Nifer 10-11	Gwir Nifer 11-12	Gwir Nifer 12-13	Gwir Nifer 13-14	Gwir Nifer 14-15	Gwir Nifer 15-16	Rhagolwg 16-17	Amcan-gyfrif 17-18	% newid 10-11 i 17-18
Ymholiadau	1,127	1,866	2,906	3,234	3,470	3,731	4,365	4,736	+320
Cwynion am Gyrff Cyhoeddus	1,425	1,605	1,790	1,932	2,065	1,992	2,191	2,301	+61
Cwynion Cod Ymddygiad	277	412	291	226	231	276	362	418	+51
Cyfanswm	**2,829**	**3,883**	**4,987**	**5,392**	**5,766**	**5,999**	**6,918**	**7,455**	**+164**

5.4 Mae'r arian a geisir yn yr amcangyfrif hwn yn debyg i hwnnw ar gyfer 2010/11. Mewn termau real (h.y. ar ôl addasu ar gyfer chwyddiant) mae'n 9% yn is nag yn 2010/11. Mae hyn er gwaethaf y cynnydd yn y llwyth gwaith sydd wedi'i ddangos uchod. Mae manylion y gwariant wedi'u dangos yn y siart isod (mae'r bariau yn y siart yn dangos y gwir wariant, a'r llinell yn dangos beth fyddai'r ffigurau ar ôl eu haddasu ar gyfer chwyddiant). Mewn geiriau eraill, mae hyn yn dangos bod gwir werth (grym gwario) cyllideb OGCC, sydd wedi'i ddangos gan y llinell ddu, wedi gostwng £475,000 yn y blynyddoedd rhwng 2010/11 a 2016/17. Byddai'r cyflwyniad ar gyfer 2017/18 yn ei ostwng i £349,000.



5.5 Nifer o flynyddoedd yn ôl, roedd y swyddfa wedi ymgymryd i gyfyngu ei hadnoddau ariannol i 0.03% o floc Cymru. Mae'n werth nodi, yn ogystal â bod cyllideb y swyddfa yn rhedeg yn is na chwyddiant, fod y gyfran o floc Cymru a gymerir ar gyfer adnoddau OGCC wedi gostwng o 0.026% i 0.024% (yr holl ffigurau mewn £000oedd). Dangosir hyn isod:



	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Cyllideb OGCC	£4,166	£3,854	£3,853	£3,942	£4,023	£4,063	£4,090
Bloc Cymru	£15,836,489	£15,392,400	£15,489,386	£15,815,776	£16,140,891	£16,417,219	£16,740,161

5.6 Yng nghyd-destun yr arbedion effeithlonrwydd a sicrhawyd ochr yn ochr â'r cynnydd hanesyddol yn nifer yr achosion a maint yr adnoddau ariannol y mae'r swyddfa'n eu derbyn, mae'n glir bod rhaid i mi ystyried o ddifrif beth yw goblygiadau'r tueddiadau hyn ar gyfer y dyfodol. Mae Pwyllgorau Cyllid blaenorol wedi cael eu hysbysu am fesurau arloesol a gyflwynwyd yn y swyddfa, yn cynnwys symleiddio prosesau OGCC ar gyfer trafod cwynion, etc. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yn benodol, rydym wedi cydweithio â chyrff a ddewiswyd o fewn yr awdurdodaeth er mwyn gwella eu ffyrdd o drafod cwynion, gyda'r nod hirdymor o ostwng nifer y cwynion yr wyf yn eu cael. Yn ogystal â hyn, rydym wedi ymdrechu i gynyddu nifer y cwynion sy'n cael eu datrys ar gam cynnar. Er hynny, mae nifer o achosion sydd heb fod yn addas i'w datrys drwy ddull 'cyffyrddiad ysgafn' ac y mae angen ymchwilio iddynt yn drwyadl.

5.7 Rydym hefyd wedi gweithio'n galed i wneud arbedion effeithlonrwydd ar gostau rhedeg o bob math. Er enghraifft, rydym wedi sicrhau gwell telerau ar rent y swyddfa, wedi symud ymlaen â'n prosiect swyddfa ddi-bapur, wedi lleihau costau am ddeunydd cyfeirio cyfreithiol ac wedi sicrhau arbedion cyffredinol ar nifer o wahanol wasanaethau cymorth swyddfa llai.

5.8 Rwyf hefyd wedi parhau i chwilio am gyfleoedd i gydweithio â Chomisiynwyr Cymru, lle bo hynny'n briodol. Yn benodol, roedd fy swyddfa wedi arwain ar broses tendro ar y cyd am wasanaethau archwilio mewnol a oedd yn cynnwys swyddfeydd y Comisiynydd Plant a'r Comisiynydd Pobl Hŷn. Yn ogystal â hyn, rwyf wedi cytuno yn ystod 2016 i ddarparu gwasanaeth cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol mewn perthynas â staff ei swyddfa, ar sail niwtral o ran cost gan arbed arian i'r trethdalwyr.

5.9 Mae'r sefyllfa a eglurwyd uchod wedi cael ei rheoli drwy'r mesurau arloesol a gyflwynwyd a thrwy weithredu ar lefelau staffio is na'r nifer penodedig yn y swyddfa, yn ogystal â gohirio recriwtio. Yn fy marn i, mae fy staff eisoes yn gweithio hyd eithaf eu gallu ac ni allwn barhau i weithredu ar lefel staffio is.

5.10 Mae Pwyllgorau Cyllid blaenorol wedi gofyn i'r Ombwdsmon beidio â newid y meini prawf ar gyfer cymryd cwynion i'w trafod oherwydd y tensiwn rhwng nifer y cwynion a chyfyngiadau ar y gyllideb, heb drafod hynny â'r Pwyllgor yn gyntaf. Yn y cyd-destun hwn y paratowyd yr amcangyfrif hwn. Yn fy marn i, y gwariant adnoddau net o £4,248,000 a geisir ar gyfer 2017/18 (gofyniad net am arian parod o £4,460,000) yw'r lefel o adnoddau sydd ei hangen i alluogi fy swyddfa i barhau i ddarparu gwasanaeth ar y lefel bresennol.

6. Diffyg Pensiynau

6.1 Mae rhai o staff OGCC yn aelodau o Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol ac mae diffyg wedi'i nodi er 2010/11. Mae Cronfa Bensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg yn dangos diffyg o £230,000 ar 31 Mawrth 2016. Mae proses ar waith i ariannu'r diffyg hwn a rhagwelir y bydd hyn wedi'i gwblhau erbyn 2017/18.

7. Pwysau

7.1 Mae cyflogau staff yn gysylltiedig â negodiadau cyflogau'r Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Mae'r gyllideb staff yn dangos cynnydd o 1% mewn cyflogau y cytunwyd arno ar gyfer pob blwyddyn ariannol rhwng Ebrill 2016 a Mawrth 2018 ynghyd â chostau ychwanegol sy'n codi ar ôl gorffen contractio allan Yswiriant Gwladol yn ogystal â newidiadau yng Nghynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Bydd y gyllideb hon yn darparu arian dros y flwyddyn gyfan ar gyfer 58 o swyddi staff, cyfwerth â 55 o swyddi amser llawn.

7.2 Rwyf yn cael gwasanaeth gan gynghorwyr clinigol sy'n arbenigo mewn gwahanol feysydd yn y proffesiynau iechyd i'm helpu i ystyried achosion iechyd. Mae'r swyddfa'n dibynnu i raddau ar gynghorwyr a gymerir ymlaen drwy drefniant â swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (OSGI), sy'n cael ei ailgodi ar fy swyddfa. Mae'r OSGI wedi rhoi gwybod ei bod yn bosibl na fydd bellach yn gallu darparu'r gwasanaeth hwn ac, o ganlyniad i hyn, mae'n debygol y bydd fy swyddfa'n mynd i gostau cynyddol i gael cyngor arall. Nid oes darpariaeth ar gyfer hyn yn y cyflwyniad amcangyfrifon hwn.

7.3 Bydd y contract TG yn cael ei aildendro yn ystod 2016/17 ac mae angen parhau i fuddsoddi mewn TG i gael rhagor o arbedion effeithlonrwydd. Mae cyfanswm y gost o £191,000 yn cynnwys arian ychwanegol i symud ymlaen ar gaffael.

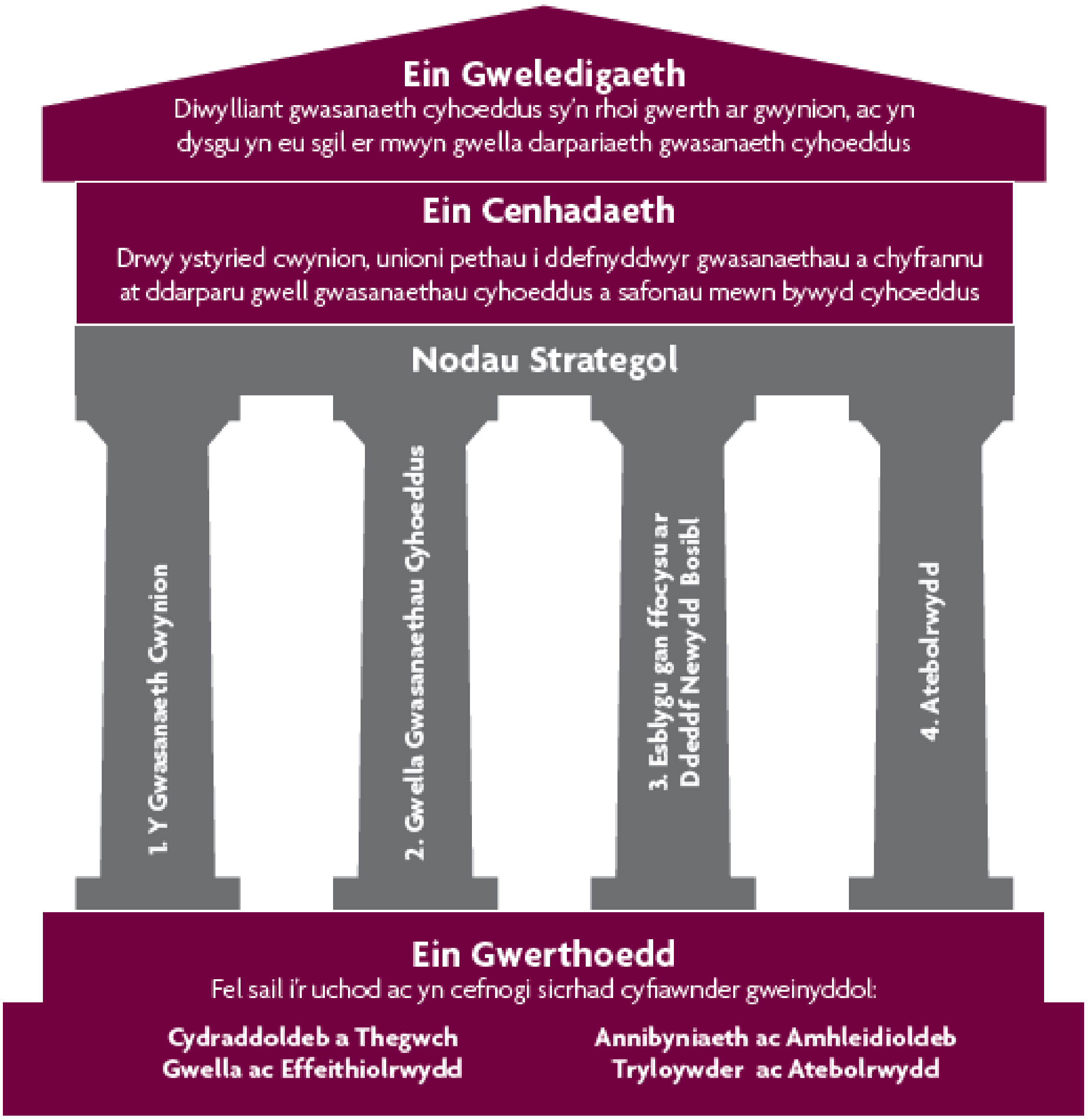
7.4 Yn olaf, rwyf yn tynnu sylw'r Pwyllgor at y ffaith nad yw'r amcangyfrif o'm cyllideb yn cynnwys darpariaeth wrth gefn i gwrdd ag eitemau gwariant annisgwyl, fel heriau cyfreithiol i'm penderfyniadau ar waith achosion.

8. Cynllunio Strategol ac i'r Dyfodol

8.1 Llynedd, o dan y thema 'Arloesi, Dylanwadu a Gwella', lluniais gynllun strategol tair blynedd newydd y ceir crynodeb ohono ar ffurf diagram ar y dudalen nesaf.

8.2 Fel y dangoswyd eisoes yn y papur hwn, mae'r duedd o ran maint y gwaith achosion yn cynyddu o hyd a bydd y swyddfa'n parhau i ganolbwyntio ar y gwaith craidd o ddarparu gwasanaeth cwynion. Byddwn yn parhau i geisio arloesi er mwyn cyflawni ein nod o ddarparu gwasanaeth effeithiol a chymesur o'r ansawdd gorau. Rydym hefyd wedi ymrwymo i sicrhau y bydd y wybodaeth a'r ddealltwriaeth a geir o'r cwynion sy'n dod i'n sylw yn gwella'r ffordd o drafod cwynion gan ddarparwyr gwasanaethau ac yn cael effaith o ran gwella'r darparu ar wasanaethau cyhoeddus.

8.3 Mae'r Cynllun Strategol yn rhoi sylw hefyd i'r posibilrwydd y ceir Deddf OGCC newydd. Un ffactor pwysig nad yw'n hysbys ar adeg cyflwyno'r amcangyfrif hwn i'r Pwyllgor Cyllid yw bwriad y Cynulliad o ran symud ymlaen â Bil Drafft yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus a luniwyd tua diwedd y Pedwerydd Cynulliad. Am y tro, nid wyf wedi gwneud unrhyw ddarpariaeth yn yr amcangyfrifon hyn ar gyfer unrhyw bwerau ychwanegol a allai gael eu rhoi i OGCC. Fodd bynnag, rwyf yn tynnu sylw'r Pwyllgor at y ffaith ei bod yn bosibl y bydd angen i mi gyflwyno Amcangyfrif Atodol os daw'n glir y bydd Deddf newydd yn cael ei gwneud cyn neu yn ystod y flwyddyn ariannol dan sylw.



8.4 Nid oes angen dweud bod fy staff a minnau wedi ymrwymo o hyd i fod yn atebol am y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu ac am yr arian cyhoeddus yr ydym yn ei wario.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Medi 2016

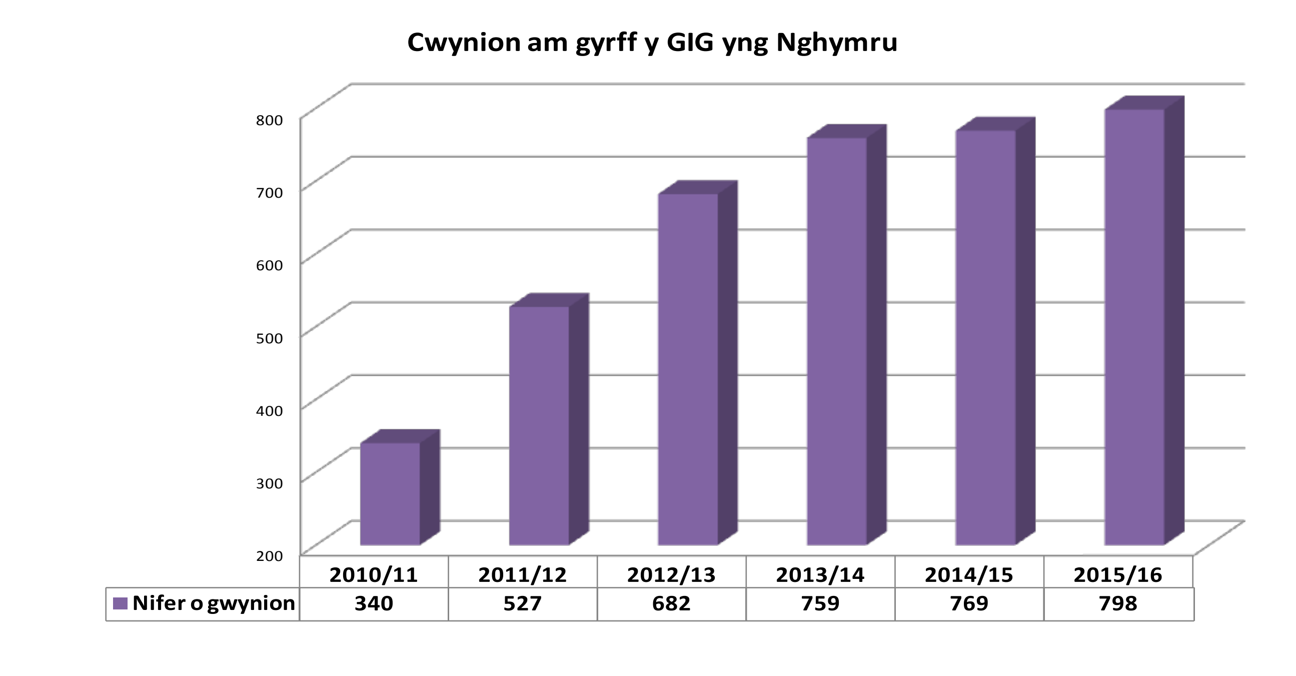
****

Atodiad A
Amcangyfrifon 2017/18

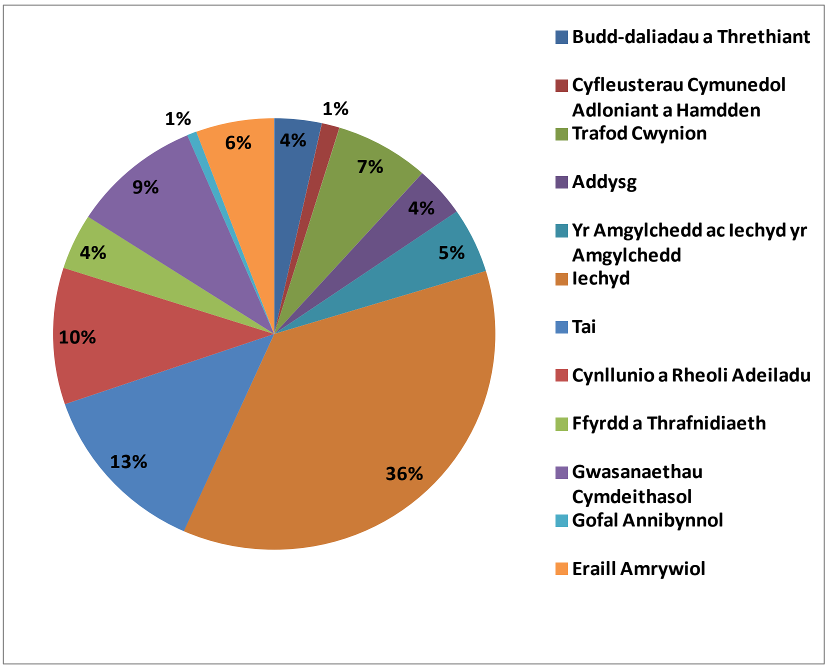
	Gwirioneddol 2015/16	Cyllideb 2016/17	Amcangyfrif 2017/18
	£'000	£'000	£'000
DEL Cyfalaf	144	25	25
DEL Refeniw Cyllidol			
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,498	2,788	2,934
Costau cysylltiedig â LGPS	266	279	292
	2,764	**3,067**	**3,226**
Adeiladau	646	407	416
Systemau cyfrifiadurol a chymorth	151	149	191
Costau swyddfa	161	130	130
Ffioedd cynghorol a chyfreithiol	250	310	294
Cyfathrebu	73	82	78
Hyfforddi a recriwtio	68	40	30
Teithio a chynhaliaeth	34	29	31
Ffi archwilio	20	20	20
Is-gyfanswm	**4,167**	**4,234**	**4,416**
Incwm	0	0	-1
Cyfanswm DEL Refeniw Cyllidol	**4,167**	**4,234**	**4,415**
DEL nad yw'n arian parod			
Dibrisiant	83	80	80
DEL Refeniw (B+C)	**4,250**	**4,314**	**4,495**
Cyfanswm DEL (A+B+C)	**4,394**	**4,339**	**4,520**
Gwariant a Reolir yn Flynyddol (AME)			
Symudiad ar LGPS	-266	-279	-292
Symudiad darpariaethau	11	30	20
Cyfanswm AME	**-255**	**-249**	**-272**
Cyfanswm y Gwariant a Reolir			
A+B+C+D	**4,139**	**4,090**	**4,248**
Adnoddau Gofynnol	**4,139**	**4,090**	**4,248**
Dibrisiant	-88	-80	-80
Newid mewn Darpariaethau	-11	-30	-20
Defnyddio Darpariaethau	266	279	292
Symudiadau eraill mewn Cyfalaf Gweithio	-93	20	20
Gofyniad Net am Arian Parod	**4,218**	**4,279**	**4,460**

Atodiad B
Twf yn nifer y cwynion

O fewn y llwyth achosion cyfan o gwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus, mae cwynion am gyrff y GIG wedi cynyddu o flwyddyn i flwyddyn, ac o 135% er 2010/11 fel a ganlyn:

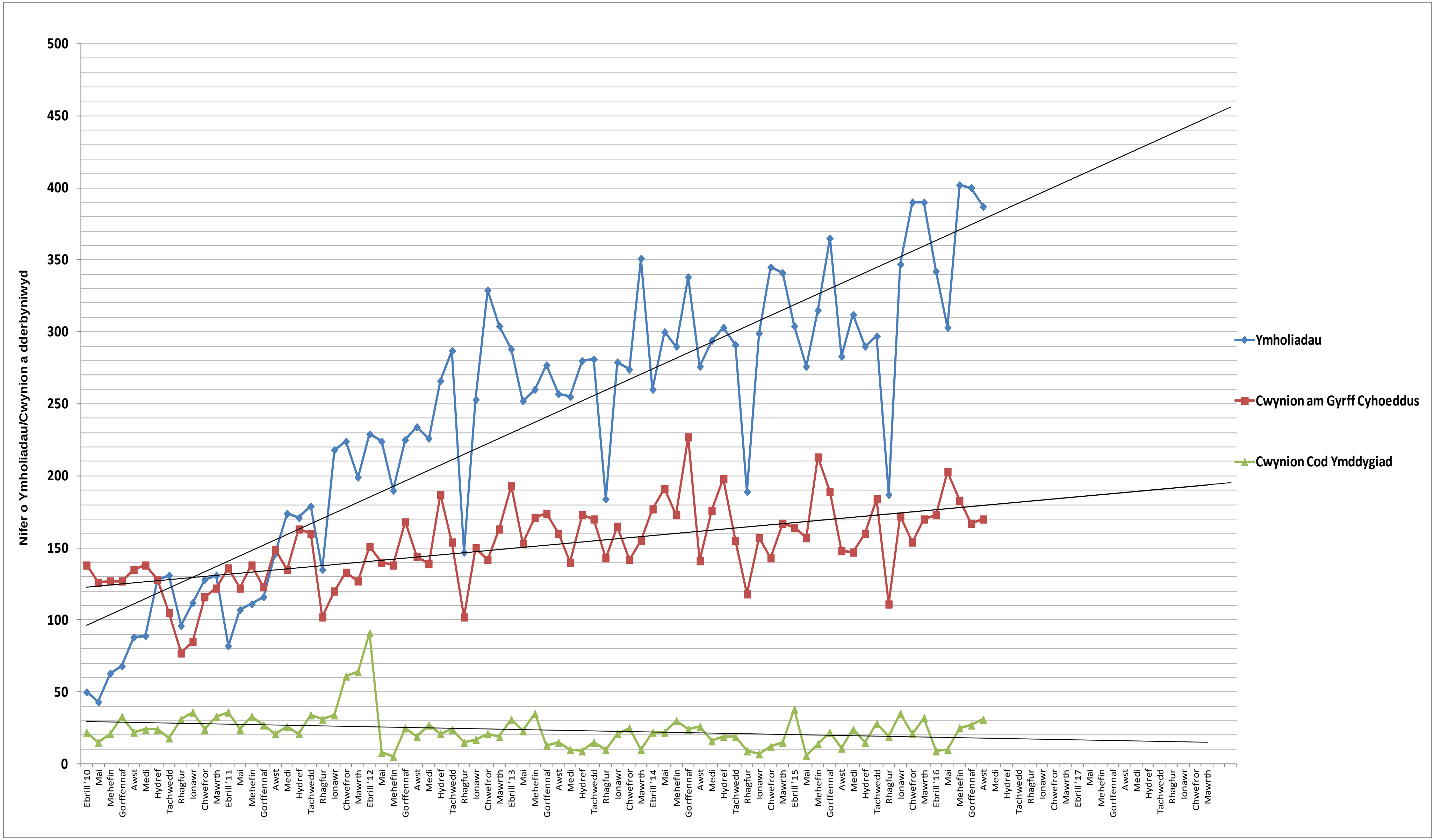


Yng nghyd-destun yr holl gwynion am wasanaethau cyhoeddus, mae cwynion iechyd yn 36% o'r llwyth achosion, fel y mae'r siart gyferbyn yn dangos. Mae'r twf yn nifer y cwynion iechyd wedi cael effaith fawr ar waith fy swyddfa, gan, yn gyffredinol, cwynion am gyrff iechyd sy'n galw am y defnydd mwyaf o adnoddau wrth eu hystyried ac wrth ymchwilio iddynt.



Gan ystyried y goblygiadau i'm swyddfa yn y dyfodol, a chymryd data ers dechrau'r degawd hwn, gan gynnwys chwarter cyntaf 2016/17, mae'r llinellau tuedd ar y graff drosodd yn rhoi rhagamcan o faint llwyth achosion y swyddfa ar ddiwedd Mawrth 2018.

Ymholiadau a Chwynion a Gafwyd ym mhob mis rhwng 2010/11 a diwedd Awst 2016 a rhagamcan hyd Mawrth 2018



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn:	01656 641150
Ffacs:	01656 641199
E-bost:	ask@ombudsman-wales.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter:	@OmbudsmanWales

Atodiad C

Ein cyf: NB/SMH

Gofynnwch am:

Eich cyf:

01656 641150

Dyddiad: 13 Hydref 2016

Mr Simon Thomas
Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CAERDYDD
CF99 1NA

Annwyl Gadeirydd

Pwyllgor Cyllid - 5 Hydref 2016
Eitem 4 - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif o incwm a threuliau 2017-18

Diolch i chi am y cyfle i roi tystiolaeth i'r Pwyllgor ar fy amcangyfrif ar gyfer 2017/18. Croesewais fedru trafod yr amcangyfrif a gyflwynais ac rwy'n gobeithio cafodd Aelodau'r Pwyllgor hyn i fod yn ddefnyddiol.

Rhoddais ymrwymiad i'r Pwyllgor yn ystod y sesiwn dystiolaeth y byddwn yn rhoi rhagor o fanylion ar y wybodaeth feincnodi yr oedd fy swyddfa wedi ei chasglu, a lle gwnaethom gymharu costau gweithredu, ac ati, yn erbyn sefydliadau perthnasol yng Nghymru a swyddfeydd ombwdsmon eraill yn y Deyrnas Unedig. Yn unol â hynny, mae'r wybodaeth a addawyd wedi'i nodi yn yr atodlen sydd ynghlwm.

Yr eiddoch yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - Meicnodi

	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban	Ombwdsmon Gogledd Iwerddon	Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd	Ombwdsmon Llywodraeth Leol	Swyddfa Archwilio Cymru	Comisiwn y Cynulliad
2015-16							
Nifer o staff ar gyfartaledd	54	48	30	399	159	229	402
Cyflogau	£1,967,000	£2,000,000	£1,032,000	£15,994,000	£6,471,000	£10,826,000	£14,518,000
Yswiriant Gwladol	£158,000	£156,000	£83,000	£1,260,000	£551,000	£1,095,000	£1,158,000
Pensiynau	£360,000	£397,000	£221,000	£2,880,000	£2,904,000	£2,339,000	£3,007,000
	£2,485,000	£2,553,000	£1,336,000	£20,134,000	£9,926,000	£14,260,000	£18,683,000
Cyflog ar gyfartaledd	£36,426	£41,667	£34,400	£40,085	£40,698	£47,275	£36,114
Cyfanswm cyflog ar gyfartaledd	£46,019	£53,188	£44,533	£50,461	£62,428	£62,271	£46,475
Dyddiau salwch	5.5	3.5	3.8	6.6	7.6	7.3	8.1
Llwyth gwaith	5,999	5,358	3,057	29,000	20,102	N/A	N/A
Costau gweithredu	£3,755,000	£3,252,000	£1,953,000	£36,809,000	£12,622,000	N/A	N/A
Cost uned	£626	£607	£639	£1,269	£628	N/A	N/A

Nodiadau:

Gwybodaeth wedi ei chael o Adroddiadau a Chyfrifon Blynyddol

Costau gweithredu wedi'u addasu ar gyfer eitemau anghyffredin a nodwyd o fewn Cyfrifon Blynyddol

Mae data'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd ar gyfer 2014-15

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

National Assembly for Wales
Finance Committee

John Griffiths AC
Cadeirydd y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau

Dai Lloyd AC
Cadeirydd y Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon

10 Tachwedd 2016

Annwyl John a Dai,

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU: AMCANGYFRIF O INCWM A THREULIAU AR GYFER 2017-18

Ar 5 Hydref 2016, bu'r Pwyllgor Cyllid yn trafod amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2017-18.

Yn ystod y sesiwn dystiolaeth, clywsom fod nifer y cwynion a gafodd yr Ombwdsmon yn ymwneud ag iechyd wedi parhau i godi 4 y cant y llynedd. O'r 662 o gwynion am Fyrddau Iechyd Lleol / Ymddiriedolaethau'r GIG yn ystod y flwyddyn ddiwethaf:

- cadarnhawyd pum adroddiad adran 16;
- cadarnhawyd 102 o adroddiadau yn gyfan gwbl neu'n rhannol; a
- daethpwyd i benderfyniad cynnar ar 113 o gwynion.[1]

Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r cynnydd yn nifer y penderfyniadau cynnar a'r effaith gadarnhaol y mae hyn wedi ei chael ar leihau costau i'r Ombwdsmon. Rydym hefyd yn cydnabod yr angen i sicrhau bod system gadarn ar waith i ddwyn cyrff cyhoeddus yng Nghymru i gyfrif. Fodd bynnag, mae Aelodau yn pryderu am y nifer cynyddol o gwynion yn ymwneud ag iechyd a'r baich gweinyddol y mae hyn yn ei roi ar y GIG, o ystyried nad yw'r rhan fwyaf o'r cwynion yn cael eu cadarnhau.

[1] Cofnod y Trafodion, 5 Hydref 2016, paragraffau 66-71

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd, Caerdydd, CF99 1NA
SeneddCyllid@cynulliad.cymru
www.cynulliad.cymru/SeneddCyllid
0300 200 6565

National Assembly for Wales
Cardiff Bay, Cardiff, CF99 1NA
SeneddFinance@assembly.wales
www.assembly.wales/SeneddFinance
0300 200 6565

Fel y gwyddoch, mae cyfrifoldebau'r Pwyllgor Cyllid yn gyfyngedig i ystyried defnydd yr Ombwdsmon o adnoddau, neu wariant o Gronfa Gyfunol Cymru. Felly, roeddem yn awyddus i dynnu sylw'r ddau bwyllgor at ein pryderon. Tybed a yw hwn yn faes y gall y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau ymchwilio iddo ymhellach pan fydd yn ystyried Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-16, neu efallai yr hoffai'r Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon ystyried pam mae nifer cynyddol o gwynion o fewn y Gwasanaeth Iechyd yng Nghymru.

Bydd y Pwyllgor Cyllid yn cynnwys y casgliad canlynol yn ei adroddiad ar amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2017-18:

Gan fod rôl y Pwyllgor yn gyfyngedig i graffu ar amcangyfrif yr Ombwdsmon yn unig, mae'r Cadeirydd wedi ysgrifennu at y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau a'r Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon i fynegi ei bryderon ynghylch lefelau'r cwynion yn ymwneud ag iechyd.

Bydd adroddiad y Pwyllgor Cyllid yn cael ei osod gerbron y Cynulliad erbyn 22 Tachwedd 2016.

Yn gywir

Simon Thomas

Cadeirydd