

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrifon
Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2015-16

Tachwedd 2014



Cynulliad
Cenedlaethol
Cymru

National
Assembly for
Wales

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 ac i ddwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r adroddiad hwn ar wefan y Cynulliad Cenedlaethol:
www.senedd.cynulliadcymru.org

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

Y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA

Ffôn: 029 2089 8120
Ffacs: 029 2089 8021
E-bost: PwyllgorCyllid@cymru.gov.uk
Twitter: @SeneddCyllid

© Hawlfraint Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2014

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 Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrifon
Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2015-16

Tachwedd 2014



Cynulliad
Cenedlaethol
Cymru

National
Assembly for
Wales

Y Pwyllgor Cyllid

Sefydlwyd y Pwyllgor ar 22 Mehefin 2011. Rôl y Pwyllgor Cyllid yw gweithredu'r swyddogaethau a nodir yn Rheol Sefydlog 19. Mae hyn yn cynnwys ystyried unrhyw ddefnydd ar adnoddau gan Gomisiwn y Cynulliad neu Weinidogion Cymru, ac yn benodol cyflwyno adroddiad yn ystod cylch blynyddol y gyllideb. Gall y Pwyllgor hefyd ystyried unrhyw fater arall sy'n ymwneud â gwariant o Gronfa Gyfunol Cymru.

Mae eu cylch gwaith hefyd yn cynnwys pwerau statudol penodol o dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006 sy'n ymwneud â chyfrifoldebau newydd i oruchwyllo materion llywodraethau Swyddfa Archwilo Cymru.

Aelodau cyfredol y Pwyllgor



Jocelyn Davies (Cadeirydd)

Plaid Cymru
Dwyrain De Cymru



Peter Black

Democratiaid Rhyddfrydol Cymru
Gorllewin De Cymru



Christine Chapman

Llafur Cymru
Cwm Cynon



Mike Hedges

Llafur Cymru
Dwyrain Abertawe



Alun Ffred Jones

Plaid Cymru
Arfon



Ann Jones

Llafur Cymru
Dyffryn Clwyd



Julie Morgan

Llafur Cymru
Gogledd Caerdydd



Nick Ramsay

Ceidwadwyr Cymreig
Mynwy

Cynnwys

Argymhellion	5
1. Cyflwyniad	6
Y Pwyllgor Cyllid	6
Amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	6
Sut aethom ati i graffu ar amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru?	7
2. Amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-2016 	8
Amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-2016	8
Digonolrwydd yr amcangyfrifon er mwyn cyflawni rhwymedigaethau statudol yr Ombwdsmon	8
Cynllunio ar gyfer y dyfodol	9
3. Blaenoriaethu a gwerth am arian	10
Cwynion ynghylch iechyd	10
Cwynion blinderus	10
4. Prosesau cyllidebol ac ariannol	12
Costau Pensiwn	12
Costau swyddfa	12
Diweddarau Deddfwriaeth	12
Tystion	14
Rhestr o'r dystiolaeth ysgrifenedig	15
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Amcangyfrif am Flwyddyn Ariannol 2015/16	16

Argymhellion

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn cynyddu ei gyswllt â'r sector llywodraeth leol i sicrhau bod cwynion rhwng gwleidyddion ar lefel awdurdod lleol a chyingor cymuned yn cael eu datrys yn lleol, lle bynnag y bo modd. Dylai'r Ombwdsmon gyhoeddi polisi i'w wneud yn glir pa gamau y gallai eu cymryd yn erbyn y gwleidyddion hynny sy'n torri eu cod ymddygiad drwy wneud cwynion blinderus. (Tudalen 11)

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru i baratoi cynllun clir ac amserlen ar gyfer diwygio Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. (Tudalen 13)

1. Cyflwyniad

Y Pwyllgor Cyllid

1. Pwyllgor trawsbleidiol yng Nghynulliad Cenedlaethol Cymru yw'r Pwyllgor Cyllid (y 'Pwyllgor'), ac mae'n cynnwys Aelodau o bob un o'r pedair plaid wleidyddol a gynrychiolir yn y Cynulliad.
2. Mae'r Pwyllgor yn gyfrifol am adrodd ar gynigion a osodwyd gerbron y Cynulliad gan Weinidogion Cymru sy'n ymwneud â defnyddio adnoddau. Gall y Pwyllgor hefyd ystyried ac adrodd ar unrhyw fater arall sy'n ymwneud â gwariant o Gronfa Gyfunol Cymru, neu wariant sy'n effeithio arni.

Amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

3. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr 'Ombwdsmon') yn cynhyrchu amcangyfrifon ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â *Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005*, fel y'i diwygiwyd gan *Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006*. Mae gofyn i'r amcangyfrifon 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.
4. 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."¹
5. Cafodd amcangyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-16 eu cyflwyno i'r Pwyllgor Cyllid ar 23 Hydref 2014.
6. Y Pwyllgor sy'n gyfrifol am drafod yr amcangyfrifon, fel 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,

¹ Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Rheolau Sefydlog Cynulliad Cenedlaethol Cymru

gydag unrhyw ddiwygiadau sy'n briodol ym marn y Pwyllgor, ar ôl iddo ymgynghori â'r Ombwdsmon ac ystyried unrhyw sylwadau a gyflwynwyd ganddo."²

Sut aethom ati i graffu ar amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru?

7. Trafododd y Pwyllgor amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 6 Tachwedd 2014 gan ddilyn y pedwar amcan craffu ariannol a nodir isod:

- **Fforddiadwyedd** - A yw'r darlun cyfan o ran cyfanswm refeniw a gwariant yn gytbwys?
- **Blaenoriaethu** - A yw'r dyraniadau wedi'u rhannu rhwng sectorau/rhaglenni gwahanol mewn ffordd resymol y gellir ei chyfiawnhau?
- **Gwerth am arian** - A yw cyrff cyhoeddus yn gwario eu dyraniadau yn dda - yn economaidd, yn effeithlon ac yn effeithiol?
- **Prosesau cyllidebol** - A ydynt yn effeithiol a hygyrch? A oes integreiddio rhwng cynllunio corfforaethol a chynllunio gwasanaethau, a rheoli perfformiad a rheoli ariannol?

8. Mae'r Pwyllgor yn fodlon ar yr amcangyfrif a gyflwynwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac fe'i hatodir i'r adroddiad hwn.

² Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Rheolau Sefydlog Cynulliad Cenedlaethol Cymru

2. Amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-2016

Amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2015-2016

9. Roedd tystiolaeth ysgrifenedig yr Ombwdsmon yn nodi ei fod yn amcangyfrif cynnydd o 1% yn nhermau arian parod ar gyfer 2015-2016. Mae hyn yn cyfateb i fod angen £40,000 o arian parod net ychwanegol ar gyfer 2015-16, ac yn cymharu â lleihad 0.7% yng Nghyfanswm y Gwariant a Reolir gan Lywodraeth Cymru.

10. Eglurodd yr Ombwdsmon i'r Pwyllgor sut y cynhyrchodd y ffigurau ar gyfer ei amcangyfrifon yn erbyn bloc Cymru:

“I would like to assure the committee that we have continued my predecessor’s practice of trying to contain costs within the trends of the Welsh block. You will see from the individual budget lines that this is not simply a repeat of last year’s budget with a percentage increase. We have tried to look at things line by line. Clearly, there are challenges there. So far this year, we have seen an increase of 8% in terms of inquiries and 14% in terms of actual complaints, so we certainly face the challenge of being fit for the future, given that we think that those trends are likely to continue over the next year.”³

Digonolrwydd yr amcangyfrifon er mwyn cyflawni rhwymedigaethau statudol yr Ombwdsmon

11. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod yr Ombwdsmon yn darparu gwasanaeth sy'n ymateb i'r galw, sy'n gallu gwneud y llwyth gwaith yn anodd ei ragweld. Roedd y Pwyllgor o'r farn bod dull strategol yr Ombwdsmon ar gyfer amcangyfrif a rheoli ei gyllideb yn briodol, ac roedd yn croesawu'r datganiad, oni bai bod galw yn codi, y byddai adnoddau ychwanegol yn cael eu dychwelyd i floc Cymru yn hytrach na chael eu gwario.

12. Roedd y Pwyllgor o'r farn bod y gyllideb a gynigiwyd yn realistig ac yn ddoeth yn yr hinsawdd bresennol, ac roedd yn croesawu'r dystiolaeth glir a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon yn ei dystiolaeth ysgrifenedig ac yng nghyfarfod y Pwyllgor.

³ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 156

Cynllunio ar gyfer y dyfodol

13. Mae amcangyfrifon yr Ombwdsmon yn nodi cynnydd parhaus yn y llwyth gwaith. Yn benodol, yn ystod y pum mlynedd rhwng 2009-10 a 2013-14, gwelodd y swyddfa gynnydd o 117% yn nifer yr ymholiadau a'r cwynion a gafwyd. Ar ôl cymharu pum mis cyntaf (Ebrill-Awst) cyfnod 2014-15 â'r un cyfnod yn 2013-14, mae'r Ombwdsmon wedi adrodd cynnydd o 7% yn nifer yr ymholiadau (1,464 o gymharu â 1,370) a chynnydd o 11% yn nifer y cwynion (1,025 o gymharu â 923). Dywedodd yr Ombwdsmon fod y ffigurau hynny wedi codi i 8% a 14% yn y ddau fis diwethaf.⁴ Adleisiodd y pryderon difrifol a godwyd gan ei ragflaenydd yn 2013 y byddai cynnydd parhaus yn nifer y cwynion yn arwain at ddiraddio perfformiad oni bai bod y gwasanaeth ymdrin â chwynion yn cael ei gryfhau.⁵

14. Roedd y Pwyllgor yn falch o nodi bod yr Ombwdsmon wedi bod yn ddoeth i benodi aelodau ychwanegol o staff i'r gwasanaeth ymdrin â chwynion⁶ tan ei fod wedi cwblhau ei adolygiad o'r gwasanaeth; disgwylir y bydd hynny ddiwedd y flwyddyn.

⁴ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 206

⁵ FIN(4)-21-14 Papur 7

⁶ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 232

3. Blaenoriaethu a gwerth am arian

Cwynion ynghylch iechyd

15. Dywedodd yr Ombwdsmon fod nifer y cwynion y mae ei swyddfa yn eu cael ynghylch y sector iechyd yn dal i gynyddu a bod yr achosion hynny'n aml yn gymhleth ac yn cymryd amser i'w datrys. Dywedodd ei fod yn dibynnu ar ddefnyddio cyngorwyr clinigol i gynorthwyo ei staff gydag achosion iechyd a'i fod yn disgwyl gweld cynnydd yn y defnydd o gyngorwyr o ystyried y cynnydd yn nifer y cwynion ynghylch y sector.

16. Dywedodd yr Ombwdsmon, ers 1 Tachwedd 2014, fod ganddo bwerau newydd i ymchwilio i gwynion ynghylch gofal iechyd preifat a gofal iechyd lliniarol; cam cadarnhaol yn ei farn ef.⁷

17. Roedd gan y Pwyllgor ddiddordeb mewn gwariant ataliol yn y sector iechyd a gofynnwyd i'r Ombwdsmon a fyddai'n parhau â gwaith ei ragflaenydd yn y maes hwnnw. Dywedodd yr Ombwdsmon ei fod am dreulio amser yn siarad â rhanddeiliaid a byrddau iechyd unigol ynghylch sut y gellir gwneud hynny'n wahanol, gan fod y gyfran o'r cwynion ynghylch iechyd wedi cynyddu'n gyflymach na chwynion am wasanaethau cyhoeddus eraill.⁸

Cwynion blinderus

18. Dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor ei fod yn dal i gael nifer o gwynion blinderus; yn benodol, rhai â chymhelliant gwleidyddol. Ychwanegodd fod 20% o'r holl gwynion y mae ei swyddfa wedi'u cael wedi dod gan un cyngor cymuned.⁹ Mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod ymchwilio i gwynion o'r fath yn defnyddio adnoddau sylweddol ac yn lleihau gallu'r Ombwdsmon i ymchwilio i gwynion eraill. Dywedodd wrth y Pwyllgor fod nifer o'r cwynion hynny wedi torri'r Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau Awdurdodau Lleol yng Nghymru a'i fod wedi atgoffa cynadledwyr yng nghynhadledd flynyddol Un Llais Cymru eleni fod gwneud cwynion blinderus yn torri'r Cod.¹⁰

⁷ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 180

⁸ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 214

⁹ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 200

¹⁰ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 162

19. Mynegodd y Pwyllgor bryder ynghylch y cwynion blinderus ac roedd yn cefnogi ymdrechion yr Ombwdsmon i leihau nifer y cwynion hynny. Bydd y Pwyllgor yn cadw golwg ar nifer y cwynion blinderus y mae'r Ombwdsmon yn eu cael.

Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn cynyddu ei gyswllt â'r sector llywodraeth leol i sicrhau bod cwynion rhwng gwleidyddion ar lefel awdurdod lleol a chyngor cymuned yn cael eu datrys yn lleol, lle bynnag y bo modd. Dylai'r Ombwdsmon gyhoeddi polisi i'w wneud yn glir pa gamau y gallai eu cymryd yn erbyn y gwleidyddion hynny sy'n torri eu cod ymddygiad drwy wneud cwynion blinderus.

4. Prosesau cyllidebol ac ariannol

Costau Pensiwn

20. Yn ei dystiolaeth ysgrifenedig, dywedodd yr Ombwdsmon fod ei staff yn aelodau o Brif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Fodd bynnag, mae rhai gweithwyr, y cawsant eu penodi cyn sefydlu swyddfa'r Ombwdsmon, yn dal i fod yn aelodau o gynllun pensiwn llywodraeth leol Cyngor Sir Caerdydd. Mae'r cynllun hwn mewn diffyg ac mae taliadau i wneud iawn am y diffyg hwn yn ymddangos yng nghyllideb yr Ombwdsmon.

21. Roedd y Pwyllgor yn falch o nodi bod y diffyg wedi gostwng yn sylweddol o £1.6 miliwn i £700,000 a bod y rhagamcanion diweddaraf yn dangos y bydd y diffyg wedi'i ad-dalu erbyn 2017-18.¹¹

Costau swyddfa

22. Esboniodd yr Ombwdsmon fod cynnydd yn y costau swyddfa yn yr amcangyfrifon oherwydd cynnydd i'r taliadau gwasanaethau, cyfleustodau ac yswiriant a diwedd y cyfnod o beidio â thalu rhent. Ychwanegodd eu bod wedi trefnu cael storfa ychwanegol, heb gost ychwanegol, yn yr adeilad ar gyfer y ffeiliau achos archif a'u bod yn dal i negodi gyda'r landlord am adnewyddu'r brydles, sydd i fod i ddod i rym yn gynnar yn 2015.¹²

23. Pan ofynnwyd am y posibilrwydd o symud swyddfa, dywedodd yr Ombwdsmon fod y cynnydd yn y gost yn gymharol fach o'i gymharu â'r gost o symud i swyddfa newydd.

Diweddarau Deddfwriaeth

24. Mae amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2015-16 yn nodi bod *Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005* yn uchel ei barch ymhlith cynlluniau Ombwdsmon eraill.¹³ Fodd bynnag, fe allai datblygiadau mewn gwledydd eraill adael Cymru ar ei hôl hi.¹⁴ Mewn trafodaeth, dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor bod awydd i ddiweddarau'r Ddeddf i gynnwys cyfrifoldebau i ymchwilio i gwynion am ofal iechyd

¹¹ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 262

¹² Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraffau 269 - 270

¹³ FIN(4)-21-14 Papur 7

¹⁴ FIN(4)-21-14 Papur 7

preifat, i ddelio â chwynion llafar yn ogystal â chwynion ysgrifenedig, ac i'r Ombwdsmon allu ymchwilio ar ei liwt ei hun i faterion lle nad oes cwyn wedi dod i law. Dywedodd yr Ombwdsmon nad oedd yn rhagweld costau sylweddol o ran diweddarau'r ddeddfwriaeth.¹⁵

Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru i baratoi cynllun clir ac amserlen ar gyfer diwygio Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

¹⁵ Cofnod y Trafodion, 6 Tachwedd 2014, paragraff 247

Tystion

Rhoddodd y tystion a ganlyn dystiolaeth lafar i'r Pwyllgor ar y dyddiad a nodir isod. Gellir gweld trawsgrifiad o'r sesiwn dystiolaeth lafar yn ei chyfanrwydd yma:

www.senedd.cynulliad.cymru/mglIssueHistoryHome.aspx?Ild=1243

6 Tachwedd 2014

Nick Bennett	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Susan Hudson	Rheolwr Polisi a Chyfathrebu ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
David Meaden	Cynghorydd Ariannol ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Rhestr o'r dystiolaeth ysgrifenedig

Rhoddodd y bobl a ganlyn dystiolaeth ysgrifenedig i'r Pwyllgor.

Sefydliad

Nick Bennett, Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru

Cyfeirnod

[FIN\(4\)-21-14 Papur 7](#)

Cynulliad Cenedlaethol Cymru – Pwyllgor Cyllid – 6 Tachwedd 2014

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Amcangyfrif am Flwyddyn Ariannol 2015/16

1. Cefndir y cyflwyniad amcangyfrif hwn

- 1.1 Cyflwynaf yr amcangyfrif cyllideb hwn fel sy'n ofynnol yn ôl paragraff 15 Atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n nodi pa adnoddau sydd eu hangen i gyflawni fy swyddogaethau statudol heblaw am fy nghyflog, costau Yswiriant Gwladol a phensiynau, sy'n dâl uniongyrchol ar Gronfa Gyfunol Cymru ac nad ydynt felly'n rhan o'r amcangyfrif hwn. Fodd bynnag, cânt eu cynnwys yn fy Nghyfrifon Blynnyddol er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu cyfanswm costau cynnal fy swyddfa.
- 1.2 Dyma fy mhedwerydd cyflwyniad o amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'r Pedwerydd Cynulliad. Mae'r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am ystyried y cyflwyniad amcangyfrif hwn. Mae'r Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol yn gyfrifol am ystyried gwaith y swyddfa. Mae'r wybodaeth a roddir yn y papur hwn yn ymwneud yn benodol â'r materion hynny sy'n dod o fewn cylch gwaith y Pwyllgor Cyllid.

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 2.1 Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf yn ystyried cwynion a wnaethpwyd gan y cyhoedd am eu bod yn credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder o ganlyniad i gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth ar ran corff sy'n dod o fewn fy awdurdodaeth. Mae fy awdurdodaeth yn cynnwys:
 - llywodraeth leol (cynghorau sir a chymuned),
 - y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys meddygon teulu a deintyddion)
 - landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai), a
 - Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff a noddor ganddi.
- 2.2 Rwyf hefyd yn ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri eu cod ymddygiad. Hefyd, rwyf yn darparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru – gwasanaeth dros y ffôn a'r we – sy'n galluogi'r cyhoedd yng Nghymru, sy'n dymuno cwyno am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus, ond nad ydynt yn gwybod sut i fynd o'i chwmpas, i gwyno i'r corff hwnnw. Mae'r gwasanaeth hwn hefyd yn cynorthwyo unigolion sydd â chwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus ar lefel y DU lle nad yw'r gwasanaethau hynny wedi'u datganoli.

3. Llywodraethu Corfforaethol

- 3.1 Mae sefyllfa gyfansoddiadol corfforaeth undyn yn golygu bod yn rhaid i'r cyfrifoldeb a'r atebolrwydd am weithgareddau fy swyddfa aros gyda mi, fel Ombwdsmon.
- 3.2 Er hynny, cyflwynwyd Panel Cyngori yn ystod 2012/13 er mwyn gwneud fy swyddfa'n fwy agored a thryloyw. Mae'r Pwyllgor Archwilio a Risg yn parhau fel is-bwyllgor o'r Panel Cyngori. Mae'r trefniadau hyn wedi bod o fudd sylweddol, yn enwedig o ran cael barn allanol ar waith y swyddfa gan aelodau sydd ag amrywiaeth eang o brofiadau. Mae'r trefniadau hyn hefyd yn rhoi sicrwydd a chynghor ychwanegol i mi fel Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu i gynnig gwasanaeth effeithiol ac effeithlon i ddefnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

4. Perfformiad ariannol

- 4.1 Mae'r trefniadau ar gyfer rheolaeth ariannol a rheoli mewnl wedi cael eu hadolygu'n annibynnol gan Deloitte fel archwilyr mewnl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Daeth penodiad Deloitte i rym ar 1 Ebrill 2011. Cafodd gwaith Deloitte ei gynllunio ar sail eu hasesiad o angen cyffredinol. Mae eu hadroddiadau wedi amlygu fframwaith rheolaeth fewnl boddhaol o fewn y sefydliad a gwnaeth argymhellion ar gyfer gwelliannau lle'r oedd angen.
- 4.2 Dywedodd Adroddiad Archwilio Mewnl Blyneddol Deloitte am y flwyddyn 2013/14:
- “Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru system reolaeth fewnl gadarn, a ddylai roi **sicrwydd sylweddol** o ran cyflawni amcanion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru”. Yn ystod 2013/14, sef trydedd flwyddyn y cynllun archwilio tair blynedd, cafwyd dau argymhelliad blaenoriaeth isel yn unig.”
- 4.3 Rhoddodd yr Archwilydd Cyffredinol farn archwilio ddiamod ar y cyfrifon am y flwyddyn 2013/14 yn yr un modd â phob blwyddyn flaenorol.
- 4.4 Mae'r Ombwdsmon wedi dilyn yr egwyddor y dylai gorbenion y swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Cyflawnwyd hyn gydol yr amser ers sefydlu'r swyddfa o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ac mae'n egwyddor sydd wedi deillio o arferion da yn y sector cyhoeddus. Dangosir hyn yn y dadansoddiad o wariant ar nodau ac amcanion fy Nghynllun Strategol fel yr amlinellir yn y Cyfrifon Blyneddol.

5. Effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd

- 5.1 Mae'r Ombwdsmon wedi adrodd o'r blaen wrth y Pwyllgor Cyllid ar yr ymdrech lew a wnaethpwyd i ddarparu gwasanaeth mwy effeithlon ac effeithiol yng nghanau cynnar y broses o ddelio â chwynion, ynghyd â symleiddio'r cam ymchwilio. Mae'r trefniadau hyn wedi parhau i fod yn hanfodol yng nghyd-destun delio â nifer cynyddol o ymholiadau a chwynion a wneir i fy swyddfa.
- 5.2 Mae'r cynnydd yn y duedd honno'n parhau. Mae Atodiad B yn olrhain llwyth gwaith y swyddfa ers ei sefydlu yn 2006/07.

- 5.3 Mae'n werth nodi y bu cynnydd o **117%** yn nifer yr ymholiadau a chwynion a wnaethpwyd i'm swyddfa yn y cyfnod o bum mlynedd rhwng 2009/10 a 2013/14.
- 5.4 Wrth baratoi'r papur hwn, rwyf wedi cymharu pum mis cyntaf (Ebrill i Awst) y flwyddyn fusnes gyfredol 2014/15 â'r un cyfnod yn 2013/14. Gwelais y canlynol:
- cynnydd o **7%** yn yr ymholiadau (1,464 o'i gymharu â 1,370)
 - cynnydd o **11%** yn y cwynion (1,025 o'i gymharu 923).
- 5.5 Mae'r gwaith a wnaethpwyd i ddatblygu gwefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod y blynyddoedd diwethaf, gyda'i ffurflenni cwyno rhyngweithiol ar-lein, yn parhau i ddangos ei werth. Mae chwarter y cwynion a wneir i'r swyddfa bellach yn cael eu gwneud drwy'r cyfrwng hwn ac mae'r ffaith nad oes yn rhaid i'r tîm rheng flaen greu a bwydo data cofnodion achosion â llaw yn helpu fy swyddfa i ymdopi â'r llwyth gwaith ychwanegol y cyfeiriwyd ato ym mharagraffau 5.3 a 5.4 uchod.
- 5.6 **Adnoddau staff** – Disgrifir y strwythur staffio fel yr oedd ar 31 Mawrth 2014 yn Atodiad D. Roedd yn rhaid i fy rhagflaenydd, Peter Tyndall, leihau nifer y swyddi yn y sefydliad yn ystod 2011/12. Llwyddodd y swyddfa i gynnal lefel ei pherfformiad er gwaethaf y cynnydd yn nifer yr ymholiadau a'r cwynion a gafwyd. Rwyf fi, fodd bynnag, yn adleisio'r pryderon difrifol a fynegwyd y llynedd am y gallu i gynnal y sefyllfa honno o ganlyniad i'r cynnydd yn y llwyth gwaith y mae fy swyddfa'n ei wynebu. Yn ystod Gorffennaf 2014 cafodd y swyddfa'r nifer uchaf o ymholiadau a'r nifer uchaf o gwynion am gyrff cyhoeddus mewn unrhyw fis ers i'r swyddfa gael ei sefydlu ym mis Ebrill 2006. Rwyf yn pryderu y bydd parhad yn y cynnydd mewn cwynion yn arwain at ddirywiad yn ein perfformiad oni bai fy mod yn cryfhau'r adnoddau sydd ar gael i ddelio â chwynion. Rwyf wedi dechrau adolygu'r gwasanaeth a ddarparaf ac mae fy nghanfyddiadau cychwynnol yn dangos bod angen staff ychwanegol i ddelio â chwynion. Byddaf yn cwrdd â'r costau hyn o'r amcangyfrifon fel y'u cyflwynwyd yn Atodiad A.
- 5.7 **Cynghorwyr proffesiynol**
- (a) Rwyf yn defnyddio cynghorwyr clinigol sydd â phrofiad o wahanol feysydd yn y proffesiwn iechyd i fy nghynorthwyo i ystyried achosion iechyd. Cyn hynny, roedd fy swyddfa'n dibynnu'n gyfan gwbl ar gynghorwyr a gyflogwyd drwy drefniant â Swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (OPHSO), a oedd yn codi tâl ar fy swyddfa. Hysbyswyd y Pwyllgor y llynedd am benderfyniad swyddfa'r Ombwdsmon i ymgysylltu'n uniongyrchol â nifer o gynghorwyr clinigol sy'n dod i'r swyddfa'n ôl yr angen. Rydym yn parhau'n fodlon iawn â'r effaith bositif y mae hyn wedi'i gael ar wasanaeth y swyddfa. Mae hyn wedi ein galluogi i adolygu achosion yn gyflymach yng nghanau cynnar y broses o ystyried achosion, ac i ryngweithio mewn ffordd fwy penodol ac effeithiol â chynghorwyr arbenigol eraill yn OPHSO yn ystod ymchwiliadau. Mae hyn wedi lleihau costau fy swyddfa am nad oes angen anfon cymaint o ffeiliau achos at OPHSO ym Manceinion neu Lundain. Fodd bynnag, er ein bod yn ymdrechu i leihau'r galw am y trefniant ag OPHSO i'r graddau posibl, rydym yn dal i ddibynnu cryn dipyn ar y gwasanaeth hwn. Hefyd, oherwydd y parhad yn y cynnydd mewn cwynion iechyd a wneir i fy swyddfa, mae'n debygol y bydd yn rhaid i mi hefyd gynyddu nifer y ceisiadau am gyngor, sy'n golygu mwy fyth o gostau i fy swyddfa.

- (b) Rwyf yn ymgysylltu'n uniongyrchol hefyd â nifer o gynghorwyr proffesiynol eraill ym meysydd gofal cymdeithasol a chynllunio. Mae'r rhain hefyd yn dangos eu gwerth, yn fwyaf arbennig drwy alluogi penderfyniadau cynnar i gael eu gwneud yn ystod cam cyn ymchwilio'r broses gwyno. Rwyf yn ymwybodol ei bod yn debygol iawn y bydd yn rhaid i mi wneud mwy o ddefnydd o'r cynghorwyr sy'n rhoi cyngor proffesiynol i mi ar faterion gofal cymdeithasol o ganlyniad i'r cwynion ychwanegol o'r math hwn y bydd yn rhaid i fy swyddfa eu hystyried yn sgil y weithdrefn cwynion gofal cymdeithasol statudol ddiwygiedig ac o ganlyniad i ymestyn fy awdurdodaeth yn y maes hwn.

6. Y Cynllun Strategol tair blynedd cyfredol

- 6.1 **Cynllun Strategol 2012/13 to 2014/15** – Rydym yn awr yn dynesu at ddiwedd oes y Cynllun cyfredol, sydd wedi cynnwys cynlluniau i symleiddio'r broses gwyno ac i ymdrin â'r cynnydd yn nifer y cwynion gofal cymdeithasol a ragwelir o ganlyniad i ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon. Mae'r Cynllun hefyd wedi bwrw ymlaen â datblygiadau a gyflwynwyd eisoes, fel gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru a datblygiadau technolegol yn ymwneud â'r gwefannau – gan gynnwys datblygu fersiynau ar gyfer ffonau clyfar / llechi yn ystod y flwyddyn ddiwethaf sy'n rhoi profiad gwell i'r defnyddwyr, yn enwedig o ran ffurflenni cwyno ar y we.

6.2 Cynllun Strategol 2015/16 –

- (a) Gan nad ydwyf wedi bod yn fy swydd fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am amser hir, credaf y byddai'n synhwyrol i ymestyn y Cynllun cyfredol am un flwyddyn arall. Fy mwriad yw cadw'r Weledigaeth, y Gwerthoedd a'r prif Nodau Strategol presennol, ond pennu blaenoriaethau allweddol newydd ar gyfer y flwyddyn i ddod.
- (b) Rwyf yn rhagweld y bydd 2015/16 yn flwyddyn o gyfnerthu, o adeiladu ar ddatblygiadau arloesol y blynyddoedd blaenorol, ac un hefyd lle gallaf ffurfioli fy syniadau ar 'foderneiddio'r' ddeddfwriaeth sy'n llywodraethu Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rwyf yn ymwybodol iawn bod Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2005 yn un a fu'n uchel iawn ei pharch yn y gorffennol ymhlith cynlluniau ombwdsmon eraill a hefyd Comisiwn y Gyfraith. Fodd bynnag, rwyf yn sylweddoli bod y cynlluniau ombwdsmon hynny wedi 'symud ymlaen' ers hynny. Mae'n bwysig nad yw Cymru'n cael ei gadael ar ôl ac na ddylai ei phobl fod o dan anfantais o'u cymharu â phobl mewn cenhedloedd eraill. Yn yr un modd, mae darpariaeth yr hyn sy'n cael ei ystyried fel 'gwasanaethau cyhoeddus' wedi newid ac esblygu'n sylweddol ers dyfodiad Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, (yn enwedig o ran yr amwysedd cynyddol rhwng gwasanaethau cyhoeddus a ddarperir gan y sector cyhoeddus a phreifat) ac yn wir o ran yr hyn yr edrychir arno fel arfer da yng ngwaith ombwdsmon mewn rhannau eraill o'r Deyrnas Unedig ac yn rhyngwladol.

7. Pensiynau Llywodraeth Leol

- 7.1 O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, mae fy staff yn aelodau o Brif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS). Yng nghyflwyniad y llynedd nodais ar adeg sefydlu Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 2006, roedd gan nifer o staff a gyflogwyd cyn hynny gan y Comisiwn dros Weinyddu Cyhoeddus yng Nghymru hawl i aros ym Mhrif Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Ers hynny, mae'r cynllun, sy'n cael ei weinyddu gan Gyngor Sir Caerdydd, yn parhau mewn diffyg. Mae hyn wedi digwydd oherwydd y cynnydd mewn disgwyliad oes sy'n effeithio ar rwymedigaethau'r cynllun pensiwn tra mae ei asedau wedi lleihau oherwydd gostyngiadau yng ngwerth ei fuddsoddiadau a'r cyfraddau enillion. Mae cyflwr presennol yr economi wedi dwysau'r diffyg hwnnw er bod gobaith y gwelir gwelliant yng nghyflwr y gronfa pensiwn wrth i'r economi wella.
- 7.2 Daeth rhwymedigaeth am y diffyg i'r amlwg yn dilyn adolygiad actwari tair blynedd a oedd wedi'i gynnwys yn yr ail amcangyfrif atodol ar gyfer 2011/12 fel Gwariant a Reolir yn Flynyddol (AME); fodd bynnag, mae'r taliadau blynyddol yn cael eu trin fel Terfyn Gwariant Adrannol (DEL). Bydd y taliadau hyn yn parhau i gael eu gwneud tan 2017/18.
- 7.3 Mae sefyllfa ariannu'r cynllun wedi dirywio ers 31 Mawrth 2010 a hynny'n bennaf oherwydd amrywiadau mewn amodau ariannol (sydd wedi effeithio ar enillion gwirioneddol buddsoddiadau ers 31 Mawrth 2013 yn ogystal â'r enillion a ddisgwylir yn y dyfodol). Gwrthbwyswyd hyn yn rhannol gan godiadau cyflog is na'r disgwyl a diffyg yn y cyfraniadau a dalwyd ers 31 Mawrth 2010. Mae'r prisiad actwari ar 31 Mawrth 2014 yn dangos diffyg o £720k a ddylai gael ei ddileu dros y 3 blynedd ariannol nesaf drwy'r taliadau ychwanegol a wneir i'r Cynllun yn 7.2 uchod.

8. Dyfarniadau cyflog

- 8.1. Mae cyflogau'r swyddfa'n seiliedig ar raddfeydd cyflog Llywodraeth Leol Cymru a Lloegr gyda chodiadau'n ddibynnol ar setliadau cyflog Llywodraeth Leol. Talwyd codiad cyflog o 1% a oedd yn cyfateb i £27k yn 2013/14, ond ni chafwyd cytundeb eto ar setliad cyflog 2014/15.

9. Pwysau costau

- 9.1 Er gwaethaf pwysau costau a phwysau eraill ar fy ngwasanaeth, ar gyfer yr amcangyfrif cyllideb hwn am 2015/16 yr wyf wedi cadw at ymrwymiad fy rhagflaenydd o gadw gyllideb OGCC yn unol â'r symudiad yn y Bloc Cymreig.
- 9.2 Mae'r swyddfa'n parhau i amsugno cynnydd mewn costau. Dywed Trysorlys EM fod yr amcangyfrif ar gyfer dachwyddyddion CMC fel mesur o chwyddiant am y blynyddoedd nesaf yn 2.2% y flwyddyn ar gyfer 2014/15 ac yn 1.6% ar gyfer 2015/16.

- 9.3 Mae'r swyddfa wedi amsugno costau uwch sy'n gysylltiedig â chynnydd yn y pensiynau ar gyfer y cyn-Ombwdsmyr y mae eu pensiynau'n cael eu talu o'r gyllideb a ddyrannwyd i'r swyddfa. Yn unol â'r Gorchymyn Cynnydd Pensiynau ar gyfer 2014 mae'r taliadau pensiwn hyn wedi cynyddu 2.7% ac mae wedi ychwanegu £3k at gostau rhedeg y swyddfa hon. Yn seiliedig ar ragor o gynnydd mewn costau tanwydd a gwres mae'n debygol y bydd y cynnydd mewn pensiwn tua 3% yn 2015/16 a fydd yn arwain at gynnydd pellach o £3k mewn costau.
- 9.4 Mae'r swyddfa yn parhau i gwrdd â'r cynnydd mewn taliadau gwasanaeth, trethi a chyfleustodau yn y safle ym Mhen-coed. Mae yna, fodd bynnag, gofyn am le archif ychwanegol, sydd wedi codi yn sgil y cynnydd mewn ffeiliau achos sydd angen eu cadw. Felly, fel rhan o'r trafodaethau ar gyfer adnewyddu'r prydles 10 mlynedd gyda'n landlord presennol, rydym yn ceisio caffael lle storio ychwanegol o fewn yr un adeilad heb denu unrhyw gostau rhent ychwanegol, er y bydd yna gynnydd mewn taliadau gwasanaeth a chostau adeilad cysylltiedig eraill.
- 9.5 Er bod costau argraffu, postio a chludiant yn parhau i godi rydym yn bwriadu amsugno'r costau hyn drwy fabwysiadu amryw o gynlluniau effeithlonrwydd a lleihau costau fel annog argraffu ar ddwy ochr dalenni papur, defnyddio mwy o bost ail ddosbarth a gwerthuso costau cludwyr yn barhaus.
- 9.6 Byddwn yn parhau i fabwysiadu datblygiadau technolegol newydd gyda'r nod o fod yn swyddfa ddi-bapur.
- 9.7 O safbwynt caffael, pan fydd contractau newydd yn destun negodi a phan fydd contractau sydd ar fin darhod yn cael eu hadolygu y nod yw sicrhau gostyngiadau cost a/neu welliannau yn y dull gweithio. Mae enghreifftiau'n cynnwys dull integredig newydd ar gyfer ffonau symudol a llechi, adnewyddu cyfrifiaduron manyleb isel ar gyfer staff rheng flaen, cynnydd mewn lled band heb dalu mwy a chyfarpar mesur rheoli perfformiad gwell drwy gyfrwng meddalwedd ffôn newydd. Rydym yn parhau i wella ein system i ddelio â chwynion gyda'r nod o'u gwneud yn haws i'w defnyddio, adlewyrchu datblygiadau yn ein prosesau mewnol a chadw i fyny â deddfwriaeth.
- 9.8 Yn olaf, hoffwn dynnu sylw'r Pwyllgor at y ffaith nad yw fy amcangyfrif cyllideb yn cynnwys unrhyw ddarpariaeth wrth gefn i dalu am wariant annisgwyl, megis heriau cyfreithiol i benderfyniadau yn fy ngwaith achos.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Hydref 2014

Atodiad A – Amcangyfrifon 2015/16 Atodiad B – Tueddiadau Llwyth Gwaith newydd ers 2006/07 Atodiad C – Cwynion fesul sector – Cyrff y GIG Atodiad D – Siart Sefydliadol
--

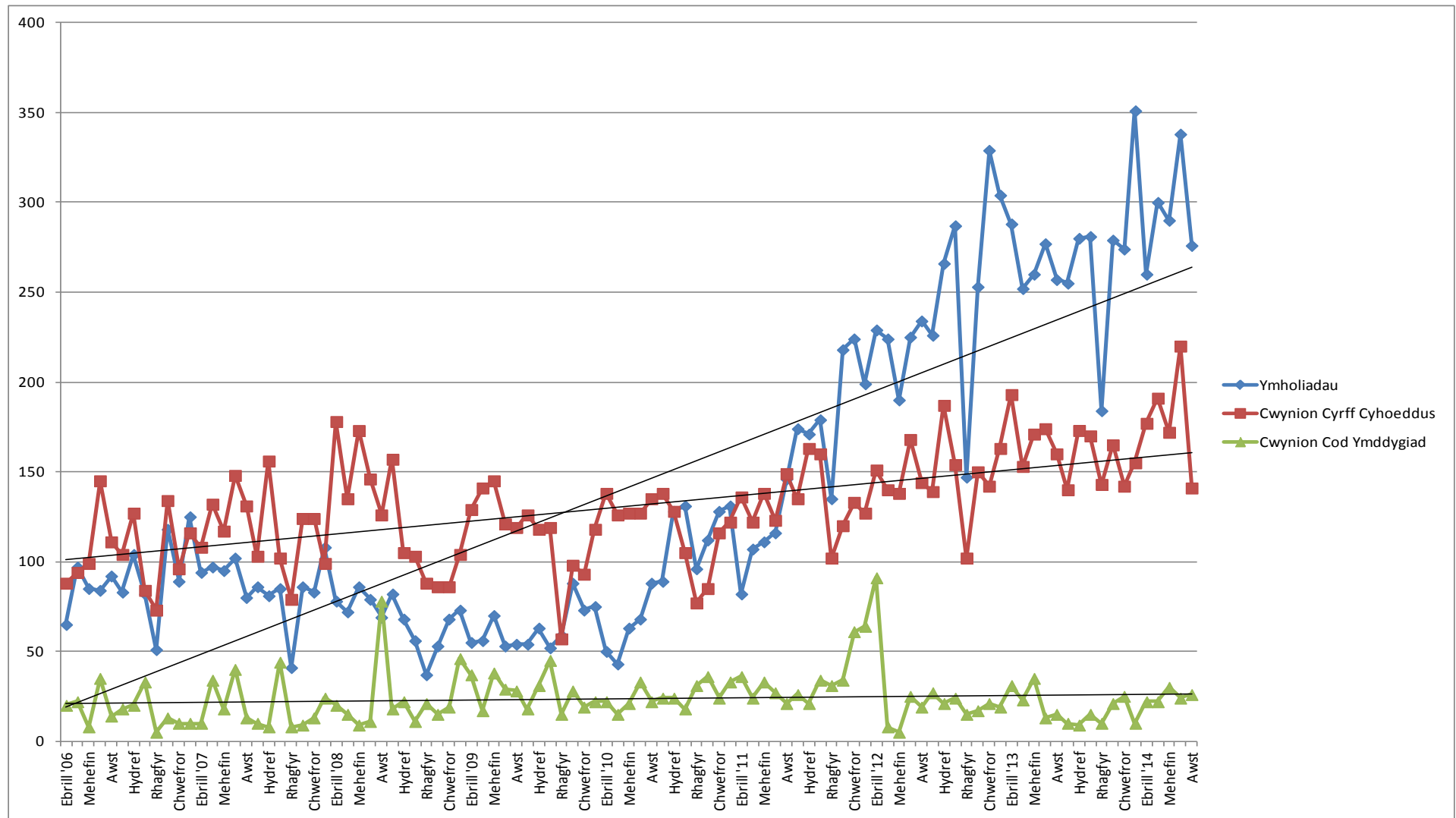
Atodiad A

Amcangyfrifon 2015/16

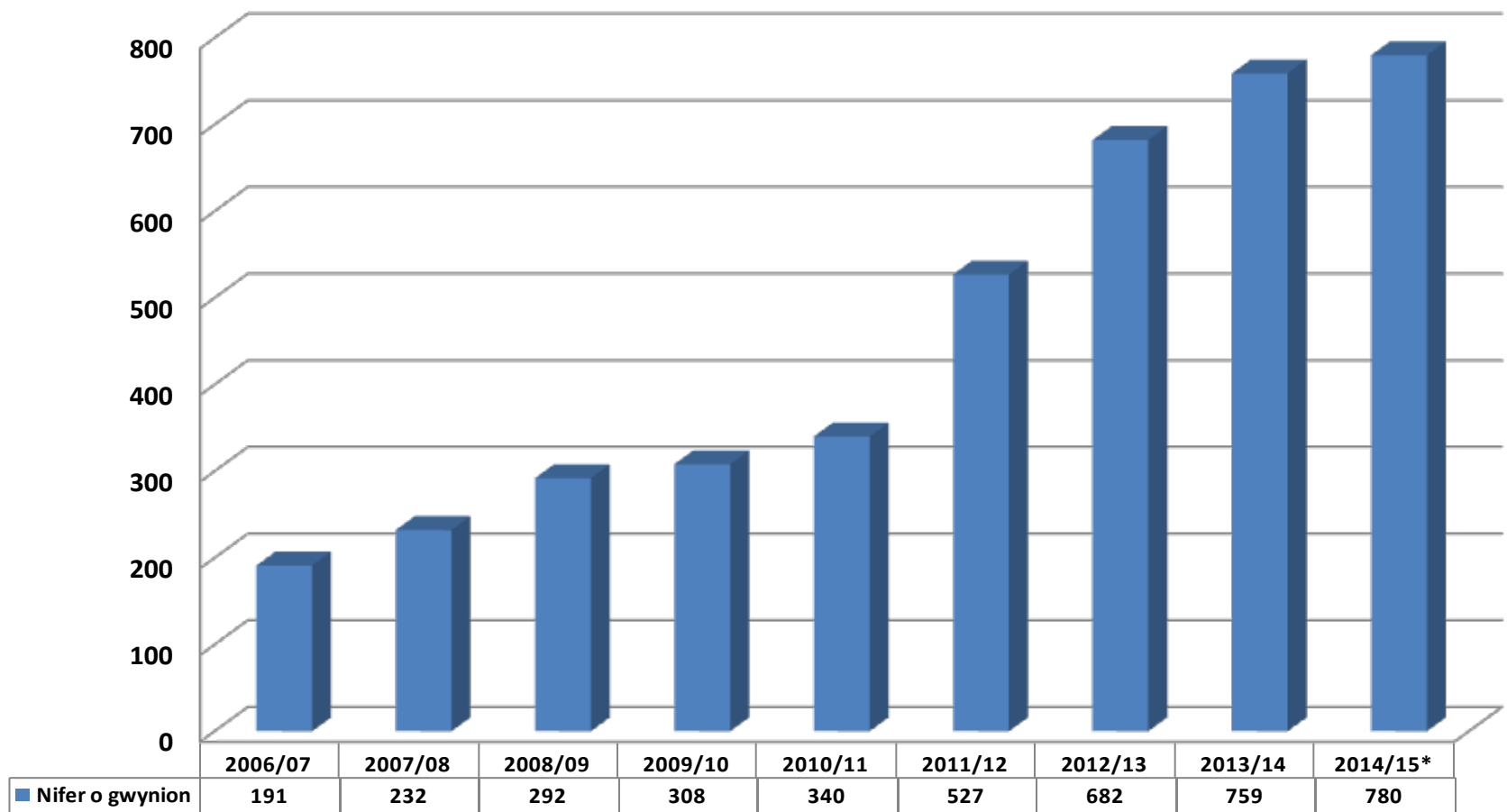
	Gwirioneddol 2013/14	Cyllideb 2014/15	Amcangyfrif 2015/16
	£'000	£'000	£'000
A Terfyn Gwariant Adrannol (DEL) Cyfalaf	47	13	13
B DEL Refeniw Cyllidol			
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,503	2,786	2,788
Costau sy'n gysylltiedig â Chynllun Pensiwn Llywodraeth Leol (LGPS)	242	254	266
	2,745	3,040	3,054
Swyddfeydd	343	349	399
Systemau a chymorth cyfrifiadurol	207	85	149
Costau swyddfa	111	148	127
Ffioedd cynghori	400	310	310
Cyfathrebu	76	82	82
Hyfforddi a recriwtio	37	65	44
Teithio a chynhaliadau	35	34	36
Ffioedd archwilio	20	22	20
Is-gyfanswm	3,974	4,135	4,221
Incwm	0	-6	0
Cyfanswm DEL Refeniw Cyllidol	3,974	4,129	4,221
C DEL Anariannol			
Dibrisiant	135	105	75
DEL Refeniw (B+C)	4,109	4,234	4,296
Cyfanswm DEL (A+B+C)	4,156	4,247	4,309
D Gwariant a Reolir yn Flynyddol (AME)			
Symudiad mewn LGPS	-242	-254	-266
Symudiad mewn darpariaethau	88	30	20
Cyfanswm AME	-154	-224	-246
E Cyfanswm Gwariant a Reolir A+B+C+D	4,002	4,023	4,063
Adnoddau Gofynnol	4,002	4,023	4,063
Dibrisiant	-135	-105	-75
Cynnydd mewn Darpariaethau	-88	-30	-20
Defnyddio Darpariaethau	242	254	266
Symudiadau eraill mewn Cyfalaf			
Gweithio	19	20	20
Gofyniad Anariannol Net	4,040	4,162	4,254

Atodiad B

Tueddiadau Achosion Gwaith Newydd Ers 2006/07



Cwynion Fesul Sector - Cyrff y GIG



Rhagamcan at 31 Mawrth 2015 ar sail y nifer o gwynion a dderbyniwyd yn ystod y pum mis o Ebrill hyd at Awst 2014

Atodiad D

Siart Strwythur (sefyllfa ar 31 Mawrth 2014)

