

Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2022



Senedd Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl. Mae'r Senedd, fel y'i gelwir, yn deddfu ar gyfer Cymru, yn cytuno ar drethi yng Nghymru, ac yn dwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r ddogfen hon ar wefan y Senedd:
www.senedd.cymru/SeneddCyllid

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

Y Pwyllgor Cyllid
Senedd Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1SN

Ffôn: **0300 200 6565**
E-bost: **SeneddCyllid@senedd.cymru**
Twitter: **[@SeneddCyllid](https://twitter.com/SeneddCyllid)**

© **Hawlfraint Comisiwn y Senedd 2022**

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

Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2022



Am y Pwyllgor

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

Aelodau cyfredol y Pwyllgor:



Cadeirydd y Pwyllgor:
Peredur Owen Griffiths AS
Plaid Cymru



Peter Fox AS
Ceidwadwyr Cymreig



Mike Hedges AS
Llafur Cymru



Rhianon Passmore AS
Llafur Cymru

Cynnwys

Argymhellion a Chasgliadau.....	5
1. Cyflwyniad.....	7
2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021-22.....	9
3. Amcangyfrif 2023-24	21
Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus CFymru - Amcangyfrif 2023-24	31

Argymhellion a Chasgliadau

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi rhagor o wybodaeth am gwynion nosocomaidd, gan gynnwys; pryd mae'n disgwyl dechrau cael cwynion; pryd y rhagwelir y bydd cwynion yn cael eu cyflwyno; a'r adnoddau sy'n cael eu neilltuo i'r maes hwn o fewn ei swyddfa..... Tudalen 18

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi rhagor o wybodaeth am yr ailstrwythuro sydd wedi'i wneud. Tudalen 18

Argymhelliad 3. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi gwybodaeth am unrhyw gynlluniau a allai fod ganddi yn y dyfodol i liniaru pwysau llwyth gwaith..... Tudalen 18

Argymhelliad 4. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi gwybodaeth am ganlyniad yr adolygiad gwireddu buddiannau ynghylch y defnydd cyntaf o'r pwerau i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliad ar ei liwt ei hun o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Tudalen 19

Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am y gwaith sy'n cael ei wneud gyda chymdeithasau tai mewn perthynas ag ymuno â'r Awdurdod Safonau Cwynion. Tudalen 20

Argymhelliad 6. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn parhau i fesur cost y pwerau newydd yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a'r data amdanynt yn yr Adroddiad Blynyddol i lywio'r adolygiad statudol o'r Ddeddf yn 2024. Tudalen 20

Argymhelliad 7. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn cynnwys tystiolaeth o'r manteision osgoi costau sy'n deillio o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn Adroddiadau Blynyddol a Chyfrifon ac Amcangyfrifon y dyfodol. Dylai hyn gynnwys tystiolaeth ychwanegol o arbedion effeithlonrwydd a gwelliannau sy'n deillio o'r ddeddfwriaeth, fel rhan o'r wybodaeth a gyflwynir yn y dyfodol..... Tudalen 20

Argymhelliad 8. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn dychwelyd y cyllid heb ei wario ar gyfer cyfraniadau Yswiriant Gwladol o 2022-23 i Gronfa Gyfunol Cymru ac yn addasu'r llinell sylfaen ar gyfer 2023-24 yn unol â hynny. Tudalen 29

Argymhelliad 9. Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am yr adolygiad adeiladau unwaith y bydd wedi'i gwblhau..... Tudalen 29

Argymhelliad 10. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am yr achos Cod Ymddygiad sy'n ceisio caniatâd i apelio, wrth i ragor o wybodaeth ddod i law..... Tudalen 30

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i sicrhau bod y mwyafrif o'r aelodau ar y Panel Cyngori yn annibynnol ar aelodau'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg. Tudalen 19

Casgliad 2. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2023-24", ac mae o'r farn bod yr Amcangyfrif yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau. Tudalen 29

1. Cyflwyniad

Craffu blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cefndir

1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) yn llunio Amcangyfrif o wariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019¹ (Deddf 2019). Mae'n rhaid i'r Amcangyfrif bennu pa adnoddau sydd eu hangen ar yr Ombwdsmon i gyflawni ei swyddogaethau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon ei hun (a chostau cysylltiedig), a delir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.
2. Y Pwyllgor Cyllid (y Pwyllgor) sy'n gyfrifol am ystyried Amcangyfrif yr Ombwdsmon. Yn Rheolau Sefydlog 20.23 a 20.24² Senedd Cymru, nodir bod yn rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno ei Hamcangyfrif erbyn 1 Tachwedd bob blwyddyn ariannol, a rhaid i'r Pwyllgor osod yr Amcangyfrif gerbron y Senedd, ynghyd ag unrhyw addasiadau yr ystyrir eu bod yn briodol, erbyn 22 Tachwedd.
3. Mae'r Pwyllgor yn gyfrifol am yr holl oruchwyliaeth o'r Ombwdsmon fel y nodir o dan Reol Sefydlog 18A).³
4. Yn ystod 2021-22 cynhaliwyd ymarfer recriwtio ar gyfer Ombwdsmon newydd, i gymryd lle Nick Bennett (a benodwyd ym mis Awst 2014). Cynhaliodd y Pwyllgor wrandawriad cyn enwebu gyda'r ymgeisydd a ffafriwyd, Michelle Morris, ar 16 Rhagfyr 2021.⁴ Derbyniwyd y cynnig i benodi'r Ombwdsmon newydd yn y Cyfarfod Llawn ar 26 Ionawr 2022.⁵ Dechreuodd Michelle Morris yn ei swydd ar 1 Ebrill 2022.
5. Ystyriodd y Pwyllgor Amcangyfrif cychwynnol yr Ombwdsmon ar gyfer 2023-24⁶ ar 12 Hydref 2022⁷, gan glywed tystiolaeth gan:
 - Michelle Morris, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

¹ [Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus \(Cymru\) 2019](#)

² [Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 20.23 a 20.24](#)

³ [Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 20.23 a 20.24](#)

⁴ [Adroddiad y Pwyllgor Cyllid: Enwebu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#)

⁵ [Y Cyfarfod Llawn, Cofnod y Trafodion, 26 Ionawr 2022](#)

⁶ [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24](#)

⁷ [Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022](#)

- Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwella
- Katrin Shaw, Prif Gyngorydd Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau

6. Yn y sesiwn hon, bu'r Pwyllgor hefyd yn craffu ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021-22⁸ ("yr Adroddiad Blynyddol"), a osodwyd gerbron y Senedd o dan baragraffau 15, 17 a 18 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

7. Yn dilyn y sesiwn dystiolaeth hon ysgrifennodd y Pwyllgor at yr Ombwdsmon yn gofyn iddi adolygu ei Hamcangyfrif cychwynnol.⁹

8. Yn dilyn hynny, ar 19 Hydref 2022, ailgyflwynodd yr Ombwdsmon ei Hamcangyfrif ar gyfer 2022-23, sydd wedi'i atodi yn Atodiad A i'r adroddiad hwn.

⁸ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021-22](#)

⁹ [Llythyr gan yr Ombwdsmon, 13 Hydref 2022](#)

2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021-22

Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon cyntaf yr Ombwdsmon newydd

9. Er mai'r Ombwdsmon newydd sy'n gyfrifol am y cyfrifon, dechreuodd ei chyfnod yn y swydd ar ôl diwedd y flwyddyn ariannol berthnasol. Dywedodd yr Ombwdsmon fod hon yn "sefyllfa ryfedd" ond ei bod hi wedi sicrhau ei hun bod y wybodaeth yn gywir drwy wneud y canlynol:

"I took a lead role in overseeing the compilation and the sign-off of the report, the corporate governance statement and the annual Accounts."¹⁰

10. Dywedodd yr Ombwdsmon ei bod wedi cael llythyr trosglwyddo gan ei rhagflaenydd a oedd yn rhoi sicrwydd iddi ynglŷn â hyder ei rhagflaenydd ynghylch sut yr oedd busnes wedi'i gynnal. Cafodd yr Ombwdsmon sgysiau mewnol hefyd â chadeirydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg a chydag Archwilio Cymru:

"to get their perspective on how we operate and whether they felt there were any particular issues that I needed to be aware of as the new ombudsman."¹¹

11. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod rheolaethau mewnol priodol ar waith ynghylch rheoli risg, rheolaeth ariannol, a rheoli perfformiad o ran sut mae'r sefydliad yn gweithredu.¹²

Llwyth achosion

12. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi gostyngiad mewn achosion yn 2020-21 (yn ystod y pandemig), ond bod achosion bellach yn cynyddu. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn cymharu'r llwyth achosion o ran gwasanaethau cyhoeddus, y Cod Ymddygiad ac adolygu â'r sefyllfa yn 2019-20, yn hytrach na 2020-21, gan nodi mai hon yw'r flwyddyn "normal" olaf.¹³

13. Nododd yr Ombwdsmon fod nifer yr achosion sy'n dod i mewn i'w swyddfa yn parhau i gynyddu, gyda'i llwyth achosion i fyny 14 y cant, o'i gymharu â'r flwyddyn normal ddiwethaf cyn COVID-19.¹⁴ Ychwanegodd:

"...over the last five years, there has been a trend upwards in terms of workload, but there hasn't been a proportionate increase in staffing to

¹⁰ Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraffau 12 a 13

¹¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraffau 13 a 14

¹² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 14

¹³ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2021-22, tudalen 9

¹⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 19

support that, and I think at some point that starts to show in the performance."¹⁵

14. Soniodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor am ôl-ffeithiau COVID-19 a'r ffaith nad yw ei swyddfa yn dechrau gyda sero ar ddechrau pob blwyddyn, a'i bod wedi cario dros 600 o achosion eleni.¹⁶ Dywedodd y canlynol:

*"It's not a backlog, because the cases are being dealt with, but there is certainly a build up in the work that we're carrying forward."*¹⁷

15. Tynnodd yr Ombwdsmon sylw at y ffaith nad oes modd iddi ymdrin â thua 80 y cant o'r cwynion a gafwyd, oherwydd eu bod y tu allan i'w hawdurdodaeth neu nad ydynt wedi mynd drwy'r broses gwyno berthnasol.¹⁸

16. Fodd bynnag, dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor fod ei swyddfa'n "gwneud llawer o waith da" i sicrhau datrysiad cynnar (cafodd tua 69 y cant eu datrys yn gynnar¹⁹) a'u bod dim ond yn ymgymryd ag ymchwiliadau lle bo hynny'n gwbl angenrheidiol.²⁰ Wrth sôn am ddatrysiadau cynnar, dywedodd:

*"it's a better outcome for the complainant, they don't have to wait a long time, and it's also something welcomed by our public bodies, by local authorities and health boards. If they can achieve an early resolution working with us, they're always very keen to do so."*²¹

17. Mewn perthynas ag achosion y mae angen ymchwilio iddynt, dywedodd yr Ombwdsmon fod y rhain yn tueddu i fod yn gwynion iechyd sy'n fwy cymhleth ac yn cyfrif am tua 80 y cant o'r achosion yr ymchwilir iddynt.²² Cododd ei swyddog bryderon hefyd mewn perthynas â nifer y cwynion yn y dyfodol a fydd yn deillio o'r Rhaglen COVID-19 Nosocomiaidd Genedlaethol²³ i ymchwilio i achosion lle cafodd rhywun ei heintio â COVID-19 yn yr ysbyty neu mewn lleoliad gofal iechyd, lle nad oedd yr haint hwnnw'n bresennol ar adeg derbyn y claf. Dywedodd ei bod

¹⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 19

¹⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 20

¹⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 20

¹⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 28

¹⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 22

²⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 21

²¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 22

²² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 21

²³ [NHS Wales national framework – Management of patient safety incidents following nosocomial transmission of COVID-19](#)

yn debygol y bydd angen ymchwilio i'r cwynion hyn.²⁴ Ymdrinnir â hyn ymhellach yn yr adran ar Amcangyfrif 2023-24.

18. Gofynnodd y Pwyllgor a oedd yr Ombwdsmon o'r farn y gallai'r cynnydd yn y llwyth achosion fod yn duedd tymor byr. Atebodd yr Ombwdsmon:

"...during the pandemic, our sense is that people didn't bring complaints forward because they could see the pressure public services were under... and when things started to ease, people brought those complaints forward. That's been exacerbated, as you say, now by frustrations perhaps around having to wait for services, and the difficulty that some will be finding in accessing services. I think that's the case."²⁵

19. Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus am yr effaith yr oedd y llwyth gwaith cynyddol yn ei chael ar ei staff, yn enwedig y tîm ymchwilio. Dywedodd fod swyddogion ymchwilio yn ystyried 20 i 23 o achosion yr un, tra bod y lefel cyn COVID-19 yn agosach i 15 neu 16 o achosion yr un. Dywedodd fod llwyth achosion ei swyddfa yn uwch na rhai o'r gwasanaethau ombwdsmon eraill mewn rhannau eraill o'r DU.²⁶

20. Er mwyn mynd i'r afael â'r cynnydd yn y llwyth gwaith, mae'r Ombwdsmon eisoes wedi cymryd camau drwy wneud y canlynol:

"We've done some restructuring in the team, cutting down on management posts and putting more resource to the front line of investigations."²⁷

Dangosyddion Perfformiad Allweddol

21. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn amlinellu 29 o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA). Fodd bynnag, nid oes gan bob un o'r rhain dargedau. O'r rheini, mae'r Adroddiad Blynyddol yn awgrymu bod naw ohonynt heb eu cyflawni ac mae'n ymddangos nad oes targed wedi'i bennu ar gyfer 10.²⁸

22. Cydnabu'r Ombwdsmon fod y cynnydd yn y llwyth gwaith wedi ymestyn yr amserlenni ar gyfer cwblhau gwaith, a oedd yn golygu nad yw rhai o'r DPA wedi'u cyflawni.²⁹ Ychwanegodd:

²⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 30

²⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 27

²⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 23

²⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 23

²⁸ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021-22, tudalennau 12 a 13

²⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 22

"We've not always been able to respond to customers as quickly as we would want to in terms of telling them whether we're able to progress with their complaint or not. And more complaints took longer than 12 months to conclude, and that is one of our key indicators, that we would conclude any investigations within 12 months, and we have got more cases that have extended beyond that period. But, because we've had a higher case load, it's also the case that last year we actually closed more cases and investigated and intervened in more cases than the office has ever done in a single year before. So, that just shows you that this is about the volume, really, and that's our biggest challenge."³⁰

Staff

23. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod trosiant staff tua naw y cant. Esboniodd fod hyn yn cynnwys rhai ymddeoliadau a gynlluniwyd, yn ogystal â gweithwyr oedd yn ceisio camu ymlaen yn eu gyrfa y tu allan i'r sefydliad. Aeth ymlaen i ddweud:

"One of the challenges of being a smaller team—75 staff—is we can offer career routes and promotion opportunities for some people, but not for everybody, so some people have, unfortunately, moved on to progress their career."³¹

24. Mae'r arolwg staff yn dangos bod 58 y cant o ymatebwyr yn teimlo bod pwysau llwyth gwaith yn rhesymol, i lawr o 76 y cant. Mae absenoldeb oherwydd salwch wedi cynyddu o 3 diwrnod i 7.2 diwrnod ac roedd dros hanner yr absenoldebau staff yn gysylltiedig â straen (15 y cant o ganlyniad i straen yn gysylltiedig â gwaith).³²

25. Dywedodd yr Ombwdsmon ei bod yn bryderus am lesiant staff, ac wrth sôn am sut roedd staff wedi bod yn teimlo dros y ddwy flynedd ers yr arolwg diwethaf, dywedodd:

"they do feel that workload pressures are higher, that they're less able to cope with those, plus the resources they have available to undertake their work has reduced."³³

26. O ran y cymorth sydd ar gael i staff, dywedodd yr Ombwdsmon:

³⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 22

³¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 60

³² Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2021-22, tudalennau 83 a 114

³³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 68

"So, the work that's in place to try and address that, particularly around stress assessments within the workplace, using the Health and Safety Executive stress assessment process, particularly training managers of teams so that they're better equipped to be able to identify perhaps when people are under pressure and under stress, and then put in place adjustments and support to help them cope with that."

27. At hynny, dywedodd yr Ombwdsmon fod grŵp llesiant wedi'i sefydlu, a bod staff yn gallu cael mynediad at gwrsela a gwasanaeth iechyd galwedigaethol. Cyfeiriodd hefyd at "basbort llesiant i staff", sy'n cofnodi addasiadau a wnaed i drefniadau gwaith unigolion, gan nodi eu bod yn gallu parhau â'r cofnod hwnnw wrth symud o un rôl i'r llall o fewn y sefydliad.³⁴

Diswyddo ac ailgyflogi

28. Ym mis Ebrill 2022, ysgrifennodd Undeb y Gwasanaethau Cyhoeddus a Masnachol (PCS) at y Pwyllgor, yn amlinellu sut y defnyddiwyd dull 'diswyddo ac ailgyflogi' yn swyddfa'r Ombwdsmon wrth israddio pedair swydd.³⁵ Gofynnodd y Pwyllgor pam y defnyddiwyd y dull hwn a beth oedd canlyniad y trafodaethau â staff perthnasol.

29. Eglurodd yr Ombwdsmon fod y pedwar aelod o staff wedi cael 20 y cant ychwanegol i ymgymryd â dyletswyddau ychwanegol. Fodd bynnag, gan fod y tîm gwella'r gwasanaeth wedi'i sefydlu, nid oedd angen y dyletswyddau ychwanegol hynny mwyach ac felly gwnaethant ddiplannu o'u rôl, ond roeddent yn dal i gael yr arian ychwanegol. Dywedodd yr Ombwdsmon y bu'n rhaid mynd i'r afael â'r sefyllfa er mwyn bod yn deg i aelodau eraill o staff. Aeth ymlaen i ddweud:

"So, in effect, what did happen was that there was—I think from November through to March—a lot of consultation with the staff and their unions, as you would expect. That's the starting point: talking about the change and the reason for it. The position that we reached—I think it was in April, just after I started in the role—was that the staff did agree to the adjustment and we were able to achieve it through agreement."

In effect, we wouldn't necessarily call it the red-circle approach, but in effect what has now happened is that those staff continue on their existing salary

³⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 69

³⁵ Llythyr oddi wrth Undeb y Gwasanaethau Cyhoeddus a Masnachol ynghylch defnyddio'r broses 'diswyddo ac ailgyflogi'

under a pay protection scheme, and that pay protection scheme is in place for four years."³⁶

30. Rhoddodd yr Ombwdsmon sicrwydd i'r Pwyllgor ynghylch y mater:

*"...we don't support the dismiss and re-engage approach, and that is not the way we would go about undertaking changes within staffing in the office."*³⁷

Taliad arbennig

31. Mae'r Cyfrifon yn dangos taliad arbennig o £29,000 a wnaed i aelod o staff a adawodd gyflogaeth yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn.³⁸ Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon:

*"It was related to a staff settlement agreement and related to a single member of staff and was connected with termination of employment and was concluded by agreement. The process that we followed was in line with the ACAS code of practice for settlement agreements and we were very much aware of and took account of and met the requirements of 'Managing Welsh Public Money', which includes quite a lot of detail about how those payments should be managed."*³⁹

32. Ychwanegodd y swyddog fod y setliad wedi'i adrodd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg a'r archwilwyr allanol. Ychwanegodd:

*"They were satisfied that it was an appropriate and sensible and reasonable approach, and that we have reported it appropriately in the accounts."*⁴⁰

Trefniadau llywodraethu

33. Yn ei adroddiad ar *Craffu ar Gyfrifon 2017-18*, argymhellodd Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus y Bumed Senedd:

*"...er mwyn hyrwyddo annibyniaeth, fod yr Ombwdsmon yn penodi aelod annibynnol i'w Banel Cyngori nad yw'n aelod o'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg."*⁴¹

³⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraffau 74 a 75

³⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 72

³⁸ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2021-22, tudalen 142

³⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 64

⁴⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 65

⁴¹ Y Bumed Senedd, y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus: [Craffu ar Gyfrifon 2017-18](#)

34. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon a oedd hi'n fodlon ar y strwythurau llywodraethu yr oedd wedi'u hetifeddu. Ymatebodd:

*"Yes' is the answer. I think there's very strong governance in the office. The recommendation you referred to has been implemented and is now in place. So, we have a member of our advisory panel who is independent and does not sit on the ARAC. And in fact, we have two vacancies on the advisory panel and one on our ARAC, and we'll be doing recruitment to those this autumn. So, we will have more than one independent member in position."*⁴²

35. Cafodd adolygiad archwilio mewnol, yn ymwneud â seiberddiogelwch, ei raddio'n "rhesymol", a nododd yr Ombwdsmon hefyd risg goch mewn perthynas â seiberddiogelwch. Dywedodd yr Ombwdsmon ei bod yn lliniaru risgiau drwy hunanasesiad ynghylch hanfodion seiberddiogelwch. Ychwanegodd ei swyddog:

*"We recognise that a lot of cyber attacks have, at their core, a failure of staff or staff being caught out by a phishing e-mail or an attachment or link, which actually is very easy to do and we've had quite a lot of e-mails, including ones that appear to be from somebody who they're not, so, a lot of the emphasis is on staff training and prevention in that way. And we share details of new risks with staff. We've done a lot of work on penetration testing. We make sure that we get external advice from IT security specialists and our IT support provider, and we have strengthened our back-up arrangements."*⁴³

36. At hynny, mae swyddfa'r Ombwdsmon hefyd yn gweithio gyda chyrrff sector cyhoeddus eraill yn y maes hwn, gydag Archwilio Cymru yn rhannu ei ganfyddiadau o'i waith ar seiberddiogelwch yn ogystal â swyddfa Comisiynydd y Gymraeg:

*"...talking to us about their experiences, and that is a session for some of the key staff, but more specifically for our audit and risk-assurance committee and advisory panel. So, we will be drawing on that expertise and those experiences, as you suggested."*⁴⁴

⁴² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 78

⁴³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 95

⁴⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 96

Pwerau yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

37. Mae'r holl ddarpariaethau yn Neddf 2019⁴⁵ wedi bod mewn grym ers 23 Gorffennaf 2019. Mae'r pwerau newydd yn cynnwys y canlynol:

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

38. Cynhaliodd yr Ombwdsmon blaenorol yr ymchwiliad cyntaf ar ei liwt ei hun i'r broses adolygu digartrefedd yng Nghymru.⁴⁶ Dywedodd yr Ombwdsmon fod ymarfer "gwireddu buddiannau" yn cael ei gynnal i ddeall effaith yr ymchwiliad.⁴⁷ At hynny, dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor fod ei swyddfa wedi cynnal pum menter estynedig y llynedd. Aeth ymlaen i ddweud:

*"There was a really good example of a piece of work done in north Wales on prostate cancer care, where, from one complaint, one individual, we were able to offer some redress and support for eight people, who didn't actually know they were in that situation. So, it's a really powerful tool when used in the right way, and absolutely, we do want to use that. If we see themes emerging, we will use it to go further, and that would allow us perhaps to bring a number of complaints together into one investigation. So, it is a really helpful and powerful tool, and we'll keep on using it."*⁴⁸

39. Cafodd yr Ombwdsmon 221 o gwynion llafar⁴⁹ (cynnydd o 63 yn 2020-21). Roedd Adroddiad Blynyddol 2020-21 hefyd yn nodi ymgyrch gymdeithasol wedi'i thargedu i hyrwyddo'r pŵer i dderbyn cwynion llafar.⁵⁰

⁴⁵ [Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus \(Cymru\) 2019](#)

⁴⁶ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Ymchwiliad yr Ombwdsmon ar ei liwt ei hun i'r broses adolygu digartrefedd yng Nghymru](#)

⁴⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 53

⁴⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 33

⁴⁹ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol 2021-22, tudalen 17

⁵⁰ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Adroddiad Blynyddol 2021-22, tudalen 53

40. Dywedodd yr Ombwdsmon fod cwynion llafar yn wych oherwydd eu bod yn gwneud ei swyddfa'n hygrych. Dywedodd fod y ffaith bod y ddarpariaeth yn cael ei defnyddio cymaint yn dangos bod yr Ombwdsmon yn cyrraedd pobl nad oedd yn eu cyrraedd o'r blaen, a allai ei chael yn anodd llenwi ffurflenni neu gael mynediad at y wefan am wahanol resymau.⁵¹

41. O ran ymdrin â chwynion, cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod 39 o gyrff yn rhan o'r Awdurdod Safonau Cwynion, gan gynnwys pob awdurdod lleol a bwrdd iechyd yng Nghymru. Dywedodd fod gwaith yn mynd rhagddo gyda'r sector cymdeithasau tai. Esboniodd:

"This is about lifting the standard of complaint handling right across the public sector. Ultimately, in years to come, we would hope, if the complaints are dealt with by public bodies in a way that customers and service users are satisfied with, fewer will be sent through to us, eventually. So, the complaints standards work is really important, and we've done a lot of training with public bodies across Wales, and we'll continue to do that to collectively try and improve that aspect of public services."⁵²

Safbwynt y Pwyllgor

42. Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r ffordd agored ac adeiladol y mae'r Ombwdsmon wedi gweithio gyda'r Pwyllgor ers ei phenodiad yn gynharach eleni. Gobeithiwn y bydd y berthynas agored hon gyda'r Pwyllgor yn parhau drwy gydol ei chyfnod yn y swydd.

43. Nodwn mai'r Ombwdsmon presennol oedd yn gyfrifol am yr Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol, er i'w chyfnod yn y swydd gychwyn ar 1 Ebrill 2022, ychydig ar ôl diwedd blwyddyn ariannol 2021-22. Rydym yn falch bod yr Ombwdsmon wedi gofyn am sicrwydd bod y wybodaeth yn y dogfennau hyn yn gywir ac rydym wedi ein sicrhau bod rheolaethau mewnol priodol ar waith o ran rheolaeth ariannol a rheoli perfformiad.

44. Rydym yn nodi pryderon yr Ombwdsmon ynghylch ôl-ffeithiau COVID-19, gyda ffigurau llwyth achosion i fyny 14 y cant. Rydym yn pryderu hefyd bod llwyth achosion staff yng Nghymru yn uwch na rhai ombwdsmyr eraill yn y DU. Rydym yn cydnabod bod y cynnydd hwn yn adlewyrchu'r pwysau ar wasanaethau cyhoeddus ac anfodlonrwydd y cyhoedd â'r gwasanaethau hynny. Yn ogystal, mae'r Pwyllgor yn derbyn bod ansicrwydd ynghylch nifer y cwynion ynghylch trosglwyddiadau nosocomiadd, sy'n ymwneud ag achosion lle cafodd

⁵¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 53

⁵² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 55

rhywun ei heintio â COVID-19 mewn ysbyty neu leoliad gofal iechyd wrth gael gofal iechyd, a allai ddod i law yn y dyfodol agos.

Argymhelliad 1. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi rhagor o wybodaeth am gwynion nosocomaidd, gan gynnwys; pryd mae'n disgwyl dechrau cael cwynion; pryd y rhagwelir y bydd cwynion yn cael eu cyflwyno; a'r adnoddau sy'n cael eu neilltuo i'r maes hwn o fewn ei swyddfa.

45. Rydym yn deall bod y cynnydd hwn yn y llwyth achosion yn cael effaith ar staff a bod yr Ombwdsmon wedi cymryd camau i geisio lleddfu pwysau drwy ailstrwythuro a chynyddu adnoddau i rheng flaen yr ymchwiliadau. Rydym hefyd yn croesawu'r mentrau eraill sydd ar waith i gefnogi lles staff. O ystyried y cynnydd yn y llwyth gwaith, nid yw'n syndod nad yw rhai DPA wedi'u cyflawni, gan gynnwys y rheini sy'n ymwneud ag amserlenni ar gyfer ymdrin ag achosion. Serch hynny, rydym yn falch o glywed am ddefnydd cynhyrchiol o ddatrysiadau cynnar, sy'n cael ei groesawu gan y cyrff cyhoeddus dan sylw a nodwn farn yr Ombwdsmon ei fod yn ganlyniad gwell i'r achwynydd. Mae hwn yn gyflawniad sylweddol o ystyried yr anawsterau a'r heriau a achosir gan y pandemig.

Argymhelliad 2. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi rhagor o wybodaeth am yr ailstrwythuro sydd wedi'i wneud.

Argymhelliad 3. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi gwybodaeth am unrhyw gynlluniau a allai fod ganddi yn y dyfodol i liniaru pwysau llwyth gwaith.

46. Mae'r Pwyllgor yn nodi esboniad yr Ombwdsmon mewn perthynas ag israddio pedair swydd. Fel pwynt o egwyddor, mae'r Pwyllgor yn gwrthwynebu'r defnydd o ddull 'diswyddo ac ailgyflogi' ac yn credu na ddylai'r achos hwn osod cynsail ar gyfer anghydfodau yn y dyfodol. Rydym yn croesawu'r sicrwydd gan yr Ombwdsmon nad yw'n cefnogi'r dull diswyddo ac ailgyflogi i wneud newidiadau staffio yn ei swyddfa.

47. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r taliad arbennig o £29,000 a wnaed i aelod o staff; yn fodlon â'r esboniad a roddwyd gan yr Ombwdsmon, ac yn fodlon bod y taliad wedi'i adrodd yn briodol yn y cyfrifon. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor yn credu y dylai fod tryloywder, lle bo'n bosibl ac yn briodol, ynghylch materion o'r fath yn y dyfodol.

48. Rydym yn croesawu'r sicrwydd gan yr Ombwdsmon fod argymhelliad Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus y Bumed Senedd ynghylch aelodaeth ar Banel Cynghori'r Ombwdsmon yn ogystal â'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg wedi'i roi ar waith a bod o leiaf un aelod o'r panel cynghori yn annibynnol ar y Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg. Nodwn hefyd, pan fydd yr

Ombwdsmon yn recriwtio i'r ddau le gwag ar y Panel Cyngori yr hydref hwn ac un ar yr Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg, y bydd nifer yr aelodau annibynnol yn cynyddu.

Casgliad 1. Mae'r Pwyllgor yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i sicrhau bod y mwyafrif o'r aelodau ar y Panel Cyngori yn annibynnol ar aelodau'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg.

49. Mae'r Pwyllgor yn falch bod yr Ombwdsmon yn cynnal gweithgarwch ystyrlon i liniaru'r risgiau sy'n gysylltiedig â seiberddiogelwch a'i bod yn gweithio gyda chyrrff cyhoeddus eraill ac yn dysgu oddi wrthynt. Mae'r Pwyllgor yn nodi bod Seiberddiogelwch hefyd yn faes a ystyriwyd yn ei waith craffu ar Archwilio Cymru eleni⁵³, ac mae'n galonogol bod y ddau gorff wedi ymgysylltu â'i gilydd i drafod y materion hyn.

50. O ran defnyddio pwerau o dan Ddeddf 2019, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r pwerau i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun gan ei fod yn golygu y gellir mynd i'r afael â chamweinyddu systemig eang neu fethiant gwasanaethau mewn modd mwy cydlynol, yn enwedig gan y gallai grwpiau sy'n agored i niwed fod yn amharod i wneud cwyn. Bydd gennym ddiddordeb mewn clywed canlyniadau'r gwaith gwireddu buddiannau sy'n cael ei wneud i ddeall effaith yr ymchwiliad cyntaf gan yr Ombwdsmon ar ei liwt ei hun i'r broses asesu digartrefedd.

51. Rydym hefyd yn falch bod yr Ombwdsmon wedi gallu cynnal pum menter estynedig gan y gall hyn arwain at wneud iawn i unigolion nad oeddent efallai yn ymwybodol bod camweinyddu neu fethiant gwasanaeth wedi digwydd. Mae'r Pwyllgor yn gobeithio y bydd y mathau hyn o fentrau yn ddull cost-effeithiol o ganiatáu i sawl cwyn gael eu hystyried mewn un ymchwiliad.

Argymhelliad 4. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi gwybodaeth am ganlyniad yr adolygiad gwireddu buddiannau ynghylch y defnydd cyntaf o'r pwerau i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliad ar ei liwt ei hun o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

52. Rydym yn falch o nodi'r cynnydd yn nifer y cwynion llafar a gafwyd ers y llynedd. Roedd y pŵer i dderbyn cwynion llafar yn Neddf 2019 yn sicrhau bod swyddfa'r Ombwdsmon yn hygyrch i bawb, ac mae hyn yn awgrymu bod yr Ombwdsmon yn cyrraedd unigolion na fyddai fel arall wedi ymgysylltu â'i swyddfa o bosibl.

53. Rydym hefyd yn falch bod pob awdurdod lleol a bwrdd iechyd yng Nghymru wedi ymuno â'r Awdurdod Safonau Cwynion a bod gwaith gyda chymdeithasau tai yn mynd rhagddo ar hyn

⁵³ Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 22 Medi 2022

o bryd. Gobeithiwn weld tystiolaeth o arbedion a gwelliannau o ran ymdrin â chwynion o ganlyniad i'r nifer sy'n manteisio arnynt.

Argymhelliad 5. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am y gwaith sy'n cael ei wneud gyda chymdeithasau tai mewn perthynas ag ymuno â'r Awdurdod Safonau Cwynion.

54. Yn unol â'r gofyniad yn Neddf 2019, bydd y Pwyllgor yn adolygu'r Ddeddf yn 2024. Fel y nodwyd yn ein hadroddiad y llynedd ynghylch craffu blynyddol ar waith yr Ombwdsmon, byddwn yn parhau i fonitro effaith y Ddeddf drwy graffu ar Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon. Mae'n bwysig bod yr Ombwdsmon yn parhau i adrodd ar gostau gweithredu'r pwerau newydd a'r data yn eu cylch. Rydym yn ailadrodd yr argymhellion a ganlyn:

Argymhelliad 6. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn parhau i fesur cost y pwerau newydd yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a'r data amdanynt yn yr Adroddiad Blynyddol i lywio'r adolygiad statudol o'r Ddeddf yn 2024.

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

3. Amcangyfrif 2023-24

Trosolwg

55. Ystyriodd y Pwyllgor Amcangyfrif cychwynnol yr Ombwdsmon ar gyfer 2023-24 ar 12 Hydref 2022. Roedd yr Amcangyfrif cychwynnol yn gofyn am adnoddau o £6.0 miliwn, sef cynnydd o 11.8 y cant neu £637,000 o gymharu â'r gyllideb adnoddau ar gyfer 2022-23 (£5.4 miliwn).⁵⁴

56. O ran y gofyniad arian parod, gofynnodd yr Amcangyfrif cychwynnol am £5.9 miliwn, sef cynnydd o 11.0 y cant neu £584,000, o gymharu â'r gofyniad arian parod ar gyfer 2022-23 (£5.3 miliwn).⁵⁵

57. Cyflwynwyd newidiadau yn yr Amcangyfrif cychwynnol ar draws dau gategori: pwysau a buddsoddi. Dywedodd yr Ombwdsmon:

"The first part is the pressures on our budget, particularly around pay and cost inflation. I know everyone in the public sector is experiencing those, but we've tried to be very clear about what that means for us. And then we've separated that, in a separate line, we've talked about investment around strategic priorities and case load management. So, I've tried to separate the two in terms of what we're facing."⁵⁶

58. Dywedodd yr Ombwdsmon fod y Cynllun Strategol wedi cael dylanwad mawr ar yr amcangyfrif eleni.⁵⁷ Cydnabu'r pwysau enfawr sy'n wynebu'r sector cyhoeddus, ond dywedodd y canlynol:

"...it's important that we're there for people and they can always come to someone who can independently and impartially look at their situation and perhaps come up with a different conclusion than they've had before."⁵⁸

59. Roedd yr Ombwdsmon yn teimlo bod y Cynllun Strategol yn uchelgeisiol ond yn realistig a bod yr Amcangyfrif cychwynnol yn ofalus ac yn realistig.⁵⁹

⁵⁴ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁵⁵ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁵⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 119

⁵⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 117

⁵⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 122

⁵⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraffau 122 a 123

Gwaith achos

Amcanestyniadau

60. Roedd yr Amcangyfrif cychwynnol yn cynnwys rhagamcanion ar gyfer 2022-23 a 2023-24 o gyfanswm yr achosion, sef 8,342 a 9,328 yn y drefn honno - cynnydd o tua 12 y cant rhwng y blynyddoedd hynny. O fewn hynny, amcangyfrifir y bydd ymholiadau'n cynyddu o 5,158 yn 2022-23 i 5,713 yn 2023-24 (11 y cant), amcangyfrifir y bydd cwynion cod ymddygiad yn aros yr un fath (294) a disgwylir i gwynion gwasanaethau cyhoeddus gynyddu o 2,890 i 3,321 (15 y cant).⁶⁰

61. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn nodi mai 2021-22 oedd y nifer uchaf o gwynion blynyddol yr oedd yr Ombwdsmon wedi'u cael, gan nodi:

*"Mae hyn yn adlewyrchu pwysau ar wasanaethau cyhoeddus, yn enwedig gwasanaethau iechyd, ac anfodlonrwydd y cyhoedd â'r gwasanaethau hynny."*⁶¹

62. Gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon ar ba sail yr oedd wedi amcangyfrif y byddai ei llwyth achosion yn cynyddu 12 y cant yn 2023-24 a pha ragdybiaethau sydd wrth wraidd hynny. Atebodd yr Ombwdsmon:

*"... in the first two quarters of this year, case loads increased by a further 4 per cent on top of last year. So, we do feel that, by the end of this year, we'll be—. Our projection is about 6 per cent up, and, where we're at at the moment, it would seem that that is likely and we might actually exceed that."*⁶²

63. At hynny, lleisiodd yr Ombwdsmon bryderon ynghylch y cynnydd yn y llwyth achosion o ganlyniad i'r cwynion ynghylch trosglwyddiadau nosocomiaidd⁶³, ac mae'n rhagweld y bydd tua 800 o ymholiadau a fydd yn troi'n 400 o gwynion dros y ddwy flynedd nesaf.⁶⁴

⁶⁰ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁶¹ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁶² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 125

⁶³ [NHS Wales national framework -- Management of patient safety incidents following nosocomial transmission of COVID-19](#)

⁶⁴ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

Pwysau

Cyflogau

64. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn nodi bod "bron i 80%" o gostau'r Ombwdsmon yn ymwneud â staff. Roedd yr Amcangyfrif cychwynnol yn cynnwys cynigion am gynnydd o £342,000 i 'gyflogau staff a chostau cysylltiedig'. O hynny, mae £180,000 yn gysylltiedig â chyflogau ar gyfer 2022-23.⁶⁵

65. O ran cyflogau'r sector cyhoeddus, ysgrifennodd y Gweinidog Cyllid a Llywodraeth Leol at y Pwyllgor ym mis Gorffennaf yn nodi:

*"Dylid nodi nad ydym yn disgwyl unrhyw gynnydd yn ein setliad er mwyn ariannu cynnydd yng nghyflogau'r sector cyhoeddus – bydd yn rhaid rheoli'r bil cyflogau â'r adnoddau presennol."*⁶⁶

66. Mae contractau cyflogaeth staff yr Ombwdsmon yn cysylltu dyfarniadau cyflog staff â'r rhai y cytunwyd arnynt ar gyfer llywodraeth leol drwy'r Cyd-gyngor Cenedlaethol. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn nodi bod y sefyllfa bresennol yn gynnydd o bump y cant.⁶⁷

67. Mewn perthynas â rheoli o fewn yr adnoddau presennol, dywedodd yr Ombwdsmon mai'r her y mae'n ei hwynebu yw bod 91.5 y cant o'i chyllideb yn sefydlog a bod 80 y cant o'r gyllideb yn ymwneud â chostau staff.⁶⁸ Fodd bynnag, cadarnhaodd pe bai'r Cyd-gyngor Cenedlaethol yn setlo ar y cynnig presennol⁶⁹ o bump y cant ar gyfer 2022-23, y byddai'n gallu talu'r costau blynyddol.⁷⁰ Aeth yr Ombwdsmon ymlaen i ddweud:

*"So, if it stays where it is, then we'd anticipate not needing to come back for a supplementary around pay this year, but then I'm looking to recruit to those vacant posts and to fill those posts, so that removes my wriggle room for next year, which is why we've put that amount into next year's budget."*⁷¹

⁶⁵ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁶⁶ [Llythyr gan y Gweinidog Cyllid a Llywodraeth Leol, 14 Gorffennaf 2022](#)

⁶⁷ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁶⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 129

⁶⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 131

⁷⁰ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 131

⁷¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 131

Cyfraniadau Yswiriant Gwladol

68. Roedd Cyllideb Atodol Gyntaf yr Ombwdsmon 2022-23 yn gofyn am £38,000 ychwanegol ar gyfer cyfraniadau Yswiriant Gwladol y cyflogwr, a gytunwyd gan y Pwyllgor.⁷²

69. Yn dilyn penderfyniad Llywodraeth y DU i wrthdroi'r cynnydd o 1.25 y cant ar gyfer cyfraniadau Yswiriant Gwladol o 6 Tachwedd ymlaen, gofynnodd y Pwyllgor i'r Ombwdsmon beth oedd ei bwriad o ran dychwelyd y tanwariant. Dywedodd y canlynol:

*"Obviously, when we submitted this at the end of September, that decision and announcement hadn't been made. But that decision and that impact from the beginning of November will return, I think, £38,000, in terms of moneys that we wouldn't need because we don't have to pay that higher level of NI. So, we would anticipate adjusting our submission, our budget estimate, before you finalise the position to reflect that as well."*⁷³

Adeilad, offer TG a chostau swyddfa

70. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn nodi bod yr Ombwdsmon yn wynebu cynnydd mewn costau ynni, gyda chynnydd o £13,000 yn ymwneud â thrydan. Fodd bynnag, mae hyn yn cael ei wrthbwysu drwy gynlluniau i leihau swyddfeydd. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol hefyd yn nodi bod gofynion swyddfa'r Ombwdsmon yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd, gydag opsiynau o is-osod neu ildio rhan o'i adeilad.⁷⁴

71. Mae'r adolygiad o adeiladau yn dilyn adborth drwy'r arolwg staff a roddodd arwydd clir bod staff yn hoffi'r dull gweithio ystwyth a hyblyg. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y byddai gwaith hybrid yn parhau ac felly nid oedd angen yr holl le arni yn y swyddfa bresennol.⁷⁵ Ychwanegodd ei swyddog:

"We're in the process of marketing two floors—they're not complete floors, but two partial floors—of the office, so that we just retain the ground floor. At the moment, we've got surveyors involved and those are being marketed at the moment. We don't quite know what the timing will be because, at the moment, we're committed in a lease until 2025, so it needs to be done by

⁷² Adroddiad y Pwyllgor Cyllid, [Gwaith Craffu ar Gyllideb Ddrafft Llywodraeth Cymru 2021-22](#)

⁷³ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 163

⁷⁴ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁷⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 141

*negotiation, and we're trying to identify alternative tenants to release, so that we can hand it back to the landlord with tenants identified.*⁷⁶

72. Dywedodd y swyddog fod y landlord yn 'agored' i'r syniad y gallent leihau maint eu swyddfa pe baent yn dod o hyd i denantiaid eraill i wneud i'r broses weithio.⁷⁷ Tra'n rhagweld arbedion mewn rhent, ardrethi busnes a thaliadau gwasanaeth swyddfa, cydnabu'r swyddog y gallai fod cost untro oherwydd dadfeilio.⁷⁸ Esboniodd:

*"We will work to control those costs, but there will be some costs to remodel that, to make sure the remaining accommodation meets our needs. But we will keep the committee informed of progress, and we are keen to make progress on that and release some savings."*⁷⁹

Ffioedd proffesiynol

73. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn amlinellu bod cynghorwyr clinigol wedi cael yr un gyfradd fesul awr am y pum mlynedd diwethaf. O fis Gorffennaf 2022, bydd hyn yn cynyddu 10 y cant. Mae'n nodi bod angen hyn er mwyn cadw'n unol â'r cyfraddau a delir gan eraill, gan gynnwys sefydliadau ombwdsmon eraill. Mae hwn yn gynydd o £15,000.⁸⁰

74. Ar y cyd â chostau cynyddol cyngor proffesiynol sy'n gysylltiedig â llwyth achosion cynyddol (£22,000), bydd ffioedd proffesiynol yn cynyddu £37,000. Mae hyn yn cael ei wrthbwysu'n rhannol gan ostyngiad mewn ffioedd proffesiynol eraill o £27,000.

75. Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon y cynnydd yn y gyfradd fesul awr ar gyfer cynghorwyr clinigol:

*"We work very closely with our colleague ombudsmen in England and Scotland, and we share a pool of advisers, and they had increased their rates, so we have matched that with the 10 per cent uplift. It's important, as I say, that we are not less attractive as an organisation to work for than other ombudsmen."*⁸¹

⁷⁶ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 145

⁷⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 174

⁷⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 146

⁷⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 146

⁸⁰ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁸¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 150

76. Dywedodd y swyddog, lle bo modd, bod cyngor proffesiynol a gwaith cyfreithiol yn cael eu cadw'n fewnol a bod yr arbedion hyn wedi'u nodi yn yr Amcangyfrif cychwynnol.⁸²

Costau anhysbys cwyn Cod Ymddygiad

77. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn nodi bod cwyn Cod Ymddygiad sy'n ceisio caniatâd i apelio. Mae'r canlyniad yn ansicr ac nid yw swm unrhyw atebolrwydd bosibl yn hysbys.⁸³

78. Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon:

"It was a report that the ombudsman issued, and, as you know, in serious allegations of breaches of the code of conduct for elected members, we refer the case, the serious ones, to the Adjudication Panel for Wales. The tribunal considered the case fully...and serious breaches of the code were found."⁸⁴

79. Dywedodd y swyddog wrth y Pwyllgor mai'r cam cynnar iawn yw gwrandawriad y cam caniatâd, a nododd fod y costau'n gyfyngedig iawn ar hyn o bryd felly. Ychwanegodd:

"If for any reason permission is given on one or more grounds, we'll be able to assess the position more fully then."⁸⁵

Buddsoddi mewn Blaenoriaethau Strategol

Gwella'r gwasanaeth

80. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn cynnwys costau sy'n gysylltiedig â chynyddu digideiddio a datblygu gwefan newydd sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr gwasanaeth. Amcangyfrifir y bydd hyn yn costio £100,000, ac amcangyfrifir y bydd gwaith i greu system rheoli achosion well yn costio £50,000 (cyfalaf). Mae £150,000 hefyd wedi'i glustnodi ar gyfer datblygu'r system rheoli achosion yn 2024-25.⁸⁶

81. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod contractau'r wefan a'r system rheoli achosion ar fin cael eu hadnewyddu ac felly roedd yn ei weld yn gyfle i edrych ar y systemau hynny a'u gwella a'u hadnewyddu.⁸⁷

82. O ran y wefan, dywedodd yr Ombwdsmon mai dyma 'ddrws ffrynt y sefydliad' a bod adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a grwpiau eiriolaeth yn awgrymu bod pobl yn ei chael

⁸² Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 152

⁸³ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁸⁴ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 41

⁸⁵ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 41

⁸⁶ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁸⁷ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 154

hi'n anodd iawn llywio, a bod hynny'n rhwystr. Dywedodd fod y wefan wedi bod yn weithredol ers tua phum mlynedd sy'n 'amser eithaf hir ym myd y we' ac y gallai gwelliannau fod â gwir botensial i'n helpu gyda'n gwaith rheoli achosion.⁸⁸

83. O ran y system rheoli achosion, dywedodd yr Ombwdsmon fod gwaith ymgynghori â staff yn dangos eu bod yn teimlo ei bod yn system hŷn, ei bod braidd yn araf, ac nad yw'n helpu gydag adrodd a chwilio. Dywedodd yr Ombwdsmon fod staff yn teimlo bod angen edrych ar y system rheoli achosion o ran cynorthwyo staff i ymdrin â llwyth gwaith cynyddol a gwella effeithlonrwydd.⁸⁹

Buddsoddi mewn staff i reoli'r llwyth achosion

84. Mae'r Amcangyfrif cychwynnol yn cynnwys costau o £127,000 ar gyfer staff ychwanegol sy'n gysylltiedig â phwysau llwyth gwaith o ganlyniad i "gynnydd parhaus mewn cwynion". Mae'n amlinellu bod hyn yn gysylltiedig â recriwtio dau aelod o staff amser llawn i gynorthwyo gyda'r llwyth achosion.⁹⁰

85. Gofynnodd y Pwyllgor am y cyllid y gofynnwyd amdano ar gyfer y ddau aelod o staff ychwanegol. Atebodd yr Ombwdsmon:

"Again, it's back to the increasing workload that we have currently and that we're projecting, as I've explained earlier. It's about that case load that our investigation officers are carrying, which is much, much higher than it was pre COVID and much higher than we know other similar roles are carrying in other ombudsman offices in the UK. So, very specifically, this investment is for investment in the investigation team, which is the team that is under the greatest pressure. It's because we want to sustain our performance, and that would help us to do that."⁹¹

Amcangyfrif Diwygiedig 2023-24

86. Ar ôl i'r Pwyllgor ystyried yr Amcangyfrif cychwynnol, daeth y Pwyllgor i'r casgliad nad oedd yn gallu cefnogi cais yr Ombwdsmon am £5.9 miliwn, sef cynnydd o 11 y cant o'i gymharu â'r gofyniad arian parod ar gyfer 2022-23 o £5.3 miliwn.

⁸⁸ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraffau 154 a 155

⁸⁹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 156

⁹⁰ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif Cychwynnol 2023-24

⁹¹ Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 12 Hydref 2022, paragraff 160

87. Mae'r Pwyllgor yn ystyried y ceisiadau am gyllid gan y cyrff eraill a ariennir yn uniongyrchol⁹² ac er ein bod yn ystyried pob cais cyllideb yn ôl ei rinweddau ei hun, rhaid inni hefyd fod yn ymwybodol o'r galw cyffredinol ar Gronfa Gyfunol Cymru, yn enwedig yn ystod cyfnod o gyfyngiadau economaidd. Felly ysgrifennodd y Pwyllgor at yr Ombwdsmon i ofyn iddi fyfyrto ar ei blaenoriaethau ariannu ac ystyried lle y gellid gwneud newidiadau i'r Amcangyfrif cychwynnol.

88. Ar 20 Hydref 2022, ystyriodd y Pwyllgor Amcangyfrif diwygiedig gan yr Ombwdsmon.⁹³ Gofynnodd yr Amcangyfrif diwygiedig am £5.6 miliwn, sef cynnydd o 5.9 y cant o'i gymharu â'r gofyniad arian parod ar gyfer 2022-23 o £5.3 miliwn.⁹⁴

89. Nid oedd yr Amcangyfrif diwygiedig yn cynnwys y canlynol, a oedd wedi'u tynnu o'r Amcangyfrif cychwynnol:

- £150,000 ar gyfer gwella gwasanaeth y wefan a'r system rheoli achosion;
- a tâl dibrisiant o £7,000;
- £127,000 ar gyfer dau aelod ychwanegol o staff.⁹⁵

90. Ar gyfer 2023-24, mae'r Amcangyfrif diwygiedig hefyd yn nodi "gostyngiad yn Yswiriant Gwladol y cyflogwr (-£38,000)".⁹⁶

91. Fodd bynnag, roedd yr Amcangyfrif diwygiedig yn cynnwys £47,000 ar gyfer gwella'r gwasanaeth. Mae'r Amcangyfrif diwygiedig yn nodi y bydd yn "ceisio gwneud gwelliannau llai i'n gwefan i wella ei gwerth i ddefnyddwyr gwasanaeth".⁹⁷

Safbwynt y Pwyllgor

92. Er ein bod yn cefnogi cynlluniau uchelgeisiol yr Ombwdsmon ac yn cydnabod y manteision posibl y gallai'r cynlluniau hyn eu sicrhau ar gyfer y sector cyhoeddus ehangach, rydym hefyd yn hynod ymwybodol o'r hinsawdd economaidd a chyllidol bresennol a'r pwysau ariannu sy'n wynebu pob sefydliad ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru. Er nad oeddem yn gallu cefnogi'r Amcangyfrif cychwynnol rydym yn ddiolchgar i'r Ombwdsmon am adolygu ei Hamcangyfrif yn unol â dymuniadau'r Pwyllgor.

⁹² Comisiwn y Senedd a Swyddfa Archwilio Cymru

⁹³ Y Pwyllgor Cyllid: [Cofnodion o'r cyfarfod ar 20 Hydref 2022](#)

⁹⁴ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Amcangyfrif Diwygiedig 2023-24](#)

⁹⁵ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Amcangyfrif Diwygiedig 2023-24](#)

⁹⁶ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Amcangyfrif Diwygiedig 2023-24](#)

⁹⁷ Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: [Amcangyfrif Diwygiedig 2023-24](#)

Casgliad 2. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2023-24", ac mae o'r farn bod yr Amcangyfrif yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau.

93. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r amcanestyniad o'r cynnydd mewn achosion o 12 y cant y flwyddyn nesaf sy'n adlewyrchu'r pwysau ar wasanaethau cyhoeddus a'r nifer o achosion a ragwelir a allai ddeillio o'r Rhaglen COVID-19 Nosocomiaidd Genedlaethol. Fodd bynnag, mae'r Pwyllgor hefyd yn nodi mai amcangyfrif ar hyn o bryd yw nifer yr achosion nosocomiaidd a fydd yn arwain at ymchwiliad. Mae'r Pwyllgor hefyd yn gobeithio y bydd unrhyw gynnydd yn un dros dro ac y bydd yn gostwng yn y tymor hir o ystyried eu bod yn ymwneud ag achosion COVID-19 o fewn cyfnod penodol.

94. Mae'r Pwyllgor yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i dalu'r costau blynyddol ar gyfer y setliad cyflog staff ar gyfer 2022-23, os bydd yn parhau i fod ar 5 y cant, ac os nad yw'n rhagweld y bydd angen iddi gyflwyno cais cyllideb atodol.

95. Fodd bynnag, o ran ffigur y cyfraniad Yswiriant Gwladol ac i gynorthwyo tryloywder, byddai'r Pwyllgor wedi disgwyl i'r cyllid heb ei wario gael ei dynnu o'r llinell sylfaen ar gyfer 2022-23. Pe bai hyn wedi digwydd byddai wedi effeithio ar y newid cyffredinol yn yr Amcangyfrif. Yn yr Amcangyfrif diwygiedig mae'r cyllid wedi'i ddileu (gan na fydd ei angen o 6 Tachwedd 2022) i leihau'r hyn y gwneir cais amdano ar gyfer 2023-24. Mae'r Pwyllgor yn disgwyl i'r cyllid heb ei wario o tua phum mis o 2022-23 gael ei ddychwelyd i Gronfa Gyfunol Cymru.

Argymhelliad 8. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn dychwelyd y cyllid heb ei wario ar gyfer cyfraniadau Yswiriant Gwladol o 2022-23 i Gronfa Gyfunol Cymru ac yn addasu'r llinell sylfaen ar gyfer 2023-24 yn unol â hynny.

96. Roedd gan y Pwyllgor ddiddordeb mewn clywed am adolygiad yr Ombwdsmon o anghenion adeiladau. Rydym yn falch o glywed bod y landlord yn barod i'r Ombwdsmon leihau gofod swyddfa ar y sail bod yr Ombwdsmon yn gallu dod o hyd i denant (neu denantiaid) arall. Byddem yn ddiolchgar o gael diweddariad ar gynnydd wrth i hyn ddatblygu.

Argymhelliad 9. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am yr adolygiad adeiladau unwaith y bydd wedi'i gwblhau.

97. Mae'r Pwyllgor yn nodi'r cynnydd i'r gyfradd fesul awr ar gyfer cynghorwyr clinigol, i'w chadw'n unol â'r cyfraddau a delir gan sefydliadau ombwdsmon eraill yn y DU. Mae'r Pwyllgor

yn falch bod y cynnydd hwn yn cael ei wrthbwysu'n rhannol gan ostyngiad mewn ffioedd proffesiynol eraill.

98. Mae'r Pwyllgor yn ddiolchgar i'r Ombwdsmon am ddwyn i sylw'r Pwyllgor y gŵyn cod ymddygiad sy'n ceisio caniatâd i apelio. Nodwn ei bod ar gam cynnar yn y broses ac felly prin yw'r wybodaeth ynghylch costau ar hyn o bryd. Byddai'r Pwyllgor yn gwerthfawrogi cael y wybodaeth ddiweddaraf am yr achos hwn, o ystyried nad yw unrhyw atebolrwydd posibl yn hysbys.

Argymhelliad 10. Mae'r Pwyllgor yn argymhell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am yr achos Cod Ymddygiad sy'n ceisio caniatâd i apelio, wrth i ragor o wybodaeth ddod i law.

Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau

Cyhoeddus Cymru - Amcangyfrif 2023-24

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amcangyfrif 2023/24

1. Cyflwyniad

Mae'r cyflwyniad Amcangyfrif hwn ar gyfer 2023/24 wedi'i baratoi i'w ystyried gan Bwyllgor Cyllid y Senedd. Fe'i datblygwyd yng nghyd-destun ein Cynllun Strategol drafft 2023-26. Gan fod yr Amcangyfrif yn ganolog i gyflawni'r Cynllun Strategol, mae'r Cynllun hwnnw hefyd wedi'i ddarparu i'r Pwyllgor.

Mae'r cyflwyniad hwn yn dilyn ein hymddangosiad ym Mhwyllgor Cyllid y Senedd ar 12 Hydref 2022 ac mae wedi'i ddiwygio yn dilyn penderfyniad y Pwyllgor na allai gefnogi ein Hamcangyfrif fel y'i cyflwynwyd yn wreiddiol. Mae'r cyflwyniad hwn yn lleihau'n sylweddol y swm a geisir gennym, yn unol â chais y Pwyllgor. Roedd y swm a geisiwyd yn wreiddiol yn cymryd i ystyriaeth y llwyth achosion cynyddol a'r pwysau sylweddol ar staff, ac roeddem yn ceisio buddsoddiad i gefnogi ein staff a'r gwasanaeth y gallant ei ddarparu, yn ogystal â buddsoddiad i gefnogi blaenoriaethau ein Cynllun Strategol.

Rydym yn cydnabod ac yn deall y pwysau ariannol sy'n wynebu gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, ond rydym wedi ymdrechu i adlewyrchu yn y cyflwyniad diwygiedig hwn, lle bo'n briodol, ganlyniadau lleihau ein Hamcangyfrif.

2. Crynodeb Gweithredol

Rydym wedi paratoi ein Hamcangyfrif i adlewyrchu'r Nodau Strategol a nodir yn ein Cynllun Strategol drafft. I grynhoi, y gofynion Adnoddau ac Arian Parod yw **£5,750k** a **£5,641k** yn y drefn honno. Mae hyn yn gynydd arian parod cyffredinol o £316k. Dyma ddadansoddiad o'r cynnydd a wnaed:

	£ 000
Pwysau cysylltiedig yn ymwneud â dyfarniad cyflog Ebrill 2022*	180
Dyfarniad cyflog Ebrill 2023, pwysau costau a llwyth gwaith	326
Llai o Ostyngiad Yswiriant Gwladol	(381)
Llai o effeithlonrwydd	(199)
Yn ogystal â buddsoddiad mewn blaenoriaethau strategol	47
Cyfanswm	316

* Cost dyfarniad cyflog Ebrill 2022 a gynnigir yw 5% o gymharu â 1.5% yn y gyllideb

Mae'r swyddfa'n wynebu pwysau cost sylweddol, yn bennaf o ddyfarniadau tâl costau byw yn Ebrill 2022 ac Ebrill 2023.

Mae angen £180k i dalu costau tâl ychwanegol parhaus dyfarniad cyflog llywodraeth leol ym mis Ebrill 2022, y mae ein staff yn ei dderbyn fel rhan o'u contract cyflogaeth. Nid ydym yn rhan o'r trafodaethau dyfarniadau cyflog hyn, ac felly mae'r codiad cyflog y tu allan i'n rheolaeth. Ceisir £326k pellach i ddiwallu dyfarniad cyflog Ebrill 2023 a amcangyfrifir ynghyd â phwysau costau a llwyth gwaith yn 2023/24. Rydym wedi nodi

nifer o arbedion effeithlonrwydd gwerth cyfanswm o £199k i wrthbwysu'r costau hyn yn rhannol. Mae'r gostyngiad a gyhoeddwyd yn ddiweddar mewn Cyfraniadau Yswiriant Gwladol (-£38k) yn lleihau'r swm a geisir ymhellach.

Roedd y cyflwyniad gwreiddiol hefyd yn cynnwys buddsoddiad o £150k i wella gwasanaethau gan gynnwys gwefan newydd a dechrau gwaith ar system newydd i reoli achosion. Roedd y buddsoddiadau hyn yn ganolog i'r Cynllun Strategol drafft, gan ein helpu i reoli llwythi achosion cynyddol, cynyddu digideiddio a gwella mynediad at ein gwasanaethau. Mae pwysau llwyth gwaith hefyd yn deillio o gynnydd parhaus mewn cwynion. Yn ein cyflwyniad gwreiddiol roeddem yn ceisio buddsoddiad o £127k a oedd yn adlewyrchu 2 aelod ychwanegol o staff sydd eu hangen o ganlyniad i'r cynnydd parhaus yn y llwyth achosion.

Yng ngoleuni cais y Pwyllgor i ni leihau ein Hamcangyfrif a'i ailgyflwyno, ni fyddwn yn gallu bwrw ymlaen yn y ffordd hwn ond byddwn yn edrych i fuddsoddi £47k mewn gwelliannau i wasanaethau a rheoli llwyth achosion. Byddwn hefyd yn diwygio ein Cynllun Strategol yn unol â hynny.

Mae'r cyflwyniad Amcangyfrif hwn yn rhoi diweddariad cryno ar y flwyddyn gyfredol, yn nodi pwysau gwaith achos a phwysau costau, yn darparu gwybodaeth am arbedion effeithlonrwydd a blaenoriaethau strategol, ac yn rhoi dadansoddiad o'r Amcangyfrif.

Mae cwmpas y gyllideb arfaethedig i'w weld yn Atodiad A.

3. Diweddariad 2022/23

Ymgwymerodd Michelle Morris â dyletswyddau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 1 Ebrill 2022. Mae ein Cynllun Strategol drafft newydd ar gyfer 2023 i 2026 wedi'i baratoi a'i gyhoeddi ar gyfer ymgynghori. Mae'r cynllun yn gosod blaenoriaethau ac uchelgeisiau allweddol ar gyfer y blynyddoedd i ddod a bu'n sail i'n cyflwyniad cyllideb gwreiddiol ar gyfer 2023/24. Yn dilyn penderfyniad y Pwyllgor ar 12 Hydref, bydd y Cynllun Strategol yn cael ei adolygu i adlewyrchu canlyniadau lefelau is o fuddsoddiad mewn staff ac mewn gwelliant. Bwriedir cwblhau a chymeradwyo'r Cynllun yn gynnar yn 2023.

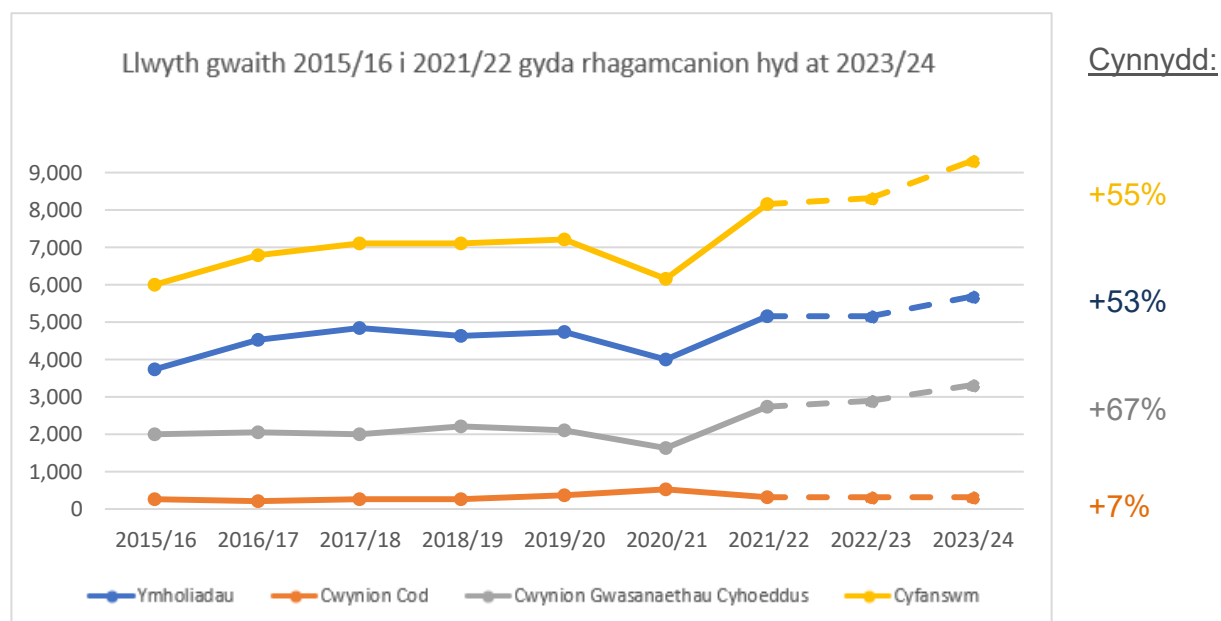
Yn y flwyddyn gyfredol, mae dau fater ariannol allweddol yn ein hwynebu. Y mater cyntaf yw bod achos Cod Ymddygiad lle ceisiwyd caniatâd i apelio. Mae'r canlyniad yn ansicr, ac mae'r gwrandawriad wedi'i ohirio. Nid yw swm unrhyw rwymedigaeth bosibl yn hysbys.

Yr ail yw dyfarniad cyflog llywodraeth leol Ebrill 2022, sy'n berthnasol i'n staff o dan eu contractau. Fe gofia'r Pwyllgor bod y Cyflwyniad Amcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol yn caniatáu codiad cyflog o 1.5%, ond yn nodi pe bai'r dyfarniad yn uwch, ei bod yn debygol y byddai angen cyllideb atodol. Y sefyllfa bresennol yw bod cynnig, a fyddai'n ychwanegu 5% at ein costau cyflog, wedi'i wneud ond heb ei dderbyn. Nid yw'r undebau llafur dan sylw wedi penderfynu eto a ydynt am dderbyn y cynnig hwn, felly gall y dyfarniad cyflog terfynol a'r gost wirioneddol fod yn uwch.

Nid yw ein cyllideb yn cynnwys unrhyw arian wrth gefn, ac nid oes gennym unrhyw gronfeydd wrth gefn, ond rydym yn gweithio i gadw'r costau hyn o fewn ein cyllidebau ar gyfer 2022/23 cyn belled ag y bo modd. Serch hynny, efallai y bydd yn rhaid i ni geisio dod o hyd i gyllid ychwanegol drwy gyflwyno cyllideb atodol ar gyfer 2022/23.

4. Pwysau Gwaith Achos

Roedd y Memorandwm Esboniadol ar gyfer Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn rhagweld cynnydd blynyddol mewn cwynion rhwng 5% a 12%. Er bod y codiadau blynyddol wedi bod tuag at ben isaf yr ystod hon, maent serch hynny yn gyfystyr â chynnydd cyffredinol o 55% yng **nghyfanswm gwaith achos** ar gyfer y cyfnod cyfan (2015/16 i 2023/24). Mae hyn yn cynnwys cynnydd rhagamcanol yn y flwyddyn gyfredol a 2023/24. Yn y cyfnod hwnnw, mae'r swyddfa wedi elwa o ddeddfwriaeth newydd ac wedi derbyn adnoddau i'w croesawu i ymgymryd â'r dyletswyddau ychwanegol. Fodd bynnag, dim ond 13% y mae nifer y staff gwaith achos wedi cynyddu.



Llwyth Gwaith 2015/16 i 2021/22 gyda rhagamcanion hyd at 2023/24

Blwyddyn	Ymholiadau a dderbyniwyd	Cwynion y Cod a dderbyniwyd	Cwynion Gwasanaeth Cyhoeddus a dderbyniwyd	Cyfansymiau
2015/16	3,731	276	1,992	5,999
2016/17	4,512	236	2,056	6,804
2017/18	4,861	270	1,983	7,114
2018/19	4,627	282	2,207	7,116
2019/20	4,726	365	2,109	7,200
2020/21:	4,006	535	1,638	6,179
2021/22	5,158	294	2,726	8,178
2022/23 (rhagamcaniad)	5,158	294	2,890	8,342
2023/24 (rhagamcaniad)	5,713	294	3,321	9,328

Yn y flwyddyn ddiwethaf (2021/22) cawsom y nifer uchaf erioed o **gwynion am y gwasanaeth cyhoeddus**. Er bod rhywfaint o ostyngiad mewn cwynion yn 2020/21 o ganlyniad i'r pandemig, mae cwynion bellach wedi cynyddu llawer mwy nag y bu iddynt ostwng. Mae hyn yn adlewyrchu pwysau ar wasanaethau cyhoeddus, yn enwedig gwasanaethau iechyd, ac anfodlonrwydd y cyhoedd â'r gwasanaethau hynny.

Yn y flwyddyn gyfredol (Ebrill i Fedi 2022) rydym wedi gweld cynnydd pellach yn y cwynion am wasanaethau cyhoeddus. Mae effaith gronnydd y cynnydd blynyddol parhaus yn sylweddol. Rydym yn ceisio darparu canlyniadau amserol, empathig a phriodol i'r cwynion hyn. Fodd bynnag, mae'r pwysau gwaith achos hyn yn adlewyrchu pryderon gwirioneddol trigolion Cymru ac mae'r cynnydd mewn llwythi achosion yn peri'r risg o oedi cyn datrys problemau ac ymestyn gofid. Er bod y papur hwn yn cynnwys niferoedd a chanrannau, mae pob cwyn yn cael effaith wirioneddol ar yr achwynwyr.

Mae hefyd yn cael effaith fawr ar ein staff. Cwynion gwasanaeth cyhoeddus sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o amser staff, ac mae hyd yn oed cynnydd **canran** bach yn y **nifer** o gwynion ychwanegol. Mae'r cynnydd rhagamcanol o 67% yn y cwynion am wasanaethau cyhoeddus ers 2015/16 yn arbennig o heriol felly.

Mae'r cynnydd mewn gwaith achos ers 2015/16 wedi'i reoli'n bennaf drwy arbedion effeithlonrwydd, 67% yn fwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus gyda dim ond 13% yn fwy o staff. Mae graddfa'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn sylweddol. Fodd bynnag, ni ellir llyncu pwysau parhaus y llwyth achosion. Canfu ein harolwg staff mai dim ond 58% o staff oedd o'r farn bod pwysau llwyth gwaith yn rhesymol (i lawr o 76% yn yr arolwg diwethaf yn 2020) a dim ond 61% o staff oedd yn teimlo bod digon o adnoddau i ddiwallu gofynion gwaith (gostyngiad sylweddol o 90% yn yr arolwg diwethaf). Mae'n amlwg bod pwysau llwyth gwaith eisoes yn cael effaith sylweddol ar staff, ac mae'r cynnydd parhaus yn y llwyth achosion yn peri pryder sylweddol.

Wrth edrych ymlaen, mae dau ffactor sy'n debygol o arwain at gynnydd pellach mewn llwyth gwaith:

- Mae gennym bryderon sylweddol am effaith y [Rhaglen](#) Covid-19 Nosocomiaidd Cenedlaethol ar ein llwyth gwaith i ymchwilio i'r nifer fawr o achosion Covid-19 a gafwyd mewn ysbytai. Pan fydd y rhai yr effeithir arnynt yn anfodlon ar y ffordd y mae byrddau iechyd yn ystyried eu hachosion, maent yn debygol o atgyfeirio achosion atom ni. Dros y 2 flynedd nesaf, rydym yn rhagweld 800 o ymholiadau yn troi'n 400 o gwynion.
- Bydd ein Cynllun Strategol newydd hefyd yn ceisio sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i bawb yng Nghymru, yn enwedig i'r grwpiau hynny sydd heb gynrychiolaeth ddigonol ar hyn o bryd ymhlith ein defnyddwyr gwasanaeth. Rydym yn obeithiol y bydd hyn yn arwain at fwy o ymholiadau a chwynion gan y grwpiau hyn o 2023/24 ymlaen.

5. Pwysau cost

Mae bron ein holl gyllideb (91.5%) yn cael ei wario ar gostau sefydlog neu led-sefydlog – mae costau adeiladau a chostau TG yn sefydlog i raddau helaeth ac ni ellir amrywio costau staff yn y tymor byr, ac eithrio drwy ddiswyddiadau (a fyddai'n golygu costau untro ychwanegol).

Costau staff

Mae bron i 80% o'n costau yn gostau staff, felly mae ein pwysau cost mwyaf yn deillio o ddyfarniadau cyflog a chyfraniadau pensiwn ac Yswiriant Gwladol y cyflogwr. Nid yw'r rhain yn gostau y gallwn eu rheoli'n uniongyrchol. Fel rhan o'n contractau cyflogaeth, rydym wedi ymrwymo drwy gontract i dalu staff yn unol â dyfarniadau cyflog y cytunwyd arnynt ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan sefydliad Cyflogwyr Cenedlaethol llywodraeth leol. Roedd cynnig cychwynol cyflogwyr 2022, a fyddai'n berthnasol o fis Ebrill 2022 ymlaen, yn cynnig dyfarniad cyflog gwastad o £1,925. Os bydd CPI yn parhau ar gyfradd uchel, efallai y bydd dyfarniad cyflog Ebrill 2022 y cytunwyd arno'n derfynol yn uwch, ond byddai'r cynnig presennol yn golygu cynnydd o rhwng 9.4% ac 1.8% ar gyfer staff OGCC. Byddai'r dyfarniad cyflog cyfartalog ar draws y sefydliad cyfan ar gyfer y flwyddyn gyfredol yn 5%, sy'n sylweddol uwch na'r hyn a ganiatawyd gennym (1.5%).

Nid ydym yn cysylltu ein hamcangyfrifon â CPI, ond mae CPI yn dylanwadu ar drafodaethau cyflog. Mae adroddiadau diweddar yn awgrymu y disgwylir i chwyddiant CPI gyrraedd 11-14% ym mhedwerydd chwarter 2022 ac y bydd yn parhau i fod yn uwch na 7% yn y chwarteri dilynol.

Mae ein hamcangyfrif a gyflwynir ar gyfer y flwyddyn nesaf yn cynnwys darpariaeth ar gyfer gweithredu'r dyfarniad cyflog llywodraeth leol Ebrill **2022** a gynigir, gan ychwanegu 5% at y bil cyflogau. Mae angen i ni hefyd ganiatáu ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill **2023**. Gan gymryd bod dyfarniadau cyflog yn parhau i fod yn is na chwyddiant, rydym wedi cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 3% o fis Ebrill 2023. Fodd bynnag, os yw dyfarniadau cyflog llywodraeth leol yn uwch na'r hyn yr ydym wedi darparu ar ei gyfer, byddem yn ceisio cyflwyno cyllideb atodol i dalu'r gost ychwanegol.

Cyngor proffesiynol

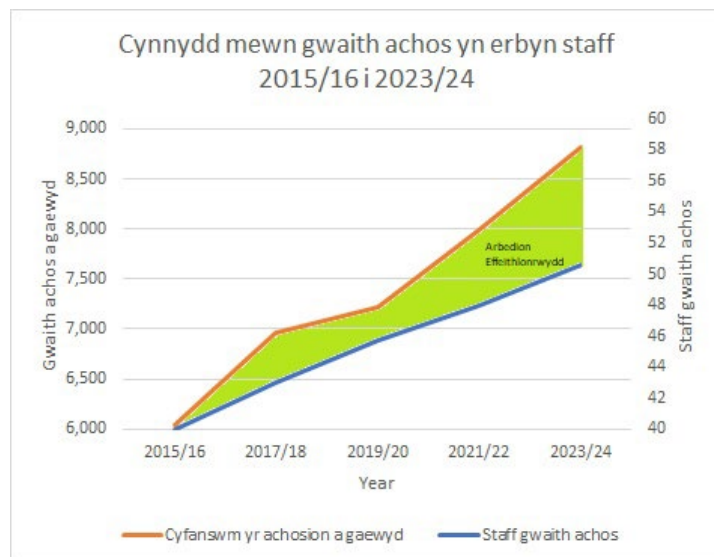
Rydym yn talu cyfradd fesul awr i'n hymgyngorwyr clinigol, nad yw wedi cynyddu ers dros 5 mlynedd. O fis Gorffennaf 2022, mae'r gyfradd fesul awr a dalwn yn cynyddu 10%. Mae hyn yn angenrheidiol i gadw ein cyfraddau yn unol â'r rhai a delir, yn aml i'r un cynghorwyr, gan sefydliadau ombwdsmon eraill yn y DU. Rydym hefyd yn cynyddu ein costau cyngor proffesiynol disgwylidig £22k o ganlyniad i'r cwynion newydd parhaus yr ydym yn eu rhagweld.

Chwyddiant pris

Mae contractau cyflenwyr, gan gynnwys TG, fel arfer yn cynnwys mynegeio CPI blynyddol i adlewyrchu chwyddiant. Er y byddwn yn parhau i geisio prisiau gwerth gorau gan gyflenwyr, mae pwysau costau yn ei gwneud yn debygol y bydd cynnydd mewn prisiau. Rydym hefyd yn gweld cynnydd sylweddol mewn costau ynni.

6. Effeithlonrwydd

Mae ein llwyth achosion ymholiadau a chwynion wedi cynyddu'n sylweddol ers 2015/16 fel y nodir uchod. Ni fu cynnydd cymesur yn nifer y staff sy'n ymdrin â chwynion ac ymholiadau. Mae hyn yn dangos ein hymrwymiad i sicrhau mwy o effeithlonrwydd a'n hanes o wneud hynny. Rydym wedi gweithio'n llwyddiannus i gynyddu effeithlonrwydd a rheoli'r llwyth achosion cynyddol hwn.



Mae'r diagram hwn yn dangos twf llwyth achosion **caeedig** a thwf staff gwaith achos rhwng 2015/16 a 2023/24 (rhagamcan).

Mae hyn yn dangos y bwlch cynyddol rhwng staff gwaith achos a'r gwaith achos rydym yn ymdrin ag ef, a'r arbedion effeithlonrwydd (osgoi costau) rydym wedi'u gwneud o ganlyniad.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi ceisio ariannu'r rhan fwyaf o bwysau cyflog a chwyddiant dros y 2 flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill megis:

- Effeithlonrwydd staff trwy ad-drefnu a throsiant staff
- Gwneud newidiadau i arferion gwaith megis gweithio gartref
- Darparu gwasanaethau fel cyfieithu, dylunio ac AD yn fewnol
- Negodi arbedion ar ein hardrethi busnes ein hunain yn hytrach na defnyddio cyflenwr trydydd parti
- Effeithlonrwydd TG yn dilyn buddsoddi mewn caledwedd
- Gwella ein gwefan gan gynnwys cyflwyno cyfleusterau hunanwasanaeth a chyfeirio
- Symud i swyddfa sy'n defnyddio llai ar bapur
- Rheolaeth gyllidebol lym ar feysydd allweddol megis hyfforddiant a ffioedd proffesiynol.

Byddwn yn parhau i geisio gwneud arbedion effeithlonrwydd, er y bydd angen adnoddau ar gyfer codiadau cyflog a phwysau chwyddiant. Bydd arbedion effeithlonrwydd yn 2023/24 yn cynnwys: peidio â chynyddu ein lefelau staffio i adlewyrchu'r llwyth gwaith cynyddol, gostyngiadau mewn cyngor cyfreithiol allanol, arbedion mewn costau swyddfa fel argraffu, postio a deunydd ysgrifennu a gostyngiadau mewn gwariant teithio, hyfforddi a recriwtio.

Yn ystod y flwyddyn ariannol gyfredol, byddwn hefyd yn ceisio lleihau nifer y swyddfeydd sydd gennym er mwyn lleihau ein rhent a'n costau rhedeg. Gan fod y brydles bresennol yn rhedeg tan 2025, bydd angen trafod hyn gyda'r landlord. Gallai hyn arwain at gostau ymlaen llaw ychwanegol (adfeiliadau, costau prydlesu, newidiadau i gynllun y swyddfa wrth gefn a newidiadau i TG i gefnogi gwaith desg boeth) ond byddai'n sicrhau arbedion yn yr hirdymor. Byddwn yn adrodd ymhellach ar hyn y flwyddyn nesaf a byddwn yn ceisio rhyddhau arbedion i ariannu buddsoddiad mewn blaenoriaethau strategol.

7. Buddsoddi mewn Blaenoriaethau Strategol

Mae ein Cynllun Strategol drafft yn nodi pedwar nod strategol. O dan y Cynllun byddwn yn:

- Sicrhau cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
- Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
- Ehangu ein gwaith gwella rhagweithiol
- Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Nid yw'r pwysau sy'n wynebu'r Ombwdsmon, ac yn wir y gwasanaethau cyhoeddus ehangach, yn debygol o gael eu datrys yn gyflym - bydd pwysau parhaus o ran costau a llwyth gwaith achosion, yn ogystal â disgwyliadau uwch. Fodd bynnag, mae'r pwysau hwn yn gwneud y pedwar nod strategol arfaethedig hyd yn oed yn bwysicach.

Rydym yn parhau i bryderu bod rhai grwpiau ledled Cymru yn llai tebygol o fod yn ymwybodol o'n gwasanaethau a'u defnyddio. Mae'r rhain yn cynnwys rhai a allai fod yn arbennig o ddibynnol ar wasanaethau cyhoeddus, ac rydym yn benderfynol o gynyddu ein gwaith allgymorth a hygyrchedd i'w cyrraedd.

Mae ein gwaith allgymorth a chyfathrebu, ynghyd â'r ffactorau a nodwyd yn gynharach wrth drafod pwysau llwyth achosion, yn golygu y disgwylir mwy gan ein gwasanaeth a'n sefydliad.

Ni allwn barhau i weithio yn yr un ffordd, ond roddem am fuddsoddi mewn mesurau a fydd yn ehangu effaith ein gwasanaethau ac yn ein helpu i reoli'r llwyth gwaith cynyddol hwn. Rydym yn cydnabod, hyd yn oed mewn sefydliad sy'n seiliedig ar bobl, nad ydym yn mynd i baru cynnydd mewn llwyth gwaith â chynnydd cymesur mewn staff. Mae hynny'n creu heriau gwirioneddol o ran iechyd a lles staff ac o ran sicrhau ein bod yn parhau i ddarparu gwasanaeth da i ddefnyddwyr gwasanaethau. Er mwyn helpu i gefnogi staff a chynnal gwasanaethau ar adeg pan fo staff a defnyddwyr gwasanaeth yn fwyfwy dibynnol ar dechnoleg, roedd yr Amcangyfrif gwreiddiol yn cynnwys buddsoddi mewn gwella gwasanaethau a thechnoleg.

Roedd y buddsoddiad a gesiwyd gennym yn adlewyrchu digideiddio cynyddol a'r bwriad oedd caniatáu datblygu gwefan newydd (£100,000) yn 2023/24 a dechrau gwaith ar well system rheoli gwaith achos (£50,000), a fyddai'n cael ei chwblhau yn 2024/25 i'w defnyddio o 1 Ebrill 2025 ymlaen. Roedd gofynion cymhleth ein systemau i gefnogi rheolaeth effeithlon sy'n canolbwyntio ar y cwsmer o'n llwyth gwaith cynyddol, ynghyd â'r pwyslais cynyddol ar ddadansoddi data ac adrodd i gefnogi menter ein hunain, hygyrchedd a gwaith gwella, yn golygu bod angen cyfnod sylweddol i ddatblygu manylebau, ceisio tendrau a gweithredu llif gwaith, rheoli data ac adrodd. Yn ein cyflwyniad Amcangyfrif gwreiddiol, gwnaethom geisio cyllid ar gyfer y buddsoddiad hwn dros ddwy flynedd. Yn y cyflwyniad diwygiedig a llai hwn, nid yw'r buddsoddiad hwnnw wedi'i gynnwys ar gyfer 2023/24. Fodd bynnag, mae swm o £47k wedi'i gynnwys i ariannu buddsoddiad cyfyngedig mewn gwella gwasanaethau a rheoli achosion.

Yn ein cyflwyniad amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2023/24, gofynnem hefyd am fuddsoddiad o £127k mewn staff rheoli achosion. Pe bai niferoedd staff sy'n gweithio ag achosion yn cynyddu yn ôl cyfran y cynnydd mewn cwynion **rhwng 2021/22 a 2023/24 yn unig** (rhagamcaniadau), byddai o leiaf 4 swydd amser llawn ychwanegol (ar wahanol raddau), yn gwneud cyfanswm o £231k. Ar y lefelau ariannu a adlewyrchir yn yr Amcangyfrif diwygiedig hwn, nid oes darpariaeth ar gyfer staff ychwanegol. Mae gan hyn oblygiadau i lesiant staff, lefelau gwasanaeth ac ansawdd gwasanaeth. Ystyrir hyn yn fanylach yn y ddiweddarach yn y cyflwyniad hwn.

Mae buddsoddiad pellach mewn blaenoriaethau strategol yn parhau i fod yn flaenoriaeth ond rydym yn derbyn yn anfoddog y caiff hyn yn ei ohirio. Byddwn yn ceisio nodi arbedion sy'n gysylltiedig ag eiddo a allai gefnogi rhywfaint o'r buddsoddiad hwn yn y dyfodol.

8. Amcangyfrif 2023/24

Wrth baratoi'r Amcangyfrif hwn rydym wedi ceisio mynd i'r afael â'r Datganiad o Egwyddorion a ddatblygwyd gan Bwyllgor Cyllid y Senedd ar gyfer paratoi cynigion cyllideb blynyddol. Mae Atodiad D yn dangos yr Egwyddorion hyn a sut yr aethpwyd i'r afael â nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif hwn.

Mae'r newidiadau rhwng cyllideb 2022/23 ac Amcangyfrif 2023/24 wedi'u crynhoi isod:

	Arian Parod £000	Adnodd £000
Cyllideb 2022/23	5,325	5,388
Pwysau cyflog - dyfarniad Ebrill 2022	+180	+180
Pwysau cyflog a chost 2023/24	+326	+326
Gostyngiad Yswiriant Gwladol	-38	-38
Newid yn IFRS 16	-	+46
Effeithlonrwydd	-199	-199
Buddsoddi mewn blaenoriaethau strategol	+47	+47
Buddsoddi mewn rheoli llwyth achosion	-	-
Cyllideb 2023/24	5,641	5,750

Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2023/24 yn fanylach yn Atodiad B a chaiff ei baratoi ar sail IFRS 16. Mae costau uned wedi'u cynnwys yn Atodiad C.

Mae rhagor o fanylion, ynghyd â naratif cryno ar gyfer pob maes o'r grŵp gwariant, wedi'i atodi. Mae'r tabl yn dangos cyllideb y flwyddyn gyfredol, pwysau cyllidebol, arbedion effeithlonrwydd a'r Amcangyfrif arfaethedig ar gyfer 2023/24.

Yr amcangyfrif:

- Yn cynnwys dyfarniad cyflog tebygol o 5% o fis Ebrill 2022 a 3% o ddyfarniad cyflog amcangyfrifedig o fis Ebrill 2023.
- Nid yw'n cynnwys unrhyw arian wrth gefn. Gan nad oes gennym unrhyw arian na chronfeydd wrth gefn, bydd unrhyw gostau annisgwyl sylweddol (fel dyfarniadau cyflog uwchlaw'r lefelau a ganiateir, neu gostau cyfreithiol sylweddol a allai godi, er enghraifft, o achosion llys yn ymwneud ag achosion neu adolygiad barnwrol) yn arwain at Gyllideb Atodol.

- Yn adlewyrchu arbedion effeithlonwydd o £199k a gostyngiad yn Yswiriant Gwladol y cyflogwr (£38k).
- Yn cynnwys dim aelod o staff ychwanegol, gan fod yr Amcangyfrif diwygiedig yn annigonol i ariannu swyddi ychwanegol. Mae hyn yn lleihau ein gallu i fynd i'r afael â phwysau ar staff ac nid yw'n darparu unrhyw adnoddau i reoli pwysau llwyth gwaith presennol a'r cynnydd mewn gwaith achos y disgwylir a fydd yn deillio o gwynion Nosocomiaidd Covid.
- Yn cynnwys buddsoddiad gostyngedig o £47k mewn gwella gwasanaethau i gyflawni blaenoriaethau'r Cynllun Strategol.

9. Canlyniadau gostyngiadau o gymharu â'r Amcangyfrif gwreiddiol

Nid yw'r Amcangyfrif diwygiedig yn cynnwys y buddsoddiad a ddymunwyd gennym – mae'n rhoi cyllid i ni i dalu ein dyfarniad cyflog uniongyrchol a phwysau costau. Gan hynny, ni fyddwn yn gallu bwrw ymlaen ag elfennau allweddol o'r Cynllun Strategol drafft a bydd angen i ni adolygu ein Cynllun yn unol â hynny. Mae gan yr Amcangyfrif gostyngedig oblygiadau i staff ac aelodau'r cyhoedd.

Staff - Rydym yn croesawu'r ffaith nad yw'r Amcangyfrif diwygiedig yn gofyn am **ostyngiadau** yn nifer y staff, ond rydym yn parhau i bryderu y bydd cynnydd parhaus yn nifer yr achosion, ynghyd â chynnydd ychwanegol tebygol yn deillio o gwynion am Covid nosocomial, yn cynyddu'r pwysau ar staff.

Mae cynnydd mewn cwynion eisoes wedi rhoi mwy o bwysau ar ein staff, gyda phob aelod o staff yn cynnal llwyth achosion mwy nag o'r blaen. Mae llwythi achosion presennol ein hymchwilyr bellach fwy na thraean yn uwch nag yn y blynyddoedd blaenorol. Mae'r rhain bellach uwchlaw'r lefel optimwm ac nid oes lle i'w cynyddu ymhellach. Ni allwn barhau i amsugno'r gwaith ychwanegol hwn heb adnoddau ychwanegol i recriwtio mwy o aelodau staff.

Mae'r llwythi achosion unigol uchel hyn yn effeithio ar ansawdd a phrydlondeb y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu, ond hefyd yn effeithio ar lesiant staff. Fel cyflogwr cyfrifol, rydym yn ymwybodol iawn o'n cyfrifoldebau i reoli straen yn y gwaith ac i osgoi rhoi staff mewn sefyllfa lle na allant lwyddo. Gwyddom fod hyn yn effeithio ar iechyd, presenoldeb a throsiant staff ac mae canlyniadau ein harolwg staff 2022 (adran 4) yn adlewyrchu'r pwysau hyn ac maent eisoes yn destun pryder.

Byddai'r buddsoddiad yn y wefan a'r system rheoli achosion a geisiwyd gennym yn ein cyflwyniad Amcangyfrif gwreiddiol wedi helpu i fynd i'r afael â hyn drwy leihau nifer y cwynion a wnaed i ni nad ydym yn gallu eu hystyried a thrwy arfogi staff â gwell offer i wneud eu gwaith. Fel yr amlinellwyd i'r Pwyllgor, bydd mwy o ddigideiddio a gwell systemau rheoli achosion yn cael eu gohirio.

Aelodau'r cyhoedd - Byddai'r buddsoddiad a geisiwyd gennym mewn perthynas â'n gwefan wedi caniatáu i ni ganolbwyntio ar arwain achwynwyr yn well, ynghyd â gwella hygyrchedd a'n gallu i ddarparu gwasanaeth i grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol.

Bydd lefel ddiwygiedig y cyllid, nad yw'n adlewyrchu'r twf yn y llwyth achosion, yn ei gwneud yn ofynnol i ni leihau ein lefelau gwasanaeth presennol i achwynwyr. Heb staff ychwanegol na buddsoddiad mewn systemau i helpu i ddiwallu anghenion, bydd ymchwiliadau a phenderfyniadau hefyd yn cymryd mwy o amser. Er enghraifft, yn 2021/22, gwnaethom gau 76% o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt am gyrff cyhoeddus o fewn 12 mis a bydd y ganran hon yn gostwng yn awr. Yn yr un modd, mewn perthynas â chwynion y cod ymddygiad, bydd canran yr achosion a gaewyd o fewn 12 mis (sef 67% yn 2021/22) yn is yn y dyfodol.

Os byddwn yn parhau i gyflawni **nifer** tebyg o ymyriadau (ymchwiliadau neu setlo cwynion trwy gytuno ar gamau adferol gyda chorff cyhoeddus i unioni pethau ar gyfer achwynwyr), bydd yn rhaid i ni leihau **cyfran** yr achwynwyr sy'n elwa o'r canlyniadau hyn. Nid ydym yn dymuno gwneud hyn ond mae'n ymddangos yn anochel. Ar sail ein rhagamcaniad y bydd niferoedd gwaith achos cyffredinol ar gyfer 2023/24 yn codi fel y nodir yn adran 4, heb staff ychwanegol mae ein cyfradd ymyrryd o ran cwynion cyrff cyhoeddus yn debygol o ostwng o'n cyfradd bresennol o 18% i tua 14%. Byddai hyn yn golygu, yn 2023/24, ni fydd tua 130 o bobl a fyddai wedi elwa o'n hymyriadau yn gwneud hynny.

Rydym yn rhagweld mai cwynion nosocomial sy'n debygol o ysgogi'r cynnydd yn nifer yr achosion yn 2023/24 ac ni fydd gennym y gallu i ymchwilio i bob un o'r cwynion hyn heb ddisodli eraill. O ganlyniad, bydd yn rhaid i ni wrthod datrys neu ymchwilio i achosion difrifol eraill. Yn hytrach, byddwn yn edrych i weld a oes rhwymedïau eraill ar gael i achwynwyr unigol, gan gynnwys rhwymedïau drwy'r llysoedd.

Wedi dweud hynny, byddwn yn parhau i asesu cwynion yn ôl eu teilyngdod a byddwn yn penderfynu'n ofalus a yw'n gymesur ymchwilio'n llawn i unrhyw gŵyn. Byddwn yn mabwysiadu ymagwedd gymesur ac yn neilltuo ein hadnoddau i sicrhau ein bod yn unioni anghyfiawnder mewn achosion difrifol a lle gallai methiannau systemig effeithio ar grwpiau o unigolion.

10. Canlyniadau peidio â chymeradwyo'r Amcangyfrif diwygiedig hwn

Mewn sefydliad sy'n seiliedig ar bobl, lle mae bron i 80% o'n costau'n ymwneud â staff, os na chymeradwyr y symiau a geisir i gynnal y gwasanaeth, byddai'n rhaid inni leihau nifer y staff. Byddem yn ceisio gwneud hynny, cyn belled ag y bo modd, drwy drosgiant staff arferol i leihau diswyddiadau, er bod hynny'n gwneud amseriad yr arbedion yn ansicr. Y dewis arall fyddai diswyddiadau, er y byddai hynny'n creu costau untro sylweddol o bosibl.

Byddai lleihau niferoedd staff yn lleihau capasiti ac yn cael effaith negyddol ar berfformiad. Byddai hyn yn bryder i achwynwyr yn ogystal ag i staff cyrff cyhoeddus a chynghorwyr y gwneir cwyn am eu gweithredoedd. Rydym yn ymwybodol o'r effaith y gall cwynion ei chael ar bawb dan sylw. Yn enwedig o ran cwynion iechyd, mae ein cysylltiad yn tueddu i ddod ar ddiwedd yr hyn a all fod yn daith gwyno hir. Byddai oedi pellach yn achosi pryder gwirioneddol ac yn cynyddu trallod i achwynwyr.

Rydym eisoes yn sicrhau mai dim ond i gwynion difrifol yr ydym yn ymchwilio iddyn, ond os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, byddai'n rhaid i ni gynyddu y trothwy ar gyfer ymyrraeth ymhellach ('codi'r bar'). Byddai hyn yn golygu mai dim ond achosion difrifol iawn, efallai achosion lle gallai fod marwolaeth y gellid bod wedi ei hosgoi fyddai'n cael eu hymchwilio. Fel y gŵyr y Pwyllgor, mae pawb sy'n gwneud cwyn yn ystyried ei bod eu cwyn nhw'n ddifrifol ac os na chymeradwyir ein Hamcangyfrif diwygiedig, bydd gennym fwy o achwynwyr siomedig ac anfodlon. Gallai hyn hefyd arwain at lai o flaenoriaeth i rai cwynion, megis y rhai am lywodraeth leol a thai.

Byddai ystyried y cwynion mwyaf difrifol yn unig hefyd yn mynd yn groes i'n hymdrechion ni, a phenderfyniadau diweddar y Senedd, i wneud gwasanaethau'r Ombwdsmon yn fwy hygyrch, er enghraifft drwy dderbyn cwynion llafar. Mewn llawer o achosion, dim ond pan fyddwn yn dechrau ymchwilio i gŵyn unigol, nad yw'n ymddangos yn ddifrifol iawn o bosibl, y byddwn yn nodi materion systemig a allai gael canlyniadau difrifol iawn i eraill. Mae'r adborth a gawn yn ein gwneud yn hynod ymwybodol o effaith ein gwaith ar aelodau'r cyhoedd. Nid ydym am wrthod y cyfle i achwynwyr gael cyfle i ymchwiliad gwirioneddol gael ei gynnal i'w pryderon.

Atodiad A – Cwmpas y Gyllideb - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cwblhawyd y cyflwyniad Amcangyfrif hwn ar y cyd â Rheolau Sefydlog 18A.2 a 20.23 Senedd Cymru dyddiedig Tachwedd 2021.

Cwmpas	Adnoddau (£000)	Adnoddau Cronnus (£000)
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	5,750	19

<u>Gwasanaethau a Dibenion</u>	
Adnoddau heblaw adnoddau cronnus i'w defnyddio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gostau adnoddau a chyfalaf sy'n gysylltiedig â gweinyddu swyddfa'r Ombwdsmon; taliadau i Gymdeithas Ombwdsryn Prydain ac Iwerddon; taliadau i Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon ac eitemau anariannol cysylltiedig.	£000 5,750

<u>Categori adnodd cronnus</u>	<u>Gwasanaethau a dibenion y gellir cadw incwm ar eu cyfer</u>
Incwm o werthiannau masnachol a gwasanaethau eraill a ddarperir i'r cyhoedd neu eraill.	I'w ddefnyddio ar wasanaethau cysylltiedig â gweinyddu gwasanaeth yr Ombwdsmon.
Cyfanswm yr Incwm (£000)	19

Adnodd i gysoni arian parod ar gyfer 2023/24 (£000)

Gofyniad Adnoddau Net	5,745*
Gofyniad Cyfalaf Net	5*
Addasiadau:	
Taliadau Cyfalaf	(292)
Namau	-
Symudiadau mewn Darpariaethau	-
Elw/Colled wrth werthu asedau	-
Symudiadau mewn stociau	-
Symudiadau mewn dyledwyr/credydwyr	20
Defnydd o Ddarpariaethau	-
Rhywbeth arall	163
Gofyniad Arian Parod Net i'w ddsbarthu o Gronfa Gyfunol Cymru	5,641

* £5,745k + £5k = £5,750k Cyfanswm Gwariant ar Adnoddau yn Atodiad B

Atodiad B – Amcangyfrif 2023/24

Pob ffigwr mewn £000oedd	2022/23		2023/24			
	Cyllid 2022/23	Pwysau 2022/23	Pwysau 2023/24	Effeithlonrwydd	Buddsoddi mewn Blaenoriaethau Strategol	Amcangyfrif
Cyflogau staff a chostau cysylltiedig (nodyn 1)	4,222	£180	+162 -38	(14)		4,512
Adeiladau a chyfleusterau (nodyn 2)	171		+13	(13)		171
Ffioedd proffesiynol (nodyn 3)	234		+37	(27)		244
Costau TG (nodyn 4)	250		+10	(10)		250
Costau swyddfa (nodyn 5)	119			(11)		108
Teithio, hyfforddi a recriwtio (nodyn 6)	60			(20)		40
Cyfathrebu (nodyn 7)	65					65
Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau – Refeniw (nodyn 8)	-				+47	47
Buddsoddi mewn staff rheoli llwyth achosion (nodyn 9)	-		+104	104	-	-
Cyfanswm Gwariant Refeniw	5,121	+180	+288	(199)	+47	5,437
Cyfanswm yr Incwm (nodyn 10)	(19)					(19)
Gwariant Refeniw Net	5,102	+180	+288	(199)	+47	5,418
Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau - Gwariant Cyfalaf - DEL (nodyn 11)	5					5
Cyfanswm Adnoddau Angenrheidiol	5,107	+180	+288	(199)	+47	5,423
Dibrisiant ac amorteiddiad	70					70
Dibrisiant – asedau ar brydles	204		+18			222
Tâl llog – asedau ar brydles	7					7
Cyfalaf AME – dadfeiliadau	-		+28			28
Cyfanswm Gwariant ar Adnoddau	5,388	+180	+334	(199)	+47	5,750
Dibrisiant ac amorteiddiad (nodyn 12)	(70)					(70)
Dibrisiant – asedau ar brydles (nodyn 12)	(204)		(18)			(222)
Tâl llog – asedau ar brydles (nodyn 14)	(7)					(7)
AME cyfalaf – dadfeiliadau (nodyn 15)	-		(28)			(28)
Newid mewn cyfalaf gweithio (nodyn 16)	198					198
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian parod	20					20
Gofyniad Arian Parod o WCF	5,325	+180	+288	(199)	+47	5,641

Nodiadau

1. Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

O dan ein contractau cyflogaeth, rydym wedi ymrwymo drwy gontract i gynyddu cyflogau staff yn unol â thrafodaethau cyflog Cyd-gyngor Cenedlaethol Llywodraeth Leol. Mae'r tabl yn dangos pwysau cyflog (+£180k) o ddyfarniad Ebrill 2022 a fydd yn cael ei barhau i 2023/24.

Ar gyfer 2023/24 mae'r tabl yn dangos **pwysau o £162k** (amcangyfrif dyfarniad cyflog o 3% o fis Ebrill 2023), i wneud iawn gan ostyngiad mewn Cyfraniadau Yswiriant Gwladol (-£38k). Byddwn yn gwneud arbedion effeithlonrwydd i dalu cost codiadau cyflog staff o fewn yr adnoddau presennol (-£14k). Newid cyffredinol +£110k

Sylwch nad yw dyfarniadau cyflog ar gyfer Ebrill 2022 ac Ebrill 2023 wedi'u setlo eto felly amcangyfrifon yw'r ffigurau. Byddai dyfarniadau cyflog uwch yn cael eu cynnwys o fewn yr adnoddau presennol lle bo'n bosibl ond byddai'n debygol o ofyn am gyflwyno cyllideb atodol.

2. Adeiladau

Yr eitem fawr hon o wariant yw prydles a chostau rhedeg ein hadeilad ym Mharc Bocam a chynhaliwyd adolygiad rhent arno ym mis Awst 2020. Mae ein hanghenion llety yn cael eu hadolygu ar hyn o bryd gan gynnwys y posibilrwydd o is-osod neu ildio rhan o'r adeilad. Mae pwysau cost yn ymwneud â chostau trydan sydd wedi cynyddu yn unol â'r cynnydd cyffredinol ym mhrisiau ynni'r DU (£13k), ond byddwn yn amsugno'r cynnydd hwn mewn costau fel rhan o'n cynlluniau i leihau swyddfeydd.

3. Ffioedd Proffesiynol

Mae'r gyllideb ar gyfer ffioedd proffesiynol, sy'n cynnwys cyngor clinigol ar ein gwaith achos, wedi'i chynyddu i adlewyrchu cynnydd o 10% yng nghostau cynghorwyr yn unol â gwasanaethau Ombwdsmon eraill (+£15k) a'r cynnydd parhaus mewn gwaith achos (+£22k). Mae hyn wedi'i wrthbwyso gan arbedion mewn ffioedd proffesiynol eraill (£27k).

4. TG - Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth TG

Byddwn yn darparu ar gyfer codiadau prisiau contract TG a ymrwymwyd drwy gontract (£10k) drwy arbedion effeithlonrwydd o fewn y gyllideb TG.

5. Costau swyddfa

Mae hyn yn adlewyrchu dull hybrid o weithio mewn swyddfa o fis Ebrill 2022. Mae arbedion effeithlonrwydd yn parhau o ran defnyddio adnoddau megis papur, argraffu, post a gwasanaethau cludo parseli yn ogystal ag ail-negodi contractau megis contractau ffonau symudol. (-£11k)

6. Teithio, Hyfforddiant a Recriwtio

Gwneir arbedion drwy ddefnyddio cyfleusterau ar-lein ar gyfer hyfforddiant a chyfarfodydd. Mae defnydd parhaus o weithio hybrid a hyfforddiant a chyfarfodydd ar-lein wedi lleihau'r angen i deithio. (-£20k).

7. Cyfathrebu

Rydym yn cynnal cyllidebau cyfredol ar gyfer cyfathrebu a byddwn yn targedu gwaith allgymorth a chyfathrebu i gefnogi'r blaenoriaethau a bennwyd yn y Cynllun Strategol newydd.

8. Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau

Yn ein Amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2023/24, ceisiodd fuddsoddiad o £150k mewn gwella gwasanaethau ar gyfer 2023/24 a 2024/25 er mwyn galluogi cyflawni'r Cynllun Strategol. Byddai'r buddsoddiad hwn wedi caniatáu datblygu gwefan sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr gwasanaeth yn 2023/24 (£100k), a buddsoddiad mewn systemau rheoli achosion (£50k yn 2023/24 a £150k pellach yn 2024/25). Nid oedd y Pwyllgor yn gallu cefnogi adnoddau i fwrw ymlaen â'r uchelgeisiau hyn. Mae'r amcangyfrif diwygiedig yn cynnwys £47k ar gyfer gwella gwasanaethau. Byddwn yn ceisio gwneud gwelliannau llai i'n gwefan i wella ei gwerth i ddefnyddwyr gwasanaeth.

9. Buddsoddi mewn staff rheoli llwyth achosion

Nid oes buddsoddiad mewn staff ychwanegol. Mae pwysau llwyth achosion yn golygu y byddai angen 4 aelod o staff ychwanegol (ar wahanol raddau) arnom i adlewyrchu'r cynnydd mewn cwynion o 2021/22 i 2022/23 (£231k). Ymgymerasom i gynyddu effeithlonrwydd i gwrdd â thua hanner hynny (cyfwerth â 2 swydd) ond ceisiodd 2 swydd ychwanegol. Nid oedd y Pwyllgor yn gallu cefnogi hyn. Byddwn yn dal i geisio arbedion effeithlonrwydd sy'n cyfateb i 2 swydd (dangosir **arbedion** osgoi costau o £104k) ond bydd yn rhaid cyflawni'r balans drwy ostwng lefelau gwasanaeth.

10. Incwm

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys incwm parhaus o staff ar secondiad i Gymdeithas yr Ombwdsmon a darparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol.

11. Cyfalaf

Cedwir y lwfans cyfalaf safonol lleiaf o £5k.

IFRS 16

12. Dibrisiant

Mae dibrisiant wedi cynyddu sy'n adlewyrchu'r newid yn y driniaeth gyfrifo o'r brydles adeilad sy'n ofynnol yn sgil mabwysiadu IFRS 16.

13. Talu llog

Arwystl newydd yn arwain at log tybiannol yn deillio o IFRS 16.

14. AME Cyfalaf

Tâl newydd yn deillio o'r gofyniad yn IFRS 16 i roi cyfrif am gynnydd mewn taliadau dadfeiliad fel cyfalaf.

15. Cyfalaf gweithio

Angen addasiad i wrthbwysu'r dibrisiant ychwanegol a grëwyd gan IFRS 16 a darparu'r gofyniad arian parod o Gronfa Gyfunol Cymru.

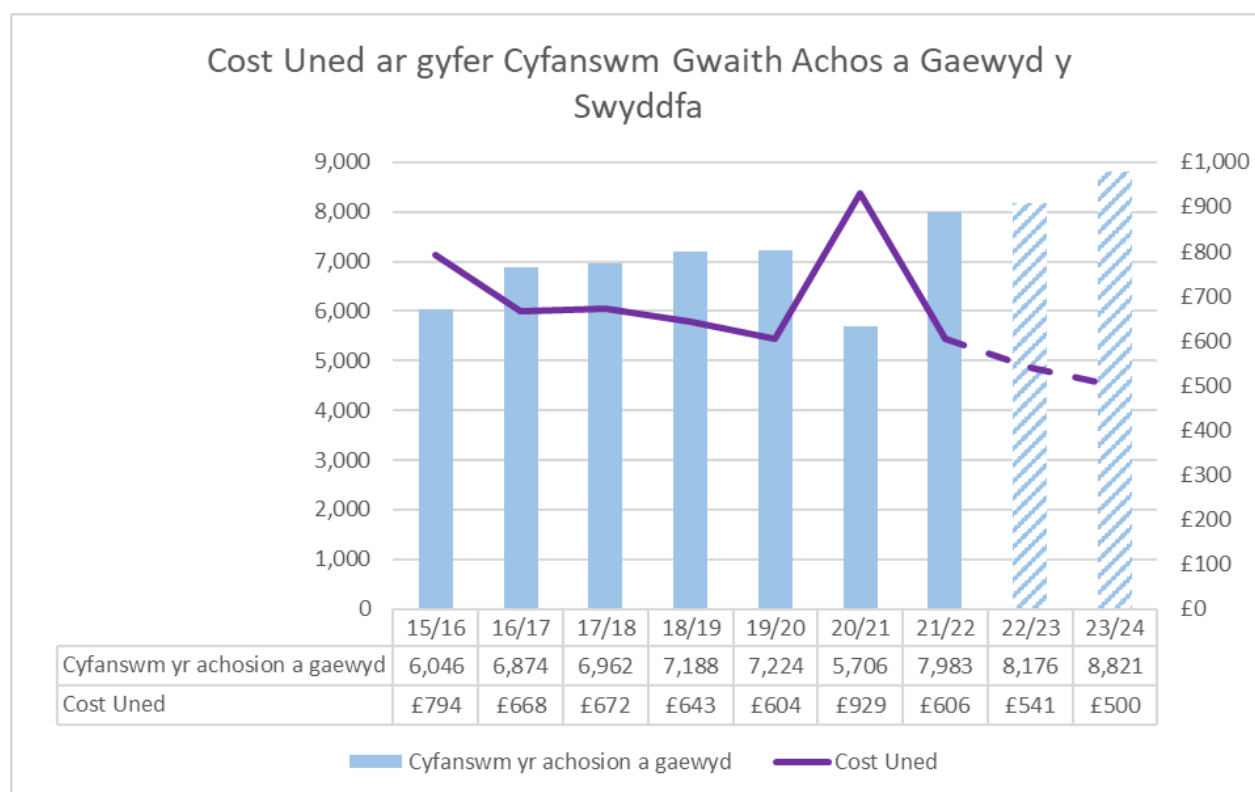
Atodiad C – Costau uned

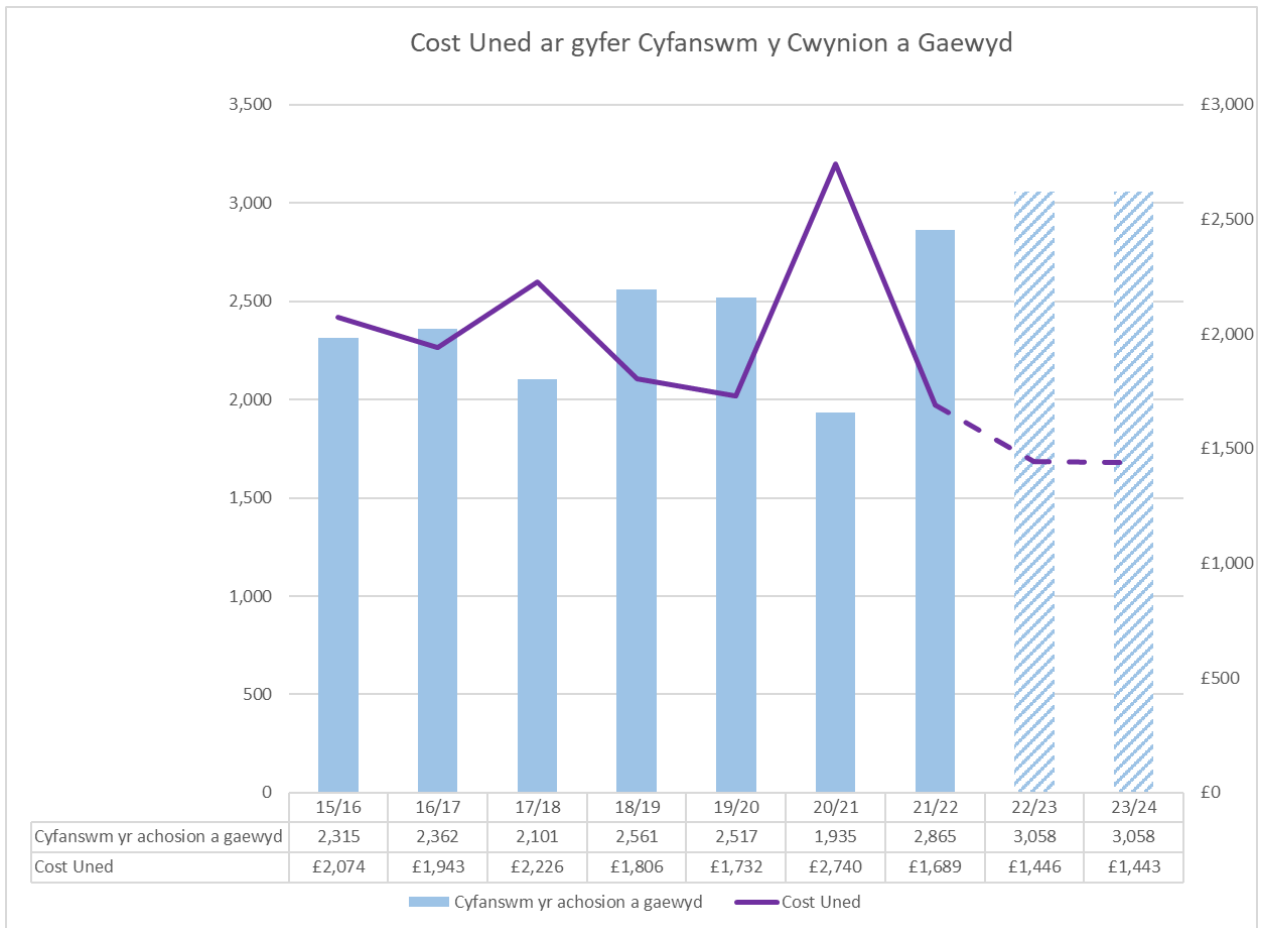
Rydym nawr yn cyflwyno costau uned wedi eu cyfrifo ar gyfer ein prif weithgaredd – derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgaredd o dan Nod Strategol 1, a defnyddiwn y ffigurau archwiliedig ar gyfer Costau Gweithredu fesul Nod Strategol, a gyflwynir yn y cyfrifon. Mae Nod Strategol 1 yn cyfrif am tua 77% o'n gwariant, a'r brif gost yma yw costau staff uniongyrchol, costau ein system rheoli achosion, costau cyngor proffesiynol a dyrannu costau cyffredinol megis costau safle a swyddfa.

Mae'r graffiau isod yn dangos yn gyntaf cost uned yr ymholiad llawn a gwaith cwynion **wedi'i gwblhau** (ar gau) yn y flwyddyn ac yn ail ar gyfer achosion cwynion **wedi'u cwblhau** (wedi cau) yn y flwyddyn. Mae rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'r flwyddyn nesaf wedi'u cynnwys er cyflawnrwydd.

Termau real

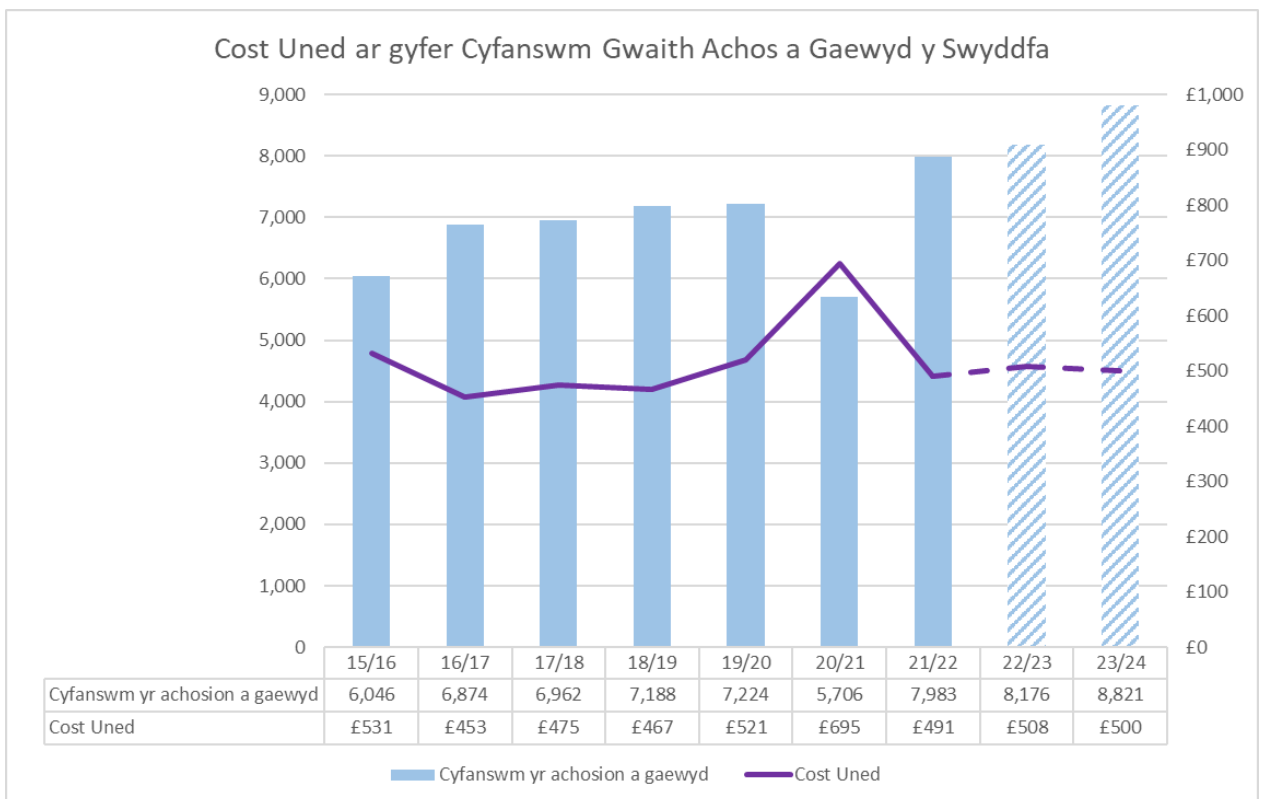
Mae'r holl ffigurau costau yma wedi'u haddasu i brisiau 2024 i ganiatáu cymhariaeth ystyrlon.



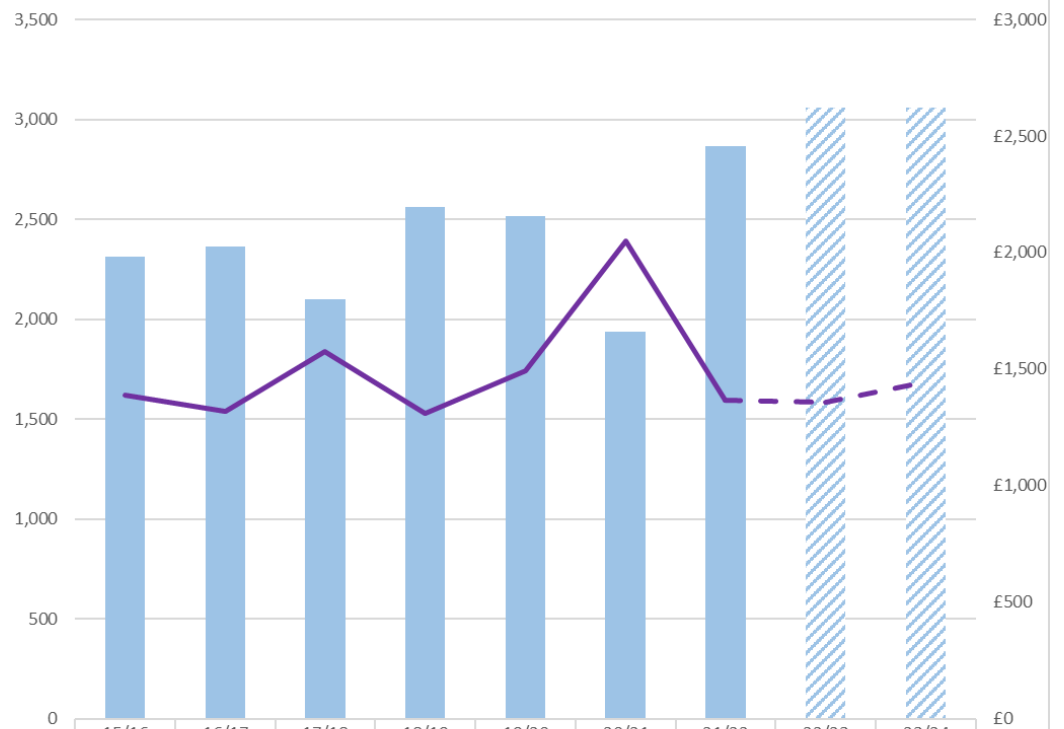


Termau arian parod

Mae'r holl ffigurau costau yma yn gostau gwirioneddol fel yr adroddwyd yn y Cyfrifon Blynyddol, heb eu haddasu ar gyfer chwyddiant.



Cost Uned ar gyfer Cyfanswm y Cwynion a Gaewyd



	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Cyfanswm yr achosion a gaewyd	2,315	2,362	2,101	2,561	2,517	1,935	2,865	3,058	3,058
Cost Uned	£1,387	£1,319	£1,573	£1,311	£1,495	£2,050	£1,368	£1,359	£1,443

■ Cyfanswm yr achosion a gaewyd
 — Cost Uned

Atodiad D – Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol

Mae Pwyllgor Cyllid y Senedd wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb. Mae'r Atodiad hwn yn nodi'r egwyddorion allweddol ac yn dangos sut yr eir i'r afael â nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif:

Egwyddor	Sylwad
<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Pwyllgor Cyllid yn credu y dylai amcangyfrifon cyllideb fod yn dryloyw, yn ddarbodus ac yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif wedi'i osod allan mewn ffordd dryloyw ac mae'n ceisio bod yn ddarbodus wrth gydnabod y pwysau sylweddol sy'n wynebu'r swyddfa (adrannau 4 a 5) a'n huchelgeisiau (adran 7). Mae'r uchelgeisiau hyn yn cynnwys arbedion effeithlonrwydd parhaus (adran 6) a gwell mynediad i'n gwasanaethau i bawb.
<ul style="list-style-type: none"> Dylid gosod ceisiadau cyllideb yng nghyd-destun sefyllfa ariannu hirdymor Cymru a phwysau ariannu yn y sector cyhoeddus ehangach. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus, ac yn cynnwys buddsoddiad mewn gwelliant (adran 7), adnoddau i gwrdd â phwysau anochel (adrannau 4 a 5) ac arbedion effeithlonrwydd sylweddol (£199k – adran 6).
<ul style="list-style-type: none"> Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amlflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni. 	<ul style="list-style-type: none"> Ochr yn ochr â'r Amcangyfrif mae Cynllun Strategol 2023-2026 drafft, sy'n nodi ein blaenoriaethau arfaethedig. Roedd yr Amcangyfrif gwreiddiol yn cynnwys buddsoddiad penodol dros dwy flynedd. Ni all hyn fynd yn ei flaen yn awr a byddwn yn adolygu'r Cynllun Strategol i sicrhau ei fod yn realistig gyda lefel yr adnoddau a ddarperir. Er na all y buddsoddiadau hyn fynd yn eu blaenau yn awr, byddwn yn adrodd yn flynyddol, yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon, ar gynnydd yn unol â'n Cynllun Strategol diwygiedig.
<ul style="list-style-type: none"> Ni ddylai cyrff ragdybio cynnydd mewn cyllid, beth bynnag fo'r newid yn y grant bloc gan fod unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill. 	<ul style="list-style-type: none"> Nid oes unrhyw ragdybiaethau wedi'u gwneud ynghylch newidiadau i'r grant bloc. Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu pwysau llwyth gwaith (adran 4), pwysau cost (adran 5), a blaenoriaethau buddsoddi (adran 7).
<ul style="list-style-type: none"> Dylai cyrff geisio gwella prosesau a sicrhau arbedion effeithlonrwydd yn barhaus. 	<ul style="list-style-type: none"> Mae'r Amcangyfrif yn dangos (adran 6) arbedion effeithlonrwydd drwy gwblhau mwy o waith ers 2015/16 o fewn yr adnoddau sydd gennym. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn dangos arbedion effeithlonrwydd i'w cyflawni yn 2023/24.

- Lle gofynnir am unrhyw gynnydd mewn cyllid, dylai'r rhain gael eu cefnogi gan dystiolaeth o'r angen, y budd a'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath. Hefyd, dylid gwneud yn glir a meintioli canlyniadau peidio â chael y cynnydd mewn adnoddau y gofynnwyd amdano.

- Mae'r Amcangyfrif a'r Cynllun Strategol yn nodi'r sbardunau sy'n dylanwadu ar anghenion y gyllideb, ynghyd â'r buddsoddiad a geisir. Mae Adran 9 yn dangos canlyniadau peidio â chefnogi'r Amcangyfrif gwreiddiol. Mae Adran 10 yn manylu ar y canlyniadau os na chytunir ar yr adnoddau llai a geisir yn y cyflwyniad hwn.