Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Pennod Newydd yn Datblygu

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24

Gorffennaf 2024

Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras a Hawdd ei Ddeall. Er mwyn gwneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203
E-bost cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Pennod Newydd yn Datblygu

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol

yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

am y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024

Gosodwyd gerbron Senedd Cymru o dan baragraffau 15, 17 ac 18 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Cynnwys

6 Rhagair

8 Amdanom ni

9 Ystadegau Allweddol

11 Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder

37 Nod Strategol 2: Cynyddu Hygyrchedd a Chynhwysiant Digidol

42 Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol

52 Nod Strategol 4: Sefydliad iach, effeithlon ac atebol

61 Adroddiad Atebolrwydd 2023/24

97 Cyfrifon Blynyddol 2023/24

123 Atodiadau

124 Rhai termau rydym yn eu defnyddio yn yr adroddiad hwn

125 Taith y gŵyn

129 Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol

132 Data Cwynion

Rhagair

Pennod newydd yn datblygu

Hwn fydd yr Adroddiad Blynyddol cyntaf i mi ei gynhyrchu ers i mi gyhoeddi fy Nghynllun Strategol cyntaf y llynedd. Mae '[Cynllun Strategol 2023-2026 Pennod newydd]' yn nodi'r weledigaeth i'n gwaith gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. O'r dystiolaeth rydym wedi'i chasglu ar gyfer yr Adroddiad Blynyddol hwn, rwy'n falch o weld ein bod wedi dechrau gwneud cynnydd da tuag at gyflawni'r uchelgais hwn.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, gwelsom gynnydd mwy nag erioed yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni gyda phryderon a chwynion am wasanaethau cyhoeddus ac ymddygiad cynghorwyr lleol. Mae ein llwyth achosion wedi cynyddu 37% ers 2019. Eleni yn unig, fe wnaethom ddelio â dros 10,000 o achosion, gan lwyddo i gau mwy nag erioed o'r blaen, a lleihau costau pob achos ac ymchwiliad. Dydyn ni erioed wedi bod mor effeithlon.

Fe wnaethom ddechrau'r flwyddyn gan ganolbwyntio ar leihau ein hachosion sy'n heneiddio, y rhai dros 12 mis oed, 50% erbyn diwedd y flwyddyn. Yr achosion hyn yn aml yw'r rhai mwyaf cymhleth a gofidus i'r bobl sy'n cwyno. Rwy'n hynod falch o ddweud ein bod wedi rhagori ar y targed hwn, gan leihau ein hen ymchwiliadau o dros 70%. Rydym nawr ar y trywydd iawn i gyflawni ein hamcan i leihau'r gyfran hon i sero erbyn diwedd mis Mawrth 2025.

Bu ein staff ymchwilio a chefnogi yn gweithio'n galed i gyrraedd y targed hwn. Ein pobl yw ein hased pwysicaf a dydw i erioed wedi bod yn fwy balch o'u hymrwymiad a'u gwaith caled.

Er mwyn cael effaith ystyrlon a pharhaol, mae'n rhaid i ni wneud ein gwasanaethau'n fwy hygyrch a chynhwysol i bawb. Rydym wedi ymgysylltu'n rhagweithiol â chymunedau lle mae nifer y cwynion yn isel. Mae canlyniadau arolygon yn dangos bod mwy o ymwybyddiaeth o'n gwasanaethau gyda phobl o'r cymunedau hyn. Mae angen i ni nawr ganolbwyntio ar gynyddu nifer y cwynion gan bobl ifanc, pobl o wahanol genedligrwydd a phobl sy'n wynebu caledi economaidd-gymdeithasol.

Dengys ymchwil fod pobl a darparwyr

gwasanaethau cyhoeddus yn credu ein bod yn annibynnol ac yn ddiduedd a'n bod yn cael effaith gadarnhaol ar wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Yn anffodus, roedd gweithredoedd unigolyn, a oedd ymhell o gyrraedd y safonau ymddygiad yr ydym yn eu disgwyl gan ein staff, yn codi cwestiynau am ein didueddrwydd ac yn difetha'r hyn sydd wedi bod yn flwyddyn hynod gynhyrchiol a chadarnhaol. Rhaid inni weithio'n galed nawr i adennill yr ymddiriedaeth honno. Mae'r adolygiad annibynnol presennol, i benderfynu a yw ein hystyriaeth o gwynion Cod Ymddygiad cynghorwyr wedi bod yn rhydd o ragfarn wleidyddol, yn gam hanfodol sy'n ein symud ymlaen i adfer enw da a statws ein Swyddfa.

Michelle Morris

Ombwdsmon
Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru

Gorffennaf 2024

Amdanom ni ...

Mae gennym dair prif rôl.

Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

Gallwn edrych ar y gwasanaethau a ddarperir gan gyrff cyhoeddus datganoledig yng Nghymru, megis cynghorau lleol, Byrddau Iechyd, landlordiaid cymdeithasol ac eraill. Gallwn hefyd edrych ar gwynion am ofal cymdeithasol preifat a gofal diwedd oes, yn ogystal â rhywfaint o ofal iechyd preifat.

Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.

Rydym yn edrych ar gwynion am gynghorwyr mewn cynghorau lleol, awdurdodau tân ac awdurdodau parciau cenedlaethol. Rydym hefyd yn edrych ar gwynion am baneli'r heddlu a throseddu. Rydym hefyd yn "berson rhagnodedig" o dan y Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd ar gyfer codi pryderon chwythu'r chwiban am aelodau awdurdod lleol sy'n torri'r Cod Ymddygiad.

Rydym yn pwyso am welliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Gallwn ymchwilio ar ein liwt ein hunain, hyd yn oed os nad ydym wedi derbyn cwyn. Gallwn hefyd osod safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru, monitro sut maent yn delio â chwynion a darparu hyfforddiant iddynt.

Ystadegau Allweddol

Cawsom **17%** yn fwy o ymholiadau a chwynion.

Mae **49%** o'r cyhoedd yn ymwybodol o'n gwasanaeth, cynnydd o'i gymharu â'r llynedd

Fe wnaethom gau **6%** yn fwy o gwynion.

Fe wnaethom ymyrryd mewn **20%** o'r cwynion roeddem wedi ymchwilio iddynt.

Cydymffurfiwyd â **67%** o'n hargymhellion i gyrff cyhoeddus mewn amser.

Roedd 55% o gwynion newydd y Cod Ymddygiad am hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

Cydymffurfiwyd â **100%** o argymhellion ein harchwiliadau ehangach ac estynedig ar ein liwt ein hunain

4: nifer yr wythnosau ar gyfartaledd a gymerwyd i asesu cwyn.

Cyhoeddwyd **8** adroddiad Er Budd y Cyhoedd.

64: nifer yr wythnosau ar gyfartaledd a gymerwyd i ymchwilio i gŵyn.

Dim ond **40%** o'r achwynwyr oedd yn fodlon â'n gwasanaeth, ond cododd hyn i **98%** pan oeddent yn fodlon â'r canlyniad.

Canfu **93%** o'r adolygiadau o gwynion fod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol.

Roedd **83%** o achwynwyr yn ei chael yn hawdd cysylltu â ni

Cafodd **6%** o'r cwynion a wnaed i gyrff cyhoeddus sy'n gweithredu ein polisi safonau cwynion eu huwchgyfeirio atom ni

Cafodd **85%** o achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a atgyfeiriwyd gennym eu cadarnhau gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru

7.7 = diwrnodau cyfartalog roedd ein staff yn sâl ac i ffwrdd o'r gwaith, gostyngiad o gymharu â'r llynedd

Mae **75%** o'n staff yn cytuno ein bod yn lle da i weithio

£432 yw cost gyfartalog fesul achos ar gyfer yr holl waith achos a gafodd ei gau, gyda gostyngiad o'r llynedd

62,630kg CO2e, gan leihau ein hôl troed carbon

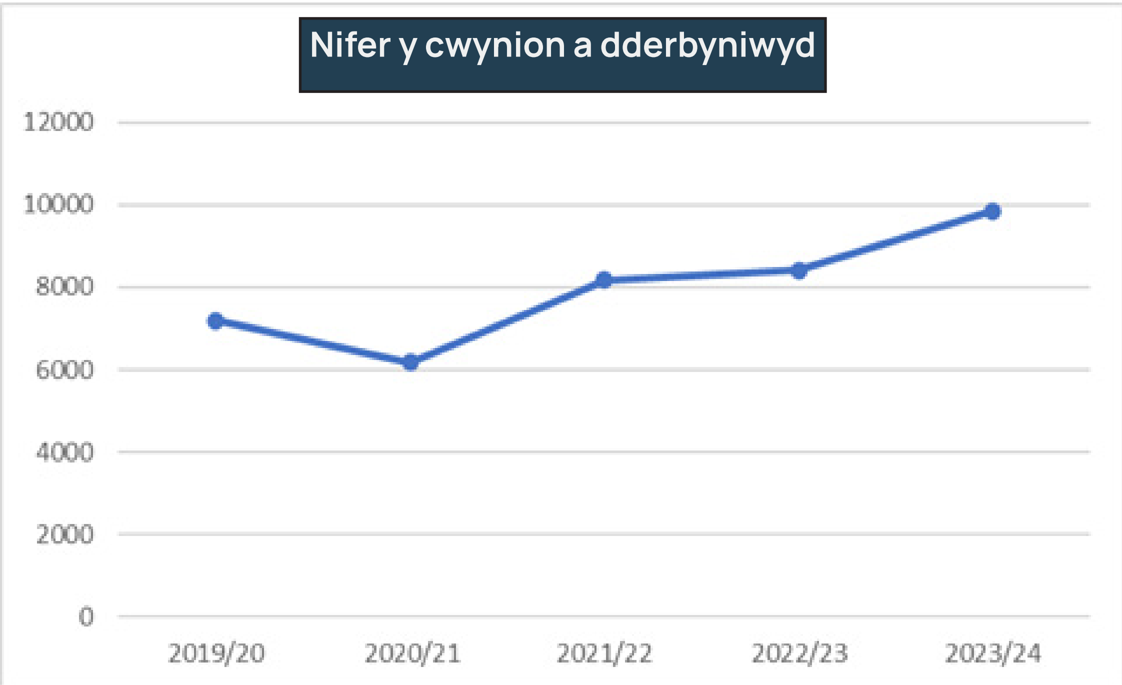
Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder

Cyflwyniad

Mae mwy o bobl yn cysylltu â ni nag erioed o'r blaen.

9,863

Cawsom 9,863 o achosion[1] (ymholiadau, rhag-asesiadau a chwynion am wasanaethau cyhoeddus a Chod Ymddygiad), cynnydd o 17% o gyfanswm y flwyddyn flaenorol o 8419. Mae hyn yn parhau i gynyddu tuedd ein llwyth achosion, sydd wedi cynyddu



6,630

Cawsom 6,630 o ymholiadau a rhag-asesiadau yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad. These are cases that we cannot look into because the issue or the organisation is not one we can investigate, or because we do not have enough information about the concern.

[1] Yn yr Atodiad, rydym yn esbonio'n fanylach rai termau rydym yn eu defnyddio i ddisgrifio ein hachosion

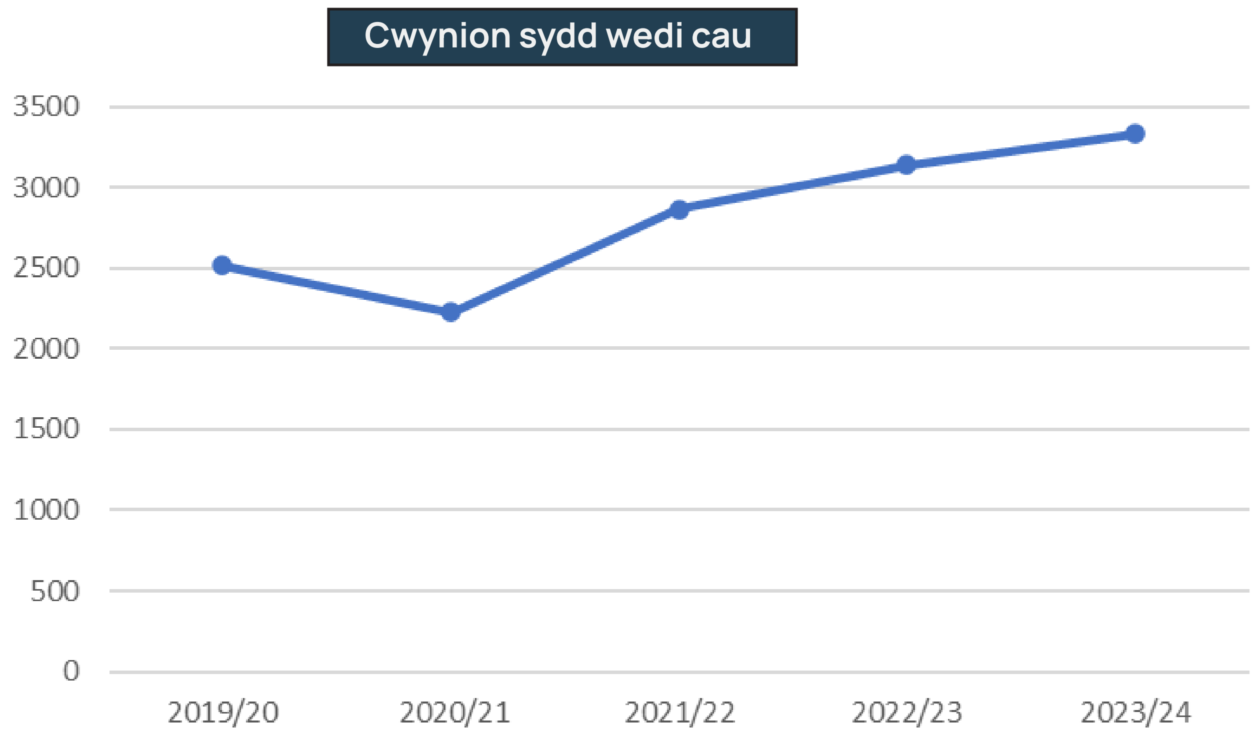
Roedd **3,233** o'r rhain yn gwynion am wasanaethau cyhoeddus a'r Cod Ymddygiad; **5%** yn fwy na'r llynedd:

2,905 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus, cynnydd o **4%**

328 o gwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad, cynnydd o **16%**

Roedd 553 o gwynion na chafodd eu cau ac a ddygwyd ymlaen o'r flwyddyn flaenorol. At ei gilydd, fe wnaethom ddelio â dros 10,000 o achosion yn ystod y flwyddyn; y nifer uchaf yr ydym erioed wedi delio â nhw.

Fe wnaethom hefyd **gau'r** nifer uchaf o achosion: 9.771, cynnydd o 15% ers y llynedd. Mae'r rhan fwyaf o'r rhain yn ymholiadau neu gwynion sy'n cael eu cau ar ôl i ni gynnal archwiliad cychwynnol ac rydym yn cynnig cyngor neu'n atgyfeirio achwynwyr at sefydliad arall am gymorth.



3,331 Fe wnaethom **gau** 3,331 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus neu'r Cod Ymddygiad; cynnydd o 6% ers y llynedd a chynnydd o 24% ers 2019/20:

3,020 (+6%) o gwynion am wasanaethau cyhoeddus

311 (+11%) o gwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad

Rydym wedi lleihau nifer yr achosion sydd ar agor ar ddiwedd y flwyddyn i **481** o achosion nad ydym wedi'u cau eto.

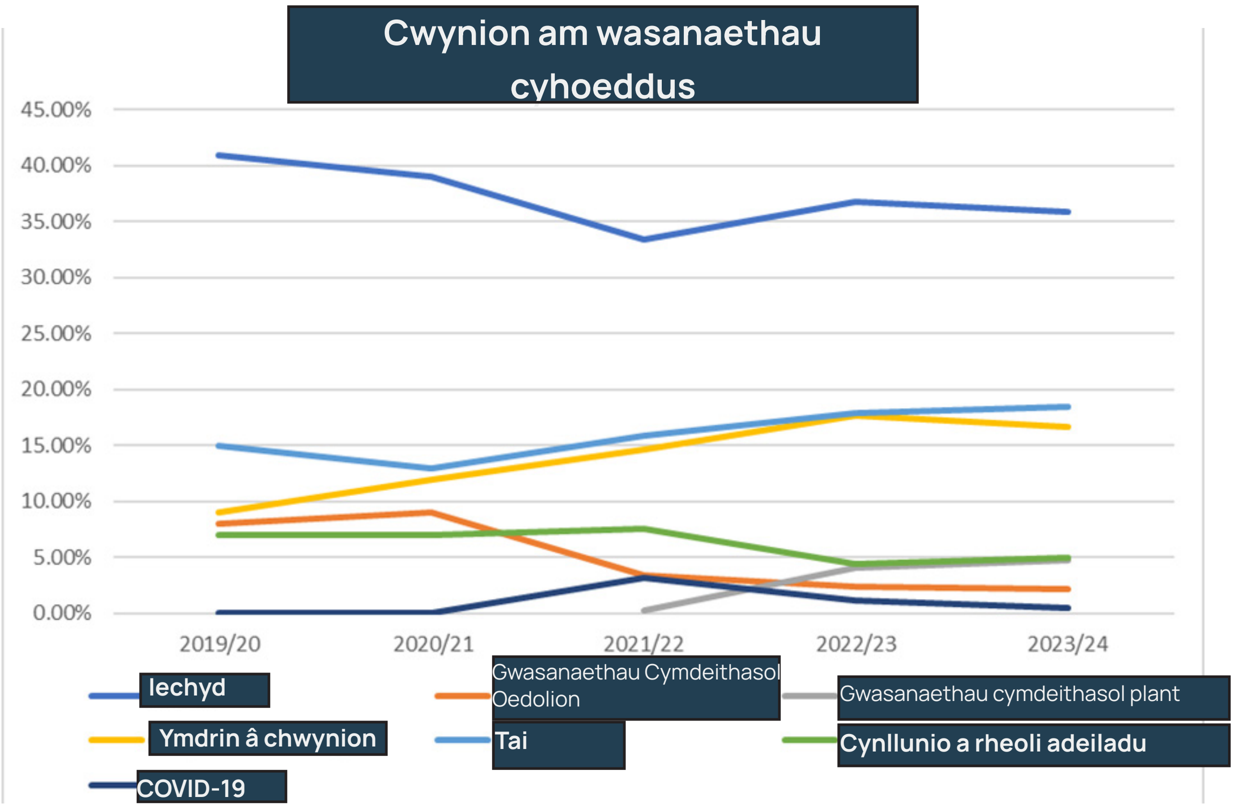
Fe wnaethom leihau dros **70%** ar ein hachosion ymchwilio oedran[2].

2 Mae hen achos yn gŵyn rydym wedi bod yn ymchwilio iddi ers dros 12 mis

Ein cwynion am wasanaethau cyhoeddus

New complaints about public services

Cawsom fwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus nag erioed o'r blaen. Fodd bynnag, rydym yn gweld llai o gwynion am iechyd a'r ffordd rydym yn delio â chwynion.



Mae cwynion am iechyd yn parhau i fod y pwnc â'r nifer mwyaf o gwynion. Er bod cyfanswm y cwynion iechyd wedi cynyddu, mae eu cyfran o'i gymharu â chyfanswm y cwynion a gawsom yn gostwng.

Mae triniaeth glinigol yn yr ysbyty yn parhau i fod y categori gyda'r nifer uchaf, sef 44% o'r holl gwynion yn ymwneud ag iechyd.

Mae cwynion am driniaeth gan feddygon teulu yn 16%.

Er gwaethaf y rhan fwyaf o'n cwynion iechyd, rydym wedi gweld gostyngiad yn y niferoedd a gawsom am y ddau wasanaeth hyn ers y llynedd.

Bu cynnydd mewn cwynion am wasanaethau iechyd meddwl i oedolion a phlant a gweithdrefnau penodi, yn bennaf mewn Byrddau Iechyd.

Rydym wedi gweithio gyda Chymdeithasau Tai i wella'r ffyrdd y maent yn atgyfeirio atom yn ein rôl fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru. O ganlyniad, mae cwynion am dai wedi cynyddu'n gyflym dros y pum mlynedd diwethaf, er bod y gyfradd wedi arafu yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

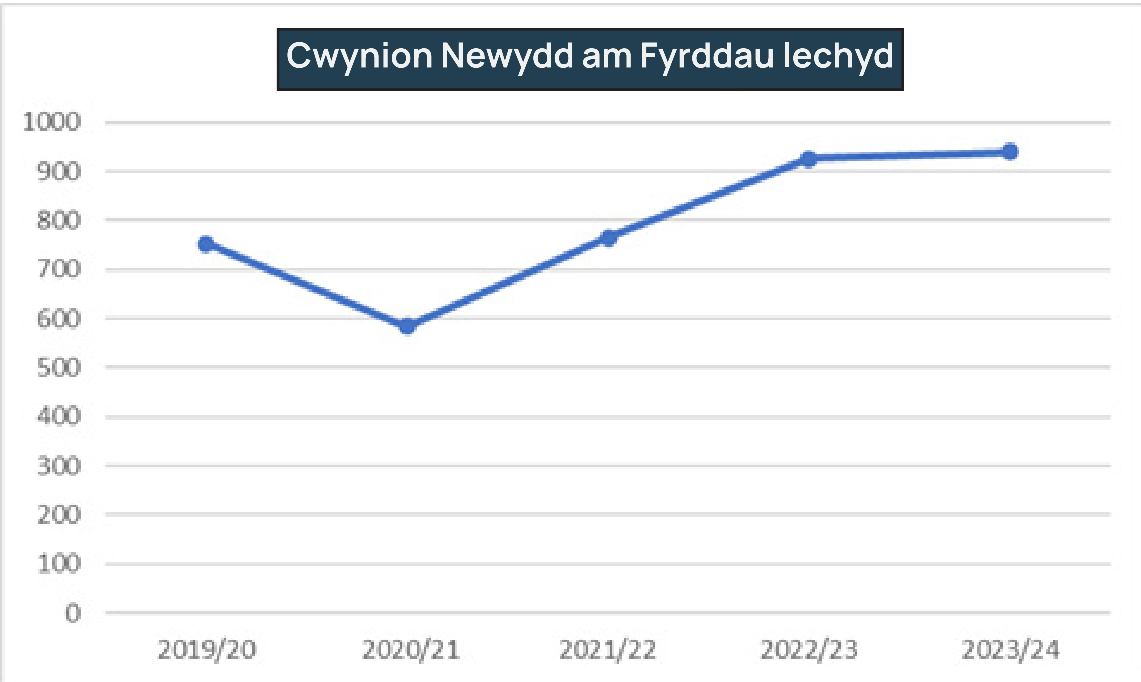
Mae cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol i Oedolion wedi gostwng dros gyfnod o bum mlynedd. Fodd bynnag, mae cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol i Blant wedi dechrau cynyddu dros y tair blynedd diwethaf.

Cawsom lai o gwynion am ein ffordd o ddelio â chwynion eleni, ar ôl cynnydd dros nifer o flynyddoedd. Gallai hyn fod oherwydd y gwaith y mae cyrff cyhoeddus wedi'i wneud ar ôl mynychu ein hyfforddiant ar safonau cwynion, ond mae'n rhy gynnar i ddweud yn bendant os yw hyn yn wir.

Byrddau Iechyd

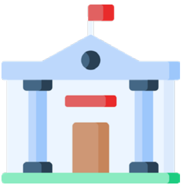
Cawsom **939** o gwynion am Fyrddau Iechyd. Mae hyn yn gynnydd o 31% mewn cwynion dros y 5 mlynedd diwethaf. Fodd bynnag, mae'r cynnydd o 1% ar y flwyddyn flaenorol yn awgrymu bod cyfradd y cynnydd yng nghwynion y Bwrdd Iechyd wedi arafu.

Rydym yn dal i dderbyn mwy o gwynion am Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr nag unrhyw Fwrdd Iechyd arall, er gwaethaf gostyngiad bach yn y cyfanswm. Fodd bynnag, wrth ystyried y ffigurau poblogaeth ar gyfer pob Bwrdd Iechyd, Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a gafodd y nifer mwyaf o gwynion fesul 1000 o breswylwyr[3].

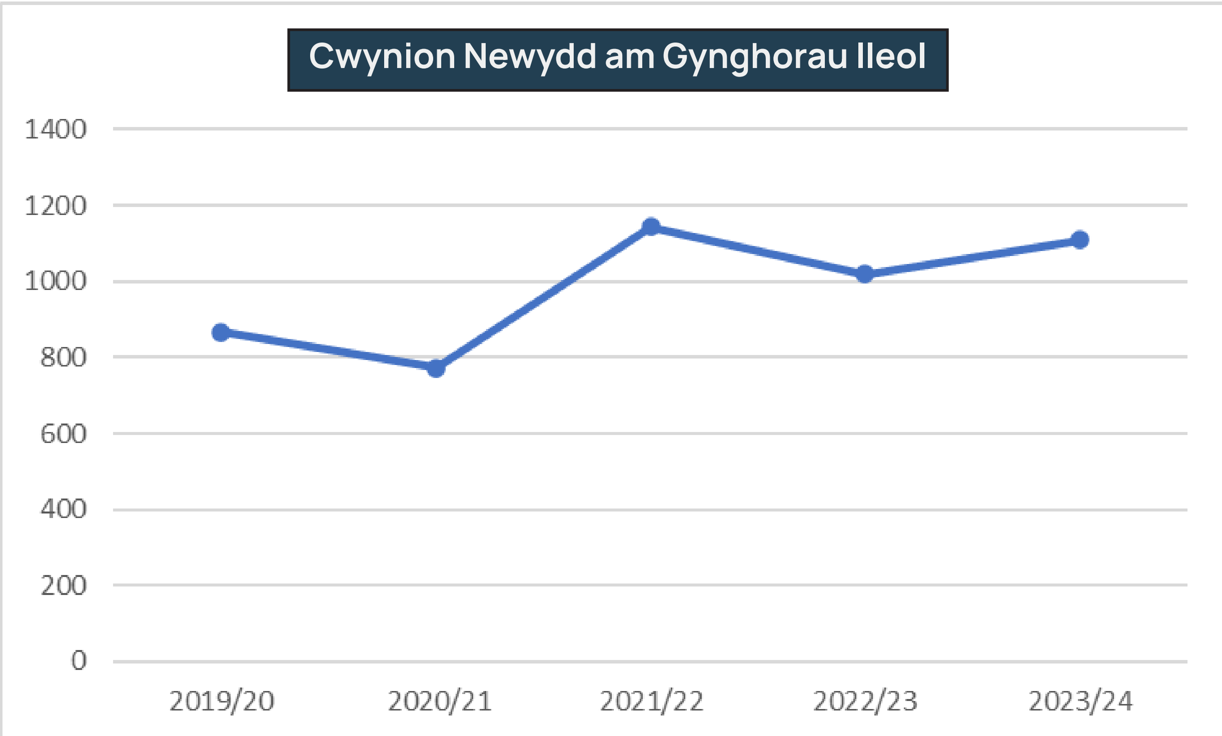


3 Amcangyfrifon poblogaeth yn ôl byrddau iechyd lleol ac oed (llyw.cymru): : https://statswales.gov.wales/Catalogue/Population-and-Migration/Population/Estimates/Local-Health-Boards/populationestimates-by-lhb-age

Cynghorau Lleol



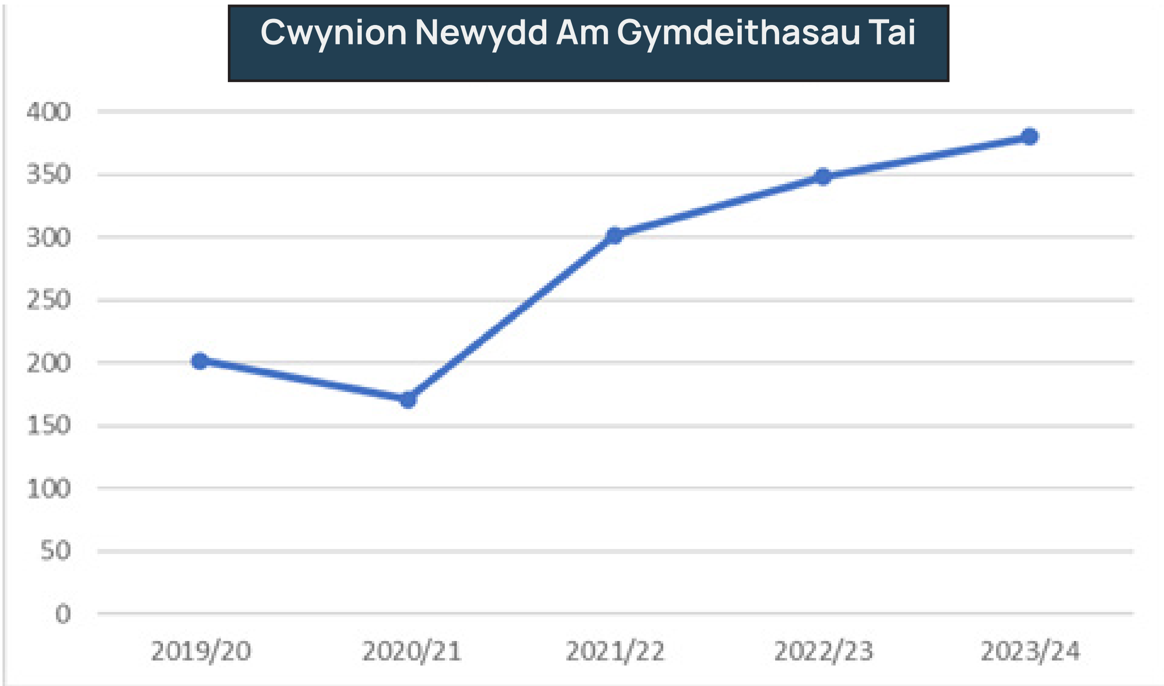
Cafwyd **1,110** o gwynion am gynghorau lleol, cynnydd o **9%** ar y flwyddyn flaenorol a chynnydd o **28%** dros y pum mlynedd diwethaf. Nid yw'n syndod mai'r cynghorau sydd â'r nifer fwyaf o breswylwyr sy'n cynhyrchu'r nifer uchaf o gwynion. Bro Morgannwg oedd y cyngor â'r gyfran uchaf o gwynion fesul pen o'r boblogaeth[4].



[4]Amcangyfrifon poblogaeth yn ôl awdurdod lleol a blwyddyn (llyw.cymru): https://statswales.gov.wales/Catalogue/Population-and-Migration/Population/Estimates/Local-Authority/populationestimates-by-localauthority-year

Cymdeithasau Tai

Cawsom **380** o gwynion am Gymdeithasau Tai. Mae hyn yn gynnydd o **9%** ers y flwyddyn flaenorol ac yn gynnydd o **47%** ers 2019/2020. Mae gwaith atgyweirio a chynnal a chadw yn dal i gyfrif am bron i hanner y cwynion a dderbyniwn am Gymdeithasau Tai, gan aros ar 48% am ail flwyddyn.

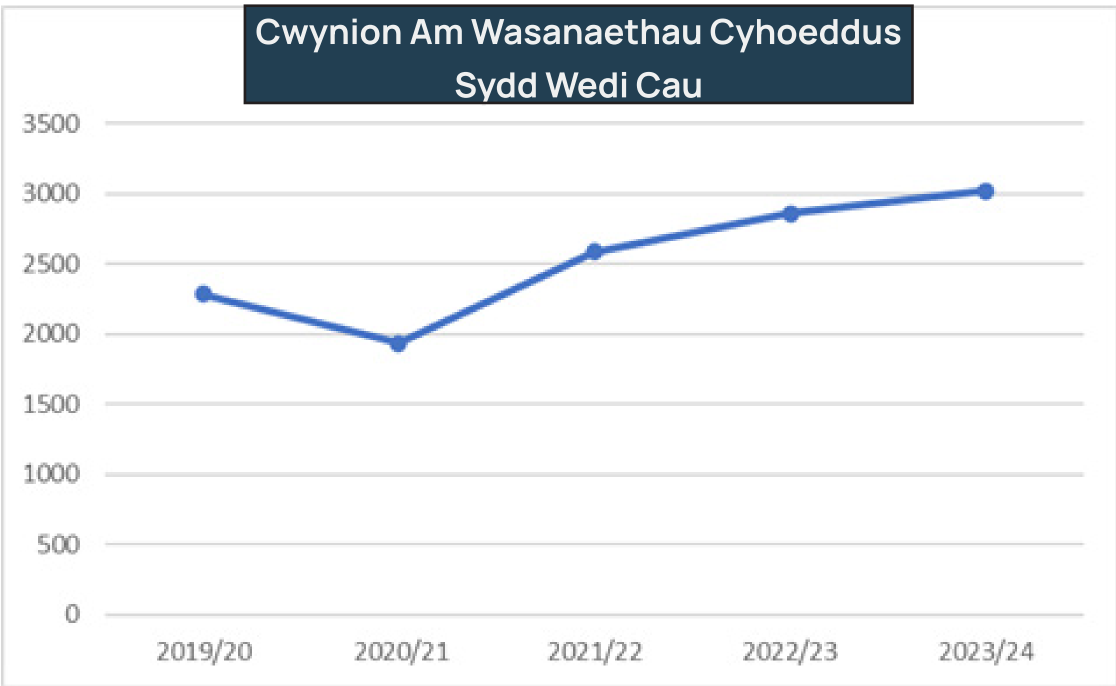


Cwynion wedi'u cau am wasanaethau cyhoeddus

Drwy olrhain faint o gwynion rydym yn eu cau, gallwn ddeall yn well ein heffeithlonrwydd wrth ddelio ag achosion. Unwaith eto, cafodd y nifer uchaf erioed o gwynion eu cau eleni, gan gau 6% yn fwy, er gwaethaf y cynnydd yn nifer yr achosion a dderbyniwyd.

Rydym yn ymwybodol bod angen cymorth brys ar bobl sy'n cwyno wrthym yn aml. Mae ein staff wedi gweithio'n galed eleni i fynd i'r afael â chwynion, ymyrryd yn gyflym a lleihau oedi. Mae cau cwynion ychwanegol yn golygu ein bod wedi gallu gwneud pethau'n iawn i fwy fyth o bobl eleni.

Yn gyffredinol, fe wnaethom **ymyrryd mewn 596, neu 20%, o'r cwynion roeddem wedi'u cau.** Roedd cyfran ein hymyriadau ychydig yn uwch na'r llynedd (19%). Fodd bynnag, oherwydd i ni gynyddu nifer y cwynion a gafodd eu cau gennym eleni, roeddem wedi gallu gwneud pethau'n iawn i lawer mwy o bobl.



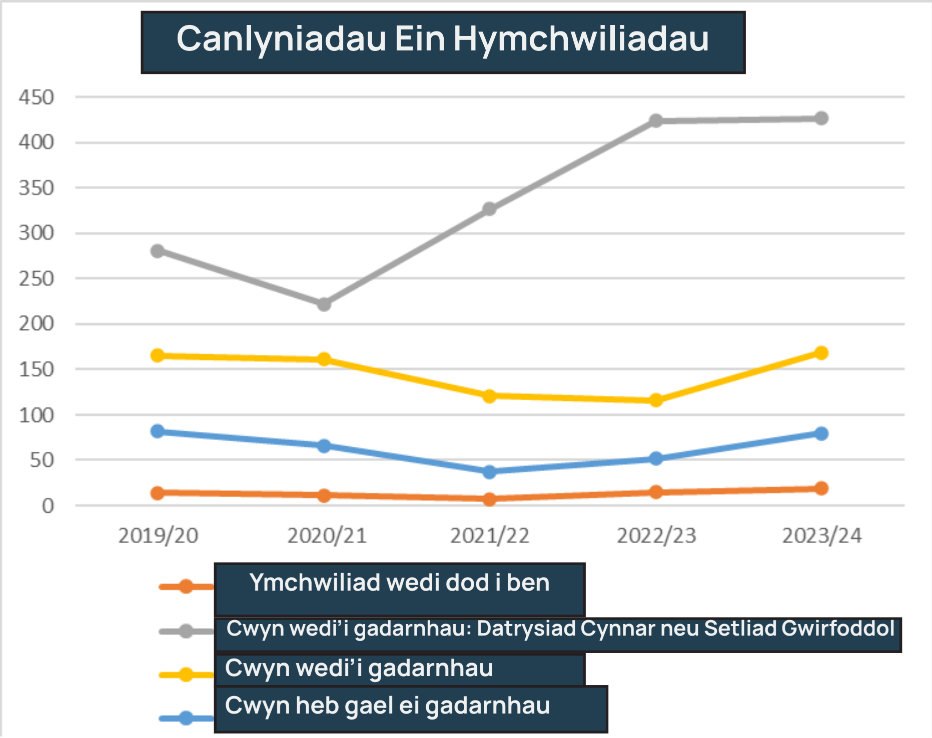
Ymyriadau

Mae ymyrryd yn golygu ein bod wedi canfod bod y corff wedi gwneud camgymeriad a bod angen iddo unioni pethau.

Gallwn ymyrryd heb ymchwilio neu drwy awgrymu Datrysiad Cynnar. Gallwn hefyd ymyrryd ar ôl i ni ymchwilio - drwy gyhoeddi adroddiad sy'n cadarnhau cwyn, neu drwy awgrymu setliad rhwng y corff a'r unigolyn sy'n cwyno.

Yn gyffredinol, byddem am i'n cyfradd ymyrryd fod yn isel.

Rydym yn deall bod llawer o bobl sy'n cwyno wrthym eisiau datrysiad cyflym, gan fod ymchwiliadau'n gallu cymryd amser sylweddol; maen nhw hefyd yn defnyddio adnoddau sylweddol i ni. Ein nod yw cau cwynion yn brydlon. Eleni, fe wnaethom lwyddo i gau 72% o'n cwynion yn brydlon pan wnaethom gytuno ar Ddatrysiad Cynnar neu setliad gwirfoddol heb gynnal ymchwiliadau llawn i ddatrys achosion.



Er gwaethaf ein llwyth gwaith cynyddol, rhagorwyd ar ein targed o leihau ein hen achosion ymchwilio (y rhai dros 12 mis) 50%. Fe wnaethom lwyddo i leihau ein hen ymchwiliadau o dros 70%.

Rydym hefyd wedi lleihau'r gost ar gyfer pob achos ac rydym yn delio â'r ymchwiliad i'r gost isaf hyd yma.

Pa mor gyflym yr ydym yn ystyried cwynion

Rydym yn deall bod y bobl sy'n dod atom eisiau i'w cwynion gael eu datrys cyn gynted â phosib, ac rydym wedi ymrwymo i ddelio â nhw'n brydlon. Rydym yn falch ein bod wedi asesu cwynion sy'n dod i mewn neu wedi ymyrryd â Datrysiad Cynnar, o fewn 4 wythnos; ymhell o fewn ein targed o 6 wythnos.

Roedd y nifer cynyddol o ymchwiliadau a gynhaliwyd gennym y llynedd a'r ffaith bod llawer o'r achosion hyn yn achosion hen, wedi effeithio ar ein targedau o ran yr amser ymchwilio. Yn gyffredinol, cymerodd ymchwiliadau 15% yn hirach na'r disgwyl.

Fodd bynnag, wrth i ni gau dros 70% o'n hen achosion ymchwilio, mae hyn wedi arwain at leihau daliadau achosion ein Swyddogion Ymchwilio unigol i lefelau mwy hylaw. Mae hyn wedi ein rhoi mewn sefyllfa dda lle gallwn anelu at wella prydlondeb ein hymchwiliadau yn ystod 2024/25.

Mae gwybodaeth fanwl am berfformiad yn erbyn ein targedau ar gael yn yr Atodiad.

3,020 Gwnaethom gau 3,020 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus – 6% yn fwy na'r llynedd.

Asesu Cwynion

2,739 (+3%)

Gwnaethom gau 2,739 o gwynion ar ôl i ni eu hasesu, 3% yn fwy na'r llynedd.

Rydym yn edrych ar bob cwyn yn ofalus, i benderfynu a ddylem ymchwilio ac a oes angen unioni pethau.

Mae llawer o achosion na allwn gymryd camau pellach yn eu cylch, neu rydym yn penderfynu peidio â gwneud hynny, neu gallwn ymyrryd drwy ddatrys y gŵyn yn gynnar. Fodd bynnag, mae asesu'r holl achosion hyn yn gofyn am lawer o waith manwl gan ein staff.

Gwnaethom gau **2,323** o gwynion wrth asesu gan nad oedd gennym y pwerau i ymchwilio iddynt ymhellach, neu eu bod wedi dod atom yn gynamserol.

Gwnaethom gau **416** o gwynion drwy ymyrryd yn gynnar, cynnydd bach ers y llynedd (1%) ond cynnydd o 52% ers 2019/20.

Ymchwilio i Gwynion

281 (+38%)

Gwnaethom gau 281 o gwynion ar ôl i ni eu hymchwilio, 38% yn fwy na'r llynedd.

Dim ond achosion mwy cymhleth na allwn eu datrys mewn unrhyw ffordd arall y byddwn yn ymchwilio iddynt. Roedd y rhan fwyaf o'n hymchwiliadau'n ymwneud ag iechyd.

Gyda'n llwyth achosion yn cynyddu o un flwyddyn i'r llall, mae'n bwysicach fyth ein bod yn ymchwilio dim ond pan nad oes ffordd arall i ni sicrhau cyfiawnder.

99: Ni wnaethom gadarnhau'r gŵyn, neu gwnaethom roi'r gorau i'r ymchwiliad

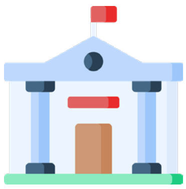
182: Gwnaethom gadarnhau'r gŵyn neu ei setlo.

Byrddau Iechyd

Fe wnaethom ymyrryd eleni mewn 31% o'r cwynion am y Byrddau Iechyd a gafodd eu cau gennym – ychydig yn uwch nag yn y ddwy flynedd flaenorol (30%).

Y Bwrdd Iechyd â'r gyfradd ymyrryd uchaf oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ar **37%**, a gwelsom y gyfradd ymyrryd isaf ar gyfer Bwrdd Iechyd Addysgu Powys, sef **14%**.

Cynghorau lleol



Eleni, fe wnaethom ymyrryd mewn 15% o gwynion am gynghorau lleol. Roedd hyn ychydig yn uwch na'r flwyddyn flaenorol (14%).

Y cyngor â'r gyfradd ymyrraeth uchaf oedd Ynys Môn, sef **24%**. Ni wnaethom ymyrryd mewn unrhyw gwynion am Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy.

Cymdeithasau Tai

Eleni, fe wnaethom ymyrryd mewn 10% o gwynion am Gymdeithasau Tai – o gymharu â 13% y llynedd.

Ar gyfer llawer o Gymdeithasau Tai, rydym ond yn ymchwilio i nifer fach o gwynion, os o gwbl, a chafodd ein holl ymyriadau eu datrys yn gynnar, yn ystod y cyfnod asesu.

Rydym yn cynnwys manylion am ein perfformiad yn erbyn ein targedau yn yr Atodiad.

Argymhellion

Pan welwn fod rhywbeth wedi mynd o'i le gyda gwasanaethau cyhoeddus, argymhellwn fod y corff a ddarparodd y gwasanaethau hynny'n cywiro pethau.

Yn 2023/24, fe wnaethom gyhoeddi 1,679 o argymhellion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus – cynnydd o 33% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, oherwydd y cynnydd mewn cwynion rydym wedi'u cael a'u cau.

Fel mewn blynyddoedd blaenorol, roeddem yn argymell yn fwyaf cyffredin y dylai'r sefydliad ymddiheuro – gyda'r math hwn o weithredu'n ffurfio bron i draean o'n hargymhellion.

Er nad dyma ein prif ateb, rydym weithiau'n argymell iawn ariannol – er enghraifft, am amser a thrafferth yr achwynydd wrth gyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon, neu am drallod a achoswyd i'r achwynydd.

Fodd bynnag, nid yw'r rhan fwyaf o bobl sy'n cysylltu â'r Ombwdsmon yn ceisio atebion ariannol. Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n cwyno wrthym am wneud yn siŵr na fydd eraill yn gorfod wynebu'r un anghyfiawnder.

Roedd tua 20% o'n hargymhellion eleni yn ymwneud â chymryd camau i sicrhau bod gwasanaethau'n gwella – er enghraifft, drwy hyfforddiant neu adborth i staff, adolygu arferion presennol, neu ein bod yn argymell y dylai gweithdrefn newid.

Cydymffurfio

Nod ein hargymhellion yw cywiro pethau, sicrhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau er lles y cyhoedd – nid yn unig i'r bobl sy'n cwyno. Yn ymarferol, mae cyrff cyhoeddus yn cyflawni'r camau rydym yn eu hawgrymu fel mater o drefn.

Pan fyddwn yn gwneud argymhellion, rydym yn cytuno ar ddyddiad ar gyfer cydymffurfio, ac rydym yn gofyn i'r sefydliad anfon tystiolaeth ei fod wedi cydymffurfio. Yn ystod y flwyddyn, rydym wedi parhau â'n hymdrechion i sicrhau bod sefydliadau'n dangos i ni sut roeddent yn cydymffurfio â'n hargymhellion ac rydym wedi newid y ffordd rydym yn mesur hyn er mwyn canolbwyntio ar weithredu amserol.

Cydymffurfiwyd â 97% o'n hargymhellion yn 2023/24. Roedd 67% o'r rhain mewn pryd â'r dyddiad targed y cytunwyd arno.

Rydym bellach yn cynnal cyfarfodydd chwarterol gyda'r cyrff cyhoeddus mwyaf i drafod cydymffurfiaeth â'n hargymhellion. Rydym hefyd wedi sefydlu ffordd newydd o fesur perfformiad ar gydymffurfiaeth ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru ac wedi adolygu ein polisi uwchgyfeirio ar gyfer pan fydd targedau'n cael eu methu. Ni fyddwn yn goddef cyrff cyhoeddus nad ydynt yn cydymffurfio â'r targedau y cytunwyd arnynt.

Os na fydd sefydliadau'n cydymffurfio â'n hargymhellion, gallwn gyhoeddi 'Adroddiad Arbennig', sy'n adroddiad cyhoeddus. Ychydig iawn o Adroddiadau Arbennig a gyhoeddir gennym – ni chyhoeddwyd yr un ohonynt yn 2023/24

Ein cwynion am y Cod Ymddygiad

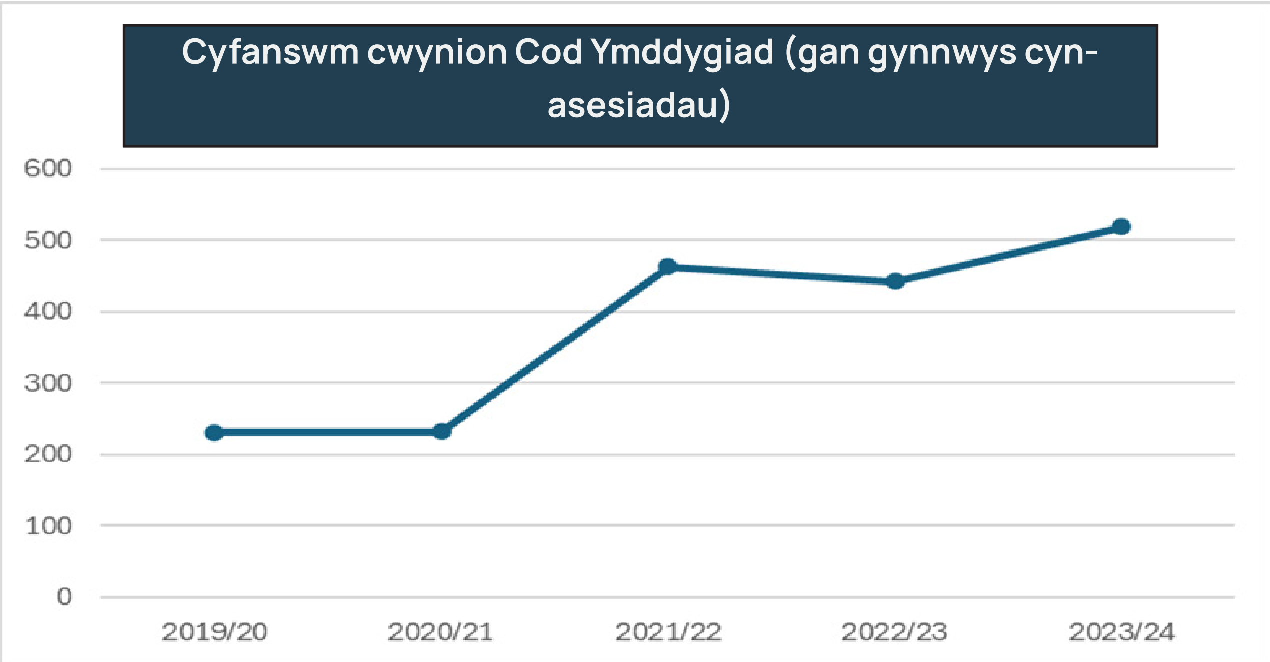
Mae'r Cod Ymddygiad Enghreifftiol, a gyflwynwyd yng Nghymru yn 2008, yn nodi set o safonau gofynnol y gellir eu gorfodi ar gyfer y ffordd y dylai cynghorwyr ac aelodau o rai cyrff cyhoeddus eraill ymddwyn, o ran eu gallu swyddogol ac (mewn rhai achosion) yn eu gallu personol hefyd.

Cwynion newydd am y Cod

Cawsom fwy o gwynion am y Cod Ymddygiad eleni, yn dilyn gostyngiad bach yn y flwyddyn flaenorol.

Cawsom 518 o gwynion am y Cod Ymddygiad ond dim ond ar gyfer 328 ohonynt oedd gennym ddigon o wybodaeth i allu ymchwilio iddynt. Roedd hyn 16% yn fwy na'r llynedd.

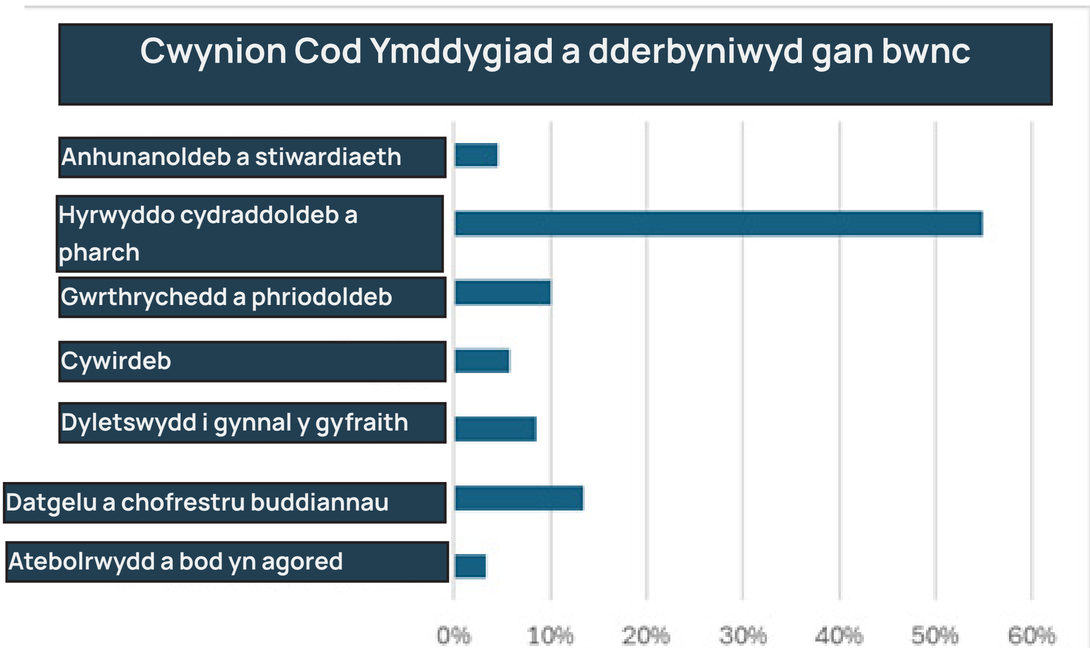
O'r rhain, roedd 176 yn gwynion am gynghorwyr tref a chymuned, 151 am gynghorwyr prif gyngor ac 1 ynghylch cynghorydd parc cenedlaethol.



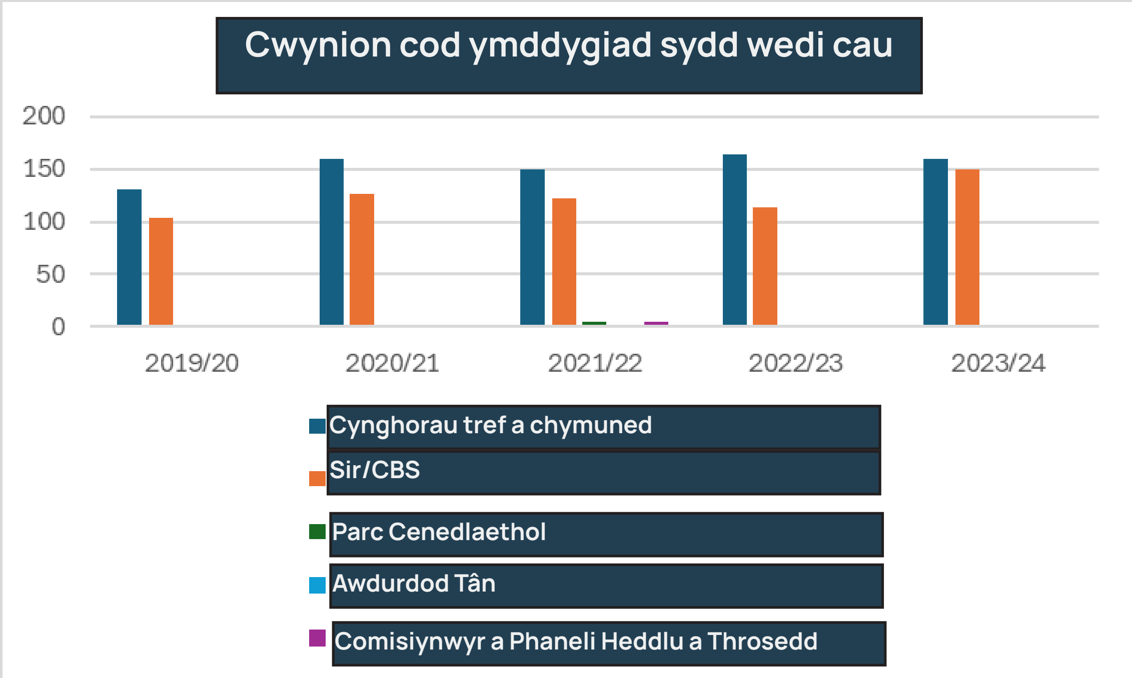
[5] Mae'r cyrff cyhoeddus y mae'r Cod Ymddygiad Enghreifftiol yn berthnasol iddynt yn cynnwys: awdurdodau lleol; cynghorau tref a chymuned; awdurdodau tân ac achub; awdurdodau parciau cenedlaethol a phaneli'r heddlu a throseddu yng Nghymru.

Rydym wedi dadansoddi ac adrodd am bwnc cwynion Cod Ymddygiad ar sail [Egwyddorion Nolan](), a ddyfeisiwyd i hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus. Roedd 55% o'r cwynion y gallem ymchwilio iddynt yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch. Roedd hyn yn gyfran is na'r llynedd (61%).

Yn gyffredinol, mae'r achosion yr ydym yn eu categoreiddio o dan 'parch' yn gwynion lefel is. Dyma'r rhai lle rydym yn tueddu i benderfynu'n gyflym na fyddwn yn ymchwilio iddynt, neu lle rydym yn argymell bod y gŵyn yn cael ei datrys yn lleol. Mae'r cwynion yr ydym yn eu categoreiddio o dan 'cydraddoldeb' fel arfer yn cynnwys honiadau mwy difrifol o fwlio neu wahaniaethu.



Cwynion Cod Ymddygiad a gafodd eu cau



Roeddem wedi ymchwilio i gyfran uwch o gwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad eleni na'r llynedd. Atgyfeiriwyd 21 o achosion Cod Ymddygiad i naill ai'r Pwyllgor Safonau perthnasol neu Banel Dyfarnu Cymru. Cafodd 85% o'n hatgyfeiriadau eu cadarnhau.

Rydym yn defnyddio ein 'prawf budd y cyhoedd' i benderfynu pa achosion y dylem ymchwilio iddynt. Gellir disgrifio lles y cyhoedd fel "rhywbeth sydd o bryder difrifol neu o fudd neu les i'r cyhoedd.

Yn gyffredinol, dim ond cyfran fach o'r cwynion a gawn sy'n ymwneud â'r Cod Ymddygiad yr ydym yn ymchwilio iddynt. Mae hyn yn dangos bod y safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yn dda ar y cyfan.

Yn 2023/24, fe wnaethom asesu 311 o gwynion am y Cod Ymddygiad - cynnydd o 11% ar y flwyddyn flaenorol.

Gwnaethom ymchwilio i 48 o'r cwynion hyn: 13 yn fwy nag yr ymchwiliwyd iddynt y llynedd.

Nid ein lle ni yw penderfynu a yw cynghorydd wedi torri'r Cod. Rydym yn ymchwilio ac yn ystyried bod y Cod Ymddygiad wedi cael ei dorri'n ddifrifol, ac yna byddwn yn atgyfeirio'r gŵyn a'n canfyddiadau at Bwyllgor Safonau lleol neu at Banel Dyfarnu Cymru.

Mae'r cyrff hyn wedyn yn edrych yn annibynnol ar y dystiolaeth rydym wedi'i chasglu, ynghyd ag unrhyw wybodaeth a gyflwynwyd gan y cynghorydd dan sylw.

Byddant wedyn yn penderfynu a yw'r cynghorydd wedi torri'r Cod Ymddygiad ac, os felly, pa gosb i'w rhoi.

Yn 2023/24, fe wnaethom atgyfeirio 21 o gwynion at Bwyllgorau Safonau'r awdurdodau lleol perthnasol, ac at Banel Dyfarnu Cymru. Roedd cynnydd o 43% o gymharu â llynedd. Mae hyn yn adlewyrchu'r nifer fwy o gwynion Cod Ymddygiad y gwnaethom ymchwilio iddynt a'u cau eleni.

Yma, rydym yn rhoi enghreifftiau o ddau benderfyniad, yn dilyn ein hatgyfeiriadau, a gyhoeddwyd eleni gan Banel Dyfarnu Cymru.

Enghraifft o Achos 1

Canfuwyd bod cyn aelod o Gyngor Tref y Mwmbwls wedi gwneud cyfres o gwynion blinderus i'n swyddfa gan dargedu grŵp bychan o aelodau'r Cyngor. Roedd hi hefyd wedi recordio sesiwn gyfrinachol o gyfarfod o'r Cyngor ac wedi cynnig chwarae'r recordiad i aelod o'r cyhoedd. Penderfynodd Pwyllgor Safonau Cyngor Abertawe fod y Cyn Gynghorydd wedi methu â chydymffurfio â'r Cod Ymddygiad ac wedi penderfynu ceryddu'r Cyn Gynghorydd, gan nodi, pe bai hi'n parhau'n aelod o'r Cyngor, y byddai wedi ei hatal am 6 mis.

Aeth y Cyn Gynghorydd yn ei blaen i apelio yn erbyn penderfyniad y Pwyllgor Safonau i Banel Dyfarnu Cymru, a gymeradwyodd y penderfyniad. Gellir dod o hyd i'w penderfyniad yma.

Enghraifft o Achos 2

Wrth ymchwilio i gŵyn am aelod o Gyngor Sir Ceredigion a Chyngor Tref Aberystwyth, cyhoeddodd yr Ombwdsmon adroddiad interim i Banel Dyfarnu Cymru, yn argymell ei fod er budd y cyhoedd i atal y Cynghorydd dros dro ar unwaith o'i rôl fel cynghorydd ar y ddau awdurdod lleol, hyd nes y byddai'r ymchwiliad i'r gŵyn wedi dod i ben.

Cytunodd tribiwnlys Achos Interim y Panel Dyfarnu ei bod er budd y cyhoedd i atal y Cynghorydd dros dro am gyfnod o hyd at 6 mis, hyd nes y ceir canlyniad ymchwiliad yr Ombwdsmon. Mae'r ymchwiliad bellach wedi dod i ben a bydd yr achos yn cael ei benderfynu gan y Panel Dyfarnu yn ystod 2024/25.

Adolygiad Annibynnol

Ar 26 Mawrth 2024, hysbyswyd yr Ombwdsmon gan aelod o'r cyhoedd fod aelod o staff wedi bod yn gwneud negeseuon o natur wleidyddol ar y cyfryngau cymdeithasol a oedd yn amhriodol ac annerbyniol. Cafodd yr aelod o staff ei gwahardd yn brydlon wrth ddisgwyl ymchwiliad disgyblu, ac yn fuan wedyn ymddiswyddodd o'i rôl.

Mae annibyniaeth, tegwch a didueddrwydd amlwg y Swyddfa yn greiddiol i'n gwaith ac felly fe wnaeth yr Ombwdsmon benodi Melissa McCullough (Comisiynydd Safonau Cynulliad Gogledd Iwerddon a Chynulliadau Taleithiau Jersey a Guernsey) i gynnal adolygiad annibynnol o'r ffordd yr ymdriniwyd â'n cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad. Nod yr adolygiad yw rhoi sicrwydd ynghylch a yw ein prosesau, ein dirprwyaethau a'n penderfyniadau Cod Ymddygiad wedi bod yn gadarn, heb unrhyw ragfarn wleidyddol a bod gwersi'n cael eu dysgu o'r hyn sydd wedi digwydd. Mae Cylch Gorchwyl yr adolygiad i'w weld yma.

Ar ôl ei gwblhau, byddwn yn rhannu'r adroddiad terfynol ar yr adolygiad â Phwyllgor Cyllid y Senedd ac yn ei gyhoeddi ar ein gwefan. Adeg ysgrifennu hwn, rydym yn rhagweld y bydd hyn yn digwydd yn ystod hydref 2024.

Ansawdd ein penderfyniadau

Rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau ein bod yn delio â chwynion yn deg ac mewn ffordd dryloyw. Mae gennym broses i ddelio â cheisiadau am adolygiad o'n penderfyniadau. Caiff yr adolygiadau hynny eu hystyried gan aelod o staff nad oedd yn ymwneud â'r achos o'r blaen.

Ceisiadau am adolygiad

Yn 2023/24, cawsom 198 o geisiadau gan achwynwyr yn gofyn i ni adolygu ein penderfyniad. Roedd hyn 16% yn llai na'r llynedd. Yn ychwanegol, roeddem wedi bwrw ymlaen â 13 o geisiadau o'r flwyddyn flaenorol. Fe wnaethom lwyddo i ddelio â 191 o'r ceisiadau hyn.

Ar ôl i ni gyhoeddi ein penderfyniad adolygu, byddwn weithiau'n cael rhagor o ohebiaeth gan achwynwyr. Rydym yn cofnodi'r rhain fel camau 'dilynol'. Y llynedd, cawsom 27 o'r rhain, sy'n 42% yn llai na'r flwyddyn flaenorol. Fe wnaethom ymateb i bopeth a gawsom.

Fe wnaethom gadarnhau 8% o'r ceisiadau am adolygiad y gwnaethom ymdrin â nhw – tua'r un gyfran ag yn 2022/23. Rydym yn cynnwys camau dilynol yn y cyfrifiad hwn wrth i ni ofalu ein bod yn ystyried popeth a anfonir atom. Mae hwn yn nifer fach iawn o'n cwynion yn gyffredinol (0.5%) ac mae'n rhoi hyder i ni fod ein proses yn un gadarn.

Lle'r oeddem wedi cadarnhau cais am adolygiad, fel mewn blynyddoedd blaenorol, roedd hyn yn achlysurol oherwydd ein bod wedi cael mwy o dystiolaeth gan yr achwynydd. Fodd bynnag, mae ein hadolygiad weithiau'n dod i'r casgliad y gallem fod wedi gwneud mwy. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cymryd camau i wneud yn siŵr ein bod yn dysgu unrhyw wersi.

Achosion sy'n destun adolygiad barnwrol

Mae'r Ombwdsmon yn Gorfforaeth Undyn. Mae hyn yn golygu bod y person a benodir i'r rôl yn gwbl gyfrifol am benderfyniadau gwaith achos. Gall achwynwyr ofyn am adolygiad mewnol o benderfyniad gwaith achos y maent yn anhapus ag ef (trafodwn hyn yn fanylach yn adran 'Ansawdd Ein Penderfyniadau' yr Adroddiad hwn). Fodd bynnag, y llwybr priodol i herio ein penderfyniadau yw drwy adolygiad barnwrol.

Gwnaed un cais am ganiatâd i ddod ag adolygiad barnwrol i herio penderfyniad a wnaed gennym yn ystod 2022/23. Gwrthodwyd hyn gan yr Uchel Lys.

Roedd achos yn ymwneud â chyn gynghorydd a wnaeth gais i'r Uchel Lys am ganiatâd i apelio yn erbyn penderfyniad Panel Dyfarnu Cymru i'w wahardd rhag bod yn aelod o awdurdod lleol yng Nghymru am 12 mis ym mis Mawrth 2022, yn parhau yn ystod 2023/24. Gwrthodwyd caniatâd yn ddiweddar. Fodd bynnag, bydd y Llys yn ystyried cais arall maes o law.

Ansawdd ein gwasanaeth

Rydym ni eisiau darparu gwasanaeth rhagorol. Mae gennym 5 Safon Gwasanaeth sy'n esbonio pa wasanaeth y gall pobl ei ddisgwyl gennym ni. Darllenwch mwy am ein Safonau yma.

I weld sut rydym yn perfformio, bob blwyddyn rydym yn monitro ac yn dadansoddi ein perfformiad ac yn casglu adborth gan ein defnyddwyr gwasanaeth a gan sefydliadau rydym yn ymchwilio iddynt.

Barn achwynwyr am ein gwasanaeth

Bob mis Chwefror, rydym yn trefnu arolwg dros y ffôn o oddeutu 200 o bobl a gwynodd i ni yn ystod y flwyddyn.

Er gwaethaf gwelliant yn ein hadborth y llynedd, rydym yn hyderus bod yr asesiad cyffredinol o'n gwasanaeth i gwsmeriaid wedi gostwng. Dim ond 40% o bobl a ddywedodd eu bod yn fodlon â'r gwasanaeth a gawsant gennym. Cynyddodd y ffigur hwn i 98% ar gyfer y rheini a oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn a gostyngodd i 21% ar gyfer pobl nad oeddent yn fodlon â'r canlyniad. Yn gyffredinol, mae pobl yn tueddu i fod yn hapusach â'n gwasanaeth os ydynt yn hapus â chanlyniad eu cwyn.

Rydym yn cymryd yr adborth hwn o ddifrif ac rydym yn ystyried ffyrdd o ddarparu gwasanaeth mwy personol, empathig ac ystyriol.

Dywedodd 83% o ymatebwyr ein bod yn hawdd i ddod mewn cyswllt gyda

Cwynion am ein gwasanaeth

Yn 2023/24, fe wnaethom hefyd ddelio â 38 o gwynion am ein gwasanaeth. O'r rheini y gwnaethom ymchwilio iddynt a'u cau, roeddem wedi cadarnhau neu gadarnhau'n rhannol 36% ohonynt, yr un fath â'r llynedd.

Roedd y cwynion hyn yn ymwneud â materion ynghylch sut roeddem wedi cyfathrebu, pa mor gyflym roeddem wedi ystyried cwynion a sut roeddem wedi rhoi sylw i fanylion. Fe wnaethom gyfleu'r canfyddiadau'n fewnol i wneud yn siŵr nad ydym yn gwneud yr un camgymeriadau eto.

Er mwyn sicrhau ein bod yn agored ac yn atebol, os yw pobl yn anhapus â'r modd y deliwyd â'u cwyn amdanom, gallant ofyn i'r gŵyn honno gael ei hystyried gan wasanaeth adolygu annibynnol allanol. Yn ystod 2023/24, atgyfeiriodd 12 o bobl eu cwynion am ein gwasanaeth at ein gwasanaeth adolygu allanol o gymharu â 19 y llynedd. Mae'r atgyfeiriadau hyn yn aml yn codi nifer o faterion y mae'r achwynwyr am iddynt gael eu hadolygu. Cadarnhaodd y gwasanaeth adolygu allanol 10% o'r materion a godwyd yn y cwynion hyn.

Barn sefydliadau am ein gwasanaeth

Rydym hefyd yn gwahodd sylwadau ar ein gwaith gan y sefydliadau y mae pobl yn cwyno amdanynt.

Eleni, fe wnaethom gyhoeddi arolwg ar-lein i 78 o gyrff cyhoeddus. Gofynnwyd iddynt am sylwadau ar eu cwyn ddiweddaraf gyda ni, yn ogystal ag ar ein gwaith yn gyffredinol. Cawsom 22 o ymatebion cyflawn. Roedd y canlyniadau'n gadarnhaol ar y cyfan ac yn dangos gwelliant mewn meysydd allweddol. Roedd bodlonrwydd cyffredinol â'n gwasanaeth yn 8/10 (tua'r un fath â'r llynedd).

Fe wnaethom hefyd gynnal tair sesiwn Bwrdd Seinio ym mis Mawrth a mis Ebrill 2024, gyda chynghorau lleol, Byrddau Iechyd a Chymdeithasau Tai. Cawsom adborth ar y pryderon a oedd gan gyrff cyhoeddus am yr heriau y maent yn eu hwynebu a'n terfynau amser, cwestiynau am yr ymchwiliad newydd ar ein liwt ein hunain ac roeddem yn gallu rhoi cyngor ar achwynwyr nad oeddent yn ymateb.

Roedd 90% yn teimlo bod ein canfyddiadau'n dylanwadu'n gadarnhaol ar eu sefydliad, i fyny o 84% y llynedd.

Ansawdd gwasanaeth

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fe wnaethom wella ein ffocws ar ein darpariaeth Ansawdd Gwasanaeth. Nod y swyddogaeth hon oedd rhoi adborth i'n staff, a'n rheolwyr, ar sut roedd gweithredoedd ein swyddogion ymchwilio, wrth ddelio â chwynion o ddydd i ddydd, yn effeithio ar lefel y gwasanaeth a ddarparwyd gennym i'r cyhoedd.

Mae Ansawdd Gwasanaeth yn gweithredu mewn amser real – gwirio ymchwiliadau sy'n dal i fynd rhagddynt, gan roi cyfle i ni wella gwasanaeth gwael yn gyflymach – yn hytrach na darparu adborth ar achos wedi'i gau.

Fe wnaethom greu gwiriad aml-bwynt ar gyfer pob achos a adolygwyd gennym a, gyda darpariaeth Ansawdd Gwasanaeth fach, cwblhawyd 204 o archwiliadau drwy gydol y flwyddyn. Roeddem wedi gosod targed uchelgeisiol yn y flwyddyn gyntaf o weithredu - gwiriwyd 75% o achosion heb fawr ddim adborth, os o gwbl.

Yn gyffredinol, roedd ein harchwiliadau Ansawdd Gwasanaeth yn tynnu sylw at waith caled ac ymroddiad ein swyddogion ymchwilio – gan ddarparu gwasanaeth da ar faterion heriol a chymhleth yn aml – gyda 67% o'r achosion yn cael eu harchwilio o fewn ein trothwy.

Byddwn yn ceisio datblygu ein dull Ansawdd Gwasanaeth wrth i amser fynd rhagddo, gan sicrhau bod yr adborth a gawn yn sicrhau ein bod yn rhoi'r gwasanaeth gorau posib i bobl Cymru.

Adroddiad Datgelu Chwythu'r Chwiban

Ers 1 Ebrill 2017 rydym yn 'berson rhagnodedig' o dan Ddeddf Datgelu Er Lles y Cyhoedd 1998. Mae'r Ddeddf yn gwarchod staff sy'n pasio gwybodaeth ymlaen am gamweddau mewn rhai amgylchiadau. Mae'r warchodaeth yn berthnasol dim ond lle mae'r person sy'n datgelu'n credu'n rhesymol:

1. Eu bod yn gweithredu er lles y cyhoedd, sy'n golygu na fydd gwarchodaeth fel arfer ar gyfer cwynion personol.
2. Bod y datgeliad yn ymwneud ag un o'r canlynol:

- Troseddau (gan gynnwys anghywirdeb ariannol fel twyll).
- Methu â chydymffurfio â dyletswyddau a nodir mewn cyfraith.
- Camweinyddiad cyfiawnder
- Peryglu iechyd a diogelwch rhywun
- Difrodi'r amgylchedd
- Cuddio unrhyw gamwedd mewn unrhyw un o'r categorïau uchod.

Fel 'person rhagnodedig' rhaid i ni adrodd yn flynyddol ar achosion datgelu chwythu'r chwiban yng nghyd-destun cwynion Cod Ymddygiad yn unig.

Yn 2023/24 fe wnaethom dderbyn 30 cwyn Cod Ymddygiad a allai fod yn cwrdd â'r diffiniad statudol o ddatgelu gan aelod o staff neu gyn aelod o staff cyngor. Roedd 18 o'r cwynion hyn yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

Buom yn ymchwilio i 11 o'r cwynion hyn. Nid ydym wedi cau unrhyw un o'r ymchwiliadau hynny hyd yma. Fe wnaethom gwblhau 4 ymchwiliad a oedd yn mynd rhagddynt ers 2021/22 ac 8 a oedd yn mynd rhagddynt ers 2022/23. Ni welsom unrhyw dystiolaeth o dorri amodau mewn perthynas ag un o'r achosion hynny. O'r gweddill, atgyfeiriwyd 7 at Bwyllgorau Safonau a 4 at Banel Dyfarnu Cymru.

O'r 4 a gafodd eu hatgyfeirio at Banel Dyfarnu Cymru, cafodd aelod o Gyngor Sir y Fflint ei atal o'i swydd gan y Panel am gyfnod o 4 mis, yn dilyn gwrandawiad yn ystod 2024/25. Mae'r 3 achos arall yn aros am wrandawiad gan y Panel.

Dechreuodd 5 o'r ymchwiliadau yn 2022/23 ac roedd 11 o 2023/24 yn dal ar waith ar ddiwedd y flwyddyn.

Nod Strategol 2: Cynyddu Hygyrchedd a Chynhwysiant Digidol

Rydym am sicrhau ein bod yn cynnig gwasanaeth teg a chyfartal i bawb. Cawsom rai llwyddiannau eleni, ond byddwn yn parhau i weithio i wella pa mor hygyrch yr ydym.

Rydym yn cyhoeddi gwybodaeth fanwl am broffil y bobl sy'n cwyno wrthym yn ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol. Gallwch ddarllen ein Hadroddiad Cydraddoldeb Blynyddol ar ein gwefan.

Ein Hygyrchedd

Ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth

Bob dwy flynedd, rydym yn comisiynu ymchwil i weld faint o bobl yng Nghymru sy'n gwybod am ein gwasanaethau. Mae canlyniadau eleni yn dweud wrthym fod pobl yn fwy ymwybodol o'r gwaith a wnawn a bod lefel uchel o ddealltwriaeth ac ymddiriedaeth yn ein Swyddfa.

Roedd mwy o bobl yn credu ein bod yn ddiduedd (82%) ac roedd 87% o'r bobl a gafodd eu holi yn teimlo y gallent gysylltu â ni pe bai angen. Fodd bynnag, mae rhywfaint o ddryswch o hyd ynghylch annibyniaeth ein rôl, gan fod cyfran fawr o bobl yn credu y gallwn weithredu ar eu rhan, ond ein rôl ni yw ymchwilio'n annibynnol i gwynion.

Cysylltu â ni

Efallai y bydd rhai pobl yn ei chael yn fwy anodd cwyno nag eraill ac mae sawl ffordd y gallwn helpu. Dywedodd 83% o'n hachwynwyr ei bod yn hawdd cysylltu â ni. Roedd hyn yn ostyngiad siomedig ers y flwyddyn flaenorol (87%).

Er bod y rhan fwyaf o bobl yn cwyno i ni ar-lein, dros e-bost neu drwy'r post, gallwn dderbyn cwynion nad ydynt yn rhai ysgrifenedig. Eleni, cawsom 103 o gwynion llafar, cyfradd is nag yn y ddwy flynedd flaenorol. Rydym yn gwybod bod y gwasanaeth hwn yn cael ei arwain gan y galw ac mae angen i ni wneud mwy i wneud yn siŵr ein bod yn hyrwyddo'r opsiwn, gan gynnwys ar ein cyfryngau cymdeithasol ac mewn digwyddiadau ymgysylltu.

Cymorth ychwanegol

Rydym bob amser yn edrych i weld a oes angen cymorth a chefnogaeth ychwanegol ar y bobl sy'n cwyno i ni. Pan fydd rhywun yn cysylltu â ni, rydym yn gofyn a fyddai'n well ganddynt gyfathrebu â ni dros y ffôn, drwy e-bost neu drwy'r post, ac a fydd angen i ni addasu ein gwasanaeth er mwyn diwallu eu hanghenion penodol yn well. Eleni, gofynnodd 79 o bobl am gymorth ychwanegol gan ddefnyddio ein gwasanaeth, yr un nifer â'r llynedd.

Eleni, fe wnaethom adolygu ein polisi mewnol ar gymorth ychwanegol. Roeddem hefyd wedi darparu hyfforddiant i'n staff ar anableddau dysgu a'r cymorth mynediad penodol y gallai fod ei angen ar bobl ag anableddau dysgu.

Gwefan

Fe wnaethom lansio ein gwefan newydd gyda nodweddion ychwanegol i wella hygyrchedd a gwella profiad y defnyddiwr. Profwyd hygyrchedd y safle yn ystod ei ddatblygiad gan grŵp o brofwyr niwrowahanol, o Pobl yn Gyntaf Cymru. Rydym wedi ymgorffori'r adborth yn y safle newydd.

Adnoddau hygyrch

Ein nod yw gwneud y wybodaeth rydym yn ei chyhoeddi a'i hanfon at bobl mor hygyrch â phosib ac rydym yn defnyddio Cymraeg Clir / Plain English oni bai na ellir ei osgoi am resymau cyfreithiol. Eleni, fe wnaethom hefyd gynhyrchu dwy [daflen ffeithiau] hygyrch newydd am ein gwasanaethau cyhoeddus a'n gwaith Cod Ymddygiad.

Cynnwys pawb

Amrywiaeth a Chynhwysiant

Fe wnaethom gyhoeddi ein Cynllun Cydraddoldeb Strategol newydd ar gyfer 2023-2026 ym mis Tachwedd 2023. Mae'r cynllun yn egluro ein pedwar Amcan Cydraddoldeb a lle rydym yn bwriadu bod ymhen tair blynedd. Mae rhagor o wybodaeth am ein Hamcanion Cydraddoldeb ar gael [ar ein gwefan].

Mae nifer y bobl anabl sy'n defnyddio ein gwasanaethau wedi parhau i gynyddu. Mae cynrychiolaeth dda hefyd o bobl sy'n uniaethu fel LHDTC+, menywod a phobl sydd â ffydd grefyddol amrywiol. Fodd bynnag, mae cynrychiolaeth lai o bobl o grwpiau economaidd-gymdeithasol tlotach ymysg ein hachwynwyr.

Gweithgareddau allgymorth

Ffocws ein gwaith allgymorth yw codi ymwybyddiaeth o'n gwasanaethau, yn enwedig ymysg y rhai sy'n cael eu tangynrychioli ymysg ein hachwynwyr.

Dyma ein cymunedau targed:

- pobl ifanc – dyma ein grŵp blaenoriaeth
- pobl o gefndiroedd ethnig amrywiol
- pobl o gefndiroedd cenedlaethol amrywiol
- pobl anabl
- siaradwyr Cymraeg
- pobl sy'n wynebu anfantais economaidd-gymdeithasol

Buom mewn sawl digwyddiad i hyrwyddo ein gwasanaethau, gan gynnwys y Ffair Iechyd Cymunedau Ethnig Leiafrifol, a'r Gynhadledd Meistroli Amrywiaeth.

Rydym eisiau defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i'n helpu i estyn allan at fwy o bobl, yn enwedig cynulleidfaoedd iau. Fe wnaethom agor cyfrif **Instagram** yn 2023 ac rydym wedi treblu nifer y cyfrifon yr ydym yn eu cyrraedd drwy ein postiadau ar **Facebook.**

Rydym yn falch iawn o weld bod pobl o'n cymunedau targed yn fwy ymwybodol o wasanaethau eleni o gymharu â blynyddoedd blaenorol, ac rydym yn gobeithio y bydd hyn yn arwain at fwy o gwynion ganddynt.

Cyrff Cyngor ac Eiriolaeth

Mae 24% o bobl yn clywed am ein gwasanaethau ar lafar. Mae'r ffigur hwn yn codi i 40% gyda phobl ifanc. Yn ogystal â mynychu digwyddiadau, rydym wedi bod yn cysylltu â chyrff cyngor ac eiriolaeth i'n helpu i ymgysylltu â'n grwpiau targed. Eleni, fe wnaethom gwrdd â 9 corff cyngor ac eiriolaeth. Buom hefyd mewn digwyddiadau a drefnwyd gan gyrff cynghori ac eiriolaeth lle'r oeddem yn gallu hyrwyddo ein gwasanaethau'n uniongyrchol i'r cyhoedd ac i randdeiliaid eraill, a roddodd gyfleoedd i ni gynyddu gwelededd y Swyddfa.

Roedd gennym Seinfwrdd ar gyfer cyrff cynghori ac eiriolaeth a oedd yn rhoi cyfle iddynt godi materion a rhoi adborth gwerthfawr i ni.

Y Gymraeg

Rydym yn cefnogi'r Gymraeg ac yn sicrhau nad yw'n cael ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg yn ein gwaith. Ein nod yw diwallu anghenion siaradwyr Cymraeg. Gallwch weld ein **Polisi Iaith Gymraeg** ar ein gwefan.

Eleni, gofynnodd 61 o bobl i ni gyfathrebu â nhw yn Gymraeg, dros ddwywaith yn fwy na'r nifer y llynedd. Fodd bynnag, rydym yn dal i boeni am y nifer isel o bobl sy'n dewis cyfathrebu â ni yn Gymraeg.

Fe wnaethom ofyn i achwynwyr Cymraeg beth oedd eu barn am ein gwasanaeth. Dywedodd y rhan fwyaf wrthym eu bod wedi cyflwyno eu cwyn yn Saesneg, er eu bod yn hyderus iawn yn eu gallu i siarad, darllen ac ysgrifennu yn Gymraeg. Roedd y prif resymau pam eu bod wedi gwneud hyn yn ymwneud â phryderon a oedd ganddynt na fyddai'r gŵyn yn cael ei hystyried mor gyflym a bod eu gohebiaeth â chyrff cyhoeddus, yn ymwneud â'u cwyn, yn Saesneg.

Credwn ein bod yn cyflawni holl Safonau'r Gymraeg ac fe wnaethom ddelio ag un gŵyn, a dderbyniwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg ynghylch eglurder y wefan, yn brydlon.

Rydym wedi adolygu'r ffordd rydym yn mesur ein heffaith ar y Gymraeg ac wedi diwygio ein gweithdrefnau asesiadau effaith i gryfhau'r ffocws ar y Gymraeg.

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol

Safonau Cwynion

Yn 2023/24, gwnaethom barhau â'n gwaith pwysig i gyflwyno Safonau Cwynion i gyrff cyhoeddus yng Nghymru. Yn dilyn ein cyflwyniad llwyddiannus i bob Awdurdod Lleol a Bwrdd Iechyd, rydym wedi troi ein sylw at Gymdeithasau Tai.

Mae ein Tîm Safonau Cwynion bellach yn gweithio gyda 23 o Gymdeithasau Tai – sy'n golygu bod **56 o Gyrff Cyhoeddus ledled Cymru yn gweithredu'r polisi cwynion enghreifftiol ar hyn o bryd.**

Mae'r 56 corff cyhoeddus hyn – gan gynnwys pob Awdurdod Lleol, pob Bwrdd Iechyd, Ambiwlans Cymru a'r rhan fwyaf o Gymdeithasau Tai – yn cynrychioli oddeutu 85% o'r cwynion y mae'r Ombwdsmon yn eu derbyn. Rydym wedi targedu'r cyrff hyn i fabwysiadu'r polisi yn gyntaf, er mwyn darparu'r budd mwyaf i bobl sy'n defnyddio eu gwasanaethau.

Yn y pen draw, bydd ein polisi enghreifftiol yn berthnasol i holl wasanaeth cyhoeddus Cymru – gan wireddu ein gweledigaeth o un siwrnai gwyno, lle bynnag rydych chi'n byw neu gyda phwy rydych chi'n cwyno.

Gwnaethom hefyd barhau â'n gwaith ar safoni arferion cofnodi – gan weithio gyda'n cydweithwyr yn y GIG ac awdurdodau lleol – a pharhau i gyhoeddi'r wybodaeth hon ddwywaith y flwyddyn ar ein gwefan yma: https://www.ombwdsmon.cymru/ystadegau-cyhoeddedig.

Mae safoni a rhoi cyhoeddusrwydd i'r data hwn yn bwysig; i sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn cydymffurfio â'n polisi enghreifftiol, yn ogystal â sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn canolbwyntio'n briodol ar ddefnyddio gwybodaeth am gwynion i wella'r gwasanaeth a ddarperir i bawb, nid dim ond y rheini sydd â'r modd a'r gallu i gwyno. Mae ein defnydd o ddata Safonau Cwynion hefyd yn ein galluogi i graffu'n well ar berfformiad, drwy allu deall faint o gwynion y mae pob gwasanaeth yn

delio â nhw a pha mor hir y mae'n rhaid i achwynwyr ddisgwyl am ateb fel arfer.

Mae ein cynnig o hyfforddiant delio â chwynion am ddim wedi parhau i fod yn boblogaidd ac fe wnaethom ddarparu 94 o sesiynau hyfforddi i gyrff cyhoeddus ledled Cymru yn ystod y flwyddyn 2023/24. **Rydym bellach wedi darparu dros 500 o sesiynau hyfforddi ers mis Medi 2020.**

Mae ein hyfforddiant, sydd wedi cyrraedd tua 10,000 o bobl yn ystod y 3 blynedd a hanner diwethaf, yn cynnwys trafodaeth fanwl ar hygyrchedd – a sut y gall cyrff cyhoeddus sicrhau eu bod yn cael yr holl gwynion y dylent eu cael, gan bob rhan o gymdeithas. Mae hyn yn helpu i gyfrannu at amcan ein Cynllun Cydraddoldeb i ddylanwadu'n gadarnhaol ar hygyrchedd prosesau cwyno lleol.

Ymchwiliadau Liwt ein Hunain

Gallwn gynnal dau fath gwahanol o ymchwiliadau ar liwt ein hunain; ymchwiliadau estynedig ac ymchwiliadau ehangach.

Ein hymchwiliadau estynedig

Mae ymchwiliadau estynedig yn digwydd pan fyddwn eisoes yn ymchwilio i broblem ac yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu gwynion eraill.

Yn 2023/24, fe wnaethom gau 3 ymchwiliad estynedig.

Ein cyfeirnod: 202205543

Gwnaed cwyn yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr am oedi wrth dynnu pendics claf yn 2019. Fe wnaethom ymestyn yr ymchwiliad hwn i gynnwys y camau a gymerwyd gan y Bwrdd Iechyd yn dilyn sgan yn 2017.

Fe wnaethom ganfod y dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi trefnu i dynnu atodiad y claf yn dilyn y sgan yn 2017. Collwyd cyfle yma i osgoi dirywiad yn iechyd y claf ac roedd yn anghyfiawnder sylweddol. Pe na baem wedi dechrau ymchwiliad estynedig ar ein liwt ein hunain, ni fyddai'r claf a'r achwynydd wedi bod yn gwbl ymwybodol o'r cyfle a gollwyd. Arweiniodd y methiant sylweddol hwn at anghyfiawnder difrifol i'r claf a'r achwynydd ac ni fyddai wedi dod i'r amlwg fel arall. Arweiniodd y methiannau difrifol a nodwyd at gyhoeddi adroddiad er budd y cyhoedd gydag argymhellion y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro a thalu £10,000 i'r achwynydd ac i'r claf.

Ein cyfeirnod: 202205146

Rydym wedi ymestyn cwyn a wnaed yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda i gynnwys gwasanaethau a dderbyniwyd gan yr achwynydd o Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe.

Ni chafwyd unrhyw dystiolaeth o gamweinyddu na methiannau gwasanaeth yn ymwneud â Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe.

Ein cyfeirnod: 202207320

Fe wnaethom ymestyn cwyn a wnaed yn erbyn Practis Deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe pan wrthododd roi triniaeth bellach i'r achwynydd.

Gwelsom fod penderfyniad y Practis Deintyddol i wrthod triniaeth bellach i'r achwynydd yn cael ei ddylanwadu gan uwchgyfeirio'r gŵyn i'n swyddfa. Cafodd yr achwynydd ei gosbi am ddilyn polisi cwynion y Practis Deintyddol ei hun. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Practis ymddiheuro i Mr A a chynnig £500 iddo i gydnabod yr anghyfiawnder a achoswyd iddo. Argymhellodd hefyd y dylai adolygu ei arferion delio â chwynion i sicrhau eu bod yn unol â'r Rheoliadau perthnasol a "Gweithio i Wella", a gofynnodd i'r Bwrdd Iechyd gynnal archwiliad o'r cleifion hynny y mae'r Practis wedi'u tynnu oddi ar restr cleifion y GIG.

Ein hymchwiliadau ehangach

Mae **ymchwiliadau ehangach** yn digwydd pan fyddwn yn cynnal ymchwiliad ar ei ben ei hun nad yw'n ymwneud â chwyn a wnaed gan unigolyn.

Yn ystod y flwyddyn, fe wnaethom ymgynghori ar ein cynnig i gynnal **ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hun i weinyddu asesiadau o anghenion gofalwyr** gyda'r cynghorau lleol penodol yr oeddem yn bwriadu ymchwilio iddynt – Caerffili, Ceredigion, Sir y Fflint a Chastell-nedd Port Talbot. Dechreuodd yr ymchwiliad fis Mehefin diwethaf. Rydym wedi casglu tystiolaeth gan y 4 cyngor, y darparwyr gwasanaeth a gomisiynwyd ganddynt a'u staff. Rydym hefyd wedi clywed gan ofalwyr sydd â phrofiad uniongyrchol o asesu eu hanghenion. Mae'r cam ymchwilio wedi'i gwblhau, a bydd adroddiad yr ymchwiliad yn cael ei gyhoeddi cyn bo hir.

Fe wnaethom gyhoeddi adroddiad dilynol i'n hadroddiad ymchwiliad ehangach blaenorol, **Adolygiad Digartrefedd: Ailymweld**. Roedd yr adroddiad yn amlinellu'r cynnydd a wnaed mewn gwasanaethau digartrefedd mewn cynghorau lleol ers ein hymchwiliad ehangach yn 2021 i weinyddu asesiadau ac adolygiadau digartrefedd. Er bod y cynghorau lleol wedi cymryd rhai camau cadarnhaol, fe wnaethom ganfod fod rhai meysydd lle gellid cymryd camau pellach i wella gwasanaethau digartrefedd ledled Cymru.

Rhannu ein canfyddiadau a'r gwersi a ddysgwyd

Credwn ei bod yn bwysig iawn ein bod yn rhannu canfyddiadau a'r gwersi a ddysgwyd o'n gwaith achos mor eang â phosibl er mwyn helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus. Rydym yn cyhoeddi crynodebau o'n holl ymchwiliadau ar ein gwefan ac yn rhannu ein hadroddiadau budd y cyhoedd ag amrywiaeth eang o sefydliadau, gan gynnwys Llywodraeth Cymru.

Adroddiadau er budd y cyhoedd

Pan fyddwn yn ymchwilio i gŵyn a'n bod yn credu bod rhywbeth wedi mynd o'i le, byddwn fel arfer yn paratoi adroddiad sy'n egluro ein canfyddiadau.

Weithiau, rydym yn penderfynu cyhoeddi adroddiad er budd y cyhoedd. Rydym yn gwneud hyn er enghraifft pan:

- mae gwersi ehangach yn deillio o'n hymchwiliad i gyrff eraill
- roedd yr hyn a aeth o'i le yn arwyddocaol iawn
- gallai'r broblem a welsom fod yn effeithio ar lawer o bobl, nid dim ond y sawl a gwynodd i ni, neu
- roeddem wedi tynnu sylw'r corff at y broblem yn y gorffennol, ond nid oedd y corff wedi mynd i'r afael â hi.

Pan gyhoeddwn adroddiad er budd y cyhoedd, tynnwn sylw ato yn y cyfryngau. Rhaid i'r corff hefyd gyhoeddi datganiad i'r wasg am yr Adroddiad.

Eleni, fe wnaethom gyhoeddi 8 Adroddiad Er Budd y Cyhoedd – o'i gymharu â 6 yn 2022/23. Gallwch ddod o hyd iddynt ar ein gwefan yma.

Rydym yn dilyn yr argymhellion yn ein hadroddiadau cyhoeddus i sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn unioni pethau i unigolion sydd wedi dioddef anghyfiawnder ac i wella gwasanaethau drwy, er enghraifft, sicrhau bod y corff yn cymryd camau i newid prosesau a gweithdrefnau i sicrhau nad yw unrhyw gamweinyddu systemig neu fethiannau gwasanaeth a ganfuwyd gennym yn cael ei ailadrodd.

Er enghraifft, mewn perthynas â'r adroddiad a gyhoeddwyd gennym am Fwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe (cyfeirnodau achos 202200425, 202201496 & 202200361), rydym yn mynd ar drywydd ac yn monitro'r camau y mae'r Bwrdd Iechyd yn eu cymryd i archwilio ei restrau aros orthopedig i sicrhau nad yw cleifion eraill yn cael eu trin yn annheg, o ganlyniad i gamgymeriadau yn y ffordd y rheolwyd y rhestr aros.

Ein cyfeirnod: 202107105

Fe wnaethom ganfod methiant gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i ddarparu'r lefel ddisgwyliedig o ofal i glaf yn dilyn llawdriniaeth, a allai fod wedi osgoi ataliad y galon wedi hynny a chael ei dderbyn i'r Uned Gofal Dwys.

Ein cyfeirnod: 202106392

Fe wnaethom ganfod y gallai dirywiad a marwolaeth claf â hernia bogeiliol fod wedi'u hatal, pe na bai Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg wedi colli dau gyfle i'w dderbyn yn briodol.

Ein cyfeirnod: 202004800

Fe wnaethom ganfod fod claf yng ngofal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr wedi colli ei olwg yn barhaol ac y bydd angen triniaeth gydol oes arno, oherwydd methiannau Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Ein cyfeirnod: 202301069

Fe wnaethom ganfod fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan wedi methu â chynnig 'fampridine', meddyginiaeth a allai wella bywyd a allai helpu i wella cerdded ar gyfer rhai cleifion â sglerosis ymledol, i gleifion cymwys yn ei ardal.

Ein cyfeirnod: 202206003

Fe wnaethom ganfod fod Llywodraeth Cymru wedi methu â sicrhau bod awdurdodau lleol yn cyflawni eu dyletswyddau o ran darparu llety digonol i Sipsiwn a Theithwyr.

Adroddiadau Thematig

Fe wnaethom gyhoeddi adroddiad thematig 'Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol 2: Cyfle i newid y ffordd rydym yn delio â chwynion?' a oedd yn tynnu sylw at yr hyn a ddysgwyd o'n gwaith achos ar gwynion iechyd a'r cyfle ar gyfer newid diwylliannol sy'n deillio o'r 'Ddyletswydd Gonestrwydd' newydd ar sefydliadau iechyd yng Nghymru. Fe wnaethom argymell y dylai Pwyllgorau Ansawdd a Diogelwch Cleifion mewn Byrddau Iechyd ystyried a yw'r opsiwn i ddarparu cyngor meddygol annibynnol i staff sy'n ymchwilio i gwynion gael ei ystyried fesul achos ac y dylent sicrhau bod y gwersi a ddysgwyd o'n canfyddiadau a'n hargymhellion yn cael eu cynnwys yn adroddiad blynyddol eu Bwrdd Iechyd ar y Ddyletswydd Gonestrwydd ac Ansawdd. Gallwch ddarllen yr adroddiad thematig yma.

Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Eleni, cyhoeddwyd ein pumed Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.

Nid ein cyfrifoldeb ni yw gwneud canfyddiadau diffiniol ynghylch a yw corff cyhoeddus wedi torri hawliau dynol rhywun. Fodd bynnag, os canfyddwn fod rhywbeth wedi mynd o'i le gyda gwasanaethau cyhoeddus, byddwn yn ystyried a yw hawliau dynol unigolyn wedi cael eu hystyried. Os ydym yn credu ei fod yn berthnasol, rydym yn rhoi sylwadau ar sut mae'r corff sy'n darparu'r gwasanaeth wedi ystyried yr hawliau hynny.

Mae ein Coflyfr Achosion Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn cynnull detholiad o achosion lle mae materion hawliau dynol neu gydraddoldeb naill ai wedi cael eu codi fel rhan o'r gŵyn neu wedi bod yn ganolog i'n canfyddiadau. Gallwch ddarllen y Coflyfr yma.

Llythyrau blynyddol

Bob blwyddyn, byddwn yn anfon llythyrau at Fyrddau Iechyd ac Awdurdodau Lleol am y cwynion a gawsom ac a ystyriwyd gennym yn ystod y flwyddyn. Rydym yn gwneud hyn i helpu'r cyrff hyn i wella'r ffordd maen nhw'n delio â chwynion a'r gwasanaethau maen nhw'n eu darparu. Rhaid i'r sefydliadau adrodd ar y wybodaeth hon drwy eu trefniadau llywodraethu mewnol a'i defnyddio i weld sut y gallant wella. Rydym yn cyhoeddi pob llythyr blynyddol ar ein gwefan yma.

Polisi Cyhoeddus

Defnyddiwn ein harbenigedd a'r dystiolaeth o'n gwaith achos i gyfrannu at ddatblygu polisi cyhoeddus mewn meysydd fel iechyd, gofal cymdeithasol a llywodraeth leol.

Yn 2023/24, fe wnaethom ymateb i 5 ymchwiliad ac ymgynghoriad cyhoeddus.

Roedd un o'n hymatebion allweddol yn ymwneud â chynigion ar gyfer system dribiwnlysoedd newydd i Gymru.

Roeddem yn croesawu llawer o'r cynigion yn y Papur Gwyn ond roeddem yn pwysleisio pwysigrwydd tarfu cyn lleied â phosib a sicrhau nad oes unrhyw arbenigedd yn cael ei golli ym Mhanel Dyfarnu Cymru a bod unffurfiaeth o ran dull gweithredu a thryloywder yn cael ei mabwysiadu. Gofynnwyd i'r corff newydd weithio gyda ni yn ein rôl fel Awdurdod Safonau Cwynion wrth fabwysiadu ein polisi a'n gweithdrefnau cwynion enghreifftiol.

Roeddem hefyd wedi ymateb i argymhellion yr Adolygiad Annibynnol o'r Fframwaith Safonau Moesegol, a elwir hefyd yn Adroddiad Richard Penn, gan argymell yn gryf y dylai hyfforddiant ar gyfer pob aelod ar y Cod Ymddygiad fod yn orfodol.

Yn ystod y flwyddyn, roeddem yn falch o gael y cyfle i ddarparu gwybodaeth am ein gwaith achos yn ymwneud â chwynion gwasanaeth cyhoeddus i Ymchwiliad Cyhoeddus Covid-19 y DU, mewn perthynas â'i waith ar 'Modiwl 3: Effaith pandemig Covid-19 ar systemau gofal iechyd ym mhedair gwlad y DU'.

Ymgysylltu â Chyrff Cyhoeddus

Mae'n bwysig ein bod yn ymgysylltu'n uniongyrchol â'r cyrff yn ein hawdurdodaeth a rhanddeiliaid eraill sy'n gweithredu yn y sectorau sy'n gyfrifol am y rhan fwyaf o'n cwynion.

Fel rhan o'r gwaith hwn yn ystod 2023/24, cyfarfu'r Ombwdsmon â phrif weithredwyr ac uwch swyddogion mewn sawl awdurdod lleol a bwrdd iechyd.

Cyfarfu'r Ombwdsmon hefyd â rhanddeiliaid allweddol eraill sy'n gyfrifol am graffu ar wasanaethau cyhoeddus, fel Arolygiaeth Iechyd Cymru, Arolygiaeth Gofal Cymru ac Archwilio Cymru, yn ogystal â Chomisiynwyr Cymru, y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol ac Ombwdsmyn eraill y Sector Cyhoeddus ledled Iwerddon a'r DU, i rannu gwybodaeth a safbwyntiau perthnasol.

Rydym yn defnyddio Memoranda Cyd-ddealltwriaeth i nodi sut rydym yn cyfathrebu â sefydliadau lle rydym wedi rhannu cyfrifoldebau i sicrhau ein bod yn gweithio'n effeithiol ac yn effeithlon gyda'n gilydd. Mae'r egwyddorion cyffredinol sy'n sail i'n cytundebau yn cynnwys cydnabod cyfrifoldebau statudol ein gilydd a pharchu statws annibynnol ein gilydd. Rydym wedi adolygu'r Memoranda Cyd-ddealltwriaeth gyda'r sefydliadau canlynol eleni:

- Awdurdod Heddlu Dyfed Powys
- Awdurdod Heddlu Gwent
- Awdurdod Heddlu Gogledd Cymru
- Awdurdod Heddlu De Cymru
- Llais Cymru

Nod Strategol 4: Sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Ein pobl

Rydym yn gwerthfawrogi ac yn cefnogi ein staff. Rydym am barhau i gefnogi staff i ddatblygu'r wybodaeth, y sgiliau a'r agweddau i barhau i gynnig gwasanaeth effeithlon a phroffesiynol. Rydym hefyd wedi ymrwymo i greu gweithle iach, cyfartal, amrywiol a chynhwysol. Rydym yn falch o berfformiad ein staff eleni ac rydym yn canolbwyntio ar gynnal iechyd a llesiant staff.

Hyfforddi a datblygu

Mae disgwyl i'n holl staff gwblhau 28 awr o hyfforddi a datblygu bob blwyddyn (pro rata ar gyfer staff sy'n gweithio'n rhan-amser). Yn 2023/2024, roedd 71% o'n staff wedi cyflawni hyn. Roedd hyn yn is na'r gyfran o llynedd (80%) ac roedd yn bennaf oherwydd pwysau llwyth gwaith.

Drwy ein Proses Datblygu ac Adolygu Perfformiad (PRDP), rydym yn sicrhau bod gan bob aelod o staff amcanion a blaenoriaethau clir ar gyfer y flwyddyn i ddod a'n bod yn adolygu eu cynnydd yn rheolaidd. Caiff amcanion a blaenoriaethau mwy uniongyrchol eu gosod i gydweithwyr newydd. Ar gyfer staff sy'n dychwelyd ar ôl absenoldeb mamolaeth neu salwch tymor hir, rydym yn cytuno ar eu hamcanion pan fyddant yn dychwelyd. Eleni, cwblhaodd yr holl staff eu proses datblygu ac adolygu perfformiad (ac eithrio'r rhai ar absenoldeb salwch tymor hir a'r rhai sy'n dal ar absenoldeb mamolaeth).

Eleni, rydym wedi lansio ein Rhaglen Hyfforddi i Raddedigion newydd ac wedi hysbysebu am Swyddog Ymchwilio Graddedig sy'n siarad Cymraeg. Mae'r ymateb wedi bod yn addawol a bydd y rhaglen ddatblygu tair blynedd hon yn gyfle gwych i Raddedigion newydd gan helpu i ddiwallu ein hanghenion, yn enwedig o ran sgiliau Cymraeg.

Rydym hefyd yn awyddus i recriwtio prentis swyddfa ac mae hon hefyd yn fenter newydd i ni.

Iechyd a llesiant

Rydym am i'n staff fod yn iach.

Roedd canran gyfartalog y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff wedi lleihau o 3.29% i 3%. Mae hyn yn golygu bod cyfartaledd o 7.7 diwrnod am bob gweithiwr wedi cael ei golli oherwydd salwch, o'i gymharu â 8.59 diwrnod yn 2022/23. Fodd bynnag, roedd hyn yn bennaf oherwydd nifer fach o absenoldebau

salwch tymor hir, gydag absenoldebau tymor byr yn sylweddol is na'r llynedd.

Rydym wedi parhau i gynnig cymorth i'n staff er mwyn gwella eu llesiant. Mae hyn wedi cynnwys defnyddio asesiadau risg straen i helpu staff i nodi materion sy'n dod i'r amlwg. Fe wnaethom hefyd barhau i gynnig cymorth i staff gan y Swyddog Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl. Byddwn yn parhau i chwilio am ffyrdd o ddelio â gwaith yn fwy effeithlon a pharhau i recriwtio staff rhagorol pan fydd swyddi gwag yn codi.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Mae cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant yn bwysig i ni – fel darparwr gwasanaeth ac fel cyflogwr.

Bob blwyddyn, rydym yn edrych ar ba mor dda y mae proffil ein staff yn adlewyrchu poblogaeth Cymru.

Mae cyfran y bobl yn ein gweithlu a nododd fod ganddynt gefndiroedd ethnig amrywiol yn 6%, sy'n ostyngiad ers y llynedd, ond mae'n parhau i fod yn uwch na'r gyfran genedlaethol o'r boblogaeth, sef 5.4%[6].

Nid oes gennym unrhyw un dan 25 oed yn gweithio i ni ar hyn o bryd ond nododd 4% o bobl eu bod yn lesbiaidd, yn hoyw, yn ddeurywiol neu â rhywioldeb amrywiol arall, sy'n uwch na'r gyfran o'r boblogaeth a nododd hynny yn y cyfrifiad diweddaraf.

Mae 6% o'n staff yn anabl, cynnydd bach o 5% yn 2022, ond yn sylweddol is na chyfran y bobl anabl yng Nghymru.

Rydym hefyd yn edrych ar gydraddoldeb rhwng y rhywiau yn ein gweithle. Roedd 77% o'n staff presennol wedi nodi eu bod yn fenywod (o'i gymharu â 70% y llynedd).

Ceisiadau am swyddi

Er mwyn i ni adlewyrchu'r amrywiaeth mewn cymdeithas, ein nod yw denu mwy o ymgeiswyr o gefndiroedd amrywiol. Mae mwy o lawer o fenywod na dynion yn ymgeisio'n gyson am ein swyddi. Mae 9% o'r bobl sy'n gwneud cais am ein swyddi gwag yn dod o gefndiroedd ethnig amrywiol ac roedd 5% yn rhywiol amrywiol, y ddau yn uwch na'r hyn sy'n cyfateb i'w

[6] https://statscymru.llyw.cymru/Catalogue/Equality-and-Diversity/Ethnicity/ethnicity-by-area-ethnicgroup

poblogaeth. Fodd bynnag, dim ond 4% sy'n siarad Cymraeg fel eu prif iaith a dywedodd 9% wrthym eu bod yn anabl, y naill a'r llall yn llawer is na lefelau'r boblogaeth.

Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau

Rydym wedi lleihau ein bwlch cyflog cymedrig rhwng y rhywiau ymhellach, o 12% i 8%. Gallwn ddweud, unwaith eto, nad oes gennym fwlch cyflog canolrifol rhwng y rhywiau. I gymharu, amcangyfrifodd Chwarae Teg (y cyn elusen sy'n cefnogi datblygiad economaidd menywod) mai'r Bwlch Cyflog canolrifol rhwng y Rhywiau yng Nghymru yn 2021 oedd 12.3%.

Sgiliau iaith Gymraeg ein staff

O dan Safonau'r Gymraeg, bob blwyddyn rydym yn mesur sgiliau iaith Gymraeg ein gweithlu.

Yn 2023/24, dywedodd 8% o'n staff mai Cymraeg oedd eu prif iaith. Roedd hyn yn ostyngiad o 13% o gymharu â llynedd.

Roedd cyfran y bobl a oedd yn siarad Cymraeg yn weddol dda neu'n rhugl hefyd wedi gostwng o'r flwyddyn flaenorol:

- Siarad: 21% (o'i gymharu â 26%)
- Darllen: 24% (o'i gymharu â 31%)
- Ysgrifennu: 21% (o'i gymharu â 26%)
- Deall: 21% (o'i gymharu â 32%)

Gwnaethom gefnogi 5 o gydweithwyr i ymgymryd â hyfforddiant Cymraeg yn ystod y flwyddyn.

Cynaliadwyedd

Rydym yn deall bod angen i ni chwarae ein rhan i ddiogelu'r amgylchedd a gweithiwn yn barhaus i ddatblygu arferion gweithio cynaliadwy. Roeddem wedi cynhyrchu 5,589 kg o wastraff. Roedd hyn 68% yn llai na'r llynedd ac mae'n adlewyrchu'r ffaith ein bod, yn ystod y flwyddyn flaenorol, wedi lleihau ein gofod swyddfa, a chliriodd ein staff eu desgiau a'u cypyrddau. Mae'r ffigur hwn bellach yn adlewyrchu llif gwastraff arferol. Fe wnaethom lwyddo i ailgylchu 87% o wastraff ac ni anfonwyd unrhyw wastraff cyffredinol i safleoedd tirlenwi.

Roeddem yn defnyddio 7% yn llai o drydan o gymharu â llynedd.

Mae'r ffyrdd arferol o weithio wedi bod ar waith ers rhai blynyddoedd, sy'n ein galluogi i gymharu ffigurau o flwyddyn i flwyddyn ar gyfer allyriadau a gynhyrchir gan staff sy'n gweithio gartref, yn y swyddfa neu gymysgedd o'r ddau. Rydym yn cyfrifo hyn drwy ystyried pa mor aml mae pobl yn dod i'n swyddfa i weithio a faint o oriau maen nhw'n eu gweithio gartref. Eleni, gwelsom gynnydd o 5.8% yn yr allyriadau hyn. Gallai hyn fod oherwydd bod gennym fwy o bobl yn gweithio i ni a'n bod yn y swyddfa'n amlach.

Dyma'r flwyddyn gyntaf i ni osod targed ar gyfer ein hôl troed carbon, sef 60,000kg o garbon deuocsid cyfwerth (CO2e) yn seiliedig ar amcangyfrif o'n defnydd o drydan ac allyriadau staff. Roeddem wedi cynhyrchu 62,630kg o Co2e2e sydd ychydig yn fwy nag yr oeddem wedi'i amcangyfrif. Ein nod yw cynnwys gwastraff yn ein targed allyriadau ar gyfer y blynyddoedd i ddod.

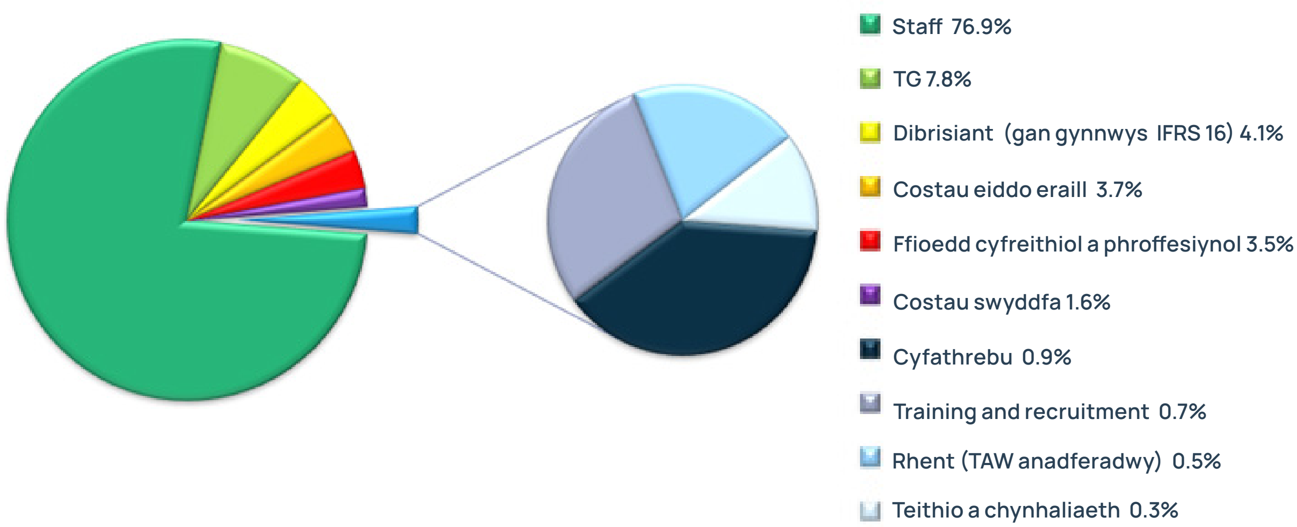
Mae'r gyfraith yn mynnu ein bod yn cyhoeddi adroddiad ar ein cynaliadwyedd o dan y Ddyletswydd Bioamrywiaeth a Chydnerthedd Ecosystemau (dyletswydd adran 6). Yn yr adroddiad hwnnw, rydym yn cyhoeddi gwybodaeth fanwl am sut rydym yn rheoli gwastraff, yn defnyddio trydan ac yn cyfrifo allyriadau cymudo.

Rheolaeth Ariannol

Mae gwariant cyffredinol o ran adnoddau ac arian parod wedi cynyddu o ganlyniad i'r cyllid ychwanegol a ddarparwyd i ni gan Gronfa Gyfunol Cymru i ariannu dyfarniadau cyflog, chwyddiant a rhywfaint o fuddsoddiad yn ein blaenoriaethau strategol.

	2023/24	2022/23	Newid
Alldro Adnoddau	**£000s**	**£000s**	**£000s**
Cyfanswm Adnoddau	5,736	5,341	+395
Gofyniad Arian Parod	5,729	5,308	+421

Gwariant Adnoddau Gros 2023/24



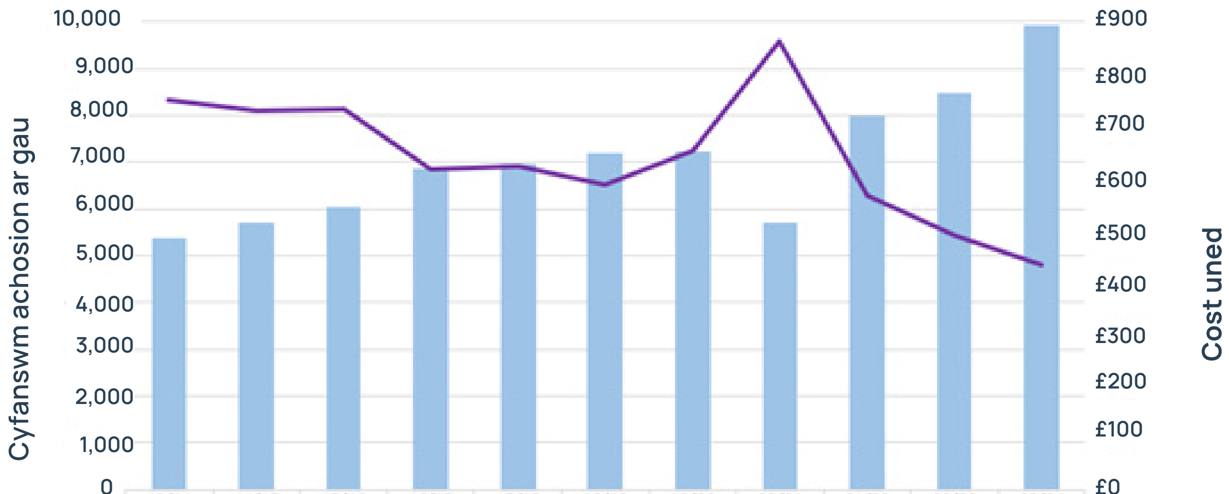
Dadansoddiad o wariant yn ôl Nodau Strategol

Costau Gwaith Achos

Fel yr amlinellwyd mewn Adroddiadau a Chyfrifon Blynyddol blaenorol, rydym yn cyflwyno costau cyfartalog fel wedi'u cyfrifo ar gyfer ein prif weithgaredd, sef derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgarwch o dan Nod Strategol 1, a byddwn yn defnyddio'r ffigyrau dadansoddi ar gyfer Costau Gweithredu yn ôl Amcanion Strategol, a gyflwynir yn y cyfrifon archwiliedig hyn.

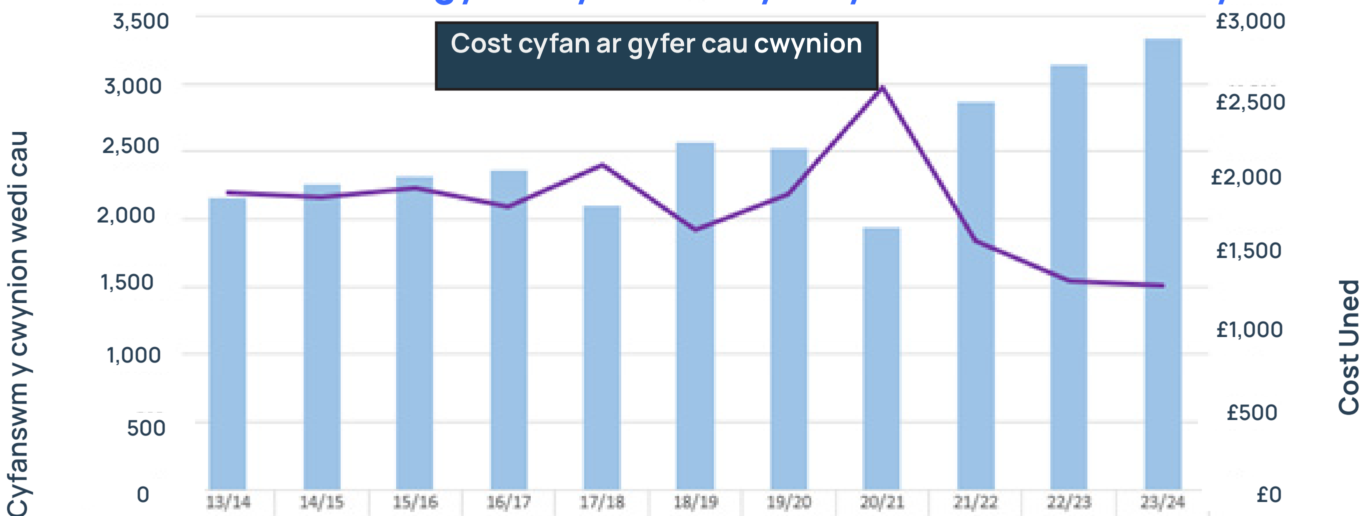
Mae'r graffiau isod yn dangos cost fesul achos yn gyntaf ar gyfer y gwaith ymholi a chwynion llawn a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn.

Cost fesul Achos ar gyfer Cyfanswm y Swyddfa o ran Cau Gwaith Achos



	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Total closed	5,389	5,724	6,046	6,874	6,962	7,188	7,224	5,706	7,983	8,475	9,944
Cost per total closed	£750	£728	£732	£616	£622	£588	£651	£863	£566	£489	£432

Cost fesul Achos ar gyfer Cyfanswm y Swyddfa o ran Cau Cwynion



	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Cyfanswm wedi cau	2,155	2,254	2,315	2,362	2,101	2,561	2,517	1,935	2,865	3,138	3,331
Cost Uned	£1,877	£1,849	£1,911	£1,793	£2,060	£1,649	£1,869	£2,545	£1,577	£1,321	£1,289

Nodyn: Mae'r graffiau hyn wedi'u seilio ar wariant y Nod Strategol hwn, ac wedi'u haddasu i brisiau 2023/24. Nid oes modd cymharu'n uniongyrchol y ffigurau a adroddwyd mewn Adroddiadau Blynyddol blaenorol oherwydd newid yn y dull gweithredu yn ystod 2021/22.

Mae'r amrywiad mewn costau fesul achos yn adlewyrchu'r ffaith yn 2023/24, roedd niferoedd yr achosion a gaewyd yn fyw nag erioed ers creu swyddfa'r Ombwdsmon, tra bod ein costau'n sylweddol is o'u haddasu ar gyfer chwyddiant CPI ym mis Mawrth 2024.

Pwerau Rhagweithiol

Rydym yn nodi gwariant sy'n ymwneud â'r pwerau ychwanegol a roddwyd i'r Ombwdsmon o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, ac ar gyfer 2023/24 mae hyn fel yr adroddir isod.

Deddf 2019 OGCC Gwariant yn 2023/24	£000s
Costau staff	334
Eiddo	19
Cyngor Proffesiynol ar gyfer ymchwiliad ar ei liwt ei hun	3
Gwasanaethau Cyfrifiadurol	3
Hyfforddi a Recriwtio	1
Cyfathrebu	2
Costau swyddfa	1
Cyfanswm	**363**
Cyllideb	368
Amrywiant	**5**

Bydd Pwyllgor Cyllid y Senedd yn cynnal adolygiad o weithrediad ac effaith Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn ystod 2024/25.

Gwariant hyd at 31 Mawrth 2024 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol

	2023/24 £000	2022/23 £000	Reasons for significant changes
Cyflogau	3,211	3,017	Dyfarniad cyflog o £1,925 ar gyfer cyflogau llai na £49,950, neu 3.88%, ar gyfer y rhai uwch.
Costau Nawdd Cymdeithasol	326	314	
Costau pensiwn	865	809	
Ffioedd y gronfa bensiwn	38	28	
Cyfanswm	**4,440**	**4,168**	
Rhent	28	28	
Ffi Archwilio Allanol	21	17	
Ffioedd proffesiynol a chyfreithiol	180	243	Costau is am gyngor proffesiynol
Costau eiddo eraill	216	192	Gwaith aerdymheru a wnaed yn 2023/24
Gwasanaethau cyfrifiadurol	453	284	Uwchraddiadau caledwedd a diogel-wch yn 2023/24
Costau swyddfa	94	104	Llai o gostau ffôn a thrawsgrifio
Teithio a Chynhaliaeth	16	12	Mwy o deithio ar ôl y pandemig
Hyfforddi a Recriwtio	40	42	
Cyfathrebu	53	36	Mwy o waith ymgysylltu yn 2023/24
Dibrisiant	233	234	
Cyfanswm Costau Gweinyddol Eraill	**1,334**	**1,192**	
Costau Gros	**5,774**	**5,360**	
Incwm	(38)	(19)	Secondiad staff i Gomisiwn y Senedd
Gwariant Net	**5,736**	**5,341**	
Cyfalaf	-	-	
Adnoddau Net	**5,736**	**5,341**	

Mae gwybodaeth fanylach yn y datganiadau ariannol a'r nodiadau sy'n atodiad i'r cyfrifon.

Michelle Morris

Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

23 Gorffennaf 2024

Adroddiad Atebolrwydd

2023/24

Adroddiad Llywodraethu Corfforaethol

O dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006, cyllidir y Swyddfa drwy Gronfa Gyfunol Cymru. Rhaid ad-dalu unrhyw falansau arian na chawsant eu gwario i'r Gronfa hon bedair wythnos fan bellaf ar ôl i gopi ardystiedig o'r cyfrifon gael ei osod gerbron Senedd Cymru. Mae hyn yn creu mwy o reolaeth gan fod angen mynd ati'n effeithiol i reoli'r gyllideb ar sail arian ac ar sail adnoddau. Mae cyflog deiliad swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a'r costau cysylltiedig, yn gost uniongyrchol i Gronfa Gyfunol Cymru ac yn cael eu gweinyddu drwy Senedd Cymru.

Ar 31 Mawrth 2024, mae'r Swyddfa, sydd wedi'i lleoli ym Mhencoed, Pen-y-bont ar Ogwr yn cynnwys 78 aelod o staff llawn a rhan-amser parhaol, gan gynnwys yr Ombwdsmon, y Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwelliant a'r Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau, yn ogystal â staff ymchwilio a chefnogi.

Darparodd Senedd Cymru £5.7 miliwn o arian parod ar gyfer cyllido'r Swyddfa. Bydd £17k o'r cyllid cyffredinol hwn yn cael ei ddychwelyd i Gronfa Gyfunol Cymru, sef y balans arian parod heb ei ddefnyddio ar ddiwedd y flwyddyn. Cadwyd gwariant y Swyddfa o fewn yr Amcangyfrif y cytunwyd arno ym mis Tachwedd 2022 a'i ddiwygio gan Gyllidebau Atodol yn ystod 2023/24.

Fel y nodwyd yn flaenorol yn yr adroddiad, mae ein costau fesul uned wedi gostwng i'w lefelau isaf ac maent yn adlewyrchu'r nifer fwyaf o gwynion ac ymholiadau a gaewyd gan y Swyddfa, tra bod ein costau'n sylweddol is o'u haddasu ar gyfer chwyddiant CPI.

Taliadau a Rhwymedigaethau Pensiwn

Ceir manylion costau cyflog a chostau cysylltiedig yr Ombwdsmon a'r Swyddfa yn yr **Adroddiad Taliadau Cydnabyddiaeth**.

Mae'r ymrwymiadau pensiwn i staff blaenorol a phresennol yn cael eu cyflawni drwy Brif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS) a'r pensiynau sy'n cael eu talu'n uniongyrchol i gyn-Gomisiynwyr neu eu dibynyddion.

Mae manylion pellach i'w gweld yn y **Datgeliadau Pensiynau**.

Llywodraethu Corfforaethol

Mae deiliad swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn Gorfforaeth Unigol.

Mae'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn cynorthwyo'r Ombwdsmon drwy adolygu pa mor gynhwysfawr a dibynadwy yw sicrwydd a llywodraethu, rheoli risgiau, yr amgylchedd rheoli ac uniondeb datganiadau ariannol a'r adroddiad blynyddol. Mae manylion pellach i'w gweld yn y Datganiad Llywodraethu Blynyddol.

Cofrestr Buddiannau

Mae cofrestr buddiannau yn cael ei chadw ar gyfer yr Ombwdsmon, y Cyfarwyddwyr ac aelodau'r Panel Ymgynghorol, a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Cyfarwyddyd Cyfrifyddu

O dan y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM, dyddiedig 21 Rhagfyr 2006, roedd yn ofynnol i'r Ombwdsmon ddarparu cyfrifon ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024 yn unol ag egwyddorion cyfrifyddu a gofynion datgelu yn yr argraffiad o Lawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (y FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM ac a oedd mewn grym yn 2023/24.

Paratowyd y cyfrifon er mwyn:

- Rhoi darlun teg a chywir o'r sefyllfa ar 31 Mawrth 2024, ac o'r alldro adnoddau net, yr adnoddau a ddefnyddiwyd i gyflawni amcanion, enillion a cholledion cydnabyddedig a'r llifoedd arian ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben bryd hynny.
- Datgelu gwybodaeth am unrhyw wariant neu incwm o bwys na chafodd ei ddefnyddio at y dibenion y'u bwriadwyd gan Senedd Cymru neu drafodion o bwys nad oeddynt yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu rheoli.

Archwilwyr

Archwilydd Cyffredinol Cymru yw Archwilydd Allanol cyfrifon OGCC fel y nodwyd ym mharagraff 18 o Atodlen 1 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Cost archwiliad 2023/24 oedd £21k (2022/23: £17k).

Hyd y gwn, rwyf wedi cymryd pob cam angenrheidiol i sicrhau bod yr archwilwyr yn ymwybodol o unrhyw wybodaeth sy'n berthnasol i archwilio.

Michelle Morris

Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru   23 Gorffennaf 2024

Datganiad Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae'n rhaid i mi baratoi cyfrifon adnoddau, ar gyfer pob blwyddyn ariannol, yn nodi'r adnoddau a brynwyd, a oedd yn cael eu dal neu y cafwyd gwared arnynt yn ystod y flwyddyn, yn ogystal â'r defnydd o adnoddau gan y Swyddfa yn ystod y flwyddyn.

Paratoir y cyfrifon adnoddau ar sail croniadau a rhaid iddynt roi darlun gwir a theg o sefyllfa OGCC a'i alldro adnoddau net, Datganiad Sefyllfa Ariannol a llifoedd arian am y flwyddyn ariannol.

Wrth baratoi'r cyfrifon, fel y Swyddog Cyfrifyddu, rhaid i mi gydymffurfio â gofynion 'Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth' ac yn benodol:

- Glynu wrth y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddir gan Drysorlys EM, gan gynnwys y gofynion cyfrifyddu a datgelu perthnasol, a defnyddio polisïau cyfrifyddu addas yn gyson.
- Gwneud penderfyniadau ac amcangyfrifon ar sail resymol.
- Dweud a yw'r safonau cyfrifo perthnasol fel y'u nodwyd yn Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth wedi cael eu dilyn, a datgelu ac egluro unrhyw wyriadau o bwys yn y datganiadau ariannol.
- Paratoi'r datganiadau ariannol ar sail busnes byw.
- Cadarnhau bod yr Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy.
- Cymryd cyfrifoldeb personol am yr Adroddiad a'r Cyfrifon Blynyddol a'r barnau sy'n ofynnol ar gyfer penderfynu ei fod yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy.

Mae fy nghyfrifoldebau perthnasol fel Swyddog Cyfrifyddu yn cynnwys priodoldeb a rheoleidd-dra'r arian cyhoeddus y mae'r Swyddog Cyfrifyddu'n

atebol amdanynt, am gadw cofnodion priodol a diogelu asedau'r Swyddfa fel y nodir yn Rheoli Arian Cyhoeddus a Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Fel y Swyddog Cyfrifyddu, rwyf wedi cymryd pob cam y dylwn fod wedi'u cymryd i sicrhau fy mod yn ymwybodol o unrhyw wybodaeth archwilio berthnasol ac i sicrhau bod archwilwyr yr Ombwdsmon yn ymwybodol o'r wybodaeth honno. Hyd y gwn i, nid oes dim gwybodaeth archwilio berthnasol nad yw'r archwilwyr yn ymwybodol ohoni.

Datganiad Llywodraethu Blynyddol 2023/24

Statws Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel y nodwyd yn Atodlen 1, paragraff 2 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae'r Ombwdsmon yn Gorfforaeth Unigol sy'n dal y Swydd dan Ei Fawrhydi. Mae'r Ombwdsmon yn cyflawni ei ddyletswyddau a nodir mewn deddfwriaeth ar ran y Goron. Mae Atodlen 1, paragraff 19 yn datgan mai'r Ombwdsmon yw Swyddog Cyfrifyddu Swyddfa'r Ombwdsmon.

Cwmpas y Cyfrifoldeb

Wrth gyflawni fy swyddogaeth fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf wedi sicrhau bod y swyddfa'n gweithio'n effeithiol ac i safon uchel o ran uniondeb. Yn ogystal, mae'r Ombwdsmon yn gyfrifol am gynnal system reolaeth fewnol gadarn sy'n cefnogi'r broses o gyflawni polisïau, nodau ac amcanion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, gan hefyd ddiogelu'r asedau a'r arian cyhoeddus y mae'r Ombwdsmon yn bersonol gyfrifol amdanynt, yn unol â'r cyfrifoldebau a nodir yn "Rheoli Arian Cyhoeddus".

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar Senedd Cymru, ond yn atebol i'w Bwyllgor Cyllid am y defnydd o adnoddau a ddarperir. Wrth bennu lefel yr adnoddau sydd ar gael i'r swyddfa, ystyrir y cynigion ar gyfer cyllideb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gan Bwyllgor Cyllid Senedd Cymru yn unol â'r broses a nodir yn y Ddeddf. Paratoir Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol cyfun i'w rhoi gerbron y Pwyllgor Cyllid.

Disgwylir i mi gynnwys y datganiad hwn gyda fy adroddiad blynyddol a'r cyfrifon i egluro sut yr eir ati i lywodraethu fy Swyddfa ac i sicrhau bod hynny yn bodloni gofynion y Cod Llywodraethu Corfforaethol a'r Llyfr Oren. Rheoli Risg. Er mwyn gallu bodloni'r gofynion hyn, rwyf wedi cynnal strwythurau, systemau a gweithdrefnau priodol sy'n gynhwysfawr ac sy'n rhoi tystiolaeth i mi fod y trefniadau llywodraethu'n gweithio fel y'u bwriadwyd ar draws y sefydliad cyfan a'i weithgareddau. Mae trefniadau o'r fath yn cynnwys fy Fframwaith Llywodraethu, rheolaeth fewnol gynhwysfawr, trefniadau archwilio mewnol ac allanol effeithiol a gweithdrefnau rheolaeth ariannol gadarn, cynllunio risg a monitro.

Cynllunio Strategol a Monitro Perfformiad

Yn fy Nghynllun Strategol, a lansiwyd ym mis Ebrill 2023, ar gyfer y tair blynedd 2023/24 i 2025/26, nodais y canlynol:

Ein huchelgais ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru:

Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith, mae gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella, mae ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad; ac mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Hamcanion Strategol:

- **Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus**

Rydym yn cyflawni gwasanaeth effeithlon, empathig a chymesur sy'n cefnogi cyfiawnder ac sy'n gwella gwasanaethau cyhoeddus.

- **Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant**

Mae pobl ledled Cymru yn ymwybodol o'n swyddfa, yn deall sut y gallwn eu helpu ac mae ein gwasanaeth yn berthnasol ac yn hygyrch.

- **Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol**

Rydym yn cyfrannu at welliant mewn gwasanaethau cyhoeddus, trwy waith safonau cwynion, dysgu ehangach o gwynion ac ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a chefnogi safonau uchel o ymddygiad ymhlith cynghorwyr.

- **Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol**

Rydym yn cynnal ac yn gwella defnydd effeithlon ac effeithiol o'n hadnoddau ariannol, staff, a TG, ac yn sicrhau llywodraethu, atebolrwydd a thryloywder da.

Er mai gwaith y timau unigol yn y swyddfa yw rhoi'r camau a nodwyd ar waith, mae'r Tîm Rheoli'n monitro'r cynnydd a wneir yn erbyn targedau a'r canlyniadau a sicrhawyd.

System Rheolaeth Fewnol

Mae'r system reolaeth fewnol wedi'i llunio i reoli risg ar lefel resymol yn hytrach nag i gael gwared â phob risg o fethu â chyflawni polisïau, nodau ac amcanion; felly dim ond sicrwydd rhesymol, ac nid sicrwydd llwyr o effeithiolrwydd y gall ei gynnig. Mae'n seiliedig ar broses barhaus a luniwyd i ganfod a blaenoriaethu'r risgiau o ran cyflawni fy mholisïau, fy nodau a'm hamcanion, i werthuso'r tebygolrwydd y bydd y risgiau hynny'n cael eu gwireddu, a'u heffaith pe bai hynny'n digwydd, ac i'w rheoli'n effeithiol, yn effeithlon ac yn ddarbodus. Mae'r system wedi bod mewn grym gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024 a hyd at ddyddiad cymeradwyo'r cyfrifon hyn, ac mae'n cydymffurfio â chyfarwyddyd Trysorlys EM. Ni chanfuwyd gwendidau sylweddol o ran rheolaeth fewnol yn sgil gwaith archwilio ac mae camau i wella rheolaeth ymhellach yn cael eu rhoi ar waith yn brydlon ac yn cael eu monitro gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Trefniadau Llywodraethu Corfforaethol: Aelodau Annibynnol y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Mae trefniadau llywodraethu yn cynnwys Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg (ARAC). Dyma gyfrifoldebau'r Pwyllgor:

(A) Cylch Gorchwyl

Mae'r Pwyllgor yn fy nghynorthwyo drwy adolygu pa mor gynhwysfawr a dibynadwy yw sicrwydd ar lywodraethu, rheoli risg, yr amgylchedd rheoli ac uniondeb datganiadau ariannol a'r adroddiad blynyddol. Rôl craffu a chynghori sydd gan y Pwyllgor ac nid oes ganddo rôl na chylch gwaith mewn perthynas â phenderfyniadau gweithredol neu waith achos a wneir gan OGCC.

(B) Aelodaeth

Mae'r aelodaeth yn cynnwys o leiaf bedwar, ac uchafswm o wyth, aelod allanol annibynnol.

Roedd y canlynol yn aelodau o'r Pwyllgor yn 2023/24:

- Mr Ian Williams - Chair
- Mr John McSherry
- Mr Mike Usher - Is-Gadeirydd
- Mrs Joanest Varney-Jackson
- Dr Jane Martin CBE
- Mr Dave Tosh

Ceir rhagor o fanylion am ein haelodau annibynnol ar ein **gwefan.**

(C) Hyfforddiant

Gwahoddir Aelodau'r Pwyllgor i asesu eu hanghenion hyfforddi yn flynyddol. Darperir rhaglen gynefino ar gyfer holl aelodau newydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Yn ystod 2023/24 cymerodd aelodau ran mewn dau Weithdy (Gorffennaf a Thachwedd 2023) ar Risg (a hwyluswyd gan TIAA, sy'n darparu'r gwasanaeth archwilio mewnol) ac ar gyllid OGCC, yn y drefn honno. Cynhaliwyd sesiwn hyfforddi arall ym mis Ionawr 2024 a oedd yn caniatáu i'r Aelodau arsylwi staff a darpariaeth gwasanaeth ar draws nifer o feysydd o fewn y swyddfa (h.y. Derbyn, Asesiadau, Ymchwiliadau, Adolygu ac Ansawdd Gwasanaethau).

(D) Cyfarfodydd

Mae'r Pwyllgor yn llunio ei raglen waith flynyddol ei hun. Yn gyffredinol, mae'r Pwyllgor yn cyfarfod bedair gwaith yn ystod y flwyddyn.

Mae'r Ombwdsmon yn bresennol yng nghyfarfodydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ac mae'r Prif Swyddog Gweithredol yn gweithredu fel Ysgrifennydd y Pwyllgor. Hefyd yn bresennol yn rheolaidd mae archwilwyr mewnol ac allanol ac aelodau priodol o Dîm Rheoli'r Ombwdsmon.

Ymhob cyfarfod, mae'r Pwyllgor wedi cael nifer o eitemau sefydlog ar yr agenda. Mae'r rhain yn cynnwys unrhyw ddatganiad o dwyll neu golledion a gafwyd, gan gynnwys colli data.

Ymhob cyfarfod, mae'r Pwyllgor wedi cael nifer o eitemau sefydlog ar yr agenda. Mae'r rhain yn cynnwys unrhyw ddatganiad o dwyll neu golledion a gafwyd, gan gynnwys colli data. Ym mhob cyfarfod, cafodd y Pwyllgor gopi o'r adroddiad Monitro'r Gyllideb a ystyriwyd gan y Tîm Rheoli. Bwriad hyn yw rhoi sicrwydd i'r Pwyllgor bod craffu ar sefyllfa ariannol yn digwydd yn rheolaidd yn y Swyddfa.

Yn ystod y flwyddyn hefyd cafodd y Pwyllgor adroddiadau ar nifer o faterion priodol eraill sy'n dod o fewn ei Gylch Gorchwyl. Roedd y rhain yn cynnwys: y cyfrifon naw a deuddeg mis, cynlluniau archwilio mewnol, adroddiadau archwilio mewnol, adolygiad o'r Polisi Chwythu'r Chwiban, diweddariadau ar ddatblygiadau TG pwysig, a materion llywodraethu ariannol a chorfforaethol perthnasol. Ystyriodd y Pwyllgor risgiau seiberddiogelwch a chraffodd ar y trefniadau sydd ar waith i gynnal seiberddiogelwch. Bu'r Pwyllgor hefyd yn adolygu trefniadau a pholisïau atal twyll a gwrth-lygredd y Swyddfa, yng nghyd-destun Fframwaith Atal Twyll Swyddfa'r Cabinet i fodloni'i hun bod trefniadau priodol ar waith.

Rhoddodd y Pwyllgor gyngor i mi i sicrhau bod Datganiad Llywodraethu Blynyddol 2023/24 yn cynnwys gwybodaeth briodol a'i fod yn cydymffurfio ag arferion gorau.

Mae rheoli risg yn eitem sefydlog. Ym mhob cyfarfod bu'r Pwyllgor yn ystyried y Gofrestr Risg lawn, gan gynnwys adroddiad ynglŷn â'r risgiau mwyaf a nodwyd. Aeth y Pwyllgor ati i archwilio a herio'r risgiau a adroddwyd i fodloni ei hun bod risgiau allweddol wedi'u nodi. Trafodwyd y dull cyffredinol o reoli risg a lliniaru risg mewn gweithdy a hwyluswyd gan yr archwilwyr mewnol a gynhaliwyd ym mis Gorffennaf 2023. Yn ogystal, bob yn ail gyfarfod, mae'r Pwyllgor yn cynnal adolygiad manwl o risg benodol sydd wedi'i dewis o'r gofrestr risg.

Mae'r Pwyllgor yn cael ei gadeirio gan aelod annibynnol ac mae'n cynnwys Cadeirydd y Panel Ymgynghorol. Yn ystod y flwyddyn roedd un aelod annibynnol arall o'r Pwyllgor sydd hefyd yn eistedd ar y Panel Ymgynghorol. (Daw hyn i ben yn ystod 2024/25, ac wedi hynny dim ond Cadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg a Chadeirydd y Panel Ymgynghorol fydd yn eistedd ar y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg a'r Panel Ymgynghorol.) Roedd 3 aelod annibynnol nad ydynt yn aelodau o'r Panel Ymgynghorol. Roedd nifer y cyfarfodydd a fynychwyd, ynghyd â nifer y cyfarfodydd yr oedd gofyn i bob aelod ei fynychu, fel a ganlyn:

Aelod o’r Pwyllgor	Uchafswm nifer y presenoldeb-au posibl	Gwir nifer y presenoldebau	% mynychwyd
Ian Williams (Cadeirydd)	4	4	100
Mike Usher (Is-Gadeirydd)	4	4	100
John McSherry	4	4	100
Joanest Varney-Jackson	4	4	100
Jane Martin	4	4	100
Dave Tosh	4	3	75

(E) Archwilio Mewnol Ac Allanol

Cafodd y Pwyllgor adroddiadau rheolaidd gan yr archwilwyr mewnol a’r archwilwyr allanol. Cynlluniwyd y gwaith archwilio mewnol yn ystod y flwyddyn ar sail asesiad cyffredinol o’u hanghenion ac a gyflawnwyd drwy eu rhaglen flynyddol y cytunwyd arni. Roedd ei adroddiadau yn nodi’r fframwaith rheolaeth fewnol foddhaol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle’r oedd angen.

Ym mhob archwiliad heblaw un, barnwyd fod lefel y sicrwydd yn ‘Sylweddol’, y lefel sicrwydd uchaf. Gwnaethpwyd nifer o argymhellion ac mae’r rhain naill ai wedi’u cwblhau neu byddant yn cael eu cwblhau o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt.

Roedd yr archwiliadau mewnol a gynhaliwyd yn 2023/24 a'r asesiadau cyffredinol fel a ganlyn:

	Lefel sicrwydd
Llywodraethu – Cynllunio Corfforaethol	SYLWEDDOL
Strategaeth Pobl	SYLWEDDOL
Parhad Busnes.	SYLWEDDOL
Rheolaeth Iechyd a Diogelwch	RHESYMOL
Rheolaethau Ariannol Allweddol:	
Bancio a Rheoli Arian Parod	SYLWEDDOL
Rheolaeth Gyllidebol	SYLWEDDOL
Prynu a Thaliadau	SYLWEDDOL

Cynhaliwyd adolygiad ymgynghorol hefyd o reoli risg, a oedd yn dilyn gweithdai risg a gynhaliwyd gyda'r Tîm Rheoli a chyda'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg ac aelodau'r Panel Ymgynghorol.

Yn ogystal, cynhaliwyd archwiliad o argymhellion blaenorol yr archwilio mewnol. Canfu fod yr holl argymhellion blaenorol wedi'u gweithredu. Nodwyd yn Adroddiad Blynyddol yr archwilwyr mewnol ar gyfer 2023/24: 'Mae TIAA yn fodlon, ar gyfer y meysydd a adolygwyd yn ystod y flwyddyn, fod gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru brosesau rheoli risg, rheolaeth a llywodraethu rhesymol ac effeithiol ar waith.' Mae'r canfyddiadau hyn hefyd yn rhoi sicrwydd bod y trefniadau ar waith yn lleihau pa mor agored i risg yw'r swyddfa.

Nododd y Pwyllgor drylwyredd y gwaith archwilio, ymarferoldeb yr argymhellion ac ymateb agored a chadarnhaol y rheolwyr i'r argymhellion a wnaed.

Mewn perthynas â'r flwyddyn ariannol flaenorol, ystyriodd y Pwyllgor yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2022/23 a oedd yn cynnwys Datganiad Llywodraethu'r swyddfa ar gyfer 2022/23 ynghyd ag Adroddiad Archwiliad Allanol o Ddatganiadau Ariannol a Llythyr Rheoli. Rhoddwyd barn ddiamod yn dilyn y gwaith archwilio allanol a gynhaliwyd gan Archwilio Cymru ar Gyfrifon 2022/23.

Nid oedd unrhyw argymhellion yn deillio o'r Archwiliad.

Mae gan yr Archwilwyr Mewnol ac Allanol yr hawl i godi unrhyw fater drwy bolisi mynediad agored gyda'r Cadeirydd a thrwy'r hawl honno i ddwyn unrhyw fater i sylw'r Pwyllgor. Sicrhaodd y Pwyllgor, drwy adolygu rhaglenni'r Archwilwyr Mewnol ac Allanol, eu bod yn cydweithredu'n effeithiol â'i gilydd. Mae ansawdd y gwaith archwilio wedi cael ei werthuso yn ystod y flwyddyn drwy ystyried yr adroddiadau archwilio a'r argymhellion a'r ddeialog mewn cyfarfodydd rhwng Aelodau'r Pwyllgor a'r Archwilwyr.

Cyn pob cyfarfod ffurfiol o'r Pwyllgor, mae'r Pwyllgor yn cyfarfod yn breifat â chynrychiolwyr yr Archwilwyr Allanol a Mewnol. Yn ogystal, i sicrhau y gellir codi materion priodol yn gyfrinachol mae Cadeirydd y Pwyllgor yn cynnal cyfarfod bob blwyddyn â chynrychiolwyr yr Archwilwyr Allanol a Mewnol. Cynhaliwyd cyfarfod o'r fath 1 Mai 2024.

(F) Prosesau Monitro

Ym mhob cyfarfod yn ystod 2023/24, cafodd y Pwyllgor adroddiad ar y cynnydd sydd wedi'i wneud o ran gweithredu ar argymhellion yr Archwilwyr Mewnol ac Allanol. Roedd aelodau'r Pwyllgor yn fodlon bod yr holl argymhellion a wnaed wedi cael neu am gael eu rhoi ar waith yn unol â'r amserlenni y cytunwyd arnynt.

(G) Adolygiad ac Asesiad Blynyddol

Cynhelir yr adolygiad blynyddol hwn er mwyn gwerthuso gwaith y Pwyllgor a sicrhau bod gwaith y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn parhau i gydymffurfio â'r Egwyddorion Arfer Da sydd wedi'u nodi yn Llawlyfr Pwyllgorau Archwilio Trysorlys EM. I helpu'r Pwyllgor benderfynu a oedd yn cydymffurfio ag arferion da, gwahoddwyd pob aelod i lenwi 'Rhestr Wirio Hunanasesiad Pwyllgorau Archwilio' Swyddfa Archwilio Genedlaethol. Cafodd sylwadau gan aelodau o'r Pwyllgor eu hystyried wrth baratoi'r Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2023/24.

Casgliad Adolygiad Blynyddol y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg oedd ei fod wedi cael gwybodaeth a sicrwydd cynhwysfawr a oedd yn ddibynadwy ac yn ddigon iddo gyflawni ei gyfrifoldebau. Roedd y sicrwydd hwn yn dangos bod yr amgylchedd rheolaeth fewnol cyffredinol, adroddiadau ariannol, rheoli risg ac ansawdd y gwaith Archwilio Allanol a Mewnol yn foddhaol.

Felly, roedd y Pwyllgor yn gallu rhoi sicrwydd y byddai'n fy nghynorthwyo i fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gydymffurfio â fy nyletswyddau fel Swyddog Cyfrifyddu. Rhoddodd y Pwyllgor dystiolaeth a fyddai'n helpu gyda'r gwaith o baratoi'r Datganiad Llywodraethu Blynyddol hwn.

Trefniadau Llywodraethu Corfforaethol: Y Panel Ymgynghorol

Mae'r Panel Ymgynghorol yn fforwm anstatudol a'i brif rôl yw fy nghynorthwyo a fy nghynghori'r wrth arwain a phennu amcanion strategol Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Hefyd, mae'r Panel yn cynnig persbectif allanol i helpu gyda'r gwaith o ddatblygu polisïau ac arferion. Roedd gwaith y Panel yn ystod y flwyddyn yn cynnwys rhoi cyngor ar ddatblygu'r Cynllun Strategol newydd a'r Amcangyfrif ar gyfer 2024/25, adolygu perfformiad y sefydliad ac asesu effaith pwerau rhagweithiol yr Ombwdsmon.

Ni fu unrhyw newidiadau i aelodaeth y Panel yn 2023/24.

Rôl cynghori sydd gan y Panel Ymgynghorol ac nid oes ganddo rôl na chylch gwaith mewn perthynas â phenderfyniadau gweithredol neu waith achos a wneir gan OGCC.

Rhoi Gwybod am Ddigwyddiadau sy'n Ymwneud â Data Personol

Mae'r holl ddigwyddiadau sy'n ymwneud â data personol yn cael eu hadrodd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, ni waeth a yw OGCC ar fai ai peidio. Pan fydd OGCC ar fai, Mae canllawiau a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) yn cael eu hystyried i sefydlu a oes angen adrodd y digwyddiad i'r swyddfa honno. Yn 2023/24, adroddwyd am 1 digwyddiad i'r ICO, yn ymwneud â data a anfonwyd gan OGCC ond nas derbyniwyd gan y derbynnydd arfaethedig, ac rydym yn dal i aros am ganlyniad yr ICO.

Y Fframwaith Risg a Rheoli

Yn unol â "Rheoli Arian Cyhoeddus Cymru" rwyf yn cael fy nghynorthwyo gan Gyfrifydd Ariannol proffesiynol a chymwysedig sy'n ymgymryd â chyfrifoldebau'r cyfarwyddwr cyllid fel sy'n cael ei nodi yn y ddogfen honno.

Mae rheoli risg a'r gofrestr risgiau yn eitemau sefydlog ar agenda'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, ac mae'r agwedd at reoli risg, ynghyd â chwant risg, yn cael eu hadolygu'n rheolaidd.

Rwyf yn parhau i wella'r trefniadau ar gyfer rheolaeth fewnol gadarn er mwyn sicrhau bod y swyddfa'n gallu canfod, asesu a rheoli risg yn effeithiol.

Wrth ymgymryd â'r cyfrifoldeb hwn yn ystod y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024, rwy'n cael cymorth gan y Prif Swyddog Gweithredol y dirprwywyd rhai o'm cyfrifoldebau iddo.

Rwy'n fodlon bod y systemau sydd ar waith yn nodi risgiau posibl yn gynnar ac yn caniatáu imi gymryd camau priodol, trwy reolaeth weithredol, i leihau unrhyw effaith andwyol ar y swyddfa.

Mae'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn derbyn adroddiadau rheolaidd ar y risgiau sy'n ymwneud â'r swyddfa, yn archwilio dull y swyddfa o ymdrin â'r risgiau hynny ac yn darparu sylwadau ac awgrymiadau ar risgiau cyfredol a rhai sy'n dod i'r amlwg.

Mae risgiau'n cael eu hystyried ar draws nifer o feysydd allweddol neu themau risg. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Gwaith achos
- Staffio
- Technoleg
- Ariannol
- Risg i enw da
- Llywodraethu a Chyfreithiol
- Rheoli Data a Gwybodaeth

Risgiau a materion allweddol

Amlygodd y Datganiad Llywodraethu Blynyddol diwethaf (2022/23) ddau risg uchel. Roedd y cyntaf o'r rhain yn ymwneud ag effaith y niferoedd cynyddol o gwynion heb gynnydd cyfatebol mewn adnoddau. Mae cynnydd wrth gau ymchwiliadau cwynion hŷn a chyllid ar gyfer aelod ychwanegol o staff yn 2024/25 yn

golygu bod y risg hon wedi lleihau ac mae bellach yn gymedrol/ambr.

Y risg uchel arall oedd y gallai setliadau ariannol y dyfodol fod yn annigonol i fodloni blaenoriaethau'r Cynllun Strategol. Mae pwysau ariannol yn parhau, ar gyfer y swyddfa ac yn ehangach ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus, ond cymeradwywyd cyflwyniad amcangyfrif 2024/25 ac mae gwaith yn mynd rhagddo i sicrhau arbedion effeithlonrwydd i liniaru pwysau ariannol. Mae'r risg yn gymedrol/ambr ar hyn o bryd.

Mae'r sefydliad, a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, wedi parhau i gydnabod a gweithio i leihau'r risg o seiber-ymosodiad, meddalwedd faleisus, firws neu feddalwedd wystlo ar ein systemau TG. Er bod y risg honno'n parhau, mae cryn dipyn o waith wedi'i wneud yn ystod y flwyddyn i leihau'r tebygolrwydd o ymosodiad llwyddiannus ac effaith hynny. Mae angen rheolaeth gyson a gweithredol ar y risg hon, ond roedd y raddfa risg ar ddiwedd y flwyddyn yn gymedrol/ambr.

Fodd bynnag, mae digwyddiadau ar droad y flwyddyn (Mawrth/Ebrill 2024), yn ymwneud â phostiadau cyfryngau cymdeithasol amhriodol gan aelod o staff (sydd bellach wedi gadael), wedi cael effaith sylweddol ar enw da'r swyddfa ac ar staff. Wrth i'r risgiau ddod i'r amlwg, maent yn faterion gyda sgôr uchel/coch. Ar ddiwedd 2023/24, y ddau fater oedd:

Thema'r risg	Risg/mater ac effaith:	Rheoli a lliniaru'r risg/mater:	Risgiau sy'n anodd cael gwared arnynt:
Enw da	O ganlyniad i bostiadau cyfryngau cymdeithasol a wnaed gan aelod o staff (sydd bellach wedi gadael) a'r cyfryngau negyddol y mae hyn wedi'u hachosi, mae risg o golli ffydd a hyder y cyhoedd yn OGCC a'n gallu i ddarparu gwasanaeth i achwynydd. **Effaith:** difrod sylweddol i ddelwedd OGCC, gyda phryderon efallai nad yw OGCC yn ddiduedd.	Ymgysylltu'n helaeth â rhanddeiliaid allweddol (gan gynnwys y Pwyllgor Cyllid, gwleidyddion allweddol, Swyddogion Monitro, cadeiryddion Pwyllgorau Safonau a Llywodraeth Cymru), comisiynu adolygiad annibynnol o'n prosesau Cod Ymddygiad a phenderfyniadau'r gorffennol.	Mae'r niwed i enw da a achosodd y digwyddiad hwn yn golygu bod y risg sy'n anodd cael gwared arno yn cael ei ystyried yn **GOCH.**

Thema'r risg	Risg/mater ac effaith:	Rheoli a lliniaru'r risg/mater:	Risgiau sy'n anodd cael gwared arnynt:
Staffio	O ganlyniad i'r digwyddiad cyfryngau cymdeithasol, mae risg y bydd hyn yn effeithio'n negyddol ar forâl a llesiant y staff presennol, ac y bydd yr ôl-effeithiau yn effeithio ar eu gallu i gyflawni eu rôl. **Effaith:** staff yn teimlo dan bwysau cynyddol, yn cael mwy o graffu gan achwynwyr (weithiau'n gyhoeddus), a rhai staff yn teimlo bod eu swyddi mewn perygl o ganlyniad i sylwadau a wnaed am OGCC.	Caiff llesiant ei drafod gyda staff ym mhob cyfarfod tîm, ac mae gan yr holl staff fynediad at Swyddogion Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl hyfforddedig. Caiff staff eu hannog i drafod gyda'u rheolwr llinell, ac i adrodd am achosion o ymddygiad negyddol gan achwynwyr fel y gellir mynd i'r afael â hyn.	Byddwn yn parhau i amddiffyn a gofalu am ein staff, ond mae'r risg sy'n anodd cael gwared arno yn cael ei ystyried yn **GOCH.**

Trefniadau Fframwaith Sicrhau Risg

Fframwaith OGCC

- Amcanion Strategol o Gynllun Corfforaethol
- Rhaglen Waith
- Rheoli risg
- Polisi atal twyll
- Fframwaith llywodraethu
- Polisïau, gweithdrefnau a chod ymddygiad

Y Panel Ymgynghorol	Swyddog Cyfrifyddu	Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg	Tîm Rheoli
Yn darparu cefnogaeth a chyngor ar weledigaeth, gwerthoedd a dibenion ynghyd â chyfeiriad a chynllunio strategol.	Llywodraethu. Gwneud penderfyniadau. Rheolaeth ariannol. Rheoli risg.	Adolygu a monitor systemau llywodraethu, risgiau a rheolaethau mewnol. Cytuno ar y datganiad llywodraethu.	Cynllunio Corfforaethol 3 blynedd. Cynllun Gweithredol. Monitro perfformiad. Polisïau corfforaethol. Rheoli Risg. Gwerth am arian.

Arweiniad Canolog	Polisïau, cynlluniau a chofrestr risg OGCC	Datganiad Llywodraethu Blynyddol
Trysorlys EM. FReM. Rheoli Arian Cyhoeddus Cymru. Safonau Archwiliad Mewnol y Sector Cyhoeddus.		

Cydrannau Map Sicrwydd

Haen amddiffyn 1af	2il Haen amddiffyn	3ydd Haen amddiffyn
Adrodd ar gyflawni strategol a gweithredol. Adrodd KPI. Rheolyddion ariannol/ monitro cyllidebau.	Adolygu cofrestr risg. Sicrhau ansawdd. Sicrhau diogelwch gwybodaeth.	Adroddiadau archwilio mewnol. Hapwiriadau gan y Rheolwr Cyllid.

Sicrwydd Arall
Archwilio allanol.
Craffu gan y Pwyllgor Cyllid.

Yn y flwyddyn sydd i ddod, byddaf i a fy Nhîm Rheoli yn parhau i weithio i reoli a lleihau'r risgiau yn y meysydd allweddol hyn a bydd y risgiau yn cael eu hystyried ym mhob cyfarfod o'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Y Broses Gyllidebu

Yn rhinwedd fy swydd fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf yn sicrhau bod gennyf drefniadau ar waith sy'n cadw rheolaeth dynn ar yr arian cyhoeddus sydd yn fy ngofal. Mae'r Tîm Rheoli yn cael adroddiad monitro cyllideb bob mis sy'n nodi gwir wariant o'i gymharu â'r gwariant a glustnodwyd yn y gyllideb. Ystyrir unrhyw faterion gwariant annisgwyl a allai godi yn ystod y flwyddyn er mwyn gallu cymryd camau priodol i gadw o fewn y gwariant a gyllidebwyd lle bo hynny'n bosibl, neu i chwilio am adnoddau ychwanegol lle na ellir delio â phwysau o ran costau.

Wrth lunio amcangyfrif ariannol OGCC ar gyfer 2024/25, cafodd papur yn nodi meini prawf cychwynnol ar gyfer y gyllideb ei drafod gan y Panel Ymgynghorol ym mis Gorffennaf 2023. Yn gyffredinol, roedd y cyflwyniad yn gofyn am gynnydd o 8.3% i adlewyrchu codiadau cyflog a phrisiau a buddsoddiad yn ein blaenoriaethau strategol. Yn dilyn gwaith craffu'r Pwyllgor Cyllid ym mis Hydref, cefnogodd y Pwyllgor y cyflwyniad, a chafodd hwn ei gynnwys yng Nghynnig Cyllideb Blynyddol Cymru ym mis Mawrth 2024.

Casgliad

Rwy'n fodlon nad oedd gwendidau o bwys yn system rheolaeth fewnol y swyddfa yn 2023/24 a fyddai wedi effeithio ar allu'r swyddfa i gyflawni ei pholisïau, ei nodau a'i hamcanion a bod trefn Lywodraethu Gorfforaethol gadarn ar waith heb unrhyw enghreifftiau o dorri'r Cod Llywodraethu Corfforaethol.

Michelle Morris

Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 23 Gorffennaf 2024

Adroddiad Taliadau Cydnabyddiaeth

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Yn unol â Deddf Llywodraeth Cymru 2006, caiff fy nhaliadau cydnabyddiaeth a'm costau yswiriant gwladol a phensiwn cysylltiedig eu talu gan Gronfa Gyfunol Cymru, yn hytrach na'u talu'n uniongyrchol. Er tryloywder, caiff y costau hyn eu cynnwys yn yr adroddiad taliadau cydnabyddiaeth.

Taliad Cydnabyddiaeth

Mae'r adrannau canlynol yn rhoi manylion tâl cydnabyddiaeth a llog pensiwn uwch reolwyr y Swyddfa: Michelle Morris - Yr Ombwdsmon, Chris Vinestock - Prif Swyddog Gweithredu & Chyfarwyddwr Gwelliant a Katrin Shaw - Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau.

Ffigur Cyfanswm Sengl o Dâl Cydnabyddiaeth 2023/24					
Swyddogion	Cyflog (£'000)	Taliadau bonws (£'000)	Buddion mewn Nwyddau neu Wasanaethau (i'r £100 agosaf)	Buddion Pensiwn (i'r £1,000 agosaf)	Cyfanswm (£'000)
Michelle Morris	150-155	-	-	58,000	210-215
Chris Vinestock	110-115	-	-	44,000	155-160
Katrin Shaw	100-105	-	-	58,000	160-165

Ffigur Cyfanswm Sengl o Dâl Cydnabyddiaeth 2022/23					
Swyddogion	Cyflog (£'000)	Taliadau bonws (£'000)	Buddion mewn Nwyddau neu Wasanaethau (i'r £100 agosaf)	Buddion Pensiwn (i'r £1,000 agosaf)	Cyfanswm (£'000)
Michelle Morris	145-150	-	-	57,000	205-210

Chris Vinestock	105-110	-	-	-47,000	60-65
Katrin Shaw	90-95	-	-	-12,000	80-85

Cyflog

Mae cyflog yn cynnwys cyflog gros, goramser ac unrhyw lwfansau eraill i'r graddau eu bod yn destun trethiant y DU.

Buddion mewn nwyddau neu wasanaethau

Mae gwerth ariannol buddion mewn nwyddau neu wasanaethau yn cynnwys unrhyw wariant sydd wedi'i dalu gan OGCC ac sy'n cael ei drin gan Gyllid a Thollau EM fel enillion trethadwy. Ni fu gwariant o'r fath.

Bonysau

Ni thalwyd bonws yn ystod y flwyddyn i mi nac i unrhyw staff fy swyddfa, gan nad oes cynllun bonws ar waith.

Lluosrifau cyflog

Ym mlwyddyn ariannol 2023/24, band taliad cydnabyddiaeth y cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf oedd £150-£155,000 (2023/24 = £145-£150,000).

Mae'r adran ganlynol yn rhoi manylion y datgeliadau cyflog teg gofynnol:

	2023/24	2022/23
Taliad cydnabyddiaeth 25ain canradd	£36,648	£35,069
Cymhareb gyflog 25ain canradd	4.2	4.2
Taliad cydnabyddiaeth 50fed canradd	£48,474	£46,551
Cymhareb gyflog 50fed canradd	3.1	3.2
Taliad cydnabyddiaeth 75ain canradd	£50,799	£50,799
Cymhareb gyflog 75ain canradd	3.0	2.9

Yn 2023/24, ni chafodd yr un gweithiwr daliad cydnabyddiaeth a oedd yn fwy na thâl y cyfarwyddwr sy'n cael y cyflog mwyaf (2022/23 = dim un).

Roedd ystod y taliadau rhwng £26,000 i £155,000 (2019/20 = £23,000-£150,000). Mae'r cyfanswm taliad cydnabyddiaeth yn cynnwys cyflog, tâl seiliedig ar berfformiad heb ei gyfuno, a buddion o fath arall. Nid yw'n cynnwys taliadau diswyddo, taliadau dros dro, cyfraniadau pensiwn y cyflogwr na gwerth trosglwyddo cyfwerth ag arian pensiynau.

Dyfarniadau cyflog

Mae cyflogau'r staff yn gysylltiedig â dyfarniadau cyflog a roddir i weithwyr sy'n gweithio ym maes Llywodraeth Leol yng Nghymru a Lloegr. Yn unol â'r weithdrefn honno, dyfarnwyd dyfarniad cyflog o £1,925 ar gyfer cyflogau llai na £49,950, neu 3.88% ar gyfer y rhai uchod, i staff ym mis Tachwedd 49,950 wedi'i ôl-ddyddio i Ebrill 3.88.

Pensiynau

Isod, dangosir hawliau pensiwn yr unigolion a enwir ar y dudalen nesaf.

Rhwymedigaethau

Mae'r ymrwymiadau pensiwn i staff blaenorol a phresennol yn cael eu cyflawni drwy'r Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS) a'r pensiynau sy'n cael eu talu'n uniongyrchol i gyn Gomisiynwyr neu eu dibynyddion.

Name	Ar 31/03/24				Ar 31/03/23
	Accrued pension at pension age and related lump sum	Real increase in pension and related lump sum at pension age	CETV	Gwir gynnydd mewn CETV	CETV
	£000	£000	£000	£000	£000
Michelle Morris	25-30	2.5-5	405	44	312
Chris Vinestock	25-30	2.5-5	430	33	346
Katrin Shaw	45-50	2.5-5	950	46	826

Mae CETV yn cyfeirio at y gwerth trosglwyddo sy'n cyfateb i arian parod, a gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth yn y Datgeliadau Pensiynau.

Salwch

Yn ystod y flwyddyn, collwyd 7.7 diwrnod fesul cyflogai ar gyfartaledd oherwydd salwch o'i gymharu â 8.7 diwrnod yn 2022/23. Mae hyn gyfwerth ag 3.1% (3.3% yn 2022/23) o gyfanswm y diwrnodau gwaith posibl. Mae hyn yn adlewyrchu absenoldebau tymor byr arferol a salwch tymor hir.

Adrodd am gynlluniau Gwasanaeth Sifil chynlluniau iawndal eraill

Ni thalwyd dim pecynnau ymadael yn 2023/24 (2022/23 Dim).

Y Panel Ymgynghorol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Gwnaed y taliadau amhensiynadwy canlynol, ar sail gyfradd ddyddiol, i aelodau'r Panel Ymgynghorol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg:

	2023/24	2022/23
Jane Martin	3,350	2,500
Ian Williams	3,050	3,875
Mike Usher	2,950	2,475
John McSherry	1,900	1,550
Joanest Varney-Jackson	1,800	1,050
Carys Evans	1,400	2,050
Bernie Davies	1,400	500
Nia Roberts	1,400	500
Dave Tosh	1,100	500
Sue Phelps	1,100	500
Trevor Coxon	-	350

Mae'r ffigyrau hyn hefyd yn cynnwys taliadau a wnaed i aelodau am fynychu gweithdai a hyfforddiant risg yn ystod 2023/24. Gwnaeth Mike Usher hefyd gynorthwyo gyda recriwtio Rheolwr Cyllid ym mis Mehefin 2023.

Ar gyfer staff sy'n adrodd ar faterion, gweler yr Adroddiad Cydraddoldeb Blynyddol.

Michelle Morris

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 23 Gorffennaf 2024

Adroddiad Archwiliad ac Atebolrwydd Senedd Cymru

Yn ogystal â'r prif ddatganiadau a baratowyd yn unol â'r Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol (IFRS), mae Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (FReM) yn ei gwneud yn ofynnol i'r Ombwdsmon baratoi datganiad a nodiadau cefnogi i ddangos alldro adnoddau yn erbyn yr Amcangyfrifon o'r Cyflenwad a gyflwynir i'r Senedd, yng nghyswllt pob cais am adnodd.

Crynodeb o Alldro Adnoddau Net ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024

	Diwygiedig Amcangyfrif			Alldro				2022/23
	Gros Gwariant	Incwm	Cyfanswm Net	Gwariant Gros	Incwm	Cyfanswm Net	Cyfanswm Net o'i gymharu â'r amcangyfrif	Cyfanswm Net
	£000	£000	£000	£000	£000	£000	£000	£000
Refeniw	5,888	(38)	5,850	5,774	(38)	5,736	114	5,341
Cyfalaf	5	-	5	-	-	-	5	-
Adnodd DEL	**5,893**	**(38)**	**5,855**	**5,774**	**(38)**	**5,736**	**119**	**5,341**
Cyfanswm Adnoddau	**5,893**	**(38)**	**5,855**	**5,774**	**(38)**	**5,736**	**119**	**5,341**
Arian Parod Net	**5,784**	**(38)**	**5,746**	**5,767**	**(38)**	**5,729**	**17**	**5,308**

Telir cyflog yr Ombwdsmon yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru a dim ond y treuliau busnes gwirioneddol sydd wedi'u cynnwys yng nghyfrifon yr Ombwdsmon a gaiff eu had-dalu.

Gofynion Cysoni Adnoddau Net â'r Gofynion Arian Parod Net

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024

	Nodyn	2023/24			2022/23
		Amcangyfrif Diwygiedig	Cyfanswm yr Alldro Net	Cyfanswm alldro net o'i gymharu â'r amcangyfrif diwygiedig	Alldro
		£000	£000	£000	£000
Refeniw Net	2-4	5,850	5,736	114	5,341
Cyfalaf Net	6	5	-	5	-
Cyfanswm Adnoddau		**5,855**	**5,736**	**119**	**5,341**
Dibrisiant	6	(292)	(233)	(59)	(234)
Symudiadau mewn cyfalaf gwaith	6-9	163	214	(51)	184
Symudiadau mewn darpariaethau	10	20	12	8	17
Gofyniad arian parod net		**5,746**	**5,729**	**17**	**5,308**

Michelle Morris

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 23 Gorffennaf 2024

Tystysgrif ac adroddiad Archwilydd Cyffredinol Cymru i'r Senedd Barn ar y datganiadau ariannol

Barn ar yr archwiliad o'r datganiadau ariannol

Rwy'n tystio fy mod wedi archwilio datganiadau ariannol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024 dan baragraff 18 (2) o Atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Mae'r datganiadau ariannol yn cynnwys y Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr, Datganiad o'r Sefyllfa Ariannol, Datganiad Llifoedd Arian Parod, Datganiad o Newidiadau yn Ecwiti Trethdalwyr a'r nodiadau cysylltiedig, gan gynnwys y polisïau cyfrifyddu perthnasedd arwyddocaol.

Y fframwaith adrodd ariannol a gymhwyswyd wrth eu paratoi yw'r gyfraith berthnasol a'r safonau cyfrifyddu rhyngwladol a fabwysiadwyd yn y DU fel y'u dehonglwyd ac y'u haddaswyd gan Lawlyfr Adrodd Ariannol Trysorlys EF.

Yn fy marn i, ym mhob ffordd berthnasol, mae'r datganiadau ariannol:

- yn rhoi darlun gwir a theg o sefyllfa materion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 31 Mawrth 2024 ac o'i gost weithredu net ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar y dyddiad hwnnw;
- wedi'u paratoi'n briodol yn unol â'r safonau cyfrifyddu rhyngwladol a fabwysiadwyd yn y DU fel y'u dehonglwyd ac y'u haddaswyd gan Lawlyfr Adrodd Ariannol Trysorlys EF ac
- wedi'u paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau Trysorlys EF a gyhoeddwyd o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Barn ar reoleidd-dra

Yn fy marn i, ym mhob ffordd berthnasol:

- mae'r Datganiad Alldro Adnoddau yn cyflwyno'r alldro'n briodol yn erbyn y symiau a awdurdodwyd gan y Senedd ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024 ac yn dangos nad aethpwyd y tu hwnt i'r cyfansymiau hynny; ac
- mae'r gwariant a'r incwm yn y datganiadau ariannol wedi cael eu cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd ac mae'r trafodion ariannol a gofnodwyd yn y datganiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.

Barn ar drefniadau i ddefnyddio adnoddau'n ddarbodus, yn effeithlon ac yn effeithiol

Yn fy marn i, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi gwneud trefniadau priodol i sicrhau darbodaeth, effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd o ran ei ddefnydd o adnoddau trwy gydol y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024.

Sail y barnau

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â'r gyfraith berthnasol a'r Safonau Rhyngwladol ar Archwilio yn y DU (ISAs (Y DU)) a Nodyn Ymarfer 10 "Archwilio Datganiadau Ariannol Endidau'r Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig". Caiff fy nghyfrifoldebau dan y safonau hynny eu disgrifio ymhellach yn yr adran o'm tystysgrif sy'n nodi cyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol.

Mae fy staff a minnau'n annibynnol ar y corff yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol yn y DU, gan gynnwys Safon Foesegol y Cyngor Adrodd Ariannol, ac rwyf wedi cyflawni fy nghyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn. Credaf fod y dystiolaeth archwilio yr wyf wedi'i chael yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sail i'm barnau.

Casgliadau sy'n ymwneud â busnes gweithredol

Wrth archwilio'r datganiadau ariannol, rwyf wedi dod i'r casgliad bod defnyddio'r sail gyfrifyddu busnes gweithredol i baratoi'r datganiadau ariannol yn briodol.

Yn seiliedig ar y gwaith yr wyf wedi'i gyflawni, nid wyf wedi adnabod unrhyw ansicrwydd perthnasol mewn perthynas â digwyddiadau neu amodau a all, yn unigol neu ar y cyd, fwrw amheuaeth sylweddol ar allu'r corff i barhau i fabwysiadu'r sail gyfrifyddu busnes gweithredol am gyfnod o ddeuddeng mis o leiaf o'r dyddiad pan awdurdodir cyhoeddi'r datganiadau ariannol.

Caiff fy nghyfrifoldebau i a chyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu mewn perthynas â busnes gweithredol eu disgrifio yn yr adrannau perthnasol o'r dystysgrif hon.

Caiff y sail gyfrifyddu busnes gweithredol ar gyfer [enw'r corff/grŵp] ei mabwysiadu gan ystyried y gofynion yn Llawlyfr Adrodd Ariannol y Llywodraeth a gyhoeddwyd gan Drysorlys EF, sy'n ei gwneud yn ofynnol i endidau fabwysiadu'r sail gyfrifyddu busnes gweithredol wrth baratoi'r datganiadau ariannol lle disgwylir y bydd y gwasanaethau a ddarperir ganddynt yn parhau i'r dyfodol.

Gwybodaeth arall

Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys yr wybodaeth yn yr adroddiad blynyddol, heblaw am y datganiadau ariannol a'm hadroddiad i fel archwilydd ar y rhain. Y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am yr wybodaeth arall yn yr adroddiad blynyddol.

Nid yw fy marn am y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall a, heblaw i'r graddau a nodir yn benodol fel arall yn fy adroddiad, nid wyf yn mynegi unrhyw fath o gasgliad sicrwydd ar yr wybodaeth arall honno. Fy nghyfrifoldeb i yw darllen yr wybodaeth arall ac, wrth wneud hynny, ystyried a yw'r wybodaeth arall yn berthnasol anghyson â'r datganiadau ariannol neu wybodaeth a gafwyd wrth gyflawni'r archwiliad, neu'n ymddangos fel arall fel pe bai wedi cael ei chamddatgan yn berthnasol.

Os wyf yn canfod anghysonderau perthnasol o'r fath neu wybodaeth berthnasol

o'r fath sy'n ymddangos fel pe bai wedi cael ei chamddatgan, mae'n ofynnol i mi benderfynu a yw hyn yn achosi camddatganiad perthnasol yn y datganiadau ariannol eu hunain. Yn seiliedig ar y gwaith yr wyf wedi'i wneud, os wyf yn dod i'r casgliad bod yr wybodaeth arall hon wedi'i chamddatgan yn berthnasol, mae'n ofynnol i mi nodi'r ffaith honno.

Nid oes unrhyw beth gennyf i'w nodi yn hyn o beth.

Barn ar faterion eraill

Yn fy marn i, mae'r rhan o'r Adroddiad ar Gydnabyddiaeth Ariannol a gaiff ei harchwilio wedi cael ei pharatoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau Trysorlys EF a wnaed dan baragraff 17(1) Atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019.

Yn fy marn i, yn seiliedig ar y gwaith a wnaed yn ystod fy archwiliad:

- mae'r rhannau o'r Adroddiad Atebolrwydd a gaiff eu harchwilio wedi cael eu paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau Trysorlys EF a wnaed dan baragraff 17(1) Atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019; ac

- mae'r wybodaeth a roddir yn yr Adroddiad Blynyddol ar gyfer y flwyddyn ariannol y paratowyd y datganiadau ariannol ar ei chyfer yn gyson â'r datganiadau ariannol ac yn unol â'r gofynion cyfreithiol perthnasol.

Materion y byddaf yn adrodd arnynt drwy eithriad

Yng ngoleuni'r wybodaeth a'r ddealltwriaeth am y corff a'i amgylchedd a gafwyd yn ystod yr archwiliad, nid wyf wedi nodi unrhyw gamddatganiadau perthnasol yn y Adroddiad Blynyddol.

Nid oes gennyf unrhyw beth i'w nodi o ran y materion canlynol, y cyflwynaf adroddiad i chi arnynt os bydd yr amgylchiadau canlynol yn berthnasol, yn fy marn i:

- nid wyf wedi cael yr holl wybodaeth ac esboniadau y mae eu hangen arnaf ar gyfer fy archwiliad;
- ni chadwyd cofnodion cyfrifyddu priodol, neu ni chafwyd ffurflenni sy'n ddigonol ar gyfer fy archwiliad o ganghennau nad ymwelodd fy nhîm â hwy;
- nid yw'r datganiadau ariannol a'r rhan o'r Adroddiad ar Gydnabyddiaeth Ariannol a gaiff ei harchwilio yn gyson â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu;
- nid yw gwybodaeth a nodir gan Drysorlys EF ynghylch cydnabyddiaeth

ariannol a thrafodion eraill wedi cael ei datgelu;

- nid yw datgeliadau penodol ynghylch cydnabyddiaeth ariannol a nodir gan Lawlyfr Adrodd Ariannol y Llywodraeth a gyhoeddwyd gan Drysorlys EF wedi cael eu gwneud neu nid yw rhannau o'r Adroddiad ar Gydnabyddiaeth Ariannol sydd i'w harchwilio yn gyson â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu; neu
- nid yw'r Datganiad Llywodraethu'n adlewyrchu cydymffurfiaeth â chanllawiau Trysorlys EF.

Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu am y datganiadau ariannol

Fel a esbonnir yn fanylach yn y Datganiad o Gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu, y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am:

- gadw cofnodion cyfrifyddu priodol;
- paratoi datganiadau ariannol ac Adroddiad Blynyddol yn unol â'r fframwaith adrodd ariannol perthnasol ac am fod wedi'i argyhoeddi eu bod yn rhoi darlun gwir a theg;
- sicrhau bod yr Adroddiad Blynyddol a'r datganiadau ariannol yn eu cyfanrwydd yn deg, yn gytbwys ac yn ddealladwy;
- sicrhau rheoleidd-dra trafodion ariannol;
- pa bynnag reolaethau mewnol sy'n angenrheidiol ym marn y Swyddog Cyfrifyddu i allu paratoi datganiadau ariannol heb unrhyw gamddatganiadau perthnasol, boed hynny trwy dwyll neu wall;
- asesu gallu'r corff i barhau fel busnes gweithredol, gan ddatgelu fel y bo'n gymwys, faterion sy'n ymwneud â'r busnes gweithredol a defnyddio sail gyfrifyddu busnes gweithredol oni bai bod y Swyddog Cyfrifyddu yn rhagweld na fydd y gwasanaethau a ddarperir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i gael eu darparu yn y dyfodol; ac
- sefydlu trefniadau priodol ar gyfer defnydd darbodus, effeithlon ac effeithiol o adnoddau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Cyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol

Fy nghyfrifoldeb yw archwilio'r datganiadau ariannol, eu hardystio ac adrodd arnynt yn unol ag adran 18(1) Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Fy amcanion yw cael sicrwydd rhesymol ynghylch p'un a yw'r datganiadau ariannol yn eu cyfanrwydd yn rhai heb unrhyw gamddatganiad perthnasol, boed hynny trwy dwyll neu wall, a chyhoeddi tystysgrif sy'n cynnwys fy marn. Mae sicrwydd rhesymol yn lefel uchel o sicrwydd, ond nid yw'n gwarantu y bydd archwiliad a gynhelir yn unol â'r Safonau Rhyngwladol ar Archwilio yn y DU wastad yn canfod camddatganiad perthnasol pan fo'n bodoli. Gall camddatganiadau ddeillio o dwyll neu wall ac fe'u hystyrir yn berthnasol os, yn unigol neu gyda'i gilydd, gellid yn rhesymol ddisgwyl iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr a wneir ar sail y datganiadau ariannol hyn.

Mae afreolaidd-dra, gan gynnwys twyll, yn golygu achosion o ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau. Rwy'n dylunio gweithdrefnau yn unol â'm cyfrifoldebau, a nodir uchod, i ganfod camddatganiadau perthnasol mewn perthynas ag afreolaidd-dra, gan gynnwys twyll.

Roedd fy ngweithdrefnau'n cynnwys y canlynol:

- holi'r rheolwyr, a'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu, gan gynnwys cael ac adolygu dogfennaeth ategol mewn perthynas â pholisïau a gweithdrefnau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sy'n ymwneud ag: adnabod, gwerthuso a chydymffurfio â deddfau a rheoliadau a pha un a oeddent yn ymwybodol o unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio;
- canfod ac ymateb i'r risgiau o dwyll ac a oes ganddynt wybodaeth am unrhyw dwyll gwirioneddol, tybiedig neu honedig;
- y rheolaethau mewnol a sefydlwyd i liniaru risgiau sy'n gysylltiedig â thwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau.
- ystyried fel tîm archwilio sut a ble allai twyll ddigwydd yn y datganiadau ariannol ac unrhyw ddangosyddion posibl o dwyll. Fel rhan o'r drafodaeth hon, canfûm botensial ar gyfer twyll yn y meysydd canlynol: cydnabod refeniw, cydnabod gwariant a phostio cofnodion dyddlyfr anarferol;
- cael dealltwriaeth am y fframwaith awdurdod sydd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, yn ogystal â fframweithiau cyfreithiol a rheoleiddiol eraill y mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gweithredu oddi mewn iddynt, gan ganolbwyntio ar y deddfau a'r rheoliadau hynny a gafodd effaith uniongyrchol ar y datganiadau ariannol neu a gafodd effaith sylfaenol ar weithrediadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cymru; a hefyd
- Cael dealltwriaeth am berthnasoedd partïon cysylltiedig.

Yn ychwanegol at yr uchod, roedd fy ngweithdrefnau i ymateb i risgiau a ganfuwyd yn cynnwys y canlynol:

- adolygu'r datgeliadau yn y datganiadau ariannol a phrofi yn erbyn dogfennaeth ategol i asesu cydymffurfiaeth â deddfau a rheoliadau perthnasol a drafodir uchod;
- holi'r rheolwyr, y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg ac ymgynghorwyr cyfreithiol ynghylch ymgyfreithiad a hawliadau gwirioneddol a phosibl;
- darllen cofnodion cyfarfodydd y rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu a'r Bwrdd Ymgynghorol; ac
- wrth fynd i'r afael â'r risg o dwyll trwy wrthwneud rheolaethau gan reolwyr, profi priodoldeb cofnodion dyddlyfr ac addasiadau eraill; asesu a yw'r dyfarniadau a wnaed wrth lunio amcangyfrifon cyfrifyddu'n rhoi arwydd o wyrduedd bosibl; a gwerthuso'r rhesymeg fusnes dros unrhyw drafodion arwyddocaol sy'n anarferol neu y tu allan i gwrs arferol busnes.

Fe wnes i hefyd gyfleu deddfau a rheoliadau dynodedig perthnasol a risgiau posibl o dwyll i holl aelodau'r tîm archwilio ac aros yn effro i unrhyw arwyddion o dwyll neu ddiffyg cydymffurfio â deddfau a rheoliadau trwy gydol yr archwiliad.

Effeithir ar y graddau y mae fy ngweithdrefnau'n gallu canfod afreolaidd-dra, gan gynnwys twyll, gan yr anhawster cynhenid o ran canfod afreolaidd-dra, effeithiolrwydd rheolaethau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a natur, amseriad a hyd a lled y gweithdrefnau archwilio a gyflawnwyd.

Ceir disgrifiad pellach o gyfrifoldebau'r archwilydd am archwilio'r datganiadau ariannol ar wefan y Cyngor Adrodd Ariannol yn **www.frc.org.uk/auditorsresponsibilities**. Mae'r disgrifiad hwn yn rhan o'm hadroddiad archwilio.

Cyfrifoldebau eraill yr archwilydd

Mae'n ofynnol i mi gael tystiolaeth sy'n ddigon i roi:

- sicrwydd rhesymol bod y Datganiad Alldro Adnoddau yn cyflwyno'r alldro'n briodol yn erbyn y symiau a awdurdodwyd gan y Senedd ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024 ac yn dangos nad aethpwyd y tu hwnt i'r cyfansymiau hyn.
- sicrwydd rhesymol bod y gwariant a'r incwm a gofnodwyd yn y datganiadau ariannol wedi cael eu cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd a bod y trafodion ariannol a gofnodwyd yn y datganiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu llywodraethu.
- sicrwydd bod y Swyddog Cyfrifyddu wedi gwneud trefniadau priodol ar gyfer defnydd darbodus, effeithlon ac effeithiol o adnoddau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Rwy'n cyfathrebu gyda'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu ynghylch, ymhlith pethau eraill, cwmpas ac amseriad arfaethedig yr archwiliad a chanfyddiadau archwilio arwyddocaol, gan gynnwys unrhyw ddiffygion arwyddocaol mewn rheolaeth fewnol yr wyf yn eu hadnabod yn ystod fy archwiliad.

Adroddiad

Nid oes gennyf unrhyw sylwadau i'w gwneud ar y datganiadau ariannol hyn.

Ann-Marie Harkin

Cyfarwyddwr Gweithredol Gwasanaethau Archwilio ar gyfer ac ar ran yr Archwilydd Cyffredinol

1 Cwr y Ddinas
Stryd Tyndall
Caerdydd, CF10 4BZ

25 Gorffennaf 2024

Cyfrifon Blynyddol 2023/24

Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024

Costau gweinyddu	Nodyn	2023/24	2022/23
		£000	£000
Costau staff	2	4,440	4,168
Costau gweinyddu eraill nad ydynt yn gostau staff	3	1,334	1,192
Costau Gweinyddu Gros		**5,774**	**5,360**
Incwm Gweithredu	4	(38)	(19)
Costau Gweinyddu Net		**5,736**	**5,341**
Alldro Refeniw Net		**5,736**	**5,341**

Mae nodiadau 1 i 18 yn rhan o'r datganiadau hyn.

Mae'r holl weithgareddau sydd wedi cychwyn yn y cyfnod yn parhau.

Datganiad Sefyllfa Ariannol

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024

	Nodyn	31 Mawrth 2024	31 Mawrth 2023
		£000	£000
Asedau anghyfredol			
Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar	6a	77	113
Asedau anniriaethol	6b	66	93
Hawl i ddefnyddio ased	6c	231	401
Symiau derbyniadwy sy'n ddyledus ar ôl mwy na blwyddyn	7	-	-
		374	**607**
Asedau Cyfredol			
Symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill	7	325	280
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod	8	17	1
		342	**281**
Cyfanswm asedau		**716**	**888**
Rhwymedigaethau cyfredol			
Symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill	9	(446)	(594)
Darpariaethau llai na blwyddyn	10	(49)	(49)
		(495)	**(643)**
Cyfanswm yr asedau ar ôl tynnu'r rhwymedigaethau cyfredol		**221**	**245**
Rhwymedigaethau anghyfredol			
Symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill sy'n ddyledus ar ôl blwyddyn	9	(1)	(6)
Darpariaethau mwy na blwyddyn	10	(449)	(461)
		(450)	**(467)**

Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigae-thau		**(229)**	**(222)**
Cronfa Gyffredinol		**(229)**	**(222)**

Mae nodiadau 1 i 18 a'r Datgeliadau Pensiwn yn rhan o'r datganiadau hyn. Cymeradwywyd y datganiadau ariannol y Swyddog Cyfrifyddu a'u hawdurdodi i'w cyhoeddi ar 23 Gorffennaf 2024 gan:

Michelle Morris

Swyddog Cyfrifyddu

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 23 Gorffennaf 2024

Datganiad Llif Arian

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024

	Nodyn	2023/24	2022/23
		£000	£000
Mewnlif arian net drwy weithgareddau gweithredol		(5,729)	(5,308)
Mewnlif arian net drwy weithgareddau buddsoddi	12	-	-
Cyllid gan Senedd Cymru	13	5,746	5,309
Balans arian parod y flwyddyn flaenorol wedi'i ad-dalu		(1)	(120)
Cynnydd (gostyngiad) net mewn symiau cyfwerth ag arian parod ar ôl addasu ar gyfer taliadau i Gronfa Gyfunol Cymru		**16**	**(119)**
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r cyfnod		**1**	**120**
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y cyfnod		**17**	**1**

Mae nodiadau 1 i 18 yn rhan o'r datganiadau hyn.

Datganiad Newidiadau yn Ecwiti Trethdalwyr

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2024

Cronfa Gyffredinol	2023/24 £000	2022/23 £000
Balans ar 1 Ebrill		**(189)**
Cost gweithredu net	(5,736)	(5,341)
Cyllid gan Senedd Cymru	5,746	5,309
Yn ddyledus i Gronfa Gyfunol Cymru:		
Arian Parod	(17)	(1)
Incwm anweithredol	-	-
Cyfanswm yr incwm a'r costau cydnabyddedig am y flwyddyn	**(7)**	**(33)**
Balans ar 31 Mawrth	**(229)**	**(222)**

Mae nodiadau 1 i 18 a'r Datgeliadau Pensiwn yn rhan o'r datganiadau hyn.

Nodiadau ar y Datganiadau Ariannol

1. Datganiad Polisïau Cyfrifyddu

Mae'r datganiadau ariannol hyn wedi cael eu paratoi yn unol â Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (y Llawlyfr) a gyhoeddir gan Drysorlys EM sydd mewn grym ar gyfer 2023/24. Mae'r polisïau cyfrifyddu yn y Llawlyfr yn defnyddio Safonau Adroddiadau Ariannol Rhyngwladol fel y maent wedi cael eu mabwysiadu neu eu dehongli ar gyfer y sector cyhoeddus. Os yw'r Llawlyfr yn caniatáu dewis polisi cyfrifyddu, dewiswyd y polisi cyfrifyddu y tybiwyd iddo fod yr un mwyaf priodol i amgylchiadau arbennig Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, at ddibenion rhoi darlun gwir a theg. Disgrifir y polisïau cyfrifyddu arbennig sydd wedi cael eu mabwysiadu gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru isod. Defnyddiwyd hwy'n gyson wrth ymdrin ag eitemau yr ystyrir eu bod yn berthnasol i'r cyfrifon.

1.1. Confensiwn Cyfrifyddu

Paratowyd y cyfrifon hyn dan y confensiwn cost hanesyddol wedi'i addasu i ystyried ailbrisio asedau sefydlog, os yw'n berthnasol i'w gwerth i'r busnes, drwy gyfeirio at eu costau cyfredol.

1.2. Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar

Mae gwariant ar eiddo, peiriannau a chyfarpar yn cael ei gyfalafu lle disgwylir i'r hyn a brynir fod ag oes ddefnyddiol o fwy na blwyddyn a lle mae'r gost yn fwy na £5k. Gall asedau sy'n costio llai na £5k gael eu cyfalafu gyhyd â'u bod yn asedau cyfalaf a'u bod yn rhan o gynllun mwy sydd â chyfanswm dros £5k. Dangosir asedau ar sail eu cost, llai lwfans am ddibrisiant. Adeg eu cydnabod ar y cychwyn mesurir asedau , sefydlog ar sail eu cost, gan gynnwys costau megis costau gosod, y gellir eu priodoli'n uniongyrchol i fod yn rhai a ddefnyddiwyd i'w cael i weithio ar gyfer y defnydd y bwriadwyd hwynt. Wrth adolygu costau'r asedau sefydlog a gafwyd yn flaenorol a'r prisiau a dalwyd ar gyfer caffael eitemau newydd yn ystod y flwyddyn, nid oes gwahaniaeth mawr rhwng gwerth net hanesyddol ar bapur yr asedau a'u cost adnewyddu llai dibrisiant.

1.3. Dibrisiant

Caiff asedau eu dibrisio yn ôl cyfraddau a fydd yn eu gostwng i sero neu, os yw'n berthnasol, i amcangyfrif o'u gwerth gweddillol ar sail llinell syth dros eu hoes ddefnyddiol dybiedig yn dilyn taliad dibrisiant flwyddyn lawn gychwynnol ym mlwyddyn eu prynu. Caiff asedau sy'n cael eu datblygu eu dibrisio o'r mis pan ddefnyddir yr asedau hynny gyntaf.

Ac eithrio pan nodir fel arall y tybir bod asedau byw fel a ganlyn:

Peiriannau	10 mlynedd neu gyfnod y brydles os yw'n llai
Dodrefn a ffitiau eraill	10 mlynedd neu gyfnod brydles ar gyfer ffitiau
Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	rhwng 3 a 10 mlynedd

1.4. Asedau anniriaethol

Mae trwyddedau meddalwedd cyfrifiadurol a brynir a meddalwedd a ddatblygir yn cael eu cyfalafu os ydynt yn costio £5k neu ragor ac os yw eu hoes ddefnyddiol yn fwy na blwyddyn. Gall asedau anniriaethol sy'n costio llai na £5k gael eu cyfalafu gyhyd â'u bod yn asedau cyfalaf a'u bod yn rhan o gynllun mwy sydd, â chyfanswm, dros £5k. Caiff asedau anniriaethol eu hadolygu'n flynyddol er mwyn canfod lleihad yn eu gwerth a chânt eu datgan ar sail cost hanesyddol wedi'i hamorteiddio. Caiff trwyddedau meddalwedd eu hamorteiddio dros gyfnod y drwydded neu dros oes economaidd ddefnyddiol yr offer cyfrifiadurol y maent wedi'u gosod arno, pa un bynnag yw'r byrraf. Fel arfer, byddai hyn rhwng 3 a 5 mlynedd. Caiff meddalwedd a ddatblygir ei hamorteiddio dros ei hoes ddefnyddiol amcangyfrifedig. Yn y flwyddyn y cânt eu prynu, mae taliadau amorteiddio yn cychwyn pan ddefnyddir yr asedau.

1.5. Treth Ar Werth

Nid yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'i gofrestru ar gyfer TAW. Felly datgelir gwariant yn cynnwys TAW.

1.6. Pensiynau

Mae'r ymrwymiadau pensiwn i staff blaenorol a phresennol yn cael eu cyflawni drwy ddarpariaethau Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS), a thrwy daliadau uniongyrchol i ddau Gomisiynydd blaenorol dros Weinyddu Lleol yng Nghymru ac unrhyw fuddiolwr sy'n dal yn fyw. Datgelir y manylion llawn yn y Datgeliadau Pensiynau ar ddiwedd y Datganiadau Ariannol. Caiff costau darparu'r pensiynau hyn eu cynnwys yn y Datganiad Gwariant Net Cynhwysfawr.

1.7. Costau gadael yn fuan

Lle mae'n ofynnol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru dalu costau ychwanegol buddion sy'n fwy na'r buddion arferol a delir dan y cynllun pensiwn priodol i weithwyr sy'n ymddeol yn gynnar, caiff y costau hyn eu cynnwys yn llawn yn y Datganiad Gwariant Net Cynhwysfawr pan fydd y rhwymedigaeth yn codi.

1.8. Prydlesi

Codir tâl am y gwariant ar eiddo a brydlesir yn ystod y cyfnod y mae'n berthnasol iddo. Mae IFRS 16 wedi'i roi ar waith o 1 Ebrill 2022.

1.9. Costau Staff

Yn unol ag IAS 19, caiff buddion tymor byr cyflogeion, megis cyflogau a chyfraniadau nawdd cymdeithasol, gwyliau blynyddol â thâl ac absenoldeb salwch â thâl, yn ogystal â buddion anariannol ar gyfer cyflogeion cyfredol, eu cydnabod pan fydd cyflogai wedi darparu gwasanaethau yn gyfnewid am y buddion hynny.

1.10. Darpariaethau

Symiau yw'r rhain y mae'r swm neu'r amseru sy'n berthnasol iddynt yn ansicr ar ddyddiad y fantolen ac maent yn cynrychioli'r amcangyfrif gorau o'r gwariant sydd ei angen i setlo'r ymrwymiadau. Pan fydd effaith gwerth arian o ran amser yn sylweddol, caiff y llifoedd arian amcangyfrifedig yr addaswyd yn ôl risg eu disgowntio gan ddefnyddio'r gyfradd ddisgownt a argymhellir gan Drysorlys EM.

1.11. Incwm

Caiff yr holl incwm ei gydnabod yn y Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr yn unol â IAS 18 ac IFRS 15.

1.12. Effaith Safonau heb fod ar waith eto

Dim.

2. Niferoedd a Chostau Staff

Roedd y costau cyflogaeth gyda'i gilydd fel a ganlyn:

	2023/24	2022/23
	£000	£000
Staff parhaol:		
Cyflogau	3,168	2,999
Costau Nawdd Cymdeithasol	325	314
Costau pensiwn	865	809
Ffioedd y gronfa bensiwn	38	28
Cyfanswm	**4,396**	**4,150**
Staff dros dro:		
Cyflogau	43	18
Costau Nawdd Cymdeithasol	1	-
Costau pensiwn	-	-
Cyfanswm	**44**	**18**
Cyfanswm Costau Staff	**4,440**	**4,168**

Roedd cyfartaledd nifer yr unigolion cyfwerth â llawn-amser a gyflogwyd (gan gynnwys uwch reolwyr a chyflogaeth cyfnod penodol) yn ystod y flwyddyn fel a ganlyn:

	2023/24	2022/23
	No.	No.
Cyfarwyddwyr	2	2
Cyfathrebu a Chynorthwyo Personol	3	3
Cwynion ac Ymchwiliadau	50	50
Tîm Gwella	6	6
Cefnogaeth	8	8
Cyfanswm	**69**	**69**

3. 3.Costau gweinyddu eraill nad ydynt yn gostau staff

	2023/24	2022/23
	£000	£000
Rhent	28	28
Ffi Archwilio Allanol	21	17
Ffioedd proffesiynol a chyfreithiol	180	243
Costau eiddo eraill	212	187
Tâl llog IFRS 16	4	5
Gwasanaethau cyfrifiadurol	453	284
Costau swyddfa	94	104
Teithio a Chynhaliaeth	16	12
Hyfforddi a Recriwtio	40	42
Cyfathrebu	53	36
Is-gyfanswm	**1,101**	**958**
Dibrisiant	206	207
Tâl Amorteiddio	27	27
Colled wrth waredu	-	-
Is-gyfanswm	**233**	**234**
Cyfanswm Costau Gweinyddu Eraill	**1,334**	**1,192**

4. Incwm Gweithredu

	2023/24	2022/23
	£000	£000
Staff ar secondiad	(37)	(18)
Arall – Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol	(1)	(1)
Cyfanswm	**(38)**	**(19)**

5. Costau Gweithredu yn ôl Nodau Strategol

Mae costau darparu gwasanaeth Ombwdsmon o'r radd flaenaf i Gymru wedi'u nodi isod. Mae gennym bedwar nod strategol ar gyfer cyflawni ein cenhadaeth ac mae dyraniad pob un o'r nodau yn seiliedig ar y canlynol:

a amcangyfrif o amser y staff a dreuliwyd ar y nod

b dyraniad uniongyrchol y gwariant lle y bo hynny'n berthnasol

c dosraniad costau eraill pro rata i amcangyfrif amser y staff.

	2023/24	
	£000	**%**
Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus	4,295	74.9
Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant	233	4.1
Nod Strategol 3: Ehangu ein gwaith gwella rhagweithiol	1,023	17.8
Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol	185	3.2
Alldro Adnoddau Net	**5,736**	**100.0**

Rhoddwyd ein Cynllun Strategol newydd ar waith o 1 Ebrill 2023. Felly ni chynhwysir cymhariaeth flwyddyn flaenorol gan fod hyn o dan Gynllun Strategol gwahanol a oedd yn cynnwys Nodau Strategol gwahanol, felly nid yw cymhariaeth uniongyrchol yn bosibl.

Nid yw dadansoddiad o'r Nodau yn cynnwys gwariant cyfalaf.

6a. Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar

2023/24	Peiriannau	Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	Dodrefn a ffitiau eraill	Asedau Gwarged	Cyfanswm
	£000	£000	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**156**	**147**	**353**	**137**	**793**
Ychwanegiadau	-	-	-	-	-
Gwarediadau	-	-	-	(137)	(137)
Ar 31 Mawrth	**156**	**147**	**353**	**-**	**656**
Dibrisiant ar 1 Ebrill	**(156)**	**(97)**	**(290)**	**(137)**	**(680)**
A godwyd yn ystod y flwyddyn	-	(18)	(18)	-	(36)
Gwarediadau	-	-	-	137	137
Ar 31 Mawrth	**(156)**	**(115)**	**(308)**	**-**	**(579)**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2024	**-**	**32**	**45**	**-**	**77**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2023	-	50	63	-	113

2022/23	Peiriannau	Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	Dodrefn a ffitiau eraill	Asedau Gwarged	Cyfan-swm
	£000	£000	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**156**	**240**	**442**	**-**	**838**
Ychwanegiadau	-	-	-		-
Ailddosbarthiadau	-	(48)	(89)	137	-
Gwarediadau	-	(45)	-	-	(45)
Ar 31 Mawrth	**156**	**147**	**353**	**137**	**793**
Dibrisiant ar 1 Ebrill	**(156)**	**(171)**	**(361)**	**-**	**(688)**
A godwyd yn ystod y flwyddyn	-	(19)	(18)	-	(37)
Ailddosbarthiadau	-	48	89	(137)	-
Gwarediadau	-	45	-	-	45
Ar 31 Mawrth	**(156)**	**(97)**	**(290)**	**(137)**	**(680)**
Swm ar bapur ar 31 Maw-rth 2023	**-**	**50**	**63**	**-**	**113**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2022	-	69	81	-	150

6b. Asedau Anniriaethol

2023/24	Technoleg Gwyboda-eth	Trwydde-dau Med-dalwedd	Cyfanswm
	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**518**	**52**	**570**
Ychwanegiadau	-	-	-
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**518**	**52**	**570**
Amorteiddiad ar 1 Ebrill	**(425)**	**(52)**	**(477)**
Amorteiddiad a godwyd yn ystod y flwyddyn	(27)	-	(27)
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**(452)**	**(52)**	**(504)**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2024	**66**	**-**	**66**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2023	93	-	93

2022/23	Technoleg Gwybodaeth	Trwyddedau Meddalwedd	Cyfanswm
	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**518**	**52**	**570**
Ychwanegiadau	-	-	-
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**518**	**52**	**570**
Amorteiddiad ar 1 Ebrill	**(398)**	**(52)**	**(450)**
Amorteiddiad a godwyd yn ystod y flwyddyn	(27)	-	(27)
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**(425)**	**(52)**	**(477)**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2023	**93**	**-**	**93**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2022	120	-	120

Ym marn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru nid oes gwahaniaeth o bwys rhwng gwerth llyfr net yr asedau yn ôl eu gwerthoedd heddiw a'u cost hanesyddol.

6c. Hawl i ddefnyddio ased

2023/24	Hawl i ddefnyddio ased IFRS 16	Cyfanswm
	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	571	571
Ychwanegiadau	-	-
Gwarediadau	-	-
Ar 31 Mawrth	**571**	**571**
Dibrisiant ar 1 Ebrill	**(170)**	**(170)**
A godwyd yn ystod y flwyddyn	(170)	(170)
Gwarediadau	-	-
Ar 31 Mawrth	**(340)**	**(340)**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2024	**231**	**231**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2023	401	401

2022/23	Hawl i ddefnyddio ased IFRS 16	Cyfanswm
	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**-**	**-**
Ychwanegiadau	571	571
Gwarediadau	-	-
Ar 31 Mawrth	**571**	**571**
Dibrisiant ar 1 Ebrill	**-**	**-**
A godwyd yn ystod y flwyddyn	(170)	(170)
Gwarediadau	-	-
Ar 31 Mawrth	**(170)**	**(170)**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2023	**401**	**401**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2022	-	-

7. Symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill

	31 Mawrth 2024	31 Mawrth 2023
	£000	£000
Symiau a ddaw'n ddyledus o fewn blwyddyn		
Rhagdaliadau	288	280
Arian heb ei dynnu i lawr	37	-
Dyledwyr masnach	-	-
Symiau a ddaw'n ddyledus ar ôl mwy na blwyddyn		
Rhagdaliadau	-	-
Cyfanswm	**325**	**280**

8. Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag Arian Parod

Rhaid dychwelyd unrhyw falansau banc a ddelir ar ddiwedd y flwyddyn i Gronfa Gyfunol Cymru. Mae ffigur o £17k (£1k yn 2022/23) wedi'i gynnwys yn y cyfrifon, fel balans net diwedd blwyddyn yr holl gyfrifon banc a weithredir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ni waeth a yw'r cyfrif unigol mewn dyled neu gredyd.

Bydd y balans diwedd blwyddyn yn cael ei ad-dalu i Gronfa Gyfunol Cymru yn 2024/25 o dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006.

9. Symiau Masnach taladwy a Rhwymedigaethau Cyfredol eraill

	31 Mawrth 2024	31 Mawrth 2023
	£000	£000
Symiau a ddaw'n ddyledus o fewn blwyddyn		
Gwyliau blynyddol heb eu cymryd		115
Gostyngiad rhent gohiriedig	5	5
Cronfa Gyfunol Cymru – balansau heb eu gwario		1
Symiau masnach taladwy		8
Credydwr IFRS 16	250	411
Croniadau	36	54
	446	**594**
Symiau a ddaw'n ddyledus mewn mwy na blwyddyn		
Gostyngiad rhent gohiriedig	1	6
Cyfanswm	**447**	**600**

10. Darpariaethau ar gyfer Rhwymedigaethau a Thaliadau

	2023/24				2022/23
	Pensiynau ar gyfer Cyn-gomisiynwyr	Costau Dirywiad	Costau eraill	Cyfanswm	Cyfanswm
	£000	£000	£000	£000	£000
Balans ar 1 Ebrill		323	-	510	527
Darpariaeth ychwanegol sy'n ofynnol		-	-	41	43
Symudiad yn y gyfradd ddisgownt		-	-	(3)	(14)
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn	(50)	-	-	(50)	(46)
Balans ar 31 Mawrth	**175**	**323**	**-**	**498**	**510**

Dadansoddiad o bryd y disgwylir i'r darpariaethau gael eu talu:

	2023/24	2022/23
	£000	£000
Taladwy o fewn blwyddyn		49
Taladwy o fewn 2 i 5 mlynedd	449	461
Taladwy ar ôl 5 mlynedd	-	-
Balans ar 31 Mawrth	**498**	**510**

Mae darpariaethau pensiwn yn cael eu cyfrifo ar sail Tablau Bywyd Cenedlaethol ar gyfer Cymru a Lloegr a gyhoeddir gan y Swyddfa Ystadegau Gwladol. Mae'r cynnydd mewn pensiynau yn hwyrach ymlaen yn y flwyddyn yn unol â'r wybodaeth am ddadchwyddydd CMC a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Mae'r ffactor disgownt wedi'i newid i 2.45% ar gyfer y flwyddyn ariannol (1.70% yn 2022/23) yn unol â'r arweiniad a gyhoeddwyd gan y Trysorlys. Mae priod dau o'r cyn-Gomisiynwyr sy'n dal yn fyw yn parhau i fod yn rhwymedigaethau pensiwn.

11. Cysoni'r Costau Gweithredol â'r Llifoedd Arian Gweithredol

	Nodiadau	2023/24	2022/23
		£000	£000
Cost gweithredu net		**(5,736)**	**(5,341)**
Addasiadau ar gyfer eitemau anariannol	3	233	(337)
Gostyngiad/ (Cynnydd) mewn symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill	7	(45)	(25)
Cynnydd/ (Gostyngiad) mewn symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill		(153)	293
Symudiadau mewn darpariaethau	10	(12)	(17)
Symudiad mewn arian a ad-dalwyd i Gronfa Gyfunol Cymru	8	(16)	119
Mewnlif arian net drwy weithgareddau gweithredol		**(5,729)**	**(5,308)**

12. Buddsoddiad Ariannol a Gwariant Asedau Anghyfredol

	2023/24	2022/23
	£000	£000
Prynu eiddo, peiriannau a chyfarpar	-	-
Yr elw o werthu eiddo, peiriannau a chyfarpar	-	-
Prynu asedau anniriaethol	-	-
Mewnlif arian net drwy weithgareddau buddsoddi	**-**	-

13. Cysoni'r Gofyniad Arian Parod Net â'r Cynnydd/(Gostyngiad) mewn Arian Parod

	2023/24 £000	2022/23 £000
Gofyniad Arian Parod Net:		
Gweithgareddau gweithredol		(5,308)
Gwariant Cyfalaf	-	-
	(5,729)	**(5,308)**
Cyllid gan Senedd Cymru	5,746	5,309
Ad-daliadau i Gronfa Gyfunol Cymru	(1)	(120)
Cynnydd/(Gostyngiad) mewn arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod	**16**	**(119)**

14. Ymrwymiadau o dan Brydlesi Gweithredol

	31 Mawrth 2024 £000	31 Mawrth 2023 £000
Cyfanswm taliadau prydles sylfaenol yn y dyfodol ar gyfer yr adeilad:		
Taladwy o fewn blwyddyn	220	198
Rhwng dwy a phum mlynedd	84	304
Mwy na phum mlynedd	-	-
	304	**502**
Arall:		
Taladwy o fewn blwyddyn	-	-
Rhwng dwy a phum mlynedd	-	-
Mwy na phum mlynedd	-	-
	-	**-**
Cyfanswm pob prydles weithredol	**304**	**502**

15. Rhwymedigaethau amodol

Nid oes unrhyw hawliadau neu achos o ymgyfreitha a fyddai'n effeithio ar y datganiadau ariannol eu hunain. Mae un achos Cod Ymddygiad lle mae caniatâd i apelio wedi'i wrthod gan yr Uchel Lys, ond mae cais i adnewyddu'r cais wedi'i wneud. Mae un hawliad Tribiwnlys Cyflogaeth hefyd. Mae canlyniad y ddau fater yn ansicr ac nid yw swm unrhyw atebolrwydd posibl yn hysbys.

16. Ymrwymiadau Cyfalaf

Nid oedd unrhyw ymrwymiadau cyfalaf ar 31 Mawrth 2024 (2023/24 Dim).

17. Trafodion Partïon Cysylltiedig

Pennaeth Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Sefydlwyd y swyddfa o dan Ddeddf yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ac mae bellach yn cael ei lywodraethu gan Ddeddf yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y Llywodraeth ac mae trefniadau cyllido'r Swyddfa wedi'u trefnu i sicrhau y diogelir annibyniaeth y Swyddfa. Mae OGCC wedi cael nifer o drafodion o bwys gyda Senedd Cymru, Cyllid a Thollau EM (taliadau Treth ac Yswiriant Gwladol) a Swyddfa'r Cabinet (taliadau yng nghyswllt Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil). Yn ystod y flwyddyn, nid oes dim cyfarwyddwyr, aelodau allweddol o staff na'u perthnasau agos wedi ymwneud ag unrhyw drafodion o bwys.

18. Digwyddiadau ar ôl y Cyfnod Adrodd

Ar 22 Ebrill 2024, ar ôl diwedd y cyfnod adrodd, daethpwyd i gytundeb i ildio'r brydles ar swyddfeydd dros ben (llawr cyntaf ac ail lawr) ac i ymrwymo i brydles newydd ar gyfer yr ardal (llawr gwaelod) oedd yn weddill. Ni chaiff hyn unrhyw effaith ar y sefyllfa ariannol ar 31 Mawrth 2024 na'r datganiadau ariannol hyn.

Datgeliadau Pensiynau

Cafodd un cynllun pensiwn ei weithredu ar ran y staff presennol yn 2023/24 – Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS). Hefyd, mae rhwymedigaeth barhaus i fodloni pensiynau di-gyllid dau o berthnasau cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol sy'n ddibynyddion.

Pensiynau'r Gwasanaeth

Darperir buddion pensiwn drwy drefniadau pensiwn y Gwasanaeth Sifil. O 1 Ebrill 2015 cyflwynwyd cynllun pensiwn newydd ar gyfer gweision sifil – Cynllun Pensiwn Gweision Sifil ac Eraill neu **alffa**, sy'n rhoi buddion ar sail gyrfa gyfartalog gydag oed pensiwn arferol sy'n cyfateb i Oed Pensiwn y Wladwriaeth yr aelod (neu 65 os yw'n uwch). O'r dyddiad hwnnw ymlaen, ymunodd pob gwas sifil a oedd newydd ei benodi â chynllun **alffa** ynghyd â'r rhan fwyaf o'r rheini eisoes yn y gwasanaeth. Cyn y dyddiad hwnnw, roedd gweision sifil yn rhan o gynllun Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Mae gan gynllun PCSPS bedair adran: 3 sy'n rhoi buddion ar sail cyflog terfynol (**clasurol**, **premiwm** neu **clasurol a mwy**) gydag oed pensiwn arferol o 60; ac un sy'n rhoi buddion ar sail gyrfa gyfan (**nuvos**) gydag oed pensiwn arferol o 65.

Nid yw'r trefniadau statudol hyn wedi'u cyllido ac mae cost y buddion yn cael ei thalu gan swm a benderfynir drwy bleidlais gan y Senedd bob blwyddyn. Mae pensiynau sy'n daladwy dan y cynlluniau **clasurol, premiwm, clasurol a mwy, nuvos** ac **alffa** yn cael eu cynyddu'n flynyddol yn unol â deddfwriaeth Cynyddu Pensiynau. Arhosodd aelodau sy'n rhan o'r cynllun PCSPS a oedd o fewn 10 mlynedd o'u hoed pensiwn arferol ar 1 Ebrill 2012 yn y cynllun PCSPS ar ôl 1 Ebrill 2015. Bydd y rheini a oedd rhwng 10 mlynedd a 13 blynedd a 5 mis o'u hoed pensiwn arferol ar 1 Ebrill 2012 yn newid i gynllun **alffa** ryw dro rhwng 1 Mehefin 2015 a 1 Chwefror 2022. Gan fod y Llywodraeth yn bwriadu cael gwared ar wahaniaethu a nodwyd gan y llysoedd yn y ffordd y cyflwynwyd diwygiadau pensiwn 2015 ar gyfer rhai aelodau, gallai aelodau cymwys sydd â gwasanaeth perthnasol rhwng 1 Ebrill 2015 a 31 Mawrth 2022 fod â hawl i fuddion pensiwn gwahanol mewn perthynas â'r cyfnod hwnnw (a gallai hyn effeithio ar y Gwerthoedd Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod a ddangosir yn yr adroddiad hwn – gweler isod). Bydd buddion PCSPS pob aelod sy'n newid i gynllun **alffa** yn cael eu 'bancio', gyda'r rheini sydd â buddion cynt yn un o adrannau cyflog terfynol y PCSPS yn cael y buddion hynny ar sail eu

cyflog terfynol pan fyddant yn gadael cynllun **alffa**.   (Mae'r ffigurau pensiwn a ddyfynnwyd ar gyfer swyddogion yn dangos y pensiwn a enillwyd yn PCSPS neu **alffa** – fel sy'n briodol.

Os oes gan y swyddog fuddion yng nghynllun PCSPS a chynllun **alffa**, mae'r ffigur a ddyfynnwyd yn cynnwys gwerth cyfun eu buddion yn y ddau gynllun.) Gall aelodau sy'n ymuno o fis Hydref 2002 ymlaen ddewis naill ai'r trefniant buddion diffiniedig priodol neu bensiwn cyfraniad diffiniedig (prynu arian) gyda chyfraniad cyflogwr (cyfrif pensiwn **partneriaeth**).

Mae cyfraniadau'r gweithwyr yn gysylltiedig â chyflogau ac maent yn amrywio o 4.6% i 8.05% ar gyfer aelodau **clasurol, premiwm, clasurol a mwy, nuvos** ac **alffa**.   Mae'r buddion yn y cynllun **clasurol** yn cronni ar gyfradd o 1/80fed o enillion pensiynadwy terfynol am bob blwyddyn o wasanaeth. Yn ogystal, telir cyfandaliad sydd gyfwerth â thair blynedd o bensiwn cychwynnol pan fydd cyflogai'n ymddeol. Gyda'r cynllun **premiwm**, mae'r buddion yn cronni ar gyfradd o 1/60fed o enillion pensiynadwy terfynol am bob blwyddyn o wasanaeth.   Yn wahanol i'r cynllun **clasurol**, nid oes dim cyfandaliad awtomatig. Mae **clasurol a mwy** yn ei hanfod yn gynllun hybrid gyda buddion yng nghyswllt gwasanaeth cyn 1 Hydref 2002 yn cael eu cyfrifo'n fras fel y cynllun **clasurol**, a buddion am wasanaeth ar ôl mis Hydref 2002 yn cael eu cyfrifo fel yn y cynllun **premiwm**. Gyda **nuvos**, mae'r aelod yn cronni pensiwn ar sail ei enillion pensiynadwy tra bo'n aelod o'r cynllun. Ar ddiwedd blwyddyn y cynllun (31 Mawrth) mae cyfrif pensiwn a enillwyd yr aelod yn cael ei gredydu gyda 2.3% o'i enillion pensiynadwy ym mlwyddyn honno'r cynllun ac mae'r pensiwn cronedig yn cael ei gynyddu yn ôl deddfwriaeth Cynyddu Pensiynau.   Mae buddion yn y cynllun **alffa** yn cronni yn yr un modd ag y maent yng nghynllun **nuvos**, ac eithrio mai 2.32% yw'r gyfradd cronni.   Ym mhob achos, gall aelodau ddewis rhoi rhan o'u pensiwn heibio (cyfnewid) i gael cyfandaliad hyd at y terfynau a bennir gan Ddeddf Cyllid 2004.

Mae'r cyfrif pensiwn **partneriaeth** yn drefniant pensiwn cyfraniad diffiniedig galwedigaethol sy'n rhan o'r Legal & General Mastertrust. Mae'r cyflogwr yn gwneud cyfraniad sylfaenol rhwng 8% a 14.75% (yn dibynnu ar oed yr aelod). Nid oes raid i'r cyflogai gyfrannu, ond os bydd yn gwneud cyfraniadau, bydd y cyflogwr yn talu swm cyfatebol hyd at derfyn o 3% o gyflog pensiynadwy (yn ogystal â chyfraniad sylfaenol y cyflogwr).   Mae cyflogwyr hefyd yn cyfrannu 0.5% o gyflog pensiynadwy i dalu cost yswiriant buddion risg a ddarperir yn ganolog (marw yn y swydd ac ymddeol yn sgil salwch).

Y pensiwn cronedig a ddyfynnir yw'r pensiwn y mae gan yr aelod hawl i'w gael pan fydd yn cyrraedd oed pensiwn, neu'n syth ar ôl peidio â bod yn aelod gweithredol o'r cynllun os yw wedi cyrraedd oed pensiwn neu dros yr oedran hwnnw. 60 yw'r oedran pensiwn ar gyfer aelodau cynlluniau **clasurol, premiwm** a c**hlasurol a mwy**, a 65 ar gyfer aelodau **nuvos**, a 65 oed neu Oed Pensiwn y Wladwriaeth, pa bynnag yw'r uchaf, ar gyfer aelodau cynllun **alffa**. (Mae'r ffigurau pensiwn a ddyfynnwyd ar gyfer swyddogion yn dangos y pensiwn a enillwyd yn PCSPS neu alffa – fel sy'n briodol.

Os oes gan y swyddog fuddion yng nghynllun PCSPS a chynllun alffa, mae'r ffigur a ddyfynnwyd yn cynnwys gwerth cyfun ei fuddion yn y ddau gynllun, ond mae'n bosib y bydd rhan o'r pensiwn hwnnw yn daladwy ar wahanol oedrannau.)

Mae manylion pellach ar drefniadau pensiwn y Gwasanaeth Sifil ar gael ar y wefan www.civilservicepensionscheme.org.uk.

Gwerthoedd Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod

Gwerth Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod (CETV) yw gwerth buddion y cynllun pensiwn wedi'i gyfalafu a gronnwyd gan aelod ar unrhyw adeg, wedi'i asesu gan actwari, ar gyfnod penodol. Buddion a gronnwyd gan yr aelod yw'r buddion a brisir ynghyd ag unrhyw bensiwn wrth gefn i briod sy'n daladwy o'r cynllun. CETV yw taliad a wneir gan gynllun neu drefniant pensiwn i sicrhau buddiannau pensiwn mewn cynllun pensiwn neu drefniant arall pan fydd yr aelod yn gadael cynllun ac yn dewis trosglwyddo'r buddiannau y mae wedi eu cronni yn ei gynllun blaenorol. Mae'r ffigurau pensiwn a nodir yn ymwneud â buddion y mae'r unigolyn wedi eu cronni o ganlyniad i gyfanswm ei aelodaeth yn y cynllun pensiwn, nid dim ond ei wasanaeth mewn swydd uwch y mae'r datgeliad yn berthnasol iddo.

Mae'r ffigurau'n cynnwys gwerth unrhyw fuddion pensiwn mewn cynllun neu drefniant arall y mae'r aelod wedi ei drosglwyddo i drefniadau pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Maent hefyd yn cynnwys unrhyw fuddion pensiwn ychwanegol a gronnwyd i'r aelod o ganlyniad iddo brynu buddion pensiwn ychwanegol ar ei gost ei hun. Cyfrifir CETV yn unol â Rheoliadau'r Cynlluniau Pensiwn Galwedigaethol (Gwerthoedd Trosglwyddo) (Diwygiad) 2008 ac nid yw'n

ystyried unrhyw ostyngiad gwirioneddol neu bosibl i fuddion o ganlyniad i Dreth Lwfans Oes a allai fod yn daladwy pan gymerir buddion pensiwn.

Gwir gynnydd mewn CETV

Mae hyn yn adlewyrchu'r cynnydd yn y CETV sy'n cael ei ariannu gan y cyflogwr. Nid yw'n cynnwys y cynnydd mewn pensiwn a gronnwyd oherwydd chwyddiant, cyfraniadau'r cyflogai (gan gynnwys gwerth unrhyw fuddion a drosglwyddwyd o gynllun neu drefniant pensiwn arall) ac mae'n defnyddio ffactorau prisio cyffredin y farchnad ar gyfer dechrau a diwedd y cyfnod.

Iawndal am golli swydd

Ni wnaeth unrhyw aelod o staff adael ar delerau Gadael yn Wirfoddol neu Diswyddo Gwirfoddol yn ystod y flwyddyn ariannol.

Pensiynau cyn-Ombwdsmyn

Gyda chytundeb Ysgrifennydd Gwladol Cymru ym 1991 a chadarnhad wedyn gan Offeryn Statudol 1993 Rhif 1367, daeth Comisiynwyr Llywodraeth Leol yn gymwys i ymuno â'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Fodd bynnag, roedd pensiynau'r tri Chomisiynydd Llywodraeth Leol blaenorol yn parhau'n gyfrifoldeb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ac yn cael eu talu drwy'r Datganiad am y Gwariant Net Cynhwysfawr.

Ar 31 Mawrth 2024, roedd priod dau gyn-gomisiynydd sy'n dal yn fyw yn parhau i dderbyn pensiwn.

Mae pensiynau'n cael eu cynyddu'n flynyddol yn unol â chynlluniau pensiwn eraill yn y Sector Cyhoeddus. Mae sail y cyfrifiadau ar gyfer y Cynnydd Blynyddol mewn Pensiynau wedi cael ei newid o ddefnyddio'r symudiad blynyddol seiliedig ar y Mynegai Prisiau Manwerth i'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr. Mae maint y cynnydd fel arfer wedi'i nodi yn Offeryn Statudol Gorchymyn Cynyddu Pensiynau (Adolygu). 6.7% oedd y cynnydd hwn ar gyfer 2023/24.

Cyfanswm y taliadau yn ystod 2023/24 oedd £50k (£46k yn 2022/23). Mae'r rhwymedigaethau sy'n deillio o'r ymrwymiad i gyllido'r pensiynau hyn, ynghyd ag unrhyw bensiynau dibynyddion, wedi eu cyfrifo i fod yn £175k (£186k yn 2023/24). Cyfrifwyd y rhwymedigaeth gyffredinol yn fewnol gan ddefnyddio tablau disgwyliad oes ar gyfer dynion a menywod yng Nghymru a gafwyd oddi ar wefan Adran Actiwari'r Llywodraeth. Mae cyfradd ddisgownt, o PES (2023), o 2.45% (1.70% yn 2022/23) wedi'i defnyddio yn unol ag arweiniad gan y Trysorlys y dylid rhoi disgownt ar gyfer yr holl rwymedigaethau pensiwn.

Atodiadau

Rhai termau rydym yn eu defnyddio yn yr adroddiad hwn

<table>
<tr><td>Achos: unrhyw fater a godir gyda ni gan aelod o'r cyhoedd.</td><td>Llwyth achosion: pob achos yr ydym yn delio ag ef.</td></tr>
<tr><td>Ymholiad: achos lle mae aelod o'r cyhoedd yn cysylltu â ni gydag ymholiad cyffredinol ond nad yw'n barod i gwyno eto – neu rydym yn gwybod ar unwaith na allwn ymchwilio i'w mater. Os bydd hynny'n digwydd, byddwn yn ceisio cynnig cyngor neu'n atgyfeirio pobl at sefydliad arall a all helpu.</td><td>Rhag-asesiad: achos Cod Ymddygiad nad yw'n gŵyn a wnaed yn briodol. Mae angen i bobl sy'n cwyno wrthym am y Cod Ymddygiad lofnodi datganiad sy'n dweud bod manylion y gŵyn yn wir a'u bod yn ymwybodol y bydd eu manylion a'r gŵyn yn cael eu rhannu â'r aelod. Os na fyddant yn llofnodi'r datganiad hwnnw, byddwn yn cau'r achos fel rhag-asesiad.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cwyn: achos lle'r ydym wedi cael digon o wybodaeth i ddechrau ymchwilio i fater i weld beth y gallwn ei wneud. Ar ôl i ni ystyried y wybodaeth a gawn, gallwn wrthod cwyn, awgrymu sut y gellir ei datrys yn gyflym ('datrys yn gynnar') neu ddechrau ymchwiliad.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Canlyniad: ein penderfyniad ar ôl i ni ystyried cwyn.</td></tr>
<tr><td>Intervention: canlyniad cwyn pan fyddwn yn penderfynu bod rhywbeth wedi mynd o'i le gyda gwasanaethau cyhoeddus a bod rhaid cywiro pethau. Gallai hyn fod drwy wneud argymhellion neu gytuno ar ddatrysiad cynnar neu setlo cwyn.</td><td>Atgyfeirio: math o ganlyniad mewn cwynion Cod Ymddygiad lle rydym yn atgyfeirio mater at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru. Yn gyffredinol, rydym yn gwneud hyn ar gyfer achosion sy'n ymwneud â thorri'r Cod yn ddifrifol.</td></tr>
</table>

Taith y Gŵyn

Gwirio – rydym yn gwirio i wneud yn siŵr ein bod yn gallu ymchwilio i'ch cwyn

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Pan fyddwch yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, byddwn yn gwirio i weld a allwn ymchwilio i'ch cwyn. Mae hyn yn cynnwys gwirio'r canlynol:

- y gallwn edrych ar y mater yr ydych yn cwyno amdano
- y gallwn ymchwilio i'r sefydliad yr ydych yn cwyno amdano
- bod gennym ddigon o wybodaeth am eich cwyn.

Beth allwn ni benderfynu?

Os gallwn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi (gweler 'Asesu'). Os na allwn ymchwilio ymhellach i'ch mater, byddwn yn rhoi gwybod i chi. Byddwn yn gwneud ein gorau i awgrymu beth allwch chi ei wneud nesaf. Os ydym yn gwybod am sefydliad a allai helpu, byddwn yn rhoi rhagor o wybodaeth i chi amdano.

Asesu – rydym yn edrych yn agosach ar eich cwyn i weld a allwn ei datrys yn gynnar neu a oes angen i ni ymchwilio

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Byddwn yn edrych ar eich cwyn yn fwy manwl. Dyma enghreifftiau o'r pethau y byddwn yn meddwl amdanynt:

- a wnaethoch gwyno i ni o fewn blwyddyn o wybod am y mater ai peidio
- mae gennych chi (neu rydych wedi cael) yr opsiwn i gymryd camau cyfreithiol er mwyn unioni pethau
- mae sefydliad arall mewn sefyllfa well i ddelio â'ch cwyn
- mae arwyddion bod y sefydliad wedi gwneud camgymeriadau a'i fod wedi cael effaith negyddol arnoch chi neu ar y sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran
- mae mwy y gallai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau i chi.

Beth allwn ni benderfynu?

Rydym yn gwneud penderfyniadau annibynnol. Er mwyn bod yn deg â chi a'r sefydliad rydych chi wedi cwyno amdano, byddwn yn edrych ar y dystiolaeth a'r ffeithiau cyn gwneud penderfyniad.

Wrth i ni asesu eich cwyn, gallwn wneud y canlynol:

- penderfynu ymchwilio i'ch cwyn (gweler 'Ymchwilio')
- trefnu gweithredu cynnar er mwyn i'r sefydliad unioni pethau i chi. Byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r hyn rydym wedi'i drefnu a byddwn yn cau eich cwyn. Byddwn yn sicrhau bod y sefydliad yn gwneud yr hyn y cytunodd i'w wneud (gweler 'Gwneud yn siŵr').

Os na allwn ni wneud y naill beth na'r llall, byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud pam.

Rydym yn cau'r rhan fwyaf o'n cwynion yn y cam 'Asesu'. Dim ond tua 1 o bob 10 o'n cwynion y byddwn yn ymchwilio iddynt, fel arfer pan fydd y mater yn gymhleth iawn neu os gallai effeithio ar bobl eraill.

Faint o amser fydd yn ei gymryd?

Ar gyfartaledd, mae'n cymryd tua 25 diwrnod i ni asesu cwyn. Gall gymryd mwy o amser weithiau, er enghraifft, os ydym yn trefnu i weithredu'n gynnar er mwyn i'r sefydliad unioni pethau.

Ymchwilio – rydym yn ymchwilio i rai neu bob un o'ch pryderon

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Byddwn yn siarad â chi am y broses ymchwilio. Byddwn wedyn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi pan fydd yr ymchwiliad yn dechrau a chadarnhau beth rydym yn ymchwilio iddo.
Byddwn yn casglu'r holl wybodaeth sydd ei hangen arnom, gan gynnwys gennych chi a'r sefydliad rydych chi wedi cwyno amdano. Byddwn hefyd yn aml yn gofyn am gyngor gan gynghorwyr proffesiynol. Byddwn wedyn yn gwneud ein penderfyniad ynghylch eich cwyn.

Beth allwn ni benderfynu

Wrth i ni ymchwilio eich cwyn, gallwn wneud y canlynol:

- cwblhau'r ymchwiliad a phenderfynu cadarnhau eich cwyn
- cwblhau'r ymchwiliad a phenderfynu peidio â chadarnhau eich cwyn
- penderfynu setlo'r gŵyn lle gall y sefydliad gymryd camau i unioni pethau
- penderfynu dod â'r ymchwiliad i ben yn gynnar os gwelwn nad oes digon o dystiolaeth i ddangos bod y sefydliad wedi gwneud rhywbeth o'i le

Os byddwn yn cadarnhau eich cwyn, byddwn yn argymell beth y dylai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad, byddwn yn egluro'r hyn y daethom o hyd iddo a pham y gwnaethom neu pham na wnaethom gadarnhau eich cwyn.

O'r cwynion rydym yn ymchwilio iddynt bob blwyddyn, rydym yn cadarnhau neu'n setlo tua 7 o bob 10.

Faint o amser fydd yn ei gymryd?

Gall ymchwiliad gymryd tua 12 mis, o gyflwyno eich cwyn i ni am y tro cyntaf.

Pan fydd y gŵyn yn gymhleth iawn, gall gymryd mwy o amser i ni ymchwilio iddi. Byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi ynghylch yr ymchwiliad.

Gwaith dilynol – rydym yn gwneud yn siŵr bod y sefydliad wedi gwneud yr hyn yr oedd wedi addo ei wneud

Beth fyddwn ni'n ei wneud

Pan fyddwn yn trefnu i'r sefydliad weithredu'n gynnar i unioni pethau i chi, neu pan fyddwn yn setlo neu'n cadarnhau eich cwyn ar ôl i ni ymchwilio iddi, byddwn yn argymell beth ddylai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau i chi.

Byddwn yn dweud wrth y sefydliad faint o amser sydd ganddo i ddangos i ni ei fod wedi gwneud yr hyn yr addawodd ei wneud.

Os na fydd y sefydliad yn dangos i ni ei fod wedi gweithredu ar ein hargymhellion, byddwn yn cymryd camau pellach.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Rydym yn gwirio pa mor dda rydym yn perfformio yn erbyn set o fesurau a elwir yn Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA). Isod, rydym yn egluro sut roeddem yn bwriadu perfformio a sut gwnaethom ni.[7]

Nod Strategol 1: Sicrhau cyfiawnder gan gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus.	**Targed**	**2023/24**	**2022/23**
Amser cau achosion ar gyfartaledd (ar ôl i ni gael yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom gan yr achwynydd)			
Asesu (wythnosau)	6	4	3
Ymchwilio (wythnosau)	53.4	64	58
Cyfran yr adolygiadau o gwynion lle rydym yn gweld bod ein penderfyniad gwreiddiol yn briodol	95%	92%	95%
Cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth sy'n foddhaol neu'n well	75%	67%	n/a
Cyfran yr argymhellion a oedd yn ddyledus yn ystod y flwyddyn y cydymffurfiwyd â hwy yn unol â'r targed a osodwyd	55%	67%	50%
Cyfran y bobl sy'n fodlon â'n gwasanaeth			
Yr holl ymatebwyr	50%	40%	48%
Ymatebwyr oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	98%	95%

[7] Mae'r goddefiannau ar gyfer ein sgôr RAG yn: GWYRDD: >90%, AMBR: 70% - <90%, COCH: 0-<70%.

Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant digidol.	Targed	2023/24	2022/23
Lefel ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth	45%	49%	43%
Asesiad yr achwynydd o'n hygyrchedd ('hawdd cysylltu gyda ni')			
Yr holl ymatebwyr	90%	83%	87%
Ymatebwyr oedd yn fodlon â'r canlyniad	95%	86%	95%
Cynrychioli grwpiau targed ymhlith ein hachwyn-wyr (nifer y 6 grŵp targed wedi'u cynrychioli'n dda)	1	1	1
Cyfran ein cwynion sydd o fewn ein hawdurdoda-eth ac nad ydynt yn gynamserol	65%	59%	59%

Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.	Targed	2023/24	2022/23
Cyfran y cwynion sy'n cael eu trin gan gyrff cy-hoeddus ac yna'n cael eu huwchgyfeirio i ni			
Byrddau Iechyd	5%	5.5%	5%
Awdurdodau lleol	7%	7.1%	7%
Cyfran yr argymhellion o ganlyniad i'n hymchwili-adau estynedig ac ehangach a oedd fod i gael eu cynnal yn ystod y flwyddyn yn unol â'r targed a osodwyd.	n/a	100%	Not available
Canran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gennym ac a gafodd eu cadarnhau gan Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru	90%	85%	96%

Nod Strategol 4 - Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.	**Targed**	**2023/24**	**2022/23**
Lefelau absenoldeb oherwydd salwch (nifer y diwrnodau ar gyfartaledd)	5.0	7.7	8.59
Cyfran y staff sy'n cytuno ein bod yn lle da i weithio	87%	75%	87%
Lefel yr amrywiant ar wariant o'r hyn a nodir yn ein Hamcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na)	3%	0.50%	0.01%
Rheoli ein cyllideb yn briodol	Cyfrifon heb gymwysterau a sicrwydd sylweddol	Cyfrifon heb gymwysterau a sicrwydd sylweddol	Unqualified accounts and substantial assurance
Cost gyfartalog fesul achos ar gyfer cau gwaith achos yn gyfan gwbl	Amherthnasol	£432	£473
Cost gyfartalog fesul cwyn ar gyfer cyfanswm cau cwynion	Amherthnasol	£1,289	£1,279
Ein hôl troed carbon (kg o CO2e wedi'i gynhyrchu)	60,000kg CO2e	62,630kg CO2e	Ddim ar gael

Data Cwynion

Cwynion newydd - Pynciau

Pwnc	2023/24	2022/23
Iechyd	36%	37%
Tai	18%	18%
Ymdrin â Chwynion	17%	18%
Gwasanaethau Cymdeithasol	7%	7%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	5%	4%
Arall	17%	15%
Cyfanswm	**100%**	**100%**

Cwynion newydd - Sectorau

Sector	2023/24	2022/23
Cyrff y GIG (gan gynnwys Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau GIG, Deintyddion, Meddygon Teulu, Optegwyr a Fferyllwyr	1279	1288
Awdurdodau Lleol (gan gynnwys Cynghorau Sir / Cynghorau Bwrdeistref Sirol a Phaneli Apêl Ysgolion)	1127	1032
Y sector Tai Cymdeithasol (cymdeithasau tai)	380	348
Llywodraeth Cymru a'r cyrff a noddir ganddi	76	61
Cynghorau Cymuned	19	30
Arall	24	31
Pob sector	**2905**	**2790**

Cwynion newydd

Bwrdd Iechyd	2023/24 Nifer	Cwynion a dderbyniwyd fesul 1000 o drigolion	2022/23 Nifer	% y newid ers 2022/23
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	175	0.30	166	5%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	214	0.31	225	-5%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	150	0.30	137	9%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	109	0.25	134	-19%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	138	0.36	104	33%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	21	0.16	23	-9%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	132	0.34	137	-4%
Pob Bwrdd Iechyd	**939**	**0.30**	**926**	**1%**

Cyngor Sir a Chyngor Bwrdeistref Siriol	2023/24 Nifer	2023/24 Cwynion a dderbyniwyd fesul 1000 o drigolion	2022/23 Nifer	% y newid ers 2022/23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau	15	0.22	16	-6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-	59	0.40	55	7%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	56	0.32	49	14%
Cyngor Caerdydd (gan gynnwys	149	0.40	142	5%
Cyngor Sir Caerfyrddin	69	0.36	53	30%
Cyngor Sir Ceredigion	32	0.45	35	-9%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	36	0.31	31	16%
Cyngor Sir Ddinbych	31	0.32	32	-3%
Cyngor Sir y Fflint	51	0.33	65	-22%
Cyngor Gwynedd	38	0.32	36	6%
Cyngor Sir Ynys Môn	38	0.55	25	52%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr	12	0.20	17	-29%
Cyngor Sir Fynwy	29	0.31	23	26%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	35	0.25	39	-10%
Cyngor Dinas Casnewydd	52	0.32	42	24%
Cyngor Sir Penfro	40	0.32	44	-9%
Cyngor Sir Powys	54	0.40	38	42%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf (gan gynnwys Grŵp Parcio De Cymru)	64	0.27	54	19%
Cyngor Abertawe	82	0.34	94	-13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	15	0.16	16	-6%
Cyngor Bro Morgannwg	77	0.58	49	57%
Cyngor Bwrdeistref Sirol	76	0.56	65	17%

Cymdeithas Tai	2023/24	2022/23	% y newid ers 2022/2023
Adra	14	15	-7%
Cymdeithas Tai Aelwyd Cyf.	3	1	200%
Grwp Ateb Cyf.	1	2	-50%
Barcud	8	4	100%
Cymdeithas Tai Bro Myrddin	2	0	
Tai Cymunedol Bron Afon Cyf.	23	17	35%
Cymdeithas Tai Cadwyn Cyf.	2	6	
Cymdeithas Tai Cymunedol Caerdydd	4	7	-43%
Caredig	5	3	
Cartrefi Conwy	10	6	67%
Cymdeithas Tai Siarter (rhan o Grŵp Pobl)	8	7	14%
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn	13	10	30%
Grŵp Tai yr Arfordir Cyf.	8	6	33%
Grŵp Tai Cymunedol Cynon Taf	2	4	-50%
Grwp Cynefin	7	5	40%
Cymdeithas Tai Hafod	55	62	-11%
Cymdeithas Tai Linc Cymru	17	14	21%
Tai Melin Cyf.	6	3	100%
Cymdeithas Tai Merthyr Tudful Cyf.	6	1	500%
Tai Cymoedd Merthyr	7	8	-13%
Cymdeithas Tai Sir Fynwy	1	2	-50%
Tai Dinas Casnewydd	16	19	-16%
Cymdeithas Tai Newydd	13	9	44%
Pobl	43	23	87%

Stori Wales	2	9	-78%
Cymdeithas Tai Taff	4	4	0%
Tai Cymunedol Tai Calon	10	10	0%
Tai Tarian	10	21	-52%
Trivallis	26	13	100%
Ty Gwalia (rhan o Grŵp Pobl)	2	3	-33%
Cymdeithas Tai Cymry Unedig	12	16	-25%
Tai Cymoedd i'r Arfordir	24	19	26%
Cymdeithas Tai Cymru & Gorllewin	16	14	14%
Pob Cymdeithas Tai	**380**	**343**	**11%**

Ymyriadau - Byrddau Iechyd

Bwrdd Iechyd			2023/24			2022/23
	Nifer o	Nifer o		Nifer o	Nifer o	Cyfradd ymyrryd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	73	195	37%	48	160	30%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	81	256	32%	80	231	35%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	34	158	22%	30	129	23%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	39	129	30%	37	141	26%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	55	154	36%	41	100	41%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	3	21	14%	5	23	22%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	41	141	29%	33	134	25%
Pob Bwrdd Iechyd	**326**	**1054**	**31%**	**274**	**918**	**30%**

Ymyriadau - Cynghorau lleol

Cyngor Sir a Chyngor Bwrdeistref Siriol	2023/24			2022/23		
	Nifer o	Nifer o		Nifer o	Nifer o	
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	1	16	6%	0	16	0%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	8	59	14%	5	57	9%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	48	6%	6	52	12%
Cyngor Caerdydd (gan gynnwys Rhentu Doeth Cymru)	28	147	19%	26	154	17%
Cyngor Sir Caerfyrddin	8	60	13%	7	60	12%
Cyngor Sir Ceredigion	7	32	22%	13	44	30%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	0	37	0%	5	35	14%
Cyngor Gwynedd	6	39	15%	5	33	15%
Cyngor Sir Ddinbych	2	33	6%	2	33	6%
Cyngor Sir y Fflint	8	57	14%	5	70	7%
Cyngor Sir Ynys Môn	10	41	24%	5	25	20%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	3	14	21%	1	18	6%
Cyngor Sir Fynwy	3	32	9%	1	22	5%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	5	34	15%	7	38	18%
Cyngor Dinas Casnewydd	5	51	10%	8	48	17%

Cyngor Sir Penfro	7	38	18%	3	45	7%
Cyngor Sir Powys	7	53	13%	8	44	18%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf (gan gynnwys Grŵp Parcio De Cymru)	11	63	17%	2	56	4%
Cyngor Abertawe	12	77	16%	10	99	10%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	14	14%	1	17	6%
Cyngor Bro Morgannwg	15	71	21%	15	53	28%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	7	79	9%	6	67	9%
Pob Cyngor Sir a Chyngor Bwrdeistref Siriol	**158**	**1095**	**14%**	**141**	**1086**	**13%**

Ymyriadau - Cymdeithasau Tai

Cymdeithas Tai	2023/24			2022/23		
	Nifer o	Nifer o		Nifer o	Nifer o	
Adra	0	13		2	16	13%
Cymdeithas Tai Aelwyd Cyf.	0	3		0	1	
Grwp Ateb Cyf.	0	1		0	2	
Barcud	0	8		0	4	
Cymdeithas Tai Bro Myrddin	1	2		0	0	
Tai Cymunedol Bron Afon Cyf.	1	20	5%	2	18	11%
Cymdeithas Tai Cadwyn Cyf.	0	2	0%	1	6	17%
Cymdeithas Tai Cymunedol Caerdydd	1	3		0	8	
Caredig	0	4		0	3	
Cartrefi Conwy	1	10	10%	2	7	29%
Cymdeithas Tai Siarter (rhan o Grŵp Pobl)	2	9		0	7	
Cymdeithas Tai Clwyd Alyn	1	14		0	9	
Grŵp Tai yr Arfordir Cyf.	0	5		0	6	
Grŵp Tai Cymunedol Cynon Taf	0	2		0	4	
Cymdeithas Tai Dewis Cyntaf Cyf.	0	0		0	1	
Grwp Cynefin	0	8		0	5	
Cymdeithas Tai Hafod	8	57	14%	15	59	25%
Cymdeithas Tai Linc Cymru	3	17	18%	2	13	15%
Tai Melin Cyf.	0	4		0	3	

Cymdeithas Tai Merthyr Tudful Cyf.	0	5		0	1	
Tai Cymoedd Merthyr	0	7	0%	1	8	13%
Cymdeithas Tai Sir Fynwy	0	1		0	4	
Tai Dinas Casnewydd	1	18	6%	2	18	11%
Cymdeithas Tai Newydd	1	9	11%	1	10	10%
Tai Gogledd Cymru	0	0		1	5	20%
Pobl	4	42	10%	3	22	14%
Cymdeithas Tai Rhondda Cyf.	0	1		0	8	
Stori Cymru (Hafan Cymru yn flaenorol)	0	2		0	1	
Cymdeithas Tai Taff	1	4	25%	2	5	40%
Tai Cymunedol Tai Calon	2	10		0	9	
Tai Tarian	2	9		0	22	
Trivallis	2	26	8%	2	15	13%
Ty Gwalia (rhan o Grŵp Pobl)	0	2		0	3	
Cymdeithas Tai Cymry Unedig	1	13	8%	2	18	11%
Tai Cymoedd i'r Arfordir	3	23	13%	5	17	29%
Cymdeithas Tai Cymru & Gorllewin	1	15	7%	1	14	7%
Cyfanswm	**36**	**352**	**10%**	**44**	**352**	**13%**

Cod Ymddygiad - Cwynion newydd

Corff	2023/24	2022/23	% y newid ers 2022/23
Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned	176	158	11%
Gynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Siriol	151	122	24%
Parciau Cenedlaethol	1	3	-67%
Awdurdodau Tân	0	0	n/a
Comisiynwyr a Phaneli Heddlu a Throseddu	0	0	n/a
Cyfanswm	**328**	**283**	**16%**

Pynciau	2023/24	2022/23
Atebolrwydd a bod yn agored	3%	10%
Datgelu a chofrestru buddiannau	13%	9%
Dyletswydd i gadw at y gyfraith	8%	8%
Uniondeb	6%	6%
Gwrthrychedd a phriodoldeb	10%	3%
Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch	55%	61%
Anhunanoldeb a stiwardiaeth	5%	3%

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru
Dilynwch ni ar X: @OmbudsmanWales