Ombwdsmon
Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol

2021 / 2022

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

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

Ffôn: 0300 790 0203
Ebost: cyfathrebiadau@ombwdsmon.cymru

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2021/22

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
am y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022

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

Cynnwys

06 **Rhagair**

09 **Effaith COVID-19**

10 **Amdanom ni**

12 **Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol**

14 **Ciplun o'r flwyddyn**

15 **Canllaw i rai dermau yn yr Adroddiad hwn**

16 **Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder**

18 Ein llwyth achosion

21 Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

39 Cwynion am y Cod Ymddygiad

48 Adolygu a Sicrhau Ansawdd

50 Pa mor gyflym ystyriom gwynion

52 Barn pobl am ein gwasanaeth

56 Pa mor hygyrch ydym ni

60 **Nod Strategol 2: Hyrwyddo Dysgu**

62 Safonau Cwynion

64 Ymchwiliadau Liwt Ein Hunain

66 Gwaith polisi

67 Rhannu ein canfyddiadau

78 **Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth**

80 Hyfforddi a datblygu

82 Iechyd a llesiant

85 Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

89 Cynaliadwyedd

90 Atebolrwydd ffurfiol

91 Gweithio gyda chyrff tebyg

92 Rheolaeth ariannol

96 **Adroddiad Atebolrwydd 2021/22**

124 **Cyfrifon Blynyddol 2021/22**

Rydym wedi parhau i gyflawni ar gyfer y rheini sydd wedi dioddef anghyfiawnder yn ystod y pandemig.

Rydym yn rhagweithiol, gan helpu gwasanaethau cyhoeddus i wella yn ystod cyfnod anodd.

Rydym yn cofleidio dysgu a chroesawu adborth.

Rydym yn atebol ac agored am ein perfformiad a’n defnydd o adnoddau.

Rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau a hyrwyddo cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant.

Rydym yn dod at ein gilydd a chefnogi ein gilydd.

Rhagair

Rwy'n addo mai hwn yn sicr yw fy rhagair olaf fel yr Ombwdsmon!

Fe wnes i ddod yn Ombwdsmon ym mis Awst 2014. Ers hynny, rydym wedi:

- delio â bron i 38,000 o ymholiadau
- ystyried dros 18,000 o gwynion
- cwblhau ychydig dros 2400 o ymchwiliadau
- cyhoeddi 50 adroddiad diddordeb cyhoeddus
- cyhoeddi 5 adroddiad thematig a chyhoeddi ein hadroddiad ymchwiliad 'Liwt ei Hun' cyntaf.

Yr wyf yn arbennig o falch o'r effaith y mae ein hargymhellion, gan gynnwys y rheini yn yr adroddiad thematig ar ofal y tu allan i oriau mewn ysbytai, wedi'i chael. Gyda'i gilydd, mae ein gwaith wedi gwneud cyfraniad sylweddol at unioni pethau i unigolion yn ogystal â gwella gwasanaethau i bawb yng Nghymru.

Mae'r flwyddyn ddiwethaf wedi bod yn heriol iawn. Ein swyddogaeth graidd yw ystyried cwynion – am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus, neu am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad. Eleni, cawsom dros 30% yn fwy o achosion na'r llynedd – fe wnaethom hefyd ddelio â mwy o gwynion nag erioed o'r blaen.

Buom yn ymchwilio i lawer mwy o gwynion ynghylch Cod Ymddygiad Cynghorwyr. O'i gymharu â'r llynedd, fe wnaethom gyfeirio ddwywaith gymaint o gwynion at Bwyllgorau Safonau ac at Banel Dyfarnu Cymru. Dim ond cyfran fach o'n cwynion am dorri'r Cod Ymddygiad yw hyn o hyd – ond rydym yn bryderus am y cynnydd hwn.

Yr wyf yn hynod falch ein bod, yn ystod fy nghyfnod wrth y llyw, wedi llwyddo i sicrhau

bod y swyddfa'n cael ei diwygio'n ddeddfwriaethol. Mae gennym bellach rai o'r pwerau mwyaf cynhwysfawr i fynd ati'n rhagweithiol i hybu gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus mewn swyddfeydd ombwdsmyn ym Mhrydain Fawr.

Gwnaethom gynnydd aruthrol gyda'r pwerau rhagweithiol hynny yn ystod y flwyddyn:

- Cawsom dros ddau gant o gwynion llafar
- Mae ein rôl Safonau Cwynion bellach yn ymestyn i lywodraeth leol, cyrff iechyd a rhai cymdeithasau tai
- Hyfforddwyd oddeutu 4000 o staff yn y cyrff hyn i wella'r modd y maent yn ymdrin â chwynion.

Fe wnaethom gyhoeddi ein hadroddiad ymchwiliad 'Liwt ei Hun' cyntaf ym mis Hydref, 'Adolygu Digartrefedd; drws agored i newid cadarnhaol'. Yr oedd yr adroddiad yn cynnwys llawer o argymhellion i wella'r gefnogaeth i rai o'r defnyddwyr gwasanaeth mwyaf agored i niwed yng Nghymru. Roeddem hefyd yn gallu defnyddio ein pwerau rhagweithiol i ymestyn ymchwiliad i achos o ganser y prostad i gynnwys 16 o gleifion eraill yr effeithiwyd arnynt yng Ngogledd Cymru.

Bu ein staff yn gweithio'n galed yn ystod y flwyddyn i reoli ein llwyth achosion cynyddol a hyrwyddo gwelliannau. Ond roedd y pwysau hyn yn ormodol. Er enghraifft, nid oeddem bob amser yn llwyddo i ystyried cwynion mor gyflym ag yr oeddem yn dymuno ac roedd ein staff yn profi mwy o straen oherwydd y baich achosion cynyddol. Wrth i ni ddod i'r 'normal newydd' ar ôl y pandemig, rydyn ni'n credu ei bod hi'n debygol y bydd ein llwyth achosion yn aros yn uchel ac efallai y bydd yn parhau i gynyddu. Rydym yn gweithio'n galed i ddod o hyd i ffyrdd o wella sut y gallwn ddelio ag achosion hyd yn oed yn fwy effeithlon, ond hefyd sut y gallwn gefnogi ein staff yn well.

Pan ddechreuais yn y swydd hon, galwais yn gyhoeddus am arloesi er mwyn creu gwelliannau i fy swyddfa ac ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Yr wyf yn hynod ddiolchgar i'r Senedd ac i'm staff am wireddu'r uchelgais honno. Rwyf hefyd yn ymwybodol iawn y bydd unrhyw waddol o'm cyfnod yn y swydd yn fychan iawn o'i gymharu ag effaith y pandemig ar wasanaethau cyhoeddus. Rwy'n arbennig o bryderus bod bron i 25% o boblogaeth Cymru ar restrau aros y GIG – bydd hyn yn her enfawr dros y blynyddoedd nesaf i'r GIG a gallai hefyd effeithio ar ein gwaith yn swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Dymunaf y gorau i'm staff, fy olynydd Michelle Morris, y gwasanaethau cyhoeddus a'n holl randdeiliaid i'r dyfodol.

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mawrth 2022

Wrth i mi gychwyn ar fy nhymor fel Ombwdsmon, hoffwn dalu teyrnged i Nick Bennett, fy rhagflaenydd, ac i staff y Swyddfa am eu gwaith caled wrth barhau i ddarparu gwasanaethau trwy gydol y ddwy flynedd sydd, heb os, gyda'r blynyddoedd mwyaf heriol i sector cyhoeddus yng Nghymru.

Mae ein gwasanaethau cyhoeddus yn parhau i weithio o dan bwysau sylweddol wrth i ni i gyd ganfod ffyrdd o ddychwelyd i drefniadau gwaith newydd a gwell, tra'n delio gyda materion sy'n waddol o'r pandemig, gan gynnwys ôl-groniadau ac amseroedd aros am rai gwasanaethau, a recriwtio a chadw gweithlu o'r radd flaenaf.

Mae cyrff cyhoeddus ar draws Cymru wedi parhau i weithio gyda ni er mwyn sicrhau bod modd i ni afael yn briodol ar faterion pan fod pethau'n mynd o'i le ac ein bod ni i gyd yn dysgu o'r profiad hwnnw.

Yn ystod fy nhymor yn y Swyddfa, hoffwn adeiladu ar y perthnasau gwaith da hyn er mwyn sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yn dod yn gryfach a bod defnyddwyr y gwasanaethau hyn yn parhau i dderbyn iawn priodol pan fod pethau'n mynd o'i le.

Yn yr hydref, byddaf yn rhannu fy mlaenoriaethau ar gyfer y tair blynedd nesaf ac yn ymgynghori ar fy Nghynllun Strategol Cyntaf.

Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

20 Gorffennaf 2022

Effaith COVID-19

Mae pandemig COVID-19 wedi effeithio ar ein swyddfa, fel pob corff cyhoeddus arall yng Nghymru. Roedd yn rhaid i ni addasu'r ffordd rydym yn trefnu ein gwaith, y gofynion rydym yn eu rhoi ar gyrff yn ein hawdurdodaeth a sut rydym yn rheoli disgwyliadau ein achwynwyr.

Fodd bynnag, rhai o effeithiau mwyaf trawiadol y pandemig ar ein swyddfa hyd yma yw'r newidiadau dramatig yn ein llwyth gwaith ers 2020.

Yn ystod 2020/21, blwyddyn gyntaf y pandemig, am y tro cyntaf mewn blynyddoedd lawer gwelsom ostyngiad yn nifer yr achosion newydd a gyrhaeddodd ein swyddfa. Credwn fod hyn yn adlewyrchu teimlad a chefnogaeth y cyhoedd i'r GIG, a dywedodd aelodau o'r cyhoedd eu bod yn amharod i gwyno am wasanaeth a oedd eisoes dan straen.

Fodd bynnag, mae'n ymddangos bod y cyfnod gras hwn wedi dod i ben. Nid ydym erioed wedi cael mwy o gwynion nag yn 2021/22. Mae ein hachosion yn awgrymu bod aelodau'r cyhoedd yn gynyddol ddiamynedd ac yn ofidus oherwydd gwasanaethau sydd, yn eu barn hwy, yn methu â diwallu eu hanghenion. Fel y dengys yr Adroddiad hwn, mae cwynion am Fyrddau Iechyd wedi cynyddu ac mae nifer y cwynion newydd am Gyngorau Sir a landlordiaid cymdeithasol wedi cynyddu'n sylweddol.

Drwy gydol yr Adroddiad hwn, rydym yn egluro sut yr effeithiodd y cynnydd sylweddol hwn yn ein llwyth achosion ar ein gwasanaeth.

Fel arfer, rydym yn cymharu ein perfformiad blynyddol â'r flwyddyn flaenorol, ond roedd 2020/21 yn flwyddyn eithriadol. Yn yr Adroddiad hwn, rydym yn cymryd y cam anarferol o gymharu ein llwyth achosion am wasanaethau cyhoeddus, y Cod Ymddygiad ac adolygu hefyd â 2019/20, y flwyddyn 'normal' ddiwethaf ar gofnod. Drwy wneud hynny, credwn ein bod yn cyflwyno'n fwy cywir a theg y tueddiadau yn ein gwaith a pherfformiad cyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Mae'r Adroddiad hwn yn cynnwys ystadegau allweddol am ein tueddiadau o ran cwynion eleni. Er mwyn bod mor dryloyw â phosibl, rydym yn cyhoeddi data manylach **ar ein gwefan yma**.

Amdanom ni

Mae gennym dair rôl yn bennaf.

- **Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.**
- **Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.**
- **Rydym yn pwyso am welliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus.**

Rydym yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac mae ein gwasanaeth yn ddiduedd ac yn ddi-dâl.

Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

Ein rôl gyntaf yw ystyried cwynion am wasanaethau a ddarperir gan gyrff cyhoeddus sydd wedi eu datganoli yng Nghymru, gan gynnwys:

- llywodraeth leol (cyngorau sir a chyngorau cymuned yn bennaf)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Byrddau Iechyd, meddygon teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru a'i chyrff noddedig.

Gallwn hefyd ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnir neu a ariennir yn breifat a gwasanaethau gofal lliniarol. Mewn rhai amgylchiadau penodol, gallwn edrych ar agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat.

Rydym yn archwilio cwynion bod pobl wedi cael eu trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd diffyg ar ran y darparwr gwasanaeth. Pan welwn fod rhywbeth wedi mynd o'i le, gallwn argymell gwneud iawn, neu newid yn y broses, er mwyn sicrhau nad yw darparwyr gwasanaethau'n ailadrodd eu camgymeriadau.

> “Roedd y gwasanaeth yn ardderchog, ac roedd y canlyniad a gafwyd yn gadarnhaol. Ni allwn fod wedi sicrhau'r canlyniad hwn heb gymorth gan swyddfa'r Ombwdsmon. Fe wnaethon nhw fy helpu i gael ymdeimlad o degwch.

Cwynion am y Cod Ymddygiad

Ein hail rôl yw ystyried cwynion bod cynghorwyr lleol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdodau, sy'n disgrifio'r egwyddorion ymddygiad y dylai aelodau etholedig eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus. Gallwn ystyried cwynion am aelodau etholedig:

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

Pan fyddwn yn dod o hyd i dystiolaeth sy'n awgrymu bod y Cod wedi cael ei dorri, byddwn yn cyfeirio'r achosion hyn at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru i benderfynu arnynt.

> “Rwy'n cydnabod y ddealltwriaeth a'r proffesiynoldeb a ddangoswyd yn eich cyfraniad i'r gwrandawiad a'r ystyriaeth a roddwyd i'w ganlyniad. Hoffwn ddiolch i chi am reoli'r achos.

Rydym hefyd yn "berson rhagnodedig" o dan y Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd ar gyfer codi pryderon chwythu'r chwiban am aelodau awdurdod lleol yn torri'r Cod Ymddygiad. Rydym yn egluro'r rôl hon yn fanylach yn **adran Chwythu'r Chwiban yr Adroddiad hwn.**

Gwelliannau systemig i wasanaethau cyhoeddus

Ein trydedd rôl yw pwyso am welliannau ehangach i wasanaethau cyhoeddus. Cymeradwyodd y Senedd bwerau mwy rhagweithiol i wneud hyn o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Gallwn ymchwilio ar ein liwt ein hunain, hyd yn oed os nad ydym wedi cael cwyn. Rydym yn siarad am y pŵer hwn yn fwy manwl **yn adran Liwt ein Hunain yr Adroddiad hwn**.

Gallwn hefyd osod safonau cwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru. Gallwn gyhoeddi datganiad o egwyddorion ar gyfer delio â chwynion gan gyrff cyhoeddus a gosod gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer delio â chwynion ar eu cyfer. Rydym hefyd yn monitro perfformiad cyrff cyhoeddus ar drin cwynion, gan gynnwys adolygu eu data ar drin cwynion. Rydym hefyd yn darparu hyfforddiant i gyrff cyhoeddus ar ddelio'n dda â chwynion. Mae'r **adran Safonau Cwynion yn yr Adroddiad hwn** yn egluro sut yr ydym wedi gweithredu'r pŵer hwn.

> “Rydym yn ddiolchgar iawn am yr amser a gymerwyd i ddarparu hyfforddiant o'r fath o safon uchel i'r Bwrdd Iechyd.

Ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Rydym yn gwirio pa mor dda rydym yn perfformio yn erbyn set o fesurau neu Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (KPIs). Isod, rydyn ni'n egluro sut roedden ni wedi ceisio perfformio a sut roedden ni wedi gwneud. Trafodwn y ffigurau hyn yn fwy manwl drwy weddill yr adroddiad.

Dangosydd perfformiad	Targed	2021/22	2020/21	2019/20
Amseroedd penderfynu mewn cwynion am gyrff cyhoeddus				
penderfyniad nad yw cwyn o fewn eu hawdurdodaeth o fewn 3 wythnos	90%	90%	94%	95%
penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) o fewn 6 wythnos	90%	83%	85%	92%
pan fyddwn yn ceisio Datrysiad Cynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	90%	88%	88%	94%
penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos o'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth	80%	69%	65%	67%
Cwynion am gyrff cyhoeddus sydd wedi eu hymchwilio - achosion a gaewyd				
achosion a gaewyd o fewn 12 mis	85%	76%	52%	81%
Amseroedd penderfynu mewn cwynion am y Cod Ymddygiad				
penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos	90%	98%	90%	93%
penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos o'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth	90%	80%	76%	86%
Cwynion y Cod Ymddygiad sydd wedi eu hymchwilio - achosion a gaewyd				
achosion a gaewyd o fewn 12 mis	90%	67%	50%	88%
Boddhad cwsmeriaid*				
mae'n hawdd dod o hyd inni	91 / 98%	80 / 95%	85 / 97%	91 / 98%
rydym yn cynnig gwasanaeth defnyddiol	63 / 83%	60 / 86%	62 / 91%	63 / 83%
yr ydym yn egluro ein proses a'n penderfyniad yn glir	65 / 89%	65 / 91%	63 / 96%	65 / 89%
Sut mae cyrff yn cyflawni ein hargymhellion ('cydymffurfiaeth')				
cyfran yr argymhellion yn yr arfaeth ac y cydymffurfir â hwy gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus	-	81%	85%	72%
nifer yr ymweliadau cydymffurfio	7	6	7	4

Dangosydd perfformiad	Targed	2021/22	2020/21	2019/20
Adnoddau dynol				
cwblhau'r proses arfarnu	-	100%	100%	100%
ymateb gweithwyr i arolwg staff	-	84%	N/A**	92%
Hyfforddiant staff				
cyfran y staff sy'n cyflawni'r nifer targed o ddiwrnodau o ddatblygiad proffesiynol parhaus	-	72%	77%	93%
Presenoldeb staff				
nifer y dyddiau a gollir ar gyfartaledd oherwydd salwch fesul aelod o staff	-		3.0	9.0
cyfran y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff	-	2.70%	1.14%	3.40%
cyfran y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch tymor byr	-	1.04%	0.62%	1.0%
cyfran y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch tymor hir	-	1.70%	0.52%	2.40%
Perfformiad ariannol				
arian a ad-dalwyd i Gronfa Gyfunol Cymru	<3%	2.3%	0.4%	1.0%
cost uned fesul achos**	£540	£491***	£695	£521
costau cefnogi fel canran o'r gyllideb	<5%	4.2%	4.1%	4.3%
barn Archwilio Allanol ar Gyfrifon	Cyfrifon diamwys	Cyfrifon diamwys	Cyfrifon diamwys	Cyfrifon diamwys
barn yr Archwilwyr Mewnol ar reolaethau mewnol	Sicrwydd Sylweddol	Sicrwydd Sylweddol	Sicrwydd Sylweddol	Sicrwydd Sylweddol
Cwynion amdanom ni				
nifer y cwynion a dderbyniwyd	N/A	32	26	36
nifer y cwynion a gadarnhawyd	N/A	12	5	7
Cynaliadwyedd				
gwastraff (kg)	26,000	9,205	3,988	26,996
trydan (kWh)	104,000	73,754	71,668	104,521

* Rydym yn cyflwyno'r canlyniadau hyn ar gyfer pawb wnaeth ymateb (y ffigur cyntaf) a'r rhai oedd yn fodlon â'r canlyniad (yr ail ffigur).

** Rydym yn cynnal ein harolwg staff bob dwy flynedd a ni chynhaliwyd arolwg staff yn 2020/21.

*** Mae'r ffigurau a gofnodwyd ar gyfer costau uned yn adlewyrchu'r dull gweithredu a gyflwynwyd yn 2020/21. Mae'r ffigurau targed a ffigyrau'r blynyddoedd blaenorol wedi cael eu hailddatgan gan ddefnyddio'r un dull, felly mae'r ffigurau'n ystyrlon.

Ciplun o'r flwyddyn

Ebrill 2021	22 Cyngor Sir a Chyngor Bwrdeistref Sirol yn dod yn destun safonau safonau ymdrin â chwynion.
Mai 2021	Rydym yn cyhoeddi Canllawiau Cod Ymddygiad newydd ar gyfer aelodau awdurdodau lleol yng Nghymru.
Mehefin 2021	Byrddau ac Ymddiriedolaethau Iechyd yn dod yn destun safonau safonau ymdrin â chwynion.
Gorffennaf 2021	Rydym yn cyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus am **BIP Cwm Taf Morgannwg** – a'n Hadroddiad Blynyddol 2021/22.
Awst 2021	Rydym yn lansio adnodd **Ein Canfyddiadau** newydd. Rydym yn cyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus am **BIP Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ddinbych**.
Medi 2021	Rydym yn cyhoeddi data ar safonau cwynion ar ein gwefan am y tro cyntaf. Rydym yn cyhoeddi adroddiadau diddordeb cyhoeddus am **BIP Betsi Cadwaladr** a **Chyngor Pen-y-bont ar Ogwr**.
Hydref 2021	Rydym yn lansio canfyddiadau ein hymchwiliad cyntaf ar ein Liwt ei Hun. Rydym yn cyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus am **BIP Hywel Dda**. Rydym yn ymddangos gerbron Pwyllgor Cyllid y Senedd.
Tachwedd 2021	Rydym yn cyhoeddi ein trydydd **Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol**.
Rhagfyr 2021	Rydym yn cyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus am **BIP Prifysgol Caerdydd a'r Fro**. Rydym yn ymddangos gerbron Pwyllgor Llywodraeth Leol a Thai y Senedd i siarad am ein hymchwiliad ar ein Liwt Ein Hun.
Ionawr 2022	Rydym yn cyhoeddi **Egwyddorion diwygiedig Gweinyddu Da ac Egwyddorion Rheoli Cofnodion yn Dda**.
Chwefror 2022	Rydym yn cyhoeddi adroddiad diddordeb cyhoeddus am **Gyngor Caerdydd**.
Mawrth 2022 (20)	Rydym yn cyfeirio'r 20fed gŵyn am ymddygiad aelodau etholedig yn ystod y flwyddyn ac yn ffarwelio â'r Ombwdsmon blaenorol, Nick Bennett.

Canllaw i rai termau yn yr Adroddiad hwn

Achos
Unrhyw fater a godir gyda ni gan aelod o'r cyhoedd.

Ymholiad
Achos lle mae aelod o'r cyhoedd yn cysylltu â ni gydag ymholiad cyffredinol ond nad yw'n barod i gwyno eto – neu rydym yn gwybod ar unwaith na allwn ymchwilio i'w mater. Os bydd hynny'n digwydd, byddwn yn ceisio cynnig cyngor neu'n cyfeirio pobl at sefydliad arall a all helpu.

Cwyn
Achos lle'r ydym wedi cael digon o wybodaeth i awgrymu ein bod ni'n gallu ystyried y mater.

Ymyriad
Canlyniad mewn cwynion am wasanaethau cyhoeddus pan benderfynasom fod rhywbeth wedi mynd o'i le a bod yn rhaid cywiro pethau. Gallai hyn fod drwy wneud argymhellion neu gytuno ar ddatrys cwyn yn gynnar neu ei setlo.

Llwyth achosion
Yr holl achosion yr ydym yn delio â nhw.

Rhag-asesiad
Achos Cod Ymddygiad nad yw'n gŵyn a wnaed yn briodol. Mae angen i bobl sy'n cwyno wrthym am y Cod Ymddygiad lofnodi datganiad sy'n dweud bod manylion y gŵyn yn wir a'u bod yn ymwybodol y bydd eu manylion a'r gŵyn yn cael eu rhannu â'r aelod. Os na fyddant yn llofnodi'r datganiad hwnnw, byddwn yn cau'r achos yn y cam rhag-asesiad.

Canlyniad
Ein penderfyniad ar ôl i ni ystyried cwyn.

Atgyfeiriad
Canlyniad mewn cwynion am y Cod Ymddygiad lle rydym yn cyfeirio mater at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru. Yn gyffredinol, rydym yn gwneud hyn ar gyfer achosion sy'n ymwneud â thorri'r Cod yn ddifrifol.

Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder

Rydym am i'n gwasanaeth fod yn deg, yn annibynnol, yn gynhwysol ac yn ymatebol i anghenion pobl sy'n cwyno i ni.

Cyflawni Cyfiawnder: cipolwg ar ein gwaith

8178

Derbyniom 8178 o achosion newydd (ymholiadau, rhag-asesiadau a chwynion).

32% yn fwy nag yn 2020/21

14% yn fwy nag yn 2019/20

2726

Derbyniom 2,726 o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus.

45% yn fwy nag yn 2020/21

22% yn fwy nag yn 2019/20

18%

Gwelsom fod rhywbeth wedi mynd o'i le mewn tua 18% o gwynion am wasanaethau cyhoeddus a gaewyd gennym.

1,131

Fe wnaethom 1131 o argymhellion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

294

Derbyniom 294 o gwynion newydd am y Cod Ymddygiad.

5% yn llai nag yn 2020/21

27% yn fwy nag yn 2019/20

20

Fe wnaethom gyfeirio 20 o gwynion am y Cod Ymddygiad at Bwyllgorau Safonau'r awdurdodau lleol perthnasol, neu at Banel Dyfarnu Cymru.

100% yn fwy o atgyfeiriadau na'r llynedd

7%

Cadarnhaom dim ond 7% o'r ceisiadau am adolygiad a gawsom. Er bod yna bob amser fwy o waith i ni ei wneud i wella, mae hyn yn rhoi hyder i ni yn ein penderfyniadau.

Roedd **43%** o'n achwynwyr y gwnaethom ofyn iddynt yn fodlon â'n gwasanaeth cwsmeriaid – o'i gymharu â 51% yn 2020/21. Fodd bynnag, roedd pobl yn llawer hapusach gyda'n gwasanaeth pan oeddent hefyd yn hapus gyda chanlyniad eu cwyn.

43%

Roedd 43% o'r bobl a ymatebodd i'r arolwg cenedlaethol yn gwybod amdanom ni.

221

Cawsom 221 o gwynion llafar - a'n cwyn gyntaf yn Iaith Arwyddion Prydain.

Ein llwyth achosion

Llwyth achosion newydd

Bob blwyddyn, mae miloedd o bobl yn cysylltu â ni am wasanaethau cyhoeddus neu am achosion o dorri'r Cod Ymddygiad. Eleni, cawsom y nifer uchaf erioed o achosion.

8178 **o achosion newydd**
32% yn fwy nag yn 2020/21
14% yn fwy nag yn 2019/20

+ **410** **o achosion wedi'u dwyn ymlaen o 2020/21**

8588 **o achosion ar y cyfan yn 2021/22**

4989 o ymholiadau am wasanaethau cyhoeddus

169 o rag-asesiadau Cod Ymddygiad

3020 **o gwynion newydd**
38% yn fwy nag yn 2020/21
22% yn fwy nag yn 2019/20

2726 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus

294 o gwynion am y Cod Ymddygiad

Llwyth achosion a gaewyd

Fe wnaethom hefyd gau mwy o achosion nag erioed. Credwn y bydd y llwyth achosion mawr hwn yn parhau yn 2022/23 ac rydym yn edrych ar ffyrdd o wella'r ffordd rydym yn delio ag achosion hyd yn oed yn fwy effeithlon.

7983 **o achosion a gaewyd**

28% yn fwy nag yn 2020/21
11% yn fwy nag yn 2019/20

605 **o achosion wedi'u cario drosodd i 2022/23**

Mae hyn yn llawer uwch nag yn 2020/21 (410) a 2019/20 (453), oherwydd y nifer uchel iawn o achosion y bu'n rhaid i ni ddelio â nhw eleni.

4953 o ymholiadau am wasanaethau cyhoeddus

165 o rag-asesiadau Cod Ymddygiad

2865 **o gwynion a gaewyd**

29% yn fwy nag yn 2020/21
14% yn fwy nag yn 2019/20

2584 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus

281 o gwynion am y Cod Ymddygiad

Yn yr adrannau nesaf, rydym yn canolbwyntio ar y prif dueddiadau yn **ein cwynion yn unig**.

Ymholiad

Achos lle mae aelod o'r cyhoedd yn cysylltu â ni gydag ymholiad cyffredinol ond nad yw'n barod i gwyno eto – neu rydym yn gwybod ar unwaith na allwn ymchwilio i'w mater. Os bydd hynny'n digwydd, byddwn yn ceisio cynnig cyngor neu'n cyfeirio pobl at sefydliad arall a all helpu.

Cwyn

Achos lle'r ydym wedi cael digon o wybodaeth i awgrymu ein bod ni'n gallu ystyried y mater.

Asesiad

Rydym yn asesu a oes modd ac angen i ni ymchwilio'r gŵyn. Er enghraifft, rydym yn wirio faint o amser sydd wedi pasio ers y mater sy'n destun y gŵyn.

Os penderfynwn na allwn neu dylwn ystyried y gŵyn, byddwn yn rhoi i'r achwynydd wybod.

Gallwn gynnig Datrysiad Cynnar - awgrymu bod y corff yn gweithredu i ddatrys y mater heb ymchwiliad.

Os meddyliwn fod rhaid i ni gael rhagor o dystiolaeth, neu nac oes modd datrys y mater yn gynnar, byddwn yn ymchwilio.

Ymchwiliad

Edrychwn ar y gŵyn yn fanylach, a chasglwn dystiolaeth ychwanegol. Ceisiwn gwblhau ein hymchwiliadau o fewn 12 mis neu ynghynt.

Os penderfynwn nac oes unrhywbeth o'i le, cyhoeddwn adroddiad a chysylltwn â'r achwynydd er mwyn esbonio ein penderfyniad.

Os penderfynwn bod rhwybeth wedi mynd o'i le, gallwn:

- gynnig setliad gwirfoddol - sy'n debyg i Ddatrysiad Cynnar.
- gyhoeddi adroddiad sy'n cadarnhau'r gŵyn.

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Cwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus

Cawsom y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus, yn enwedig am Gynghorau Sir a Chymdeithasau Tai. Trafodwn gwynion Cod Ymddygiad mewn adran ar wahân yn yr adroddiad hwn. Yn 2021/22:

2726

cawsom **2,726** o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus.

45% yn fwy nag yn 2020/21

22% yn fwy nag yn 2019/20

cawsom **765** o gwynion newydd am Fyrddau Iechyd.

30% yn fwy nag yn 2020/21

2% yn fwy nag yn 2019/20

cawsom **1143** o gwynion newydd am Gyngorau Sir a Chyngorau Bwrdeistref Sirol.

47% yn fwy nag yn 2020/21

32% yn fwy nag yn 2019/20

cawsom **302** o gwynion newydd am Gymdeithasau Tai.

78% yn fwy nag yn 2020/21

50% yn fwy nag yn 2019/20

Mae'r holl ddata cwynion yr ydym yn cyfeirio ato yn yr Adroddiad hwn ar gael **ar ein gwefan yma**.

Pa gyrff y cwynodd pobl amdanynt

Y prif gyrff y mae pobl yn cwyno amdanynt yw Byrddau Iechyd, Cyngorau Sir a Chymdeithasau Tai.

Byrddau Iechyd

Cawsom 765 o gwynion newydd am Fyrddau Iechyd – 30% yn fwy na'r llynedd, ond dim ond 2% yn fwy nag yn 2019/20. Mae hyn yn gynnydd, ond nid mor sylweddol ag yn achos rhai cyrff eraill yn ein hawdurdodaeth.

O'i gymharu â **2020/21**, fe wnaethom nodi cynnydd yn nifer y cwynion ar gyfer pob Bwrdd Iechyd ar wahân i Fwrdd Iechyd Addysgu Powys.

Fodd bynnag, wrth gymharu â **2019/20**, roedd llai o gwynion am nifer o Fyrddau Iechyd eleni.

Fel yn y blynyddoedd blaenorol, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr oedd y Bwrdd Iechyd y cafwyd y nifer fwyaf o gwynion amdano yn 2021/22. Fodd bynnag, roedd y Bwrdd Iechyd hwnnw'n destun 6% yn llai o gwynion nag yn 2019/20.

Fe wnaethom nodi cynnydd mawr mewn cwynion newydd am Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe, o'i gymharu â 2020/21 a 2019/20.

.

Bwrdd Iechyd	2021/22	Newid o 2020/21 %	Newid o 2019/20 %	2020/21	2019/20
BIP Aneurin Bevan	142	+48%	+1%	96	140
BIP Betsi Cadwaladr	213	+16%	-6%	184	227
BIP Caerdydd a'r Fro	89	+44%	-11%	62	100
BIP Cwm Taf Morgannwg	113	+31%	+41%	86	80
BIP Hywel Dda	88	+38%	-4%	64	92
BI Addysgu Powys	10	-38%	-57%	16	23
BIP Bae Abertawe	110	+39%	+21%	79	91
Pob Bwrdd Iechyd	**765**	**+30%**	**+2%**	**587**	**753**

Cyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol

Cawsom 1143 o gwynion newydd am Gyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol. Roedd hyn yn gynnydd mawr - 47% yn fwy na'r llynedd a 32% yn fwy nag yn 2019/20.

O'i gymharu â **2020/21**, roedd pob cyngor yn destun mwy o gwynion ac eithrio Blaenau Gwent, Conwy ac Abertawe. Nodom y cynnydd mwyaf mewn cwynion newydd ar gyfer Castell-nedd Port Talbot, Sir Gaerfyrddin a Chaerdydd.

O'i gymharu â **2019/20**, roedd pob cyngor ar wahân i Flaenau Gwent, Conwy, Abertawe a Phowys yn destun mwy o gwynion. I lawer o gyngorau, nodom gynnydd sylweddol iawn mewn cwynion newydd. Roedd rhai o'r codiadau uchaf yn ymwneud â Thorfaen, Wrecsam, Merthyr Tudful, Castell-nedd Port Talbot a Bro Morgannwg.

Gallwch ganfod rhestr fanwl o'n cwynion newydd fesul Cyngor Sir a Bwrdeistref Sirol ar y dudalen nesaf.

Cymdeithasau Tai

Yn olaf, cawsom 302 o gwynion newydd am Gymdeithasau Tai. Y cynnydd mewn cwynion newydd am y cyrff hyn oedd y cynydd mwyaf arwyddocaol – cawsom 78% yn fwy o gwynion amdanynt nag yn 2020/21 a 50% yn fwy nag yn 2019/20.

Nid oedd yr un sefydliad yn gyfrifol am gyfran fawr o'r cwynion hyn. Yn ystod y ddwy flynedd diwethaf, cawsom gwynion am oddeutu 40 o wahanol Gymdeithasau Tai ac anaml iawn y cawsom fwy na 10 cwyn am un corff.

Roedd bron i hanner y cwynion a gawsom eleni am gymdeithasau tai – 46% – yn ymwneud â thrwsio a chynnal a chadw. Mae hyn yn uwch nag yn y blynyddoedd blaenorol.

.

Ein cwynion newydd am Gyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol:

Cyngor Sir a Bwrdeistref Sirol	2021/22	Newid o 2020/21 %	Newid o 2019/20 %	2020/21	2019/20
Blaenau Gwent	14	-7%	-18%	15	17
Pen-y-bont ar Ogwr	55	+77%	+62%	31	34
Caerffili	60	+30%	+22%	46	49
Caerdydd	182	+90%	+49%	96	122
Sir Caerfyrddin	54	+100%	+29%	27	42
Ceredigion	52	+63%	+68%	32	31
Conwy	27	-16%	-7%	32	29
Sir Ddinbych	34	+6%	+6%	32	32
Sir y Fflint	99	+68%	+62%	59	61
Gwynedd	39	+30%	+5%	30	37
Ynys Môn	29	+61%	+12%	18	26
Merthyr Tudful	27	+80%	+108%	15	13
Sir Fynwy	20	0%	+25%	20	16
Castell-nedd Port Talbot	45	+137%	+105%	19	22
Casnewydd	40	+29%	+3%	31	39
Sir Benfro	39	+39%	+56%	28	25
Powys	55	+45%	-24%	38	72
Rhondda Cynon Taf	51	+28%	+31%	40	39
Abertawe	71	-3%	-23%	73	92
Torfaen	18	+50%	+260%	12	5
Bro Morgannwg	61	+56%	+103%	39	30
Wrecsam	71	+65%	+115%	43	33
Pob Cyngor Sir a Bwrdeistref Sirol	**1143**	**+47%**	**+32%**	**776**	**866**

Mae'r holl ddata cwynion yr ydym yn cyfeirio ato yn yr Adroddiad hwn ar gael **ar ein gwefan yma.**

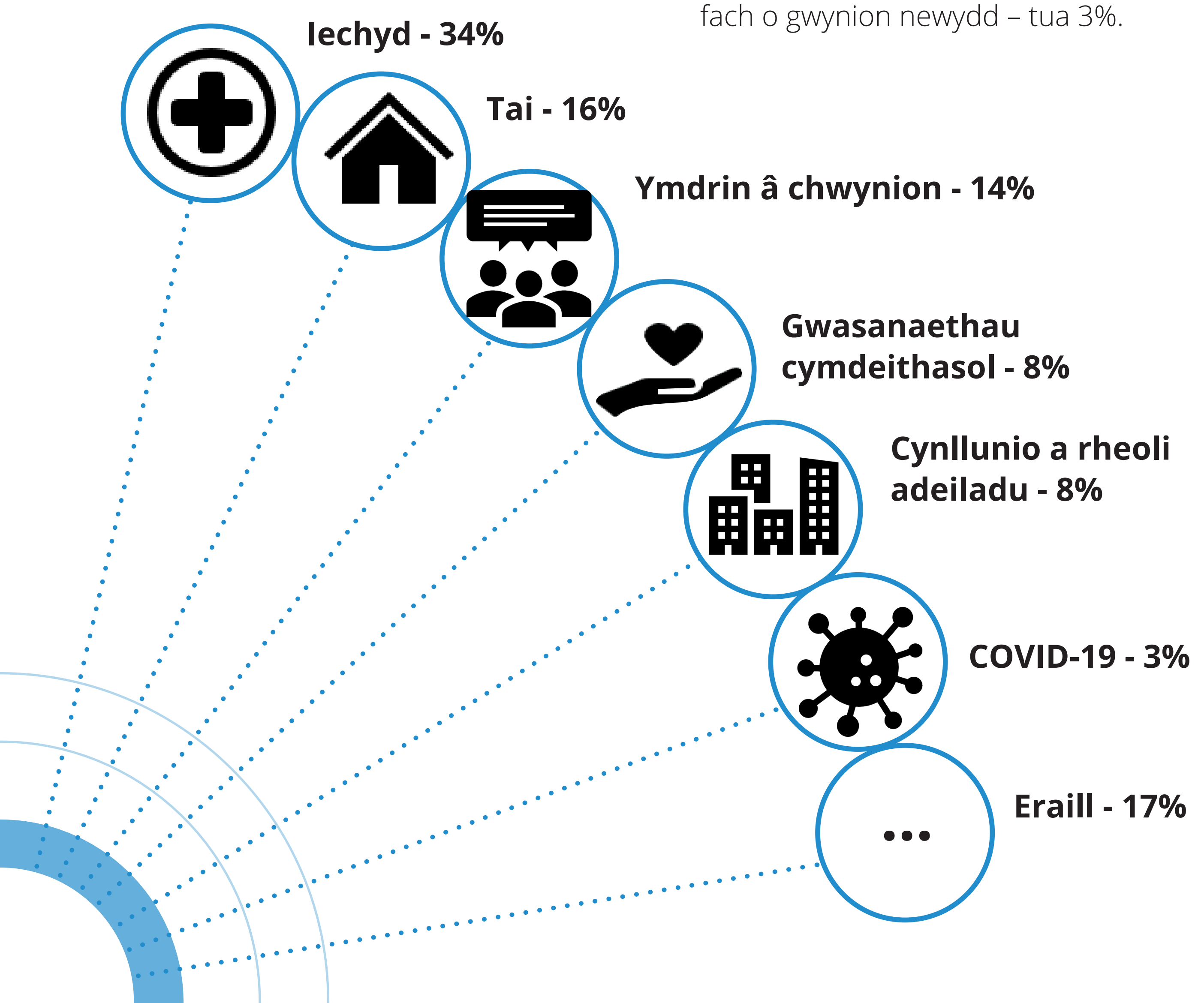
Am beth wnaeth pobl gwyno i ni

Rydym yn adrodd ar ein cwynion newydd gan ddangos y gwahanol ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus y maent yn ymwneud â hwy. Fodd bynnag, rydym hefyd yn monitro ac yn adrodd ar bwnc y cwynion hynny.

Fel yn y blynyddoedd a fu, roedd pobl yn cwyno i ni amlaf am wasanaethau iechyd. Roedd 34% o'n cwynion newydd yn ymwneud â'r gwasanaethau hynny. Serch hynny, roedd hyn yn gyfran is nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf (39% yn 2021/22 a 41% yn 2019/20)

Roedd cyfran y cwynion am broblemau yn ymwneud â sut roedd cyrff cyhoeddus yn delio â chwynion hefyd wedi cynyddu i 14% (o 12% yn 2020/21 a 9% yn 2019/20). Gobeithiwn y byddwn yn dechrau gweld llai o'r cwynion hynny, wrth i gyrff cyhoeddus roi'r hyn a ddysgwyd o'n hyfforddiant ar safonau cwynion ar waith. Fodd bynnag, gwyddom hefyd fod llawer o gyrff cyhoeddus wedi derbyn llawer mwy o gwynion eleni. Gall hyn ddylanwadu ar safon delio â chwynion.

Eleni, fe wnaethom gofnodi rhai cwynion a oedd yn ymwneud â COVID-19. Dyma achosion lle roedd effaith y pandemig yn ganolog i'r mater y cwynwyd amdano. Roedd tua hanner y cwynion hyn yn ymwneud â gwasanaethau iechyd. Fodd bynnag, mae'r cwynion hyn sy'n ymwneud â COVID-19 yn cyfrif am gyfran fach o gwynion newydd – tua 3%.



Cwynion am wasanaethau cyhoeddus a gaewyd

Fe wnaethom gau'r nifer uchaf erioed o gwynion eleni a gwelsom fod rhywbeth wedi mynd o'i le mewn tua'r un gyfran o gwynion ag yn ystod y ddwy flynedd diwethaf. Yn 2021/22:

2584 fe wnaethom gau **2,584** o gwynion am wasanaethau cyhoeddus.

34% yn fwy nag yn 2020/21

13% yn fwy nag yn 2019/20

2396 fe wnaethom gau **2,396** neu 93% o'r cwynion hyn ar ôl yr asesiad cychwynnol - yn gyfran uwch nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf (87%).

315 Fe wnaethom ymyrryd mewn 315 o'r cwynion hyn drwy argymell Datrysiad Cynnar.

188 fe wnaethom gau **188** neu 7% o'r cwynion hyn ar y cam ymchwilio - yn gyfran is nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf (13%).

144 Fe wnaethom ymyrryd mewn 144 o'r cwynion hyn drwy gadarnhau'r gŵyn neu gynnig setliad gwirfoddol.

18% Ar y cyfan, gwelsom fod rhywbeth wedi mynd o'i le mewn 18% o gwynion a gaewyd gennym.

↓ Roedd hyn yn gyfran is nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf (20%).

69% Roedd 69% o'n hymyriadau yn Ddatrysiadau Cynnar.

↑ Roedd hyn yn gyfran uwch nag yn 2020/21 (55%) a 2019/20 (57%).

Faint o gwynion a gaewyd gennym

Eleni fe wnaethom gau 2,726 o gwynion am wasanaethau cyhoeddus - 34% yn fwy nag yn 2020/21 a 13% yn fwy nag yn 2019/20.

Ein cwynion a gaewyd: Byrddau Iechyd

Fe wnaethom gau 691 o gwynion am Fyrddau Iechyd. Roedd hyn 10% yn fwy na'r llynedd ond yn 12% yn llai nag yn 2019/20.

Fodd bynnag, mae gennym lawer mwy o gwynion am Fyrddau Iechyd yn dal yn aros i'w gau. Roedd 271, neu ychydig dros hanner o'r cwynion am wasanaethau cyhoeddus a oedd gennym ar agor ar ddiwedd y flwyddyn yn ymwneud â Byrddau Iechyd. Y rhain yn aml yw'r cwynion mwyaf cymhleth, sy'n cymryd yr amser hiraf i ymchwilio iddynt.

Rydym bellach wedi cau'r holl gwynion sydd heb eu datrys am y ddau gyn Fwrdd Iechyd – Bwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf.

Ein cwynion a gaewyd: Cyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol

Fe wnaethom hefyd gau 1108 o gwynion am Gyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol – 42% yn fwy na'r llynedd a 26% yn fwy nag yn 2019/20.

Camau yn y broses cwyno

Drwy edrych ar ba gam y gwnaethom gau cwynion, gallwn ddeall yn well y cwynion sy'n cyrraedd ein swyddfa.

Mae cyfyngiadau cyfreithiol ar yr achosion y gallwn ymchwilio iddynt. I ymchwilio, rhaid i'r corff neu'r mater y cwynir amdano fod yn ein hawdurdodaeth. Rhaid i ni wybod bod y corff y cwynir amdano wedi cael cyfle rhesymol i ymateb i'r gŵyn. Mae angen i ni hefyd dderbyn cwyn o fewn 12 mis i'r digwyddiadau y cwynir amdanynt (neu o fewn 12 mis i'r adeg y bydd y person sy'n cwyno yn dod yn ymwybodol o'r mater).

Mae llawer o'r cwynion y byddwn yn eu cau yn ystod y cam asesu yn achosion lle gwnaed y gŵyn i ni'n rhy gynnar, yn rhy hwyr neu lle nad oedd gan yr achwynydd y wybodaeth yr oedd ei hangen arnom i ystyried eu cwyn yn fwy manwl.

Pryd wnaethon ni gau cau cwynion

Asesiadau

Eleni, fe wnaethom gau 2396 neu 93% o'n cwynion am wasanaethau cyhoeddus yn ystod y cam asesu. Mae hon yn gyfran fawr – yn uwch nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf (87%).

Y prif reswm dros gau cwynion ar y cam cychwynnol hwnnw oedd oherwydd eu bod yn gynamserol – fe wnaethant ein cyrraedd ni cyn i'r corff perthnasol allu ymateb iddynt. Roedd hwn yn wir am 32% o gwynion i ni eu gwrthod ar gam asesu yn 2021/22, o'i gymharu â 28% yn 2020/21).

Gallai hyn olygu nad yw pobl sy'n cysylltu â ni yn deall pryd y gallwn ystyried eu cwyn.

Fodd bynnag, gallai hefyd olygu bod y cyrff yn ein hawdurdodaeth yn cymryd gormod o amser i ystyried y cwynion eu hunain.

Roedd rhesymau eraill gan gynnwys nad nad oedd tystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth (22%); ac nad oeddwn yn credu i ni allu cyflawni llawer yn fwy ar gyfer yr achwynydd (12%).

Ymchwiliadau

Fe wnaethom gau 188 neu 7% o'n cwynion yn ystod y cam ymchwilio. Roedd hyn yn gyfran is nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf (13%).

Mae hyn yn adlewyrchu, ymysg pethau eraill, y ffaith yr oedd nifer yr achosion yn 2020/21 yn is, gyda llai o ymchwiliadau wedi dechrau y flwyddyn honno ac wedi dod i ben yn 2021/22.

Roedd rhagor o ymchwiliadau ar agor hefyd ar ddiwedd y flwyddyn 2021/22. O'r cwynion a oedd gennym ar agor o hyd ddiwedd y flwyddyn, roedd 217, neu tua 36% yn destun ymchwiliad - ac roedd 175 o'r ymchwiliadau hyn yn ymwneud ag iechyd.

Yn anffodus, mae hwn yn nifer fawr o achosion cymhleth nad oeddem wedi llwyddo i'w cau yn ystod y flwyddyn oherwydd cymhlethdod yr achosion a phwysau ein llwyth gwaith.

Fel mewn blynyddoedd blaenorol, roedd dros 80% o'r ymchwiliadau a gwblhawyd gennym yn ystod y flwyddyn yn ymwneud â gwasanaethau iechyd. Mae hyn yn tueddu i ddigwydd gan mai cwynion am wasanaethau iechyd sydd fwyaf cymhleth fel arfer. Yn aml, ni allwn wneud ein penderfyniad ar achos iechyd heb ymchwilio'n fanwl a chomisiynu cyngor clinigol arbenigol.

Ein hymyriadau

Nid yw nifer y cwynion a gawsom neu a gaewyd yn dweud wrthym pa mor dda y mae cyrff yn ein hawdurdodaeth yn darparu gwasanaethau. Er mwyn deall hynny, mae'n fwy defnyddiol edrych ar faint o gwynion yr ydym yn ymyrryd ynddynt.

Mae ymyrraeth yn golygu ein bod wedi canfod bod rhywbeth wedi mynd o'i le a bod angen i'r corff cyhoeddus unioni pethau. Gallwn ymyrryd yn ystod y cam asesu drwy awgrymu 'Datrysiad Cynnar'. Gallwn hefyd ymyrryd ar ôl i ni ymchwilio – drwy gyhoeddi adroddiad sy'n cadarnhau cwyn, neu drwy awgrymu setliad rhwng y corff a'r person sy'n cwyno.

Pryd wnaethon ni ymyrryd

Fe wnaethom ymyrryd mewn 459 neu 18% o gwynion am wasanaethau cyhoeddus a gaewyd gennym yn 2021/22. Er bod hyn yn nifer uwch o ymyriadau nag yn y ddwy flynedd ddiwethaf, mae'n gyfran lai o'n cwynion caeedig yn gyffredinol – 18%, o'i gymharu ag 20% yn y ddwy flynedd ddiwethaf.

Mewn 315 o'r cwynion hyn, neu oddeutu 69% o'n holl ymyriadau, cynigiasom Ddatrysiad Cynnar ar y cam asesu.

Mae hyn yn gyfran uwch na'r llynedd (55%) ac yn 2020/21 a 2019/20 (57%).

Mae llawer o bobl sy'n cwyno wrthym am weld eu hachos yn cael ei ddatrys yn gyflym ac mae ymchwiliadau'n cymryd amser ac yn gofyn am adnoddau sylweddol. Rydym yn hapus i fod wedi datrys mwy o gwynion gan ddefnyddio'r dull hwn.

Yn y 144 o gwynion eraill y gwnaethom ymyrryd ynddynt, fe wnaethom gyhoeddi adroddiad yn cadarnhau'r gŵyn neu gynnig setliad gwirfoddol.

Ein cyfeirnod: 202105152

Cwynodd Ms X am y modd yr oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy yn rheoli safle Sipsiwn a Theithwyr a sut yr ad-dalwyd preswylwyr am eu costau wrth wneud gwaith cynnal a chadw arferol. Roedd hefyd yn pryderu bod y Cyngor yn datgan na fyddai swyddogion yn delio'n uniongyrchol â phreswylwyr pe baent yn gwneud honiadau o hiliaeth. Er ein bod wedi gweld tystiolaeth bod y Cyngor wedi bod yn gweithredu i fynd i'r afael â'r sefyllfa, roeddem yn bryderus bod rhai o'r materion hyn wedi bod yn mynd ymlaen ers peth amser. Cytunom â'r Cyngor y byddai'n:

- darparu cytundeb rheoli drafft newydd i'r preswylwyr ac yn
- ad-dalu eu costau sy'n ddyledus.

Ein cyfeirnod: 202103182

Cwynodd Mr A wrthym fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda, ym mis Mawrth 2020, wedi canslo ei lawdriniaeth orthopedig oherwydd y pandemig ac, erbyn mis Awst 2021, nid oedd wedi clywed eto pryd y byddai ei lawdriniaeth yn digwydd. Roeddem yn cydnabod bod y pandemig wedi amharu'n ddifrifol ar wasanaethau'r Bwrdd Iechyd, gan achosi oedi. Fodd bynnag, roeddem yn bryderus nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i Mr A am ei le ar y rhestr aros. Cytunom â'r Bwrdd Iechyd y byddai'n:

- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i Mr A ac yn esbonio'r sefyllfa
- cadarnhau sut mae'n rheoli ac yn adolygu'r rhestr aros orthopedig i sicrhau bod Mr A yn derbyn ei lawdriniaeth cyn gynted â phosibl.

Ein cyfeirnod: 202103058

Cwynodd Ms X ei bod wedi mynd i ddyled ar ôl i'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (SLC) roi gwybodaeth anghywir iddi am y cyllid sydd ar gael ar gyfer ei ffioedd dysgu. Dim ond ar ôl iddi ddechrau ei chwrs, dywedodd SLC wrthi nad oedd y cymorth ariannol ar gael iddi. Er bod Ms X wedi gadael y cwrs ar unwaith, roedd yn dal i wynebu dyled ffioedd dysgu am dymor. Penderfynom, gan nad oedd y wybodaeth a dderbyniodd Ms X gan y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr yn gywir, y dylai'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ad-dalu Ms X am ei hamser a'i thrafferth, yn ogystal â thalu'r ddyled o ran ffioedd dysgu.

Ein hymyrriadau: Byrddau Iechyd

Fe wnaethom ymyrryd eleni mewn cyfran ychydig yn is o gwynion am Fyrddau Iechyd – 30%, o'i gymharu â 33% y llynedd a 31% yn 2019/20.

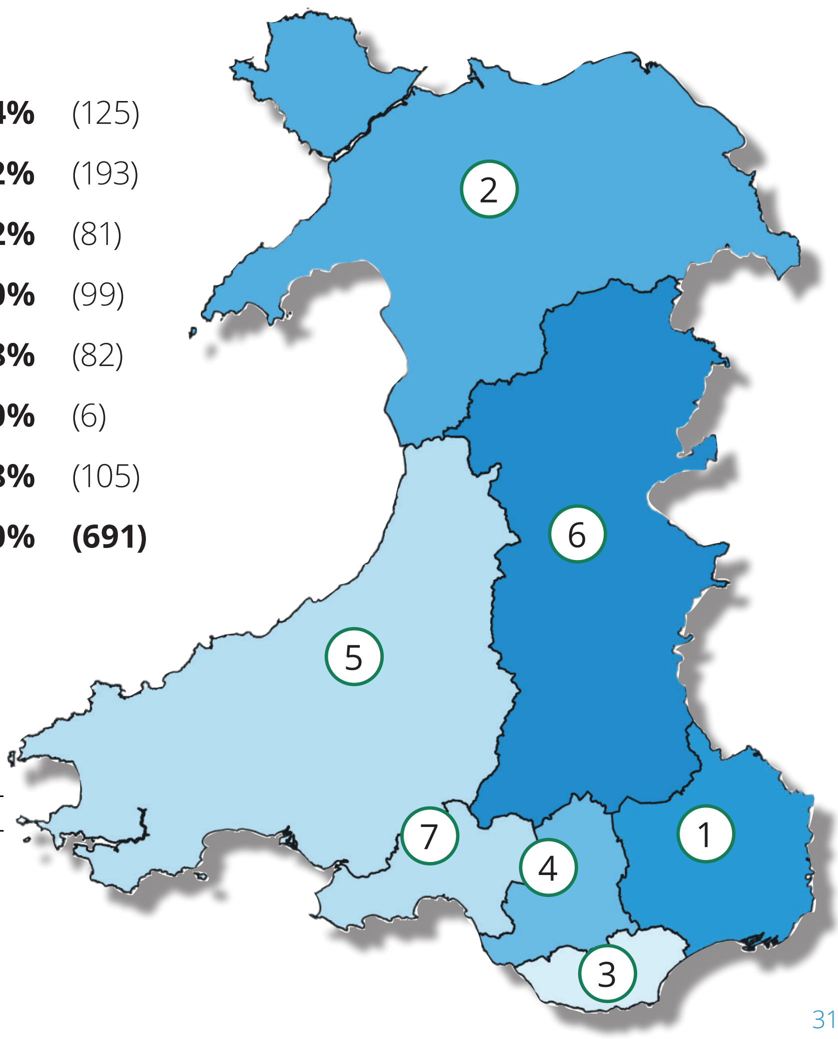
Nodom y cyfraddau ymyrryd uchaf ar gyfer Bwrdd Iechyd Addysgu Powys (50%). Fodd bynnag, dim ond 6 cwyn am y Bwrdd Iechyd a gaewyd eleni. Roedd y gyfradd ymyrraeth ar gyfer Byrddau Iechyd eraill rhwng 34% (ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan) a 22% (ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro).

O'i gymharu â **2020/21**, dim ond ar gyfer Bwrdd Iechyd Addysgu Powys a Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg y cynyddodd ein cyfradd ymyrryd eleni.

Fodd bynnag, o'i gymharu â **2019/20**, fe wnaethom ymyrryd mewn cyfran uwch o gwynion ar gyfer nifer o Fyrddau Iechyd. Nodom y cynnydd mwyaf ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe.

Rydym yn sylwi eleni ein bod wedi derbyn llawer mwy o gwynion newydd am Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe ac, o'i gymharu â 2019/20, roeddem wedi ymyrryd mewn cyfran llawer uwch o gwynion hefyd. Byddwn yn gweithio gyda'r ddau Fwrdd Iechyd yma i ddeall pam.

1	BIP Aneurin Bevan	**34%**	(125)
2	BIP Betsi Cadwaladr	**32%**	(193)
3	BIP Caerdydd a'r Fro	**22%**	(81)
4	BIP Cwm Taf Morgannwg	**30%**	(99)
5	BIP Hywel Dda	**28%**	(82)
6	BI Addysgu Powys	**50%**	(6)
7	BIP Bae Abertawe	**28%**	(105)
	Pob Bwrdd Iechyd	**30%**	**(691)**



Uchod, rydym yn dangos ein cyfradd ymyrryd eleni ar gyfer pob Bwrdd Iechyd. Er mwyn gosod cyd-destun, nodwn mewn cromfachau'r nifer o gwynion a gaewyd am bob un hefyd.

Ein hymyrriadau: Cyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol

Fe wnaethom ymyrryd eleni mewn cyfran ychydig yn uwch o gwynion am Gyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol – 14% o'i gymharu â 13% dros y ddwy flynedd diwethaf.

Cofnodwyd y cyfraddau ymyrryd uchaf ar gyfer Cyngor Sir Ceredigion (28%) a Chyngor Caerdydd (28%). Fe wnaethom ymyrryd yn y gyfran isaf o gwynion ar gyfer Cyngor Blaenau Gwent (0%) a Chyngor Sir Benfro (5%).

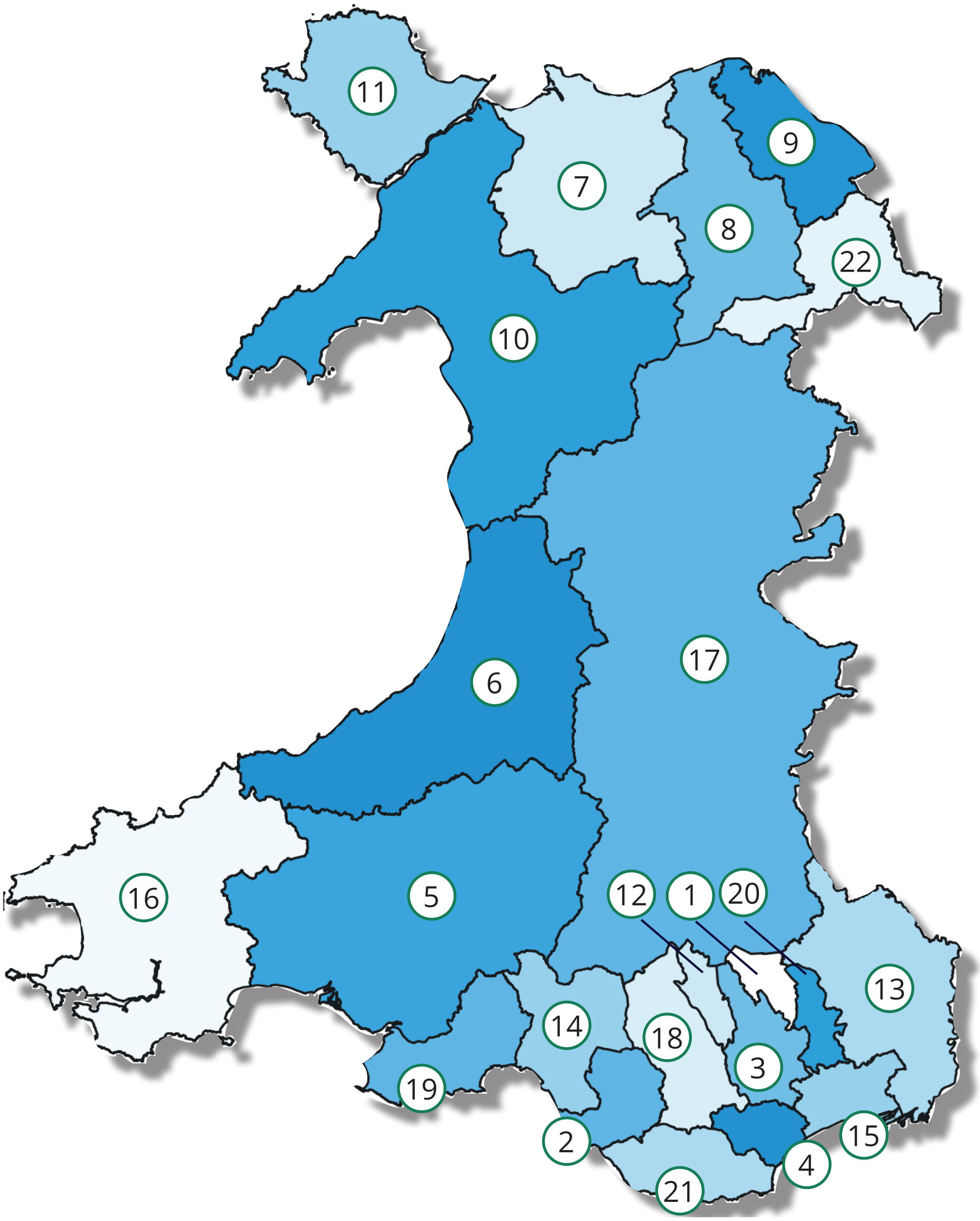
O'i gymharu â **2020/21**, gostyngodd ein cyfradd ymyrryd ar gyfer llawer o gyngorau, fel Conwy, Sir Gaerfyrddin, Sir Benfro a Wrecsam. Fodd bynnag, ar gyfer rhai cyngorau, megis Ceredigion a Thorfaen, fe wnaethom ymyrryd mewn cyfran lawer uwch o gwynion.

O'i gymharu â **2019/20**, gostyngodd ein cyfradd ymyrryd ar gyfer cyngorau fel Sir Benfro, Torfaen a Chonwy. Fodd bynnag, cynyddodd ein cyfradd ymyrryd yn sylweddol ar gyfer rhai cyngorau, gan gynnwys Ceredigion, Pen-y-bont ar Ogwr a Chaerdydd.

Yn ystod y flwyddyn, rydym wedi parhau i weithio gyda Chyngorau Sir fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion i helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus. Byddwn yn parhau â'r gwaith hwn yn ystod 2022/23, gan ganolbwyntio ar y cyngorau hynny lle roedd ein cyfradd ymyrryd ar ei uchaf.

Isod, rydym yn dangos ein cyfradd ymyrryd eleni ar gyfer pob cyngor. Er mwyn gosod cyd-destun, nodwn mewn cromfachau'r nifer o gwynion a gaewyd am bob un hefyd.

1	Blaenau Gwent	**0%**	(13)
2	Pen-y-bont ar Ogwr	**13%**	(54)
3	Caerffili	**12%**	(58)
4	Caerdydd	**28%**	(159)
	Cyngor Caerydd - Rhentu Doeth Cymru	**6%**	(16)
5	Sir Caerfyrddin	**14%**	(49)
6	Ceredigion	**28%**	(46)
7	Conwy	**8%**	(24)
8	Sir Ddinbych	**12%**	(33)
9	Sir y Fflint	**16%**	(94)
10	Gwynedd	**15%**	(41)
11	Ynys Môn	**11%**	(28)
12	Merthyr Tudful	**8%**	(26)
13	Sir Fynwy	**10%**	(21)
14	Castell-nedd Port Talbot	**11%**	(45)
15	Casnewydd	**11%**	(36)
16	Sir Benfro	**5%**	(40)
17	Powys	**13%**	(55)
18	Rhondda Cynon Taf	**7%**	(45)
19	Abertawe	**13%**	(76)
20	Torfaen	**10%**	(20)
21	Bro Morgannwg	**15%**	(62)
22	Wrecsam	**6%**	(67)
	Pob Cyngor	**14%**	**(1108)**



Mae'r holl ddata cwynion yr ydym yn cyfeirio ato yn yr Adroddiad hwn ar gael **ar ein gwefan yma.**

Argymhellion

Pan welwn fod rhywbeth wedi mynd o'i le gyda gwasanaethau cyhoeddus, argymhellwn fod y corff a ddarparodd y gwasanaethau hynny'n cywiro pethau. Yn 2021/22:

1,131 fe wnaethom 1131 o argymhellion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus.

£132k gwnaethom argymell dros £132,000 o iawndal ariannol – o'i gymharu â £62,000 yn 2020/21 a £80,000 yn 2019/20.

Yn aml, pan fydd pethau wedi mynd o chwith, mae'r rhan fwyaf o bobl eisiau cael ymateb ac ymddiheuriad, neu ddeall pam fod pethau wedi digwydd fel y gwnaethant.

Fodd bynnag, weithiau nid yw'n ddigon cywiro pethau i'r sawl a gwynodd. Mae llawer o bobl sy'n cwyno wrthym am wneud yn siŵr na fydd eraill yn gorfod wynebu'r un anghyfiawnder.

Rydym yn canolbwyntio ar unioni pethau i bobl sydd wedi dioddef anghyfiawnder ac ar sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu. Fodd bynnag, gallwn hefyd argymell bod corff yn talu i berson, er enghraifft am ei amser, ei drafferth, neu am ddifrod, colled neu gostau y gellir eu hosgoi. Yn 2021/22, roedd 15% o'n hargymhellion yn cynnwys y math hwn o iawndal ariannol ac fe wnaethom argymell cyfanswm o £132k o iawndal ariannol.

O'n hargymhellion,

- roedd 20% ynglyn ag ymddiheuriad.
- roedd 12% ynglyn â'r corff yn ymateb i'r gŵyn gwreiddiol.
- roedd 6% ynglyn â'r corff yn esbonio'n gliriach pam iddo weithredu fel y gwnaeth.
- roedd 12% ynglyn â'r corff yn adolygu neu newid prosesau neu gynnal Awdit Safonau.
- roedd 11% ynglyn â'r corff yn rhoi gwybod i staff am broblemau yr ydym wedi eu canfod.
- roedd 3% ynglyn â'r corff yn trefnu hyfforddiant i'w staff.

Ein cyfeirnod: 201904733

Cysylltodd Ms R â ni yn dilyn codwm gan ei mam, Mrs A, pan oedd yng ngofal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Cwynodd Ms R nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cymryd y camau cywir i leihau'r risg y byddai Mrs A yn cwympo tra'r oedd yn cerdded i'r ystafell ymolchi. Ymysg materion eraill, cwynodd hefyd am sut yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymchwilio i'r digwyddiad a sut yr oedd wedi cyfathrebu â hi a'i mam. Ni wnaethom gadarnhau pob agwedd ar gŵyn Ms R. Fodd bynnag, cytunasom ei bod yn ymddangos nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi gwneud popeth y dylai fod wedi'i wneud i amddiffyn Mrs A rhag y cwymp. Roeddem hefyd wedi cytuno bod problemau gydag ymchwiliad a chyfathrebu'r Bwrdd Iechyd. Roedd ein hargymhellion yn yr achos hwn yn cynnwys bod y Bwrdd Iechyd:

- yn ymddiheuro i Ms R a Mrs A ac yn cynnig £250 i Mrs A i gydnabod na wnaeth ymchwilio i'r cwymp fel y dylai
- yn atgoffa ei staff o bwysigrwydd cyfathrebu clir, cadw cofnodion manwl ac ymchwiliadau cynhwysfawr pan fydd digwyddiadau'n codi
- yn ystyried y digwyddiad, a sut yr effeithiodd ar Mrs A, dan y broses debyg i 'Gweithio i Wella'.

Ar ôl iddo ystyried y digwyddiad fel yr argymhellom, cynigiodd y Bwrdd Iechyd iawndal ariannol sylweddol i Mrs A.

“Bydd eich argymhellion yn helpu eraill i osgoi dilyn y llwybr anodd hon ac rydw i'n falch y bydd eu taith yn haws o bosib yn sgîl hynny. Teimlwn ein bod wedi cael llais ac nid ydym yn anweledig rhagor - mae hyn yn golygu llawer. Diolch.

“Mae'n gysur i ni fod pawb sydd wedi bod yn rhan o'r achos yma wedi dysgu gwersi ystyrlon a gobeithio, o ganlyniad i'ch ymchwiliad, ni fydd teulu arall yn profi'r sefyllfa i ni fod ynddi.

Cydymffurfio

Nod ein hargymhellion yw cywiro pethau, sicrhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau er lles y cyhoedd – nid yn unig i'r bobl sy'n cwyno. Fodd bynnag, er mwyn i'r argymhellion hyn gael effaith, rhaid i gyrff cyhoeddus weithredu arnynt.

Pan fyddwn yn gwneud argymhellion, rydym yn cytuno ar ddyddiad ar gyfer cydymffurfio ac rydym yn gofyn iddynt anfon tystiolaeth eu bod wedi cydymffurfio. Os na fydd cyrff cyhoeddus yn cydymffurfio, gallwn gyhoeddi 'adroddiad arbennig', y byddwn yn ei gyflwyno gerbron y Senedd. Yn 2021/22:

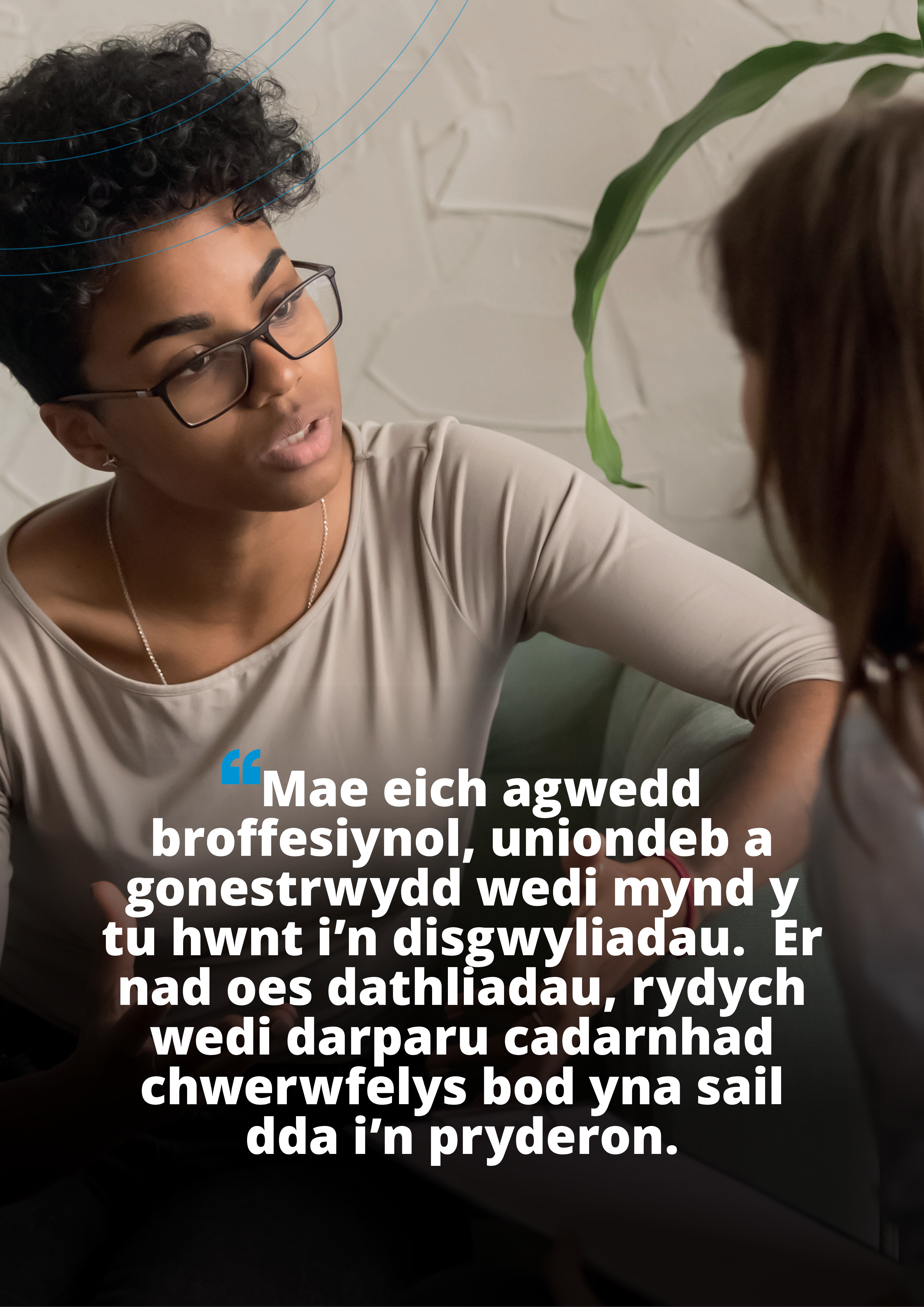
81% cawsom dystiolaeth o gydymffurfio ag 81% o'r argymhellion oedd i'w gweithredu yn ystod y flwyddyn - o'i gymharu â 85% y llynedd a 72% yn 2019/20.

0 ni chyhoeddom unrhyw adroddiadau arbennig gennym.

Eleni, fe wnaethom ddiwygio ein prosesau o ran gwirio a chofnodi tystiolaeth bod darparwyr gwasanaethau'n cydymffurfio â'n hargymhellion. Rydym wedi sylwi bod y gwaith hwn yn dechrau dangos gwelliannau mewn perfformiad cydymffurfio.

Eleni, rhoddodd cyrff yn ein hawdurdodaeth dystiolaeth i ni eu bod yn cydymffurfio ag 81% o'r argymhellion yr oeddent i fod i'w rhoi ar waith yn ystod y flwyddyn. Mae hyn yn debyg i 85% y llynedd.

Ar gyfer yr 19% o argymhellion eraill, rydym yn aros am dystiolaeth gan y cyrff. Rydym yn parhau i fynd ar drywydd hyn



“Mae eich agwedd broffesiynol, uniondeb a gonestrwydd wedi mynd y tu hwnt i’n disgwyliadau. Er nad oes dathliadau, rydych wedi darparu cadarnhad chwerwfelys bod yna sail dda i’n pryderon.

Rhag-asesiad

Achos Cod Ymddygiad nad yw'n gŵyn a wnaed yn briodol. Mae angen i bobl sy'n cwyno wrthym am y Cod Ymddygiad lofnodi datganiad sy'n dweud bod manylion y gŵyn yn wir a'u bod yn ymwybodol y bydd eu manylion a'r gŵyn yn cael eu rhannu â'r aelod. Os na fyddant yn llofnodi'r datganiad hwnnw, byddwn yn cau'r achos yn y cam rhag-asesiad.

Cwyn

Achos lle'r ydym wedi cael digon o wybodaeth i awgrymu ein bod ni'n gallu ystyried y mater.

Asesiad - ein prawf dau gam

Rydym yn defnyddio'n prawf dau gam:

- a oes digon o dystiolaeth i awgrymu y gall fod y cynghorydd wedi torri'r Cod Ymddygiad?
- a fyddai'n hymchwiliad er budd y cyhoedd?

Os penderfynwn na allwn neu dylwn ystyried y gŵyn, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd a'r cynghorydd.

Gallwn gyfeirio'r gŵyn at Glerc neu Swyddog Monitro'r cyngor iddi gael ei ddatrys yn lleol.

Os penderfynwn bod y gŵyn yn pasio'n prawf dau gam, byddwn yn dechrau'r ymchwiliad.

Ymchwiliad

Edrychwn ar y gŵyn yn fanylach, a chasglwn dystiolaeth ychwanegol. Ceisiwn gwblhau ein hymchwiliadau o fewn 12 mis neu ynghynt.

Gallwn ganfod na chafodd y Cod Ymddygiad ei dorri.

Gallwn roi gorau ar yr ymchwiliad - neu benderfynu nac oes angen i ni gymryd camau pellach.

Rydym y cyfeirio'r achosion mwyaf difrifol o dorri'r Cod Ymddygiad at Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru.

Cwynion am y Cod Ymddygiad

Cwynion newydd am y Cod Ymddygiad

O'i gymharu â'r llynedd, cawsom lai o gwynion am y Cod Ymddygiad. Fodd bynnag, y llynedd roedd nifer y cwynion hynny'n anarferol o uchel. O'i gymharu â 2019/20, cawsom lawer mwy o gwynion newydd am y Cod Ymddygiad. Unwaith eto gwelsom fwy o gwynion am aelodau Cynghorau Tref a Chymuned. Yn 2021/22:

294

derbyniom **294** o gwynion am y Cod Ymddygiad.

5% yn llai nag yn 2020/21

27% yn fwy nag yn 2019/20

171 o gwynion am gynghorwyr Cyngorau Tref a Chymuned.

2% yn fwy nag yn 2020/21

27% yn fwy nag yn 2019/20

114 o gwynion am gynghorwyr Cyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol.

17% yn llai nag yn 2020/21

19% yn fwy nag yn 2019/20

yr oedd tua hanner ein cwynion newydd am y Cod Ymddygiad yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch. Mae hyn ychydig yn is nag yn 2020/21.

Mae'r holl ddata cwynion yr ydym yn cyfeirio ato yn yr Adroddiad hwn ar gael **ar ein gwefan yma**.

Am bwy roedd pobl wedi cwyno

Mae pobl yn cwyno wrthym yn bennaf am ymddygiad cynghorwyr Cyngorau Tref a Chymuned a Chyngorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol.

O'i gymharu â 2020/21 cawsom 2% yn fwy o gwynion am gynghorwyr Cynghorau Tref a Chymuned. Roedd 58% o'n cwynion newydd am y Cod Ymddygiad yn ymwneud â chynghorwyr yn y cyrff hynny – cyfran debyg i'r rhai dros y ddwy flynedd diwethaf. Ond, cawsom 17% yn llai o gwynion am gynghorwyr Cyngorau Sir a Chyngorau Bwrdeistref Sirol.

Mae'r tabl isod yn dangos nifer o'n cwynion newydd am gynghorwyr mewn cyrff gwahanol.

Corff	**2021/22**	**2020/21**	**2019/20**
Cyngorau Tref a Chymuned	171	167	135
Cyngorau Sir a Bwrdeistref Sirol	114	138	96
Parciau Cenedlaethol	5	2	0
Awdurdodau Tân	0	1	0
Paneli Heddlu a Throseddu	4	0	0
Cyfanswm	**294**	**308**	**231**

Am beth wnaeth pobl gwyno

Rydym yn adrodd am bwnc cwynion Cod Ymddygiad ar sail **Egwyddorion Nolan**, a ddyfeisiwyd i hyrwyddo safonau uchel mewn bywyd cyhoeddus.

Mae'r tabl isod yn dangos cyfran y cwynion a gawsom am bob pwnc.

Pwnc	**2021/22**	**2020/21**	**2019/20**
Bod yn atebol ac agored	5%	4%	11%
Datgelu a chofrestru budd	11%	14%	17%
Dyletswydd i gadw at y gyfraith	9%	8%	7%
Uniondeb	8%	12%	10%
Bod yn wrthrychol a gonest	11%	5%	2%
Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch	51%	55%	49%
Bod yn anhunanol a stiwardiaeth	5%	2%	3%

Fel mewn blynyddoedd blaenorol, roedd tua hanner yr holl gwynion newydd am y Cod Ymddygiad a gawsom yn ymwneud â 'hyrwyddo cydraddoldeb a pharch'.

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

Mae'r 'prawf dau gam' a ddefnyddir wrth benderfynu ar achosion yn ein helpu i ganolbwyntio ein hadnoddau ar honiadau mor ddifrifol.

Ein prawf dau gam

Pan fyddwn yn asesu cwyn am y Cod Ymddygiad, byddwn yn defnyddio prawf dau gam i benderfynu a ddylem ymchwilio iddi.

Yn gyntaf, rydym yn penderfynu a oes gennym ddigon o dystiolaeth i awgrymu y gallai'r Cod Ymddygiad fod wedi cael ei dorri.

Yn ail, rydym yn penderfynu a fyddai ymchwiliad 'er budd y cyhoedd'. Gellir disgrifio lles y cyhoedd fel "rhywbeth sydd o bryder difrifol neu o fudd neu les i'r cyhoedd

Ni fyddwn yn ymchwilio i gŵyn am y Cod Ymddygiad nad yw'n pasio'r prawf hwn.

Ein cyfeirnod: 201906362

Honnodd yr achwynydd yn yr achos hwn fod cynghorydd o Gyngor Cymuned Abertyleri a Llanhiledd wedi diystyru egwyddor cydraddoldeb. Dangoswyd hyn drwy wneud sylwadau am nam ar glyw aelod arall a'i gwneud yn anodd yn fwriadol i'r aelod hwnnw gymryd rhan yng nghyfarfodydd y Cyngor.

Roeddem wedi ymchwilio i'r gŵyn hon ac wedi cyfeirio ein hadroddiad ar yr ymchwiliad hwn at Banel Dyfarnu Cymru. Penderfynodd y Panel fod y cynghorydd wedi torri 4 paragraff o God Ymddygiad ei Gyngor, gan gynnwys drwy beidio â dangos parch ac ystyriaeth tuag at eraill a thrwy ddefnyddio ymddygiad bwlio. Roedd hefyd wedi torri'r Cod am fethu ag ymgysylltu â'r ymchwiliad. Gwaharddodd y Panel y cynghorydd am 10 mis.

Cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd

Er ein bod wedi cau ychydig yn llai o gwynion Cod Ymddygiad na'r llynedd, roeddem wedi ymchwilio i gyfran lawer uwch. Eleni, fe wnaethom hefyd gyfeirio ddwywaith gymaint o gwynion at Banel Dyfarnu Cymru a Phwyllgorau Safonau ag a wnaed y llynedd. Mae hyn yn golygu ein bod wedi gweld llawer mwy o faterion a allai fod yn ddifrifol a allai danseilio hyder y cyhoedd yn y bobl sy'n eu cynrychioli. Yn 2021/22:

281 fe wnaethom gau 281 o gwynion am y Cod Ymddygiad.

- **3%** yn llai nag yn 2020/21
- **20%** yn fwy nag yn 2019/20

39 fe wnaethom cwblhau 39 ymchwiliad.

- **63%** yn fwy nag yn 2020/21
- **18%** yn fwy nag yn 2019/20

20 fe wnaethom gyfeirio 20 o gwynion at Bwyllgorau Safonau'r awdurdodau lleol perthnasol, neu at Banel Dyfarnu Cymru. Roedd hyn 100% yn fwy na'r llynedd.

Atgyfeiriadau'r Cod Ymddygiad

Ar ôl ystyried, dim ond cyfran fach o'r cwynion a gawn sy'n ymwneud â'r Cod Ymddygiad yr ydym yn ymchwilio iddynt. Mae hyn yn adlewyrchu mai dim ond y cwynion mwyaf difrifol y byddwn yn ymchwilio iddynt er mwyn sicrhau ein bod yn defnyddio ein hadnoddau'n ddoeth.

Mewn achosion lle byddwn yn ymchwilio ac yn cael tystiolaeth i awgrymu bod y Cod Ymddygiad wedi cael ei dorri'n ddifrifol, byddwn yn cyfeirio'r gŵyn a'n canfyddiadau at Bwyllgor Safonau lleol neu at Banel Dyfarnu Cymru. Mater i'r cyrff hynny yw edrych yn annibynnol ar y dystiolaeth a gasglwyd gennym, ynghyd ag unrhyw wybodaeth a gyflwynwyd gan y cynghorydd dan sylw a phenderfynu a yw'r cynghorydd wedi torri'r Cod Ymddygiad ac, os felly, pa gosb, os o gwbl, y dylid ei rhoi.

Y prif dueddiadau

Eleni, fe wnaethom gau 281 o gwynion Cod Ymddygiad – 3% yn llai na'r llynedd, ond 20% yn fwy nag yn 2019/20.

Fe wnaethom gau 86% o gwynion ar ôl yr asesiad cychwynnol. Fodd bynnag, fe wnaethom gau ymchwiliadau i 39 o gwynion – 63% yn fwy na'r llynedd a 18% yn fwy na'r flwyddyn flaenorol.

Mewn 19 o'r cwynion roeddem wedi ymchwilio iddynt, roeddem wedi penderfynu nad oedd yr aelod wedi torri'r Cod Ymddygiad, neu ei bod yn briodol rhoi'r gorau i'r ymchwiliad neu nad oedd angen i ni gymryd camau pellach. Y prif resymau dros benderfynu nad oes angen cymryd camau pellach yw os yw'r cynghorydd wedi cydnabod ei ymddygiad ac wedi ymddiheuro, neu wedi cymryd camau i unioni pethau.

Fe wnaethom gyfeirio 20 o'r cwynion roeddem wedi ymchwilio iddynt at Bwyllgor Safonau'r awdurdod lleol perthnasol, neu Banel Dyfarnu Cymru.

Atgyfeiriadau

Yn 2021/22, fe wnaethom gyfeirio:

- 11 cwyn at Bwyllgorau Safonau
- 9 cwyn at Banel Dyfarnu Cymru.

Credwn yr oedd angen cyfeirio'r cwynion hynny er mwyn cynnal hyder y cyhoedd yn y rhai sy'n dal swyddi cyhoeddus.

Er bod hyn yn golygu ein bod yn dal i gyfeirio cyfran fach iawn o'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd, mae'n fwy na hanner y rhai y penderfynasom ymchwilio iddynt.

Mae hyn hefyd ddwywaith cymaint â'r llynedd a'r nifer uchaf o atgyfeiriadau a wnaethom ers 2012/13.

Yr ydym yn pryderu am y cynnydd hwn. Mae'n awgrymu bod gan safonau moesegol nifer fach o gynghorwyr y potensial i danseilio hyder y cyhoedd ac enw da democratiaeth llywodraeth leol.

Mae'n cymryd amser i Bwyllgorau Safonau a Phanel Dyfarnu Cymru ystyried ein atgyfeiriadau.

O'r 20 cwyn a gyfeiriom yn 2021/22, mae Pwyllgorau Safonau a Phanel Dyfarnu Cymru wedi ystyried 11 erbyn 31 Mawrth 2022.

Ar y dudalen nesaf, rydym yn rhoi enghreifftiau o ddau benderfyniad ar ein hatgyfeiriadau a gyhoeddwyd eleni gan Banel Dyfarnu Cymru a Phwyllgor Safonau.

Roedd Panel Dyfarnu Cymru a Phwyllgorau Safonau wedi cadarnhau ac wedi canfod achosion o dorri amodau yn yr holl atgyfeiriadau y gwnaethon nhw eu hystyried yn 2021/22.

Mae hyn yn rhoi sicrwydd ychwanegol i ni fod ein proses ar gyfer ystyried y cwynion hyn yn gadarn.

Ein cyfeirnod: 201903571

Cawsom gŵyn wedi'i hunangyfeirio gan un o gynghorwyr Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Roedd y cynghorydd yn cynrychioli'r Cyngor fel aelod o Gabinet Rhanbarthol Bargen Ddinesig Prifddinas-Ranbarth Caerdydd. Y gŵyn oedd bod y cynghorydd wedi prynu cyfranddaliadau mewn cwmni a oedd wedi'i lesio gan Fargen Ddinesig CCR ac nad oedd wedyn wedi datgan buddiant yn y cwmni hwnnw yn ystod Cyfarfodydd Cyd-bwyllgorau'r Fargen Ddinesig.

Yn dilyn ein hatgyfeiriad, penderfynodd Panel Dyfarnu Cymru fod y cynghorydd wedi defnyddio ei swydd yn amhriodol wrth geisio cael mantais iddo'i hun drwy brynu cyfranddaliadau mewn cwmni ar ôl derbyn gwybodaeth gyfrinachol yn ymwneud â Bargen Ddinesig Prifddinas-Ranbarth Caerdydd. Canfu hefyd fod gan y cynghorydd fuddiant personol a buddiant sy'n rhagfarnu yn y cwmni nad oedd wedi'i ddatgan ac nad oedd wedi gadael cyfarfod pan oedd y mater yn cael ei ystyried gan y Cyngor.

Gwaharddodd y Panel y cynghorydd am 5 mis am sawl achos o dorri'r Cod Ymddygiad.

Ein cyfeirnod: 201906873

Cawsom gŵyn gan Gadeirydd Pwyllgor Personél Cyngor Tref Tywyn bod aelod o'r Cyngor hwnnw wedi bod yn amharchus i'r Clerc ac wedi ei thanseilio dro ar ôl tro.

Yn dilyn ein hatgyfeiriad, canfu Pwyllgor Safonau Cyngor Gwynedd fod yr aelod wedi defnyddio iaith wahaniaethol tuag at y Clerc mewn perthynas â'i rhyw a'i fod wedi defnyddio ymddygiad amharchus, bwlio ac aflonyddgar tuag ati.

Cerydd oedd yr unig gosb a oedd ar gael i'r Pwyllgor Safonau gan fod yr aelod wedi ymddiswyddo ychydig cyn y gwrandawiad. Fodd bynnag, cofnododd y Pwyllgor, pe na bai'r aelod wedi ymddiswyddo, y byddai wedi cael ei wahardd am 6 mis.

Hyrwyddo gwell ymarfer

Byddem am weld nifer cyffredinol y cwynion lefel isel am aelodau Cynghorau Tref a Chymuned yn gostwng ac rydym hefyd yn bryderus am y nifer uchel o atgyfeiriadau eleni.

Credwn yn gryf mai'r ffordd o wrthdroi'r tueddiadau hyn yw drwy roi hyfforddiant i gynghorwyr ar y Cod Ymddygiad. Byddem hefyd yn annog mwy o ddefnydd o weithdrefnau datrys lleol. Gall y gweithdrefnau hyn ddelio â phroblemau'n gynnar ac atal yr angen i esgoli ymhellach i'n swyddfa, a gall hynny wella'r berthynas waith.

Gan nad yw pob aelod yn manteisio ar gyfleoedd i ymgymryd â hyfforddiant, rydym yn falch bod yn rhaid i Gyngorau Tref a Chymuned, o dan Ddeddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021, lunio a chyhoeddi cynllun ynghylch y ddarpariaeth hyfforddiant ar gyfer ei aelodau a'i staff. Rhaid i'r cynlluniau hyfforddi cyntaf fod yn barod a'u cyhoeddi erbyn 5 Tachwedd 2022. Rydym yn disgwyl i'r cynlluniau hyn gynnwys hyfforddiant am y Cod Ymddygiad.

Rydym hefyd yn croesawu'r cyfrifoldebau ychwanegol sydd gan Arweinwyr Grŵp mewn prif gynghorau i hyrwyddo safonau ymddygiad da. Edrychwn ymlaen at weithio gyda Swyddogion Monitro a Phwyllgorau Safonau wrth iddynt ymgymryd â'u dyletswyddau ychwanegol.

Y llynedd, cynhaliodd Richard Penn (Comisiynydd Safonau Cynulliad Cenedlaethol Cymru gynt) adolygiad annibynnol o'r Fframwaith Safonau Moesegol ar gyfer Cymru ar ran Llywodraeth Cymru.

Edrychwn ymlaen at weithio gyda Llywodraeth Cymru a rhanddeiliaid allweddol eraill ar faterion sy'n codi o adolygiad Penn.

Adroddiad datgeliadau chwythu'r chwiban

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

1. eu bod yn gweithredu er lles y cyhoedd, sy'n golygu na fydd gwarchodaeth fel arfer ar gyfer cwynion personol.

2. bod y datgeliad yn ymwneud ag un o'r canlynol:

- troseddau (gan gynnwys anghywirdeb ariannol fel twyll).
- methu â chydymffurfio â dyletswyddau a nodir mewn cyfraith.
- camweinyddiad cyfiawnder
- peryglu iechyd a diogelwch rhywun.
- difrodi'r amgylchedd
- cuddio unrhyw gamwedd mewn unrhyw un o'r categorïau uchod.

As a 'prescribed person', we are required to report annually on whistleblowing disclosures made **in the context of Code of Conduct complaints only.**

Yn 2021/22 fe wnaethom dderbyn 27 cwyn Cod Ymddygiad a allai fod yn cwrdd â'r diffiniad statudol o ddatgelu gan aelod o staff neu gyn aelod o staff cyngor. Roedd bron i hanner y datgeliadau hynny (12) yn ymwneud yn bennaf â honiadau bod aelodau wedi 'methu â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch'. Buom yn ymchwilio i 11 o'r cwynion hyn. Hyd yma, rydym wedi cau un o'r ymchwiliadau hynny. Penderfynom yn yr achos hwnnw nad oedd angen cymryd unrhyw gamau pellach..

Roeddem wedi cwblhau ymchwiliadau i 8 cwyn berthnasol a oedd yn parhau o 2020/21. O'r rhain:

- cyfeiriom un achos at Bwyllgor Safonau. Penderfynodd y Pwyllgor fod y Cod Ymddygiad wedi cael ei dorri a chafodd yr aelod ei geryddu.
- cyfeiriom un achos at Banel Dyfarnu Cymru. Nid yw'r Panel wedi penderfynu ar y gŵyn honno eto.
- mewn tri achos, rhoesom y gorau i'r ymchwiliad.
- mewn tri achos, penderfynom nad oedd angen i ni gymryd unrhyw gamau pellach mewn perthynas â'r materion yr ymchwiliwyd iddynt.

Mae un o'r ymchwiliadau a agorwyd yn 2020/21 yn parhau.

“Mae’r hyn rydych chi a’ch tîm yn ei wneud mor bwysig. Mae’n dod ag atebion i deuluoedd mewn angen difrifol ac yn helpu gymaint pan rydym ni’n llythrennol ar ein pennau ein hunain mewn tywyllwch.

Adolygu a Sicrhau Ansawdd

Rydym yn gwneud ein gorau i sicrhau ein bod yn delio â chwynion yn deg ac mewn ffordd dryloyw. Cawsom lawer mwy o gwynion eleni ac nid yw'n syndod ein bod hefyd wedi cael llawer mwy o geisiadau am adolygiadau o'n penderfyniadau. Llwyddom i gwblhau'r adolygiadau hyn yn brydlon a gwnaethom gadarnhau cyfran lai na'r llynedd. Mae hyn yn rhoi hyder i ni yn ein penderfyniadau. Yn 2021/22:

260

fe wnaethom ymdrin â 260 o geisiadau am adolygiad.

20% yn fwy nag yn 2020/21

12% yn fwy nag yn 2019/20

239

fe wnaethom gwblhau 239 o adolygiadau.

17% yn fwy nag yn 2020/21

5% yn fwy nag yn 2019/20

Ni wnaethom gwblhau 21 o adolygiadau eleni a byddwn yn ymgymryd â hwy yn 2022/23.

fe wnaethom gau 97% o adolygiadau o fewn 20 diwrnod – tua'r un gyfran ag yn 2020/21 (98%) ond llawer yn uwch nag yn 2019/20 (83%).

7%

penderfynom y gallem wneud mwy mewn 7% o'r achosion i ni wedi'u hadolygu – cyfran lai nag yn 2020/21 (9%) a 2019/20 (11%). Y rheswm pennaf am hyn oedd ein bod wedi derbyn mwy o dystiolaeth gan yr achwynydd.

Ceisiadau am adolygiad

Rydym yn deall y gall pobl fod yn anhapus â'n penderfyniadau. Gall pobl sy'n anhapus ofyn am adolygiad os ydyn nhw'n gallu dangos nad oedden ni wedi rhoi ystyriaeth briodol i'r wybodaeth roedden nhw wedi'i hanfon atom, neu os ydyn nhw'n gallu anfon tystiolaeth ychwanegol, newydd atom ni. Gwneir yr adolygiadau hynny gan aelod o staff nad oedd yn ymwneud ag achos o'r blaen.

Eleni, cawsom fwy o geisiadau newydd am adolygiad nag erioed o'r blaen, ac fe wnaethom hefyd lwyddo i gau mwy o adolygiadau nag yn 2020/21.

Cadarnhawyd dim ond 7% o'r ceisiadau am adolygiad a gawsom – llai na'r llynedd (9%). Er bod yna bob amser fwy o waith i ni ei wneud i wella, mae hyn yn rhoi hyder i ni yn ein penderfyniadau.

Sicrhau ansawdd

Yn ogystal ag adolygu rhai achosion, rydym hefyd yn ceisio gwirio ansawdd ein gwaith achos yn rheolaidd er mwyn sicrhau ei fod yn cyrraedd safonau ein gwasanaeth.

Y llynedd, fe wnaethom gyflwyno proses Sicrhau Ansawdd newydd. Ein nod oedd edrych yn rheolaidd ar ddetholiad o'n hachosion adeg y cam ymholi, asesu ac ymchwilio, er mwyn gwirio ansawdd ein gwaith. Cynhaliom sawl adolygiad Sicrhau Ansawdd yn ystod y flwyddyn, ond roedd y llwyth gwaith trwm yn golygu nad oeddem yn gallu gwneud cymaint ag y dymunem.

Rydym bellach wedi penodi Swyddog Ansawdd Gwasanaeth newydd i ymgymryd â'r gwaith pwysig hwn yn 2022/23.

Dysgu gwersi

Os gwelwn o adolygiadau a phrosesau sicrwydd ansawdd y gallwn wella'r ffordd yr ydym yn gweithio, byddwn yn rhoi gwybod i'n staff. Er enghraifft, efallai y byddwn yn meddwl bod angen mwy o hyfforddiant arnom i ddelio â rhai cwynion, neu fod angen inni newid ein polisïau neu ein prosesau.

Rydym yn sôn am bwyntiau dysgu yn ein cyfarfodydd tîm. Mae gennym hefyd le i rannu'r gwersi hyn ar ein Mewnrwyd.

Er enghraifft, o ganlyniad un o'r cwynion yr ydym wedi addasu ein proses ymdrin â chwynion am gyrff cyhoeddus fel bod ein staff yn awr yn ffonio achwynwyr cyn anfon ein hadroddiadau ar ymchwiliadau drafft. Mae'r hyn yn rhoi cyfle i ni esbonio ein hymchwiliadau a rhybuddio achwynwyr bod yr adroddiadau ar y ffordd.

Ar ôl yr adran hon, cymharwn ein perfformiad eleni gyda 2020/21 yn unig.

Gweler adran **Effaith COVID-19** am ragor o fanylion.

Pa mor gyflym yr ystyriom gwynion

Er gwaethaf ein llwyth gwaith eleni, roeddem wedi cyrraedd neu bron â chyrraedd llawer o'n targedau amseroedd penderfynu ar gyfer cwynion yn ymwneud â chyrff cyhoeddus a'r Cod Ymddygiad. Fodd bynnag, nid oeddem bob amser yn dechrau ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus, nac yn cau achosion am y Cod Ymddygiad, mor gyflym ag yr oeddem wedi anelu i wneud hynny.

Gwyddom fod pobl yn disgwyl i ni ystyried eu cwynion yn gyflym. Fodd bynnag, mae angen i ni hefyd ymchwilio'n drylwyr ac ystyried barn a sylwadau achwynwyr a chyrff cyhoeddus. Mewn rhai achosion, mae angen i ni hefyd ofyn am gyngor proffesiynol.

Rydym yn dangos isod pa mor gyflym rydym yn bwriadu gwneud ein penderfyniadau mewn cwynion am wasanaethau cyhoeddus a sut rydym wedi perfformio eleni:

	Yn 2021/22, ein nod oedd gwneud hynny mewn ...	**Llwyddom mewn...**
Cwynion am wasanaethau cyhoeddus		
penderfynu os nad yw cwyn o fewn ein hawdurdodaeth o fewn 3 wythnos	90% o achosion	90% o achosion
penderfynu a ddylem ymchwilio i gŵyn o fewn 6 wythnos	90% o achosion	83% o achosion
pan fyddwn yn ceisio datrys y mater yn gynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	90% o achosion	88% o achosion
penderfynu ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y derbyniwn ddigon o wybodaeth	80% o achosion	69% o achosion
cau achosion sydd wedi ei hymchwilio o fewn 12 mis	85% o achosion	76% o achosion
Cwynion am y Cod Ymddygiad		
penderfynu a ddylem ymchwilio i gŵyn o fewn 6 wythnos	90% o achosion	98% o achosion
penderfynu ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y derbyniwn ddigon o wybodaeth	90% o achosion	80% o achosion
cau achosion sydd wedi ei hymchwilio o fewn 12 mis	90% o achosion	67% o achosion

Roedd 2021/22 yn flwyddyn heriol i ni. Cawsom fwy o gwynion nag erioed yn hanes ein swyddfa.

Er gwaethaf hynny, fe wnaethom gau'r nifer uchaf erioed o gwynion a llwyddom i gyrraedd, neu bron â chyrraedd, nifer o'n targedau ar gyfer amseroedd penderfynu:

- ☑ Er na wnaethom gwblhau ein hystyriaeth o achosion mor gyflym ag yr oeddem yn 2019/20 ym mhob maes gwaith, roedd y rhan fwyaf ohonom yn gallu penderfynu'n gyflym pa achosion i beidio ag ymchwilio iddynt.
- ☑ Roeddem hefyd yn gallu datrys achosion yn brydlon pan gyflawnom ddatrysiad cynnar. Mae hynny'n beth da: mae llawer o bobl sy'n cwyno wrthym am weld eu hachos yn cael ei ddatrys yn gyflym a gall datrysiad cynnar yn aml gyflawni hynny'n gyflymach nag ymchwiliad.

Fodd bynnag, mewn rhai ffyrdd nid oeddem yn cyrraedd ein targedau:

- ☒ Nid oeddem bob amser yn gallu dechrau ymchwiliadau i gwynion am wasanaethau cyhoeddus mor gyflym ag yr oeddem yn anelu ato.
- ☒ Roeddem wedi cymryd gormod o amser i ymchwilio i rai achosion y Cod Ymddygiad.

Roedd hyn yn rhannol oherwydd ein llwyth gwaith – roedd gormod o achosion i ni eu hystyried yn gyflym gyda'r adnoddau sydd gennym.

Effeithiwyd ar ein gwaith hefyd gan amseroedd ymateb y cyrff yn ein hawdurdodaeth. Wrth i'r cyrff hynny barhau i ddelio ag effeithiau'r pandemig, nid oeddent bob amser yn gallu ymateb i ni mor gyflym ag y byddem wedi dymuno.

Yn yr un modd, mewn rhai achosion bu oedi ar ran cynghorwyr wrth iddynt gydweithredu â'n hymchwiliadau.

Barn pobl am ein gwasanaeth

Yr ydym am ddarparu gwasanaeth rhagorol. Er mwyn gweld pa mor dda rydym yn gwneud hynny, rydym yn gwahodd adborth gan bobl sy'n cwyno i ni ac oddi wrth y cyrff yn ein hawdurdodaeth. Rydym yn defnyddio'r adborth hwnnw i wella'r ffordd rydym yn gweithio.

Eleni, dywedodd y cyrff yn ein hawdurdodaeth wrthym eu bod yn fodlon ar y cyfan ar ein gwasanaeth. Fodd bynnag, o'i gymharu â 2020/21, roedd ein achwynwyr yn llai bodlon â'r gwasanaeth a gawsant gennym. Rydym yn gweithio ar gynllun gweithredu manwl i wella sut rydym yn gweithio ar sail yr adborth hwn. Yn 2021/22:

43% roedd 43% o'n achwynwyr y gwnaethom ofyn iddynt yn fodlon â'n gwasanaeth cwsmeriaid – o'i gymharu â 51% yn 2020/21.

89% roedd 89% o'r achwynwyr a oedd yn fodlon â chanlyniad eu cwyn hefyd yn fodlon ar ein gwasanaeth – o'i gymharu â 99% yn 2020/21.

32 derbyniom 32 o gwynion newydd amdanom. Roedd hyn 23% yn fwy nag yn 2021/22 (26).

93% fe wnaethom ymateb i 93% o'r cwynion amdanom mewn 20 diwrnod - o'i gymharu â 100% yn 2020/21.

41% o'r cwynion amdanom ni roeddem wedi'u cau, roeddem wedi cadarnhau neu wedi cadarnhau'n rhannol 41% – o'i gymharu â 22% yn 2020/21.

Ein hachwynwyr

Canlyniadau arolwg ffôn

Bob blwyddyn, rydym yn trefnu arolwg dros y ffôn o oddeutu 200 o bobl a gwynodd i ni yn ystod y flwyddyn. Gofynnwn i sefydliad arall gynnal yr arolwg hwn, er mwyn sicrhau ei fod mor ddiduedd â phosibl.

Fel yn y blynyddoedd a fu, roedd pobl a holwyd yn llawer mwy tebygol o fod yn fodlon ar ein gwasanaeth os oeddent hefyd yn fodlon ar ganlyniad eu cwyn. Am y rheswm hwn, pan fyddwn yn cyflwyno canfyddiadau'r arolwg hwn, rydym yn cyfeirio at y sgoriau yn gyntaf ar gyfer pawb a ymatebodd – ac yn ail ar gyfer y rheini a oedd yn fodlon â'r canlyniad.

Roedd y rhan fwyaf o'r bobl a holwyd gennym eleni yn meddwl ei bod yn hawdd dod o hyd i ni. Roedd cyfran lai, ond sylweddol o hyd, yn teimlo ein bod yn egluro'n glir beth rydym yn ei wneud a sut rydym yn ei wneud a'n bod yn barod i helpu.

"Rwy'n ddiolchgar iawn am yr amser a'r amynedd a'r arbenigedd a'r deunydd a ddefnyddiwyd ar yr achos hwn.

"Bodlon iawn gyda phopeth o'r dechrau i'r diwedd. Esboniwyd popeth i ni. A gwnaethpwyd galwadau ffôn i roi'r wybodaeth ddiweddaraf i ni.

80% **95%**

Dywedodd 80% o'r holl ymatebwyr a 95% o'r rhai a oedd yn fodlon â'r canlyniad ei bod yn hawdd dod o hyd i ni.

60% **86%**

Dywedodd 60% o'r holl ymatebwyr ac 86% o'r rhai a oedd yn fodlon â'r canlyniad ein bod yn cynnig gwasanaeth defnyddiol.

65% **91%**

Roedd 65% o'r holl ymatebwyr a 91% o'r rhai a oedd yn fodlon â'r canlyniad yn awgrymu ein bod yn egluro ein proses a'n penderfyniad yn glir.

43% **89%**

Dywedodd 43% o'r holl ymatebwyr a 89% o'r rhai a oedd yn fodlon â'r canlyniad eu bod yn hapus â'n gwasanaeth cwsmeriaid.

Fodd bynnag, o'i gymharu â 2020/21, roedd llai o bobl yn fodlon â pha mor hawdd oedd dod o hyd i ni a pha mor ddefnyddiol oeddem. Hefyd, dywedodd cyfran is eu bod yn fodlon â'n gwasanaeth i gwsmeriaid yn gyffredinol.

Rydym yn defnyddio canfyddiadau'r arolwg i asesu sut rydym yn perfformio yn erbyn ein Safonau Gwasanaeth:

1. Byddwn yn sicrhau bod ein gwasanaeth yn hygyrch i bawb.
2. Byddwn yn cyfathrebu'n effeithiol gyda chi.
3. Byddwn yn sicrhau eich bod yn derbyn gwasanaeth proffesiynol gennym.
4. Byddwn yn deg wrth ddelio â chi.
5. Byddwn ni'n gweithredu mewn modd tryloyw.

Ar y cyfan, o'i gymharu â 2020/21, roedd pobl ar y cyfan yn llai bodlon â sut roedden ni'n bodloni ein Safonau Gwasanaeth. Ein her ar gyfer 2022/23 yw gwella ein gwasanaeth tra'n wynebu mwy o lwyth gwaith ac adnoddau statig.

Gallwch ddarllen mwy am ein Safonau Gwasanaeth ar ein gwefan yma.

Cwynion amdanom ni

Gall pobl sy'n anhapus â'n gwasanaeth gwyno i ni. Yr ydym yn gwerthfawrogi'r cwynion hynny, gan eu bod yn ein helpu i ganfod beth y mae angen inni ei wneud yn well.

Eleni, cawsom 32 o gwynion newydd amdanom – 23% yn fwy na'r llynedd.

Roeddem wedi cadarnhau neu wedi cadarnhau'n rhannol 41% o'r cwynion amdanom ni a gwblhawyd – o'i gymharu â 22% y llynedd. Roedd nifer o gwynion yn ymwneud ag e-byst a anfonwyd gennym ond nad oeddent yn cael eu derbyn gan achwynwyr. I fynd i'r afael â'r mater hwn, rydym wedi symud i system e-bost ddiogel newydd.

Roedd cwynion eraill yn ymwneud ag oedi ac amseroldeb. Roedd hyn yn adlewyrchu ein pwysau llwyth gwaith a'r diffyg cyfatebiaeth rhwng y galw a'n hadnoddau. Mae'n anoddach mynd i'r afael â'r materion hyn, ond rydym yn gweithio i symleiddio ein prosesau a dod yn fwy effeithlon er gwaethaf y llwyth gwaith cynyddol.

Er mwyn sicrhau ein bod yn agored ac yn atebol, os yw pobl yn anhapus â'r modd y deliwyd â'u cwyn amdanom, gallant ofyn i'r gŵyn honno gael ei hystyried gan wasanaeth adolygu annibynnol allanol. Yn ystod 2021/22, cyfeiriodd 6 o bobl eu cwynion at ein gwasanaeth adolygu allanol. Cafodd dau eu cadarnhau'n rhannol. Mewn un achos, ni wnaethom gynnwys cyfeirnod achwynydd yn ein gohebiaeth. Yn y llall, canfu'r adolygydd nad oeddem wedi ymateb yn ddigon clir i gynghorydd yr honnwyd ei fod wedi torri'r Cod Ymddygiad.

Gwersi

Yn gyffredinol, mae'r canlyniadau'n dangos bod defnyddwyr gwasanaeth yn llai bodlon â'n gwasanaeth. Mae'r adborth a gawsom eleni yn awgrymu bod angen i ni roi sylw i rai materion pwysig:

- yr hyn rydym yn ei gyfleu – mae angen i ni fod yn fwy tryloyw a chyson wrth gyfathrebu ein pwerau, ein proses a'n meini prawf. Dylai hyn ein helpu i reoli disgwyliadau achwynwyr a gwella ymddiriedaeth yn ein proses.
- sut rydym yn cyfathrebu – mae angen i ni gynnal cyswllt mwy rheolaidd a phersonol â phobl sy'n cwyno i ni, gan gynnwys dros y ffôn.
- pa mor hygyrch ydyn ni – mae angen i ni wneud ein prosesau'n gliriach ac yn haws eu defnyddio. Mae angen i ni hefyd wneud yn siŵr ein bod yn rhoi gwybod i bobl sut gallwn ni eu helpu i gwyno neu ddeall ein gwaith.
- sut rydym yn cynnal gwasanaeth da ac yn nodi'n glir pa lefel o wasanaeth y gallwn ei darparu, wrth wynebu llwyth gwaith cynyddol ac adnoddau cyfyngedig.

Cyrff yn ein hawdurdodaeth

Rydym hefyd yn gwahodd sylwadau ar ein gwaith gan y cyrff yn ein hawdurdodaeth.

Eleni, fe wnaethom gyhoeddi arolwg ar-lein i 92 o gyrff cyhoeddus. Gofynnom iddynt am sylwadau ar eu cwyn ddiweddaraf gyda ni, yn ogystal ag ar ein gwaith yn gyffredinol. Cawsom 31 o ymatebion cyflawn. Roedd y canlyniadau'n gadarnhaol ar y cyfan. Rhoddodd yr ymatebwyr sgôr i'w rhyngweithio diwethaf â ni a rhoddwyd sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 8.35/10.

Yn dilyn hynny, fe wnaethom gynnal tair sesiwn Seinfwrdd ym mis Mawrth 2022, gyda 26 o gyrff cyhoeddus yn cymryd rhan. Rhannom y cyfarfodydd yn sectorau – felly roedd pob Awdurdod Lleol yn rhan o un, Byrddau Iechyd mewn un arall, gyda thrydydd cyfarfod ar gyfer cymdeithasau tai. Roedd yr adborth yn gadarnhaol iawn, ond cawsom rai awgrymiadau hefyd ar gyfer gwelliannau. Dywedodd y cyrff wrthym fod angen i ni:

- fod yn gliriach ynghylch ein dyddiadau cau
- defnyddio iaith lai ffurfiol wrth gyfathrebu'n ysgrifenedig
- eu helpu i gysoni eu cofnodion cwynion â'n rhifau cwynion ein hunain.

Byddwn yn gweithio i roi'r awgrymiadau hyn ar waith yn 2022/23.

26 corff cyhoeddus

a gymerodd ran yn ein Seinfyrddau eleni

Pa mor hygyrch ydym ni

Rydym yn gweithio i sicrhau bod pobl yn gwybod am ac yn ymddiried yn ein gwasanaeth a'n bod yn hygyrch i bawb sydd ein hangen. Cawsom rai llwyddiannau eleni, ond byddwn yn parhau i weithio i wella pa mor hygyrch ydym. Yn 2021/22:

43% roedd 43% o'r rhai wnaeth ymateb i arolwg cenedlaethol yn gwybod amdanom.

80% dywedodd 80% o'n hachwynwyr y gofynnom iddynt ei bod yn hawdd cysylltu â ni.

221 cawsom 221 o gwynion llafar – o'i gymharu â 63 y llynedd.

Cymraeg fe wnaethom cydymffurfio â holl Safonau'r Gymraeg yr ydym yn rhwym wrthynt.

14 trefnom Seinfwrdd gyda chyrff cynghori ac eiriolaeth i ddeall pa mor hygyrch oeddem. Daeth 14 o sefydliadau i'r sesiwn honno.

Ymwybyddiaeth ac ymddiriedaeth

Rydym yn comisiynu ymchwil yn rheolaidd i weld faint o bobl sy'n gwybod am ein swyddfa, i ddeall beth allwn ni ei wneud a beth na allwn ni ei wneud, ac i ymddiried yn ein gwaith. Mae hyn yn ein helpu i ddeall rhai rhwystrau a allai atal pobl rhag cysylltu â ni yn y lle cyntaf.

Eleni, roedd 43% o'r rhai wnaeth ymateb i arolwg cenedlaethol yn gwybod amdanom. Mae hyn yn llai na'r 48% yn 2020, ond yn dal i fod yn gyfran uchel.

Roedd yr hyn yr oedd pobl yn ei feddwl am ein swyddfa yn gyffredinol hefyd yn gadarnhaol ar y cyfan.

Er y byddem am i bawb wybod amdanom, mae'r rhain yn ganlyniadau eithaf da.

Fodd bynnag, rydym yn poeni bod rhai grwpiau yn llawer llai ymwybodol ohonom eleni nag yn 2020 – yn enwedig pobl o gefndiroedd ethnig amrywiol. Roedd pobl yn y grŵp hwn hefyd yn llawer llai tebygol nag yn 2020 o deimlo y gallent gysylltu â ni pe bai angen.

Rydym yn siarad â sefydliadau sy'n gweithio gyda phobl o gefndiroedd ethnig amrywiol i weld beth y gallwn ei wneud i godi ein proffil yn y cymunedau hynny.

O'r ymatebwyr i'r arolwg cenedlaethol,

43% a dywedodd eu bod yn gwybod amdanom – llai na'r 48% yn 2020.

73% a dywedodd fod ganddynt hyder yn ein gwaith – sy'n fwy na'r 70% yn 2020.

79% a gytunodd ein bod yn ddiduedd – yr un gyfran ag yn 2020.

83% a dywedodd eu bod yn credu y gallent gysylltu â ni pe bai angen iddynt wneud hynny – llai na'r 88% yn 2020, ond yn dal i fod yn sgôr uchel.

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

Anghenion ychwanegol

Efallai y bydd rhai pobl yn ei chael yn fwy anodd cwyno nag eraill ac mae sawl ffordd y gallwn helpu.

Dywedodd 80% o'n achwynwyr y gofynasom iddynt eleni ei bod yn hawdd cysylltu â ni.

Mae gan ein gwefan opsiynau gwahanol i'w gwneud yn haws cael mynediad, gan gynnwys drwy wneud y testun yn fwy, ei symleiddio, neu ei ddarllen yn uchel. Rydym yn cyhoeddi gwybodaeth am ein proses mewn fformat Hawdd ei Ddarllen.

Os gofynnir i ni, gallwn ddarparu gwybodaeth mewn fformatau eraill, megis Braille. Gallwn hefyd drefnu gwasanaethau cyfieithu a dehongli ac mae dolen ar ein gwefan at 'SignVideo' – gwasanaeth cyfieithu ar gyfer defnyddwyr Iaith Arwyddion Prydain (BSL).

Gall pobl gwyno i ni mewn ffyrdd gwahanol. Mae'r rhan fwyaf o bobl yn cwyno ar-lein, drwy e-bost neu drwy'r post. Fodd bynnag, ers 2019, gallwn hefyd dderbyn cwynion nad ydynt yn ysgrifenedig. Eleni, cawsom 221 o gwynion llafar. Mae hyn yn gynnydd aruthrol o'i gymharu â 63 y llynedd. Roeddem hefyd wedi derbyn ein cwyn gyntaf mewn BSL.

"Hynod o ddefnyddiol. Mae gen i ddislecsia a ni fyddai modd i mi gyflwyno cwyn fel arall.

Dangosodd ein harolwg cenedlaethol eleni fod mwy o bobl yn ymwybodol y gallwn dderbyn cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig. Roedd 80% o'r bobl a holwyd yn gwybod y gallwn dderbyn cwyn dros y ffôn ac roedd 54% yn gwybod y gallwn dderbyn cwyn mewn BSL.

Gofynnwn i'r holl achwynwyr roi gwybod i ni os oes angen cymorth a chefnogaeth arnynt ac ystyriwn ac ymatebwn i bob cais am addasiadau. O'r rheini yr oedd angen addasiadau arnynt, dywedodd 93% ein bod wedi gwneud yr hyn yr oeddent wedi gofyn i ni ei wneud.

Mae Hawdd ei Ddarllen yn fformat hwylus. Mae'n cael ei ddefnyddio gan bobl ag anableddau dysgu a phobl eraill sy'n cael trafferth darllen. Mae Hawdd ei Ddarllen yn ffordd o gyfieithu gwybodaeth anodd a'i gwneud yn hawdd ei deall.

Y Gymraeg

Rydym yn cofleidio'r Gymraeg yn llawn ac rydym am sicrhau nad ydym yn ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg ym mhob agwedd ar ein gwaith a'n bod yn diwallu anghenion siaradwyr Cymraeg. Gall pobl sy'n cwyno i ni ddelio â ni yn Gymraeg os ydynt yn dymuno. Rydym bellach wedi cwblhau'r gwaith i fodloni ein holl Safonau Iaith Gymraeg. Gallwch chi ddarllen ein **Polisi Iaith Gymraeg ar ein gwefan**.

Allgymorth

Yn ystod y flwyddyn, fe wnaethom gwrdd â nifer o grwpiau cynghori ac eiriolaeth i siarad am waith a dysgu beth allwn ni ei wneud yn well. Roedd y rhain yn cynnwys Tîm Cymorth Lleiafrifoedd Ethnig ac Ieuenctid Cymru (EYST), Anabledd Dysgu Cymru, Autistic UK, Cymdeithas Tsieineaidd yng Nghymru, Cyngor Ffoaduriaid Cymru, Gofalwyr Cymru a llawer mwy.

Ym mis Mawrth, trefnom sesiwn Seinfwrdd a fynychwyd gan 14 o sefydliadau cynghori ac eiriolaeth. Fe wnaethom hefyd drefnu sesiwn ddilynol fach gyda rhai aelodau o Anabledd Cymru.

Gwersi

Drwy ein hymchwil a thrwy siarad â sefydliadau, fe wnaethom gasglu llawer o sylwadau adeiladol a manwl am yr hyn y gallwn ei wneud i fod yn haws cael gafael arnom. Mae angen i ni:

- sicrhau bod ein prosesau'n gliriach ac yn haws eu defnyddio
- sicrhau ein bod yn gwneud pobl yn fwy ymwybodol o'r gwahanol ffyrdd y gallwn eu helpu i gael gafael ar ein gwasanaeth
- siarad am ein gwaith a'n gwerthoedd mewn ffordd syml a mwy agos-atoch.

Rydym yn gweithio ar gynllun gweithredu manwl i addasu sut rydym yn gweithio ar sail yr adborth hwn.

Nod Strategol 2: Hyrwyddo Dysgu

Er gwaethaf y cynnydd sylweddol yn ein llwyth gwaith eleni, gwnaethom barhau i hyrwyddo dysgu o'n cwynion a gwella gwasanaethau cyhoeddus ehangach.

Hyrwyddo Dysgu: cipolwg ar ein gwaith

Cyhoeddom ein Polisi Trin Cwynion Enghreifftiol a'r canllawiau cysylltiedig i 8 Cymdeithas Dai i ddechrau – gan ddod â chyfanswm y cyrff dan Safonau Cwynion i 39.

Darparom 140 o rith-sesiynau hyfforddiant i gyrff cyhoeddus drwy Gymru.

Cyhoeddom ystadegau am gwynion a wnaed i Gynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol ar ein gwefan am y tro cyntaf.

Cyhoeddom 7 adroddiad er budd y cyhoedd.

Lansiom yr adnodd 'Ein Canfyddiadau' ar ein gwefan, sy'n disodli ein coflyfrau traddodiadol.

Buom yn gweithio gyda'r cyrff yn ein hawdurdodaeth, yn enwedig Byrddau Iechyd, i'w helpu i wella eu gwasanaethau a'r ffordd y maent yn delio â chwynion.

Lansiom canfyddiadau ein Hymchwiliad Liwt ein Hun ehangach cyntaf – 'Digartrefedd wedi'i Adolygu: Drws agored i newid cadarnhaol'.

Rydym yn cyhoeddi gwybodaeth fanwl am ein gwaith ar safonau cwynion ac ymchwiliadau liwt ein hun yn ein Hadroddiad ar Bwerau Rhagweithiol.

16

Ymatebom i 16 ymgynghoriad cyhoeddus.

Cyhoeddom ein trydydd Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.

Cyhoeddom canllawiau wedi'u diweddaru – 'Egwyddorion Gweinyddu Da' a 'Materion Rheoli Cofnodion Da'.

Safonau Cwynion

Rhoddodd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus 2019 bwerau newydd i ni fynd ati'n rhagweithiol i wella sut mae cyrff cyhoeddus yn delio â chwynion. Yn 2021/22, gwnaethom ddatblygu ymhellach sut rydym yn defnyddio'r pwerau hynny:

- cyhoeddom ein Polisi Trin Cwynion Enghreifftiol a'r canllawiau cysylltiedig i 8 Cymdeithas Dai i ddechrau – gan ddod â chyfanswm y cyrff dan Safonau Cwynion i 39.
- darparom 140 o rith-sesiynau hyfforddiant i gyrff cyhoeddus drwy Gymru.
- cyhoeddom ystadegau am gwynion a wnaed i Gynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol ar ein gwefan am y tro cyntaf.

Polisïau Enghreifftiol

Yn dilyn ein gwaith ar Safonau Cwynion yn 2020/21, rydym wedi cynyddu nifer y cyrff cyhoeddus sydd bellach yn cydymffurfio â'n polisi enghreifftiol.

Ar ôl Byrddau Iechyd a Chynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol, cymdeithasau tai yw'r grŵp mwyaf o gyrff y mae pobl yn cwyno wrthym amdanynt. Eleni, gwnaethom ganolbwyntio ein sylw ar y sector hwnnw.

Ym mis Hydref 2021, fe wnaethom gyhoeddi ein polisi cwynion enghreifftiol i gymdeithasau tai. Bydd angen i 8 cymdeithas dai gydymffurfio â'r polisi hwnnw o fis Ebrill 2022 ymlaen. Mae hyn yn golygu bod 39 o gyrff cyhoeddus bellach yn dilyn un model o bolisi cwynion.

Mae ein **polisi cwynion enghreifftiol ar gael ar ein gwefan yma.**

Hyfforddiant

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, fe wnaethom ddarparu hyd yn oed mwy o sesiynau hyfforddi yn 2020/21 – cyfanswm o 140, gydag oddeutu 3,000 o bobl yn bresennol. Roeddem wedi darparu ein holl sesiynau o bell dros Microsoft Teams ac roeddem wedi eu darparu i gyrff cyhoeddus yn rhad ac am ddim.

Mae'r adborth a gawn gan y rhai sy'n bresennol yn parhau i fod yn gyson ragorol. Yr ydym yn falch iawn o'r modd yr ydym wedi gallu cefnogi cyrff cyhoeddus ar adeg arbennig o heriol iddynt hwy, ond hefyd i'n swyddfa ni ein hunain.

Ystadegau

Yn 2021/22, am y tro cyntaf, fe wnaethom gyhoeddi gwybodaeth ar ein gwefan am gwynion a dderbyniwyd gan Gynghorau Sir a Chynghorau Bwrdeistref Sirol. Nid yw'r wybodaeth hon wedi bod ar gael mewn un lle o'r blaen ac rydym yn falch o allu ei darparu i ddefnyddwyr gwasanaeth. Rhoddwyd sylw i'r cyhoeddiad hwn yn y cyfryngau ac **mae ar gael ar ein gwefan yma.**

Mae gwybodaeth fanylach am ein gwaith fel Awdurdod Safonau Cwynion Cymru ar gael yn ein Hadroddiad ar Bwerau Rhagweithiol.

Ymchwiliadau Liwt ein Hunain

Gallwn gynnal dau fath o ymchwiliad 'liwt ein hunain':

- ymchwiliad estynedig – pan fyddwn eisoes yn ymchwilio i broblem ac yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu achwynwyr eraill
- ymchwiliad ehangach – pan fyddwn yn cynnal ymchwiliad ar ei ben ei hun nad yw'n ymwneud â chwyn a wnaed gan unigolyn

Yn 2021/22:

3 fe wnaethom gwblhau 3 ymchwiliad estynedig.

lansiom canfyddiadau ein Hymchwiliad Liwt ein Hun ehangach cyntaf – 'Digartrefedd wedi'i Adolygu: Drws agored i newid cadarnhaol'.

Ein hymchwiliadau estynedig

Yn ystod 2021/22, gwnaethom gwblhau tri ymchwiliad estynedig. Cyhoeddom ganfyddiadau un o'r ymchwiliadau hynny fel adroddiad dirddordeb cyhoeddus, ac rydym yn cynnwys crynodeb o'r adroddiad hwnnw yn yr adran Rhannu ein canfyddiadau.

Mae crynodebau'r ddau ymchwiliad arall ar gael yn ein hadroddiad Pwerau Rhagweithiol.

Mae dau ymchwiliad estynedig pellach yn parhau.

Adolygu Digartrefedd – ein hymchwiliad liwt ein hunain ehangach cyntaf

Ym mis Hydref 2021, fe wnaethom gyhoeddi'r adroddiad ar ein Hymchwiliad Liwt ein Hunain ehangach cyntaf – 'Digartrefedd wedi'i Adolygu: Drws agored i newid cadarnhaol'. Roedd yr ymchwiliad yn ystyried sut roedd awdurdodau lleol yn cynnal asesiadau digartrefedd ac yn edrych ar waith tri Chyngor Sir – Caerdydd, Wrecsam, a Sir Gaerfyrddin.

Yn ein hadroddiad, roeddem yn canmol y gwaith a wnaed gan y Cynghorau hyn yn ystod pandemig COVID ac roeddem yn cydnabod elfennau o arferion da.

Fodd bynnag, daethom o hyd i nifer o fethiannau difrifol. Arweiniodd hyn at wneud argymhellion ar gyfer gwelliannau gan y tri Chyngor yr ymchwiliwyd iddynt. Fe wnaethom wahodd y 19 Cyngor Sir arall yng Nghymru i wneud gwelliannau tebyg:

- darparu hyfforddiant hawliau dynol a chydraddoldeb i swyddogion
- adolygu dulliau cyfathrebu
- adolygu llythyrau templed.

Fe wnaethom hefyd wahodd Llywodraeth Cymru i ystyried cyflwyno rheoleiddiwr tai i helpu i safoni arferion mewn perthynas ag asesiadau digartrefedd ledled Cymru.

Cyflwynom y canfyddiadau mewn digwyddiad gyda'r Sefydliad Tai Siartredig, trafod yr adroddiad gyda Llywodraeth Cymru ac Archwilio Cymru a chafodd yr adroddiad ei drafod gan y Pwyllgor Llywodraeth Leol a Thai yn y Senedd. Roeddem yn falch iawn o'r modd y derbyniwyd yr adroddiad terfynol ac yn disgwyl y bydd yn arwain at newid cadarnhaol.

Rydym yn trafod ein hymchwiliadau liwt ein hunain yn fwy manwl yn ein hadroddiad ar Bwerau Rhagweithiol.

Rydym yn trafod ein hymchwiliadau liwt ein hunain yn fwy manwl yn ein Hadroddiad ar Bwerau Rhagweithiol.

Gwaith polisi

Os oes gennym wybodaeth berthnasol i'w rhannu am ein gwaith, rydym yn eu cyfrannu at ymchwiliadau ac ymgynghoriadau cyhoeddus. Yn 2021/22:

16 ymatebom i 16 ymchwiliad ac ymgynghoriad cyhoeddu.

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

Roedd llawer o'r ymatebion a gyflwynwyd gennym eleni yn ymwneud â'r newidiadau o dan Ddeddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021.

Mae'r Ddeddf yn sefydlu Cyd-bwyllgorau Corfforaethol, sef y drefn statudol newydd ar gyfer cydweithrediad rhanbarthol, dros bedair ardal yng Nghymru. Mae Llywodraeth Cymru wedi ymgynghori yn ystod y flwyddyn ar reoliadau a chanllawiau statudol sy'n diffinio sut y dylai'r cyrff hyn weithio'n ymarferol. Wrth ymateb, fe wnaethom nodi y bydd pobl yn gallu cwyno i ni am aelodau o'r Cyd-bwyllgorau Corfforedig sy'n torri'r Cod Ymddygiad. Fodd bynnag, nid oedd yn ymddangos bod Llywodraeth Cymru wedi asesu ar y pryd faint y byddai'n ei gostio i ni brosesu'r cwynion hynny.

Mewn enghraifft arall, rhannom ein pryderon am amseroedd aros am driniaeth yn y gwasanaeth iechyd. Nid ydym fel arfer yn ymchwilio i gwynion am amseroedd aros, oni bai fod yr oedi wedi achosi poen a dioddefaint diangen. Fodd bynnag, gan fod dros 22% o boblogaeth Cymru ar restrau aros, rydym yn bryderus iawn y byddwn yn dechrau derbyn llawer o gwynion fel hynny cyn bo hir. Buom yn siarad am ein pryderon mewn ymateb i'r ymgynghoriad i Bwyllgor Iechyd a Gofal Cymdeithasol y Senedd, ond hefyd mewn cyfweliadau ar ITV a'r BBC ac mewn erthyglau yn y wasg.

Rhannu ein canfyddiadau

Credwn ei bod yn bwysig iawn ein bod yn rhannu canfyddiadau ein gwaith achos mor eang â phosibl er mwyn helpu i wella gwasanaethau cyhoeddus. Eleni, cyhoeddom hyd yn oed mwy o adroddiadau diddordeb cyhoeddus, a lansiom canllawiau newydd ac adnodd newydd i helpu pobl i chwilio am ein canfyddiadau. Yn 2021/22:

- cyhoeddom 7 adroddiad diddordeb cyhoeddus.
- lansiom yr adnodd 'Ein Canfyddiadau' ar ein gwefan, sy'n disodli ein coflyfrau traddodiadol.
- cyhoeddom ein trydydd Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.
- cyhoeddom canllawiau wedi'i diweddaru ar 'Egwyddorion Gweinyddu Da a Rheoli Cofnodion yn Dda'.
- buom yn gweithio gyda'r cyrff yn ein hawdurdodaeth, yn enwedig Byrddau Iechyd, i'w helpu i wella.

Adroddiadau diddordeb cyhoeddus

Pan fyddwn yn ymchwilio i gŵyn a'n bod yn credu bod rhywbeth wedi mynd o'i le, byddwn fel arfer yn paratoi adroddiad sy'n egluro ein canfyddiadau. Weithiau, rydym yn penderfynu cyhoeddi adroddiad 'diddordeb cyhoeddus'. Rydym yn gwneud hyn er enghraifft pan:

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

Pan gyhoeddwn adroddiad diddordeb cyhoeddus, tynnwn sylw ato yn y cyfryngau. Rhaid i'r corff hefyd gyhoeddi datganiad i'r wasg am yr adroddiad.

Eleni, fe wnaethom gyhoeddi 7 adroddiad diddordeb cyhoeddus – un yn fwy nag yn 2020/21 a 3 yn fwy nag yn 2019/20.

Roedd pump o'r adroddiadau hyn yn ymwneud â gofal iechyd.   Yr oedd ein dau adroddiad diddordeb cyhoeddus arall yn ymwneud â gofal cymdeithasol a rheoli gwastraff.

Ein cyfeirnod: 202001285

Cwynodd Mr X i ni am ddiagnosis a thriniaeth ei wraig, Mrs X, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg. Cwynodd nad oedd Mrs X (a oedd wedi cael diagnosis o ganser 3 mis ynghynt) wedi cael diagnosis a thriniaeth yn ddigon buan pan gafodd ei derbyn i'r Adran Achosion Brys gyda haint posibl. Yn anffodus, bu farw Mrs X pan oedd yn yr ysbyty.

Cytunom y cymerwyd gormod o amser i ddiagnosio cyflwr Mrs X a rhoi'r driniaeth gywir iddi. Roeddem yn credu y gallai Mrs X fod wedi goroesi pe bai wedi cael y driniaeth gywir yn gynt. Gwelsom hefyd fod y ffordd y gofalwyd am Mrs X yn peryglu ei hurddas a'i bod yn cael ei hamddifadu o'r cyfle i dreulio'r amser bach a oedd ganddi gyda'i theulu.

Argymhellom y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- ymddiheuro i Mr X am fethiant y gwasanaeth a'r gofid a achoswyd i'r teulu a
- threfnu hyfforddiant perthnasol i holl staff ED
- cynnal archwiliad o sampl o gofnodion cleifion ED i sicrhau bod achosion tebyg yn cael eu hasesu a'u hesgoli'n briodol
- creu gweithdrefn safonol ar gyfer rheoli cleifion y mae eu cyflwr clinigol yn awgrymu bod angen i'r ysbyty sy'n derbyn wneud trefniadau arbennig.

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd bod yr achos hwn yn un difrifol iawn ac oherwydd ei bod yn bosibl y gellid fod wedi osgoi marwolaeth Mrs X.

Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.

Ein cyfeirnod: 202000661 and 202001667

Cwynodd Mr D nad oedd ei ddiweddar fam, Mrs M, wedi cael y diagnosis a’r driniaeth gywir ar gyfer ei symptomau o boen abdomenol a cholli pwysau gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Cwynodd hefyd am y trefniadau rhyddhau gyda Chyngor Sir Ddinbych.

Gwelsom nad oedd clinigwyr wedi diagnosio cyflwr Mrs M yn gywir, gan egluro’r colli pwysau a’r amharodrwydd i fwyta fel “ffobia bwyd”. Cytunwyd hefyd na ddylai Mrs M fod wedi cael ei rhyddhau pan ddigwyddodd hynny, ac na wnaeth y Bwrdd Iechyd na’r Cyngor gynllunio na threfnu ei rhyddhau fel y dylent.

Argymhellom y dylai pob corff ymddiheuro i Mr D am y methiannau a nodwyd yn ein hadroddiad a:

- rhannu ein hadroddiad gyda’u Swyddogion Cydraddoldeb er mwyn hwyluso hyfforddiant ar egwyddorion hawliau dynol wrth ddarparu gofal.
- talu iawndal o £250 i’r teulu i gydnabod y methiannau o ran delio â chwynion.

Argymhellom hefyd y dylai’r Bwrdd Iechyd wneud taliad iawndal o £5,000 i’r teulu i gydnabod y trallod y byddai canfyddiadau ein hadroddiad wedi’i achosi.

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd bod hwn yn achos difrifol o ddiagnosis anghywir. Ni allem fod yn sicr bod y diagnosis anghywir hwn wedi arwain at farwolaeth Mrs M. Fodd bynnag, penderfynom fod yr ansicrwydd hwn yn anghyfiawnder difrifol i Mrs M a’i theulu.

Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.

Ein cyfeirnod: 202002273

Cwynodd Mr Y wrthym am drefniadau triniaeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Cwynodd Mr Y ei fod wedi gorfod aros yn rhy hir am driniaeth frys ar gyfer canser y prostad yn 2019. Pan gafodd ei roi ar y rhestr aros am driniaeth, ymunodd ag 16 o gleifion eraill a oedd yn aros am yr un driniaeth.

Defnyddiom ein pwerau rhagweithiol i ymchwilio i weld a gymerodd y Bwrdd Iechyd ormod o amser i ddarparu'r driniaeth i'r 16 claf arall (roeddem wedi ystyried a chadarnhau pryderon Mr Y mewn adroddiad er budd y cyhoedd ar wahân). Canfuom fod 8 o'r cleifion wedi cael eu cyfeirio i gael triniaeth yn Lloegr. Ar gyfer y cleifion hynny, ni wnaeth y Bwrdd Iechyd lunio adroddiad i Lywodraeth Cymru ynghylch mynd y tu hwnt i'r targed amseroedd aros, ac ni wnaeth gynnal adolygiadau o niwed ychwaith. Er bod hyn yn unol â pholisi Cymru bryd hynny, penderfynom y dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi monitro pa ofal a gafodd y cleifion hyn ac y dylai fod wedi ystyried effaith yr oedi yn eu triniaeth. Argymhellom y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- dychwelyd y cleifion yr effeithiwyd arnynt i'r sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe baent wedi cael eu trin yng Nghymru
- cynnal adolygiad o niwed ar gyfer pob claf ac adolygu ei broses adolygu niwed.

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd ein bod yn poeni y gallai problemau systemig godi o ran sut roedd y Bwrdd Iechyd yn darparu triniaeth canser y prostad. Roeddem hefyd wedi cynnal ymchwiliadau blaenorol i wasanaethau wroleg y Bwrdd Iechyd ac roeddem yn bryderus nad oedd y materion roeddem wedi'u codi o'r blaen wedi cael sylw.

[Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.]

Ein cyfeirnod: 202002558

Cwynodd Ms B wrthym am y gofal a ddarparwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Cwynodd Ms B nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi darparu'r gwasanaethau seicoleg anabledd dysgu cywir i'w mab, Mr C, ar ôl i wasanaeth cymorth arbenigol ar gyfer pobl ifanc gael ei gau.

Canfuom nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi trefnu gwasanaethau addas ar gyfer Mr C. Er bod y Bwrdd Iechyd yn ymwybodol nad oedd Mr C yn derbyn gwasanaethau priodol, nid oedd wedi cynllunio sut i ddiwallu ei anghenion a gadawodd hyn Ms B heb ddigon o gefnogaeth i reoli ymddygiad Mr C.

Argymhellom y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Ms B am y methiannau clinigol, ac o ran cyfathrebu a delio â chwynion a nodwyd gennym ac:

- atgoffa'r staff perthnasol o bwysigrwydd arferion da wrth ddelio â chwynion
- adolygu a oedd unrhyw gleifion eraill heb gael y gwasanaeth yr oedd ei angen arnynt o ganlyniad i gau ei wasanaeth cymorth arbenigol - a sicrhau ei fod yn gweithio i ddiwallu'r anghenion hynny
- comisiynu a chwblhau ei adolygiad arfaethedig o wasanaethau seicoleg plant y Bwrdd Iechyd ac adrodd ar y canfyddiadau yn ôl i ni

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd bod y Bwrdd Iechyd wedi cau'r gwasanaeth cymorth ond heb ei amnewid. Roedd hyn wedi arwain at anghyfiawnder sylweddol i Ms B a Mr C. Roeddem hefyd yn bryderus y gallai'r mater hwn fod wedi effeithio ar gleifion eraill sy'n agored i niwed.

Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.

Ein cyfeirnod: 202003539

Cwynodd Mr S wrthym am y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro. Cwynodd Mr S nad oedd clinigwyr wedi diagnosio ei golon afiach yn gywir. Cwynodd hefyd, am na chafodd driniaeth ddigon buan, ei fod wedi dioddef cymhlethdodau ar ôl llawdriniaeth frys i dynnu ochr dde'r colon. Roedd gan Mr S Syndrom Asperger a chwynodd hefyd nad oedd clinigwyr wedi egluro ei opsiynau triniaeth yn glir.

Canfuom nad oedd cyflwr Mr S wedi cael diagnosis cywir ac nad oedd angen llawdriniaeth helaeth. Canfuom hefyd nad oedd Mr S wedi derbyn gwybodaeth glir am ei gyflwr a'i driniaeth.

Argymhellom y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mr S a:

- gwneud taliad iawndal o £10,000 iddo, i gydnabod yr anghyfiawnder a ddioddefodd
- rhannu ein hadroddiad â'r Cyfarwyddwr Clinigol a'r Cyfarwyddwr Nyrsio sy'n gyfrifol am y staff sy'n ymwneud â gofal Mr S
- sicrhau bod y staff yn derbyn hyfforddiant perthnasol.

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd, o ganlyniad i ddiagnosis anghywir, aeth Mr S yn ddiangen drwy lawdriniaeth helaeth a pheryglus ac adferiad hir ac anodd.

Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.

Ein cyfeirnod: 201906202

Cwynodd Ms F wrthym am drefniadau gofal cymdeithasol Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr. Cwynodd Ms F nad oedd y Cyngor wedi rheoli ei statws fel Gofalwr Maeth ar gyfer person ifanc, Ms G, ac nad oedd y Cyngor wedi rhoi digon o gefnogaeth a chymorth i Ms G ar ôl iddi adael ei ofal (cynllunio llwybr). Roedd Ms F hefyd yn anhapus gyda'r modd yr ymdriniodd y Cyngor â'i chwyn am y problemau hyn.

Cadarnhaom y cwynion hyn.

Argymhellom y dylai'r Cyngor ymddiheuro i'r achwynwyr a:

- thalu £8500 yr un i Ms F a Ms G i gydnabod effaith y methiannau ar eu bywydau
- adolygu a diwygio ei ddogfennau cynllunio Llwybr
- darparu hyfforddiant cynllunio llwybr ar gyfer staff perthnasol
- adolygu ei ddull o ymdrin ag agweddau ar ei broses delio â chwynion

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd ein bod yn poeni y gallai problemau systemig godi o ran sut roedd y Cyngor yn cynllunio gofal ar gyfer 'pobl ifanc sy'n derbyn gofal'. Penderfynom hefyd fod yr anghyfiawnder a ddioddefodd Ms G a Ms F yn sylweddol a bod iddo oblygiadau i bobl ifanc eraill sy'n derbyn gofal yn ardal y Cyngor.

Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.

Ein cyfeirnod: 202005937 / 202100061 / 202100409

Cwynodd nifer o breswylwyr agored i niwed wrthym am wasanaethau rheoli gwastraff a weithredir gan Gyngor Caerdydd. Cwynodd y preswylwyr nad oedd gwasanaeth casglu gwastraff “Codi â Chymorth” y Cyngor yn diwallu eu hanghenion ac nad oedd y Cyngor wedi ymateb yn briodol i’w cwynion niferus am y gwasanaeth.

Canfuom nad oedd y gwasanaeth a ddarparwyd gan y Cyngor yn ddibynadwy, gan arwain at beryglon o ran straen a diogelwch i’r preswylwyr. Canfuwyd hefyd nad oedd y Cyngor wedi ymateb fel y dylai fod i bryderon y preswylwyr, er iddo dderbyn cwynion ffurfiol dro ar ôl tro a channoedd o alwadau am broblemau gyda’r gwasanaeth.

Argymhellom y dylai’r Cyngor:

- ymddiheuro i’r achwynwyr
- datrys unrhyw bryderon parhaus
- adolygu a gwella’r ffordd y mae’n delio â’i gwynion am y gwasanaeth Codi â Chymorth
- adolygu’r gwasanaeth a llunio cynllun ar gyfer gwelliannau.

Cyhoeddom ein canfyddiadau fel adroddiad diddordeb cyhoeddus oherwydd ein bod wedi ystyried cwynion am wasanaethau rheoli gwastraff y Cyngor hwn yn y gorffennol ac roeddem yn bryderus nad oedd wedi mynd i’r afael â’r materion yr oeddem wedi’u codi o’r blaen.

Darllenwch am yr adroddiad hwn ar ein gwefan yma.

Ein Canfyddiadau

Ym mis Awst 2021, lansiom ar ein gwefan adnodd chwilio o'r enw **'Ein Canfyddiadau',** i ddisodli ein hen goflyfrau. Rydym yn ychwanegu crynodebau newydd bob mis i sicrhau bod y cofnod mor gyfredol â phosibl.

Mae 'Ein Canfyddiadau' yn cynnwys crynodebau o'r holl adroddiadau ar gwynion am wasanaethau cyhoeddus a gyhoeddwn. Mae hefyd yn cynnwys crynodebau o achosion am wasanaethau cyhoeddus lle'r oeddem wedi cytuno ar ddatrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Mae 'Ein Canfyddiadau' hefyd yn cynnwys crynodebau o rai o'n cwynion am y Cod Ymddygiad. Dim ond crynodebau o'r cwynion rydym yn ymchwilio iddynt y byddwn yn eu cyhoeddi.

Mae 'Ein Canfyddiadau' yn cynnwys yr holl grynodebau achos perthnasol o fis Ebrill 2021 ymlaen.

Mae crynodebau o'n cwynion cyn mis Ebrill 2021 ar gael o hyd yn ein coflyfrau traddodiadol ar ein gwefan.

Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Eleni, cyhoeddom hefyd ein trydydd Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol.

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

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

Ddarllenwch y Coflyfr yma.

Llythyrau blynyddol

EBob blwyddyn, anfonwn llythyrau at Fyrddau Iechyd ac Awdurdodau Lleol am y cwynion a gawsom ac a ystyriwyd gennym yn ystod y flwyddyn. Rydym ni'n gwneud hyn i helpu'r cyrff hyn i wella'r ffordd maen nhw'n delio â chwynion a'r gwasanaethau maen nhw'n eu darparu. **Rydym yn cyhoeddi pob llythyr blynyddol ar ein gwefan yma.**

Canllawiau

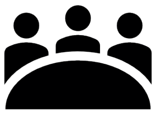
Yn 2016, cyhoeddom 'Egwyddorion Gweinyddu Da a Rheoli Cofnodion yn Dda' i gyrff cyhoeddus yng Nghymru.

Yn 2021, penderfynom adolygu'r 'Egwyddorion' a'u rhannu'n ddau gyhoeddiad gwahanol. Roeddem o'r

farn y byddai hyn yn rhoi egwyddorion cyffredinol clir o arfer gweinyddol da i gyrff cyhoeddus ac achwynwyr, a chyngor penodol ar wahân ar arferion gweinyddol da mewn perthynas â rheoli cofnodion.

Ar ôl i ni ymgynghori ar ganllawiau drafft, cyhoeddom y canllawiau terfynol ym mis Ionawr 2022.

Mae **ein Hegwyddorion diwygiedig ar gyfer Gweinyddu Da ac Egwyddorion Rheoli Cofnodion yn Dda ar gael ar ein gwefan yma.**



Ymgysylltu

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

Fel rhan o'r gwaith hwn, yn 2021/22 rydym wedi:

- mynychu cyfarfodydd y grŵp Gwrando a Dysgu o Adborth (LLFG) a rhwydwaith Penaethiaid Profiad y Claf (HOPE) sy'n gweithio gyda chyrff y GIG i wneud y mwyaf o'u cwynion
- mynychu dwy uwchgynhadledd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, a oedd yn cynnwys yr holl reoleiddwyr gofal iechyd yng Nghymru yn ogystal ag Archwilio Cymru, Cynghorau Iechyd Cymuned a chyrff eraill.
- mynychu cynhadledd Conffederasiwn y GIG
- cyfarfod â Phrif Weithredwyr Byrddau Iechyd Lleol
- cyfarfod â grŵp swyddogion cyswllt yr Awdurdod Lleol a chynnal nifer o gyfarfodydd gyda'r swyddogion hynny i drafod arfer da.
- rhoi cyflwyniad i ddigwyddiad Tai Pawb ar wneud prosesau cwyno yn gynhwysol
- siarad yng ngweminarau TPAS Cymru i hyrwyddo'r gwaith rydyn ni'n ei wneud gyda Chymdeithasau Tai.

Rydym hefyd yn amcanu i rannu gwybodaeth a gwersi a ddysgir â rhanddeiliaid allweddol eraill sy'n gyfrifol am graffu'r sector iechyd, fel Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru, y Cyngor Meddygol Cyffredinol, Cynghorau Iechyd Cymuned ac Archwilio Cymru, a hefyd gyda Chomisiynwyr Cymru.

Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth

Gwerthfawrogwn a chefnogwn ein staff ac rydym yn ymrwymedig i greu gweithle cydradd, amrywiol a chynhwysol. Rydym eisiau sicrhau llywodraethu da sy'n ein cefnogi a'n herio a meincnodwn ein gwaith yn erbyn yr arferion gorau yn y DU ac yn rhyngwladol. Ceisiwn hefyd sicrhau gwerth am arian a bod ein gwasanaethau'n addas i'r dyfodol.

Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth: cipolwg ar ein gwaith

72% Cwblhaodd 72% o'r staff 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiy-nol parhaus.

2.7% Cynyddodd canran gyfartalog y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff o 1.1% i 2.7%. Roedd hyn yn bennaf oherwydd absenoldebau tymor hir oherwydd straen, nid oedd y rhan fwyaf ohonynt yn gysylltiedig â gwaith.

Parhaom i gynnig cymorth i staff gan y Swyddog Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl. Cyflwynodd y Gweithgor Lles amrywiaeth o fuddion newydd i staff a pharhaodd i ganolbwyntio ar ffyrdd o gefnogi lles staff.

84% Ymatebodd 84% o'n staff eleni i'n harolwg staff.

Cytunodd 86% o'n staff a ymatebodd i'r arolwg eleni ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol.

FAIRPLAY EMPLOYER

Unwaith eto, cawsom wobr Cyflogwr Chwarae Teg lefel arian.

Ymwybyddiaeth am Awtistiaeth
Autism Aware

Cawsom Statws Cyflogwr Ymwybyddiaeth o Awtistiaeth.

Defnyddiom 2% yn fwy o ynni na'r llynedd, ond 29% yn llai nag yn 2019/20.

Fe wnaethom osgoi 176 kg o CO_2 mewn allyriadau.

Anfonom 0% o'n gwastraff cyffredinol i safleoedd tirlenwi.

Fe wnaethom gynnal cysylltiadau agos a'n cydweithwyr yn y DU, Ewrop a thros y byd.

Hyfforddi a datblygu

Rydym yn cefnogi ein staff i ddatblygu'r wybodaeth a'r sgiliau sydd eu hangen arnynt i gynnig gwasanaeth effeithlon a phroffesiynol. Fodd bynnag, mae'r baich gwaith eleni wedi ei gwneud yn anodd i'n staff roi o'u hamser i ddatblygu eu gwybodaeth a'u sgiliau proffesiynol. Yn 2021/22:

72% cwblhaodd 72% o'r staff 28 awr neu fwy o ddatblygiad proffesiynol parhaus.

100% cwblhaodd yr holl staff eu proses arfarnu flynyddol.

Ein staff yw ein hadnodd allweddol. Rydym am sicrhau bod gan bob aelod o staff y sgiliau, yr wybodaeth a'r agweddau i'w galluogi i ddarparu gwasanaeth rhagorol.

Training

Mae pob cydweithiwr newydd yn cwblhau rhaglen gynefino gynhwysfawr. Hefyd, bob blwyddyn rydym yn cefnogi ein staff i gael mynediad at yr hyfforddiant a'r datblygiad sydd eu hangen arnynt. Rydym yn cynnig hyfforddiant ar-lein ar bynciau allweddol fel hyfforddiant mewnol a chydraddoldeb a Seminarau Arferion Da sy'n cynnwys gwasanaethau cyhoeddus penodol a diweddariadau ar newidiadau deddfwriaethol. Darparwn hefyd hyfforddiant sgiliau priodol i staff.

Rydym am i'n holl staff gwblhau o leiaf 28 awr o hyfforddiant a datblygiad bob blwyddyn (pro rata ar gyfer staff sy'n gweithio'n rhan amser).

Eleni, roedd 72% o'r staff wedi cyflawni hyn (nid yw'r ffigur hwn yn cynnwys cydweithwyr ar absenoldeb mamolaeth/mabwysiadu).

Yn ystod y flwyddyn, cynhaliom grwpiau ffocws ar gyfer staff (wedi eu hwyluso'n allanol gan Chwarae Teg) i ganfod sut y gallwn wella hyfforddiant a datblygiad a sicrhau ei fod ar gael i bawb. Mae'r adborth wedi bod yn hynod werthfawr ac wedi ein helpu i nodi meysydd i'w gwella. Bydd hyn yn cynnwys egluro a chyfathrebu cyfrifoldebau'r unigolyn a'r sefydliad dros hyfforddi a datblygu.

Cytunodd 64% o'n staff a ymatebodd i'n harolwg staff mewnol eleni bod yr hyfforddiant a'r datblygiad a gawsant yn briodol ac yn berthnasol i'w swydd.

Byddwn yn parhau i annog staff ar eu taith ddatblygu yn 2022/23.

Proses arfarnu

Drwy ein proses arfarnu, rydym yn sicrhau bod pob aelod o staff yn gosod amcanion a blaenoriaethau clir ar gyfer y flwyddyn i ddod a'n bod yn adolygu eu cynnydd yn rheolaidd. Mae cydweithwyr newydd yn dilyn proses ar wahân – rydym yn gosod amcanion a blaenoriaethau mwy uniongyrchol iddynt. Ar gyfer staff sy'n dychwelyd ar ôl absenoldeb mamolaeth/mabwysiadu neu salwch tymor hir, rydym yn cytuno ar eu hamcanion pan fyddant yn dychwelyd.

Eleni, cwblhaodd ein holl staff y broses arfarnu.

Cytunodd 88% o'n staff a ymatebodd i'n harolwg staff mewnol bod yn cael adborth rheolaidd ac adeiladol ar eu perfformiad.

Yn ystod y flwyddyn, fe wnaethom sefydlu Rhwydwaith Datblygu Arweinyddiaeth ar gyfer pob Arweinydd sy'n gyfrifol am reolaeth llinell yn ein sefydliad. Mae'r Rhwydwaith hwn yn cwrdd bob chwarter ac yn datblygu sgiliau er mwyn meithrin diwylliant o hyfforddi ac arddull arwain.

Iechyd a llesiant

Rydym am i'n staff fod yn iach. Mae'r llwyth achosion mawr iawn eleni wedi rhoi ein staff o dan bwysau aruthrol. Fodd bynnag, rydym wedi chwilio'n barhaus am ffyrdd o gefnogi eu hiechyd a'u lles. Yn 2021/22:

2.7% cynyddodd canran gyfartalog y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff o 1.1% i 2.7%. Roedd hyn yn bennaf oherwydd absenoldebau tymor hir oherwydd straen, nid oedd y rhan fwyaf ohonynt yn gysylltiedig â gwaith.

parhaom i ganolbwyntio ar les staff a gweithio i gefnogi staff gyda threfniadau hyblyg yn ystod blwyddyn heriol arall wrth i ni symud i'r "normal newydd".

parhaom i gynnig cymorth i staff gan y Swyddog Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl. Cyflwynodd y Gweithgor Lles amrywiaeth o fuddion newydd i staff a pharhaodd i ganolbwyntio ar ffyrdd o gefnogi lles staff.

84% ymatebodd 84% o'n staff* eleni i'n harolwg staff – o'i gymharu â 92% yn 2019/20 (y llynedd pan gynhaliom yr arolwg hwnnw).

* Nid yw cyfanswm nifer y staff a ddefnyddir i gyfrifo'r ffigur hwn yn cynnwys cydweithwyr ar absenoldeb mamolaeth/mabwysiadu.

Heriau

Rhwng y llwyth achosion cynyddol a phwysau parhaus argyfwng iechyd y cyhoedd COVID-19, mae wedi bod yn flwyddyn anodd iawn i'n staff.

Ar ôl gwelliannau y llynedd, yn 2021/22 gwelsom fwy eto o absenoldebau staff. Y ganran gyfartalog o ddiwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff eleni oedd 2.7%, o'i gymharu â 1.1% y llynedd. Mae hyn yn golygu bod cyfartaledd o 7.2 diwrnod am bob gweithiwr wedi cael ei golli oherwydd salwch, o'i gymharu â 3 diwrnod yn 2020/21.

Mae'r cynnydd hwn wedi deillio'n rhannol o COVID-19 ac yn rhannol o absenoldebau tymor hwy nifer o aelodau

staff. Collwyd 9% o'r diwrnodau gwaith o ganlyniad i COVID-19 neu 'COVID hir' (o'i gymharu â 37% y llynedd). Collwyd 59% oherwydd straen (o'i gymharu â 4% y llynedd), er nad oedd llawer o hyn yn gysylltiedig â gwaith. Collwyd 15% o'r diwrnodau a gollwyd o ganlyniad i straen cysylltiedig â gwaith, gan gynnwys pwysau llwyth achosion trwm ac achwynwyr heriol.

Cefnogi lles staff

Buom yn gweithio'n galed i gefnogi ein staff yn ystod y flwyddyn anodd hon. Gwnaethom barhau i gynnig rhai gweithgareddau lles i staff (fel ioga) ar-lein. Roeddem hefyd wedi parhau i annog teithiau cerdded rhithiol amser cinio, yn ogystal â boreau coffi a 'sesiynau cyfarfod' ar-lein.

Roeddem wedi cynnal ein cefnogaeth Cymorth Cyntaf Iechyd Meddwl i staff ac roedd ein Gweithgor Lles wedi parhau i ganolbwyntio ar ffyrdd o gefnogi lles staff ac wedi cyflwyno amrywiaeth o fuddion newydd i staff. Roedd y rhain yn cynnwys cynllun beicio i'r gwaith newydd, cynllun aelodaeth campfa a chynllun arian iechyd.

Er mwyn helpu ein staff i ddelio â straen a phryder posibl, fe wnaethom gyflwyno proses fewnol newydd. Rydym yn awr yn defnyddio asesiad risg straen i helpu staff i nodi materion sy'n dod i'r amlwg. Fe wnaethom fabwysiadu Safonau Rheoli'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch (HSE) i'n helpu i atal straen sy'n gysylltiedig â gwaith. Mae pob Arweinydd, fel rhan o'r Rhaglen Rhwydwaith Datblygu, bellach wedi derbyn hyfforddiant ar safonau rheoli'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch. Maent yn parhau i ddatblygu'r sgiliau arwain y gwyddys eu bod yn helpu staff i gynnal lles yn y gwaith.

Arolwg staff

Un o'r prif ffyrdd yr ydym yn mesur lles ein staff yw drwy ein harolwg staff, a gynhelir bob dwy flynedd. Eleni, ymatebodd 84% o'n staff i'r arolwg hwn, o'i gymharu â 92% yn 2019/20. Mae'r canlyniadau hyn yn dangos effaith pwysau cyson ar staff o ran llwyth gwaith.

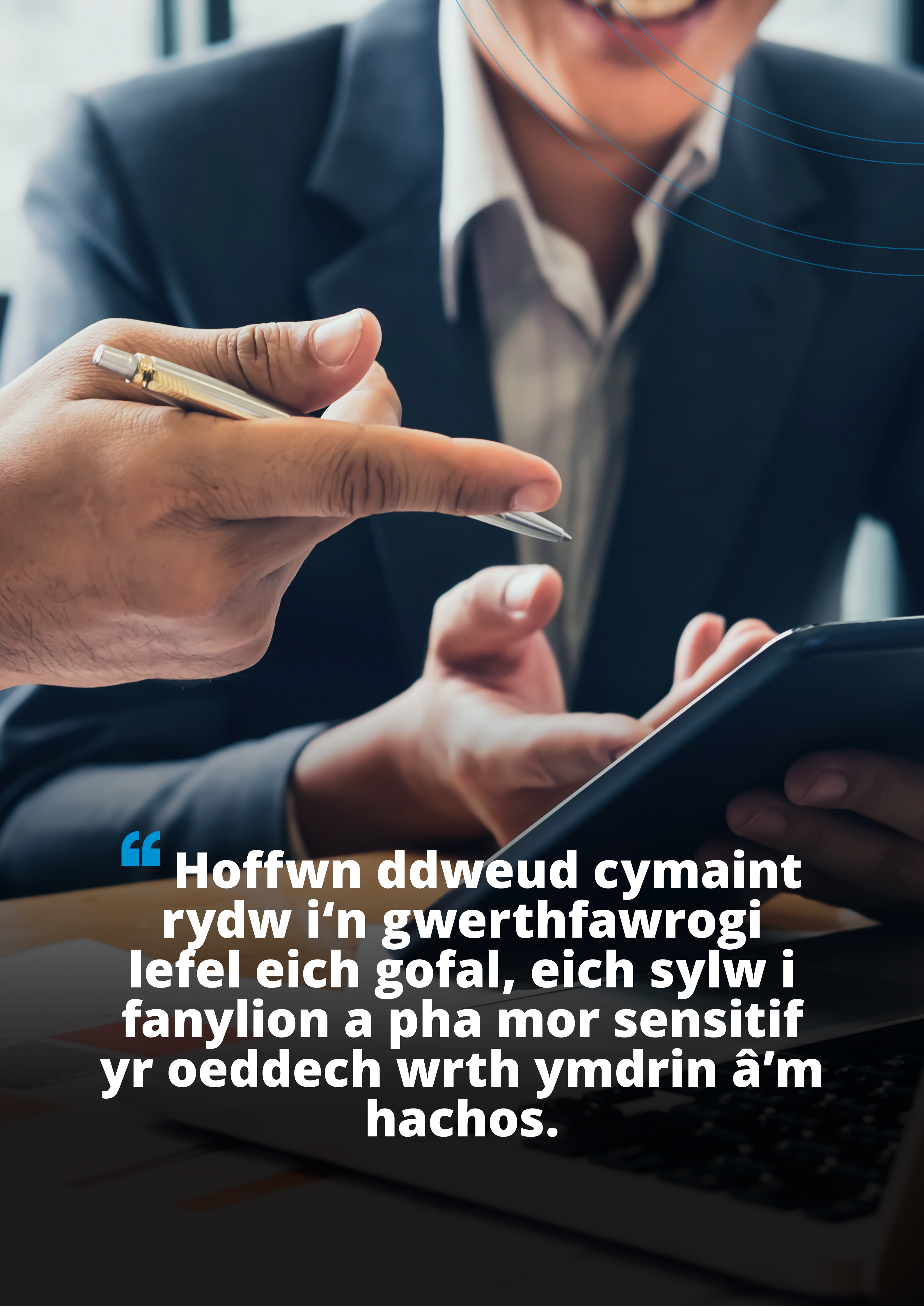
Yn y flwyddyn i ddod, byddwn yn gweithio gyda rheolwyr ar draws y sefydliad i gefnogi staff. Byddwn hefyd yn parhau i chwilio am arbedion effeithlonrwydd i liniaru pryderon staff am adnoddau a llwyth gwaith.

87% a ddywedodd bod OGCC yn lle da i weithio, i lawr o 96% yn 2020.

93% a ddywedodd fod eu trefniadau gwaith yn ddigon hyblyg i'w galluogi i gydbwyso eu blaenoriaethau gwaith a bywyd cartref, i fyny o 87% yn 2020.

61% a ddywedodd bod ganddynt ddigon o adnoddau i wneud eu gwaith, i lawr o 90% yn 2020.

58% a gredodd bod pwysau llwyth gwaith yn rhesymol, i lawr o 76% yn 2020.



“Hoffwn ddweud cymaint rydw i‘n gwerthfawrogi lefel eich gofal, eich sylw i fanylion a pha mor sensitif yr oeddech wrth ymdrin â’m hachos.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant

Fel cyflogwr, rydym yn gweithio'n galed i hyrwyddo cydraddoldeb ac amrywiaeth a mynd i'r afael ag unrhyw rwystrau i gynhwysiant. Yn 2021/22:

rydym wedi adolygu a diweddaru ein Siarter Hil ac Ethnigrwydd yn y Gwaith.

cytunodd 86% o'n staff a ymatebodd i'r arolwg staff eleni ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol.

cawsom Statws Cyflogwr Ymwybyddiaeth o Awtistiaeth.

rydym wedi parhau i fod yn gyflogwr Hyderus o ran Anabledd.

unwaith eto, cawsom wobr Cyflogwr Chwarae Teg lefel arian.

roeddem wedi lleihau ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau i 3%, o 5% y llynedd.

roeddem wedi tynnu oriau gwaith craidd o'n gweithdrefn gweithio hyblyg er mwyn helpu ein staff i weithio mor hyblyg â phosibl. Roeddem hefyd wedi symud i fodel newydd o weithio "hybrid".

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

Mae gennym **Gynllun Cydraddoldeb Strategol y gallwch ei ddarllen yma.** Rydym hefyd wedi ymrwymo i gryfhau ein cyfraniad at gydraddoldeb hiliol, cyfiawnder a chynhwysiant yng Nghymru ac mae gennym Siarter Hil ac Ethnigrwydd yn y Gwaith ar waith. **Gallwch ddarllen y Siarter yma.** Yn ystod y flwyddyn, bu i ni adolygu'r Siarter a datblygu cynllun gweithredu manwl.

Mae gennym Grŵp Cydraddoldeb Staff sy'n gyfrifol am ddatblygu a monitro'r camau cydraddoldeb a osodwn i ni ein hunain bob blwyddyn. Rydym yn adrodd ar ein holl waith cydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant bob blwyddyn yn **ein Hadroddiad Cydraddoldeb y gellir ei ddarllen yma.**

Cytunodd 86% o'n staff a ymatebodd i'r arolwg staff eleni ein bod wedi ymrwymo i greu gweithle amrywiol, cyfartal a chynhwysol.

Amrywiaeth ein gweithlu

Bob blwyddyn, rydym yn archwilio pa mor amrywiol yw ein staff a'n hymgeiswyr am swyddi a pha mor dda maent yn adlewyrchu poblogaeth Cymru.

Yn gadarnhaol, mae cyfran y bobl yn ein gweithlu a ddaw o gefndiroedd ethnig amrywiol wedi cynyddu ychydig i 8% ac mae bellach yn uwch na chyfartaledd Cymru. Fodd bynnag, roedd llai o bobl ymhlith ein hymgeiswyr am swyddi eleni a oedd wedi nodi hynny (6% o'r holl bobl a wnaeth gais i weithio gyda ni).

Dan ein Siarter Hil a Chydraddoldeb yn y Gwaith, ein nod yw cynyddu cyfran yr ymgeiswyr, a'r rhai sydd ar restr fer ar gyfer cyfweliad, sy'n dod o gefndiroedd ethnig amrywiol. Eleni, roedd 7% o'r ymgeiswyr ar restr fer a ymatebodd i'n proses monitro cydraddoldeb yn dod o'r cefndiroedd hynny.

Nid yw rhai grwpiau'n cael eu cynrychioli'n dda o hyd ymysg ein staff. Ychydig iawn o staff sydd o dan 25 oed, sy'n ystyried eu hunain yn anabl, sy'n dod o gefndiroedd cenedlaethol amrywiol, neu sy'n ystyried eu hunain yn LGBT+. Cafodd y grwpiau hyn eu cynrychioli ychydig yn well ymysg y bobl a wnaeth gais eleni i weithio i ni.

Byddwn yn gweithio'n galed i fynd i'r afael â'r tueddiadau hyn o dan ein Cynllun Cydraddoldeb newydd y byddwn yn ei gyhoeddi yn 2022.

Ymwybyddiaeth o awtistiaeth a chyflyrau niwroamrywiol

Gyda chynnydd yn nifer y bobl awtistig sy'n defnyddio ein gwasanaeth, rydym am fod yn fwy ymwybodol o hynny a derbyn pob cyflwr niwroamrywiol.

Eleni cawsom Statws Cyflogwr Ymwybyddiaeth o Awtistiaeth. Roedd 93% o'n staff eleni wedi cwblhau hyfforddiant Ymwybyddiaeth Awtistiaeth.

Rydym wedi dynodi aelod o staff yn Hyrwyddwr Awtistiaeth, sy'n cael gwybodaeth o wahanol gyrsiau hyfforddi a chyfarfodydd â sefydliadau awtistiaeth i'n helpu i ddeall a diwallu anghenion pobl ar y sbectrwm niwrowahanol yn well.

Cynhwysiant pobl anabl

Rydym ni'n gyflogwr Hyderus o ran Anabledd. Rydym yn cymryd rhan yn y cynllun hwn i'n helpu i gynnwys mwy o bobl anabl yn ein gweithlu ac ymysg ein hymgeiswyr am swyddi.

Yn y flwyddyn i ddod, rydym yn bwriadu dynodi aelod o'n staff yn Hyrwyddwr Amrywiaeth ar gyfer materion fel anabledd.

Cydraddoldeb rhwng y rhywiau

Gwyddom, mewn sefydliad cymharol fach, y gall canlyniadau recriwtio unigol wneud gwahaniaeth mawr i bob golwg. Mae mwy o lawer o ferched na dynion yn ymgeisio'n gyson am ein swyddi. Rydym yn hwyluso a hyrwyddo cyfleodd i ddatblygu ar gyfer aelodau staff sy'n fenywod, sy'n ceisio cael gwared ar rwystrau i gyflogaeth neu ddatblygiad gyrfa.

Eleni, gwnaethom barhau i weithio gyda Chwarae Teg dan y cynllun Cyflogwr Chwarae Teg. Mae'r cynllun yn meincnodi sefydliadau o ran cydraddoldeb rhwng y rhywiau ar draws 4 lefel: efydd, arian, aur a phlatinwm.

Unwaith eto, cawsom wobr Cyflogwr Chwarae Teg lefel arian. Nododd asesiad Chwarae Teg rai meysydd lle mae angen i ni wneud mwy o waith a byddwn yn gwneud hynny yn ystod 2022/23.

Mae ein gwaith gyda Chwarae Teg yn dangos manteision cadarnhaol. Gostyngodd ein Bwlch Cyflog Rhwng y Rhywiau o 5% ym mis Mawrth 2021 i 3% ym mis Mawrth 2022. Er mwyn cymharu, **amcangyfrifodd Chwarae Teg mai'r Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau canolrifol yng Nghymru yn 2021 oedd 12.3%.**

	2021/22	2020/21
% o'r staff sy'n fenywod	76%	76%
Bwlch cyflog canolrifol	3%	5%
Bwlch cyflog cymedrig	17%	17%

Sgiliau'r Gymraeg ein staff

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

Yn 2021/22, dywedodd 14% o'n staff mai Cymraeg oedd eu prif iaith (o'i gymharu â 12% y llynedd). Ond, roedd cyfran y bobl a oedd â sgiliau gweddol dda neu rugl yn uwch:

- siarad: 27% (o'i gymharu â 21% y llynedd)
- darllen: 30% (o'i gymharu â 24% y llynedd)
- ysgrifennu: 27% (o'i gymharu â 21% y llynedd)
- deall: 30% (o'i gymharu â 25% y llynedd)

Rydym yn hapus gyda'r canlyniadau hyn a byddwn yn parhau i gefnogi ein staff i wella eu sgiliau Cymraeg.

Gweithio'n hyblyg

Eleni, gwnaethom dynnu oriau gwaith craidd o'n gweithdrefn gweithio hyblyg. Fe wnaethom hyn fel ymateb i bandemig COVID-19 ac i helpu ein staff i sicrhau cymaint o hyblygrwydd a chydbwysedd bywyd a gwaith â phosibl.

Ar hyn o bryd rydym yn adolygu ein trefniadau gweithio a gofynion ein swyddfeydd ar gyfer y dyfodol.

Cynaliadwyedd

Rydym yn deall bod angen i ni wneud ein rhan yn diogelu'r amgylchedd a gweithiwn yn barhaus i ddatblygu arferion gweithio cynaliadwy. Yn 2021/22:

cynhyrchom ychydig dros 9000kg o wastraff – 255% yn fwy na'r llynedd, ond 66% yn llai nag yn 2019/20.

defnyddiom 2% yn fwy o ynni na'r llynedd, ond 29% yn llai nag yn 2019/20.

anfonom 0% o'n gwastraff cyffredinol i safleoedd tirlenwi.

fe wnaethom osgoi 176 kg o CO2 mewn allyriadau.

Yn ystod y flwyddyn, roedden ni'n dal i weithio gartref yn bennaf. Fodd bynnag, wrth i ni ddechrau symud i weithio "hybrid", dechreuodd mwy o aelodau staff ddefnyddio'r swyddfa'n fwy rheolaidd.

Roedd hyn yn golygu ein bod wedi cynhyrchu llawer mwy o wastraff ar y safle o'i gymharu â'r llynedd – er bod hynny yn dal yn 66% yn llai nag yn 2019/20. Roedd y rhan fwyaf o'r gwastraff a gynhyrchwyd gennym yn wastraff cyfrinachol, gan ein bod yn gwneud llawer o waith i ddinistrio hen ffeiliau papur. Fodd bynnag, roeddem wedi gallu ailgylchu 94% o wastraff, o'i gymharu â 76% y llynedd ac nid oeddem wedi anfon unrhyw wastraff cyffredinol i safleoedd tirlenwi.

Gwnaethom hefyd ddefnyddio ychydig yn fwy o drydan na'r llynedd, er bod hynny yn dal yn llawer llai nag yn 2019/20.

Roedd y milltiroedd cymudo yn ystod y flwyddyn hefyd yn isel iawn ac fe wnaethom osgoi 176 kg o CO2 mewn allyriadau.

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

Darllenwch **yr adroddiadau hyn ar ein gwefan yma.**

Atebolrwydd ffurfiol

Rydym yn atebol i'r Senedd am sut rydym yn gweithio a sut rydym yn defnyddio ein hadnoddau.

Y Senedd

Bob blwyddyn, byddwn yn gwneud cyflwyniad ffurfiol i Bwyllgor Cyllid y Senedd, gan geisio cyllid ar gyfer y flwyddyn ganlynol. Rydym yn gwneud y cyflwyniad hwnnw yn unol â set o egwyddorion a bennir gan y Pwyllgor. Mae'r Pwyllgor yn ystyried ein cyflwyniad ac yn gwneud argymhelliad i'r Senedd ynghylch faint o gyllid y byddwn yn ei dderbyn. Os bydd y Pwyllgor yn gwneud sylwadau neu argymhellion ar ein cyflwyniad, byddwn yn eu hystyried yn y blynyddoedd canlynol.

Yn ein Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol, rydyn ni'n egluro sut roedden ni wedi defnyddio ein hadnoddau i ddarparu ein gwasanaeth yn ystod y flwyddyn. Mae'r Adroddiad hwn cael ei roi gerbron y Senedd a'i gyhoeddi ar ein gwefan. Bydd y Pwyllgor Cyllid wedyn yn craffu ar yr Adroddiad. Rydym yn gweithio i weithredu argymhellion a wnaed gan y Pwyllgor yn ein cyflwyniadau cyllid canlynol a'n Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol.

Adolygiad barnwrol

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

Ni fu unrhyw achosion yn destun adolygiad barnwrol yn ystod 2021/22.

Mae un cyn gynghorydd wedi gwneud cais i'r Uchel Lys am ganiatâd i apelio yn erbyn penderfyniad gan Banel Dyfarnu Cymru i'w anghymhwyso rhag bod yn aelod o awdurdod lleol yng Nghymru am 12 mis. Nid yw'r Llys wedi ystyried y cais eto

.

Gweithio gyda chyrff tebyg

Yr ydym yn gweithio'n agos gyda chyrff atebolrwydd eraill, ac yr ydym yn cyfnewid arferion gorau â gwasanaethau ombwdsmon eraill yn y DU a thu hwnt. In 2021/22:

fe wnaethom gynnal cysylltiadau agos a'n cydweithwyr yn y DU, Ewrop a thros y byd.

Y gymuned Ombwdsmyn

Rydym wedi parhau i weithio'n agos â Chymdeithas yr Ombwdsmyn (OA), y Grŵp Ombwdsmyn Gwasanaethau Cyhoeddus a'r Sefydliad Ombwdsmyn Rhyngwladol (IOI).

Yn 2021/22, roeddem wedi ymgysylltu â nifer o rwydweithiau OA, gan ystyried materion cyfreithiol, adnoddau dynol, cyswllt cyntaf, gwaith achos, cyfathrebu a pholisi.

Buom hefyd mewn seminar waith ar ddatblygu sefydliadau Ombwdsmyn cenedlaethol, a drefnwyd gan yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau Iechyd ym Manceinion, ym mis Tachwedd 2021.

Comisiynwyr Cymru ac Archwilio Cymru

Yn ystod y flwyddyn, cyfarfu Nick Bennett â Chomisiynwyr Cymru a'r Archwilydd Cyffredinol ddwywaith i drafod materion sydd o ddiddordeb i bawb.

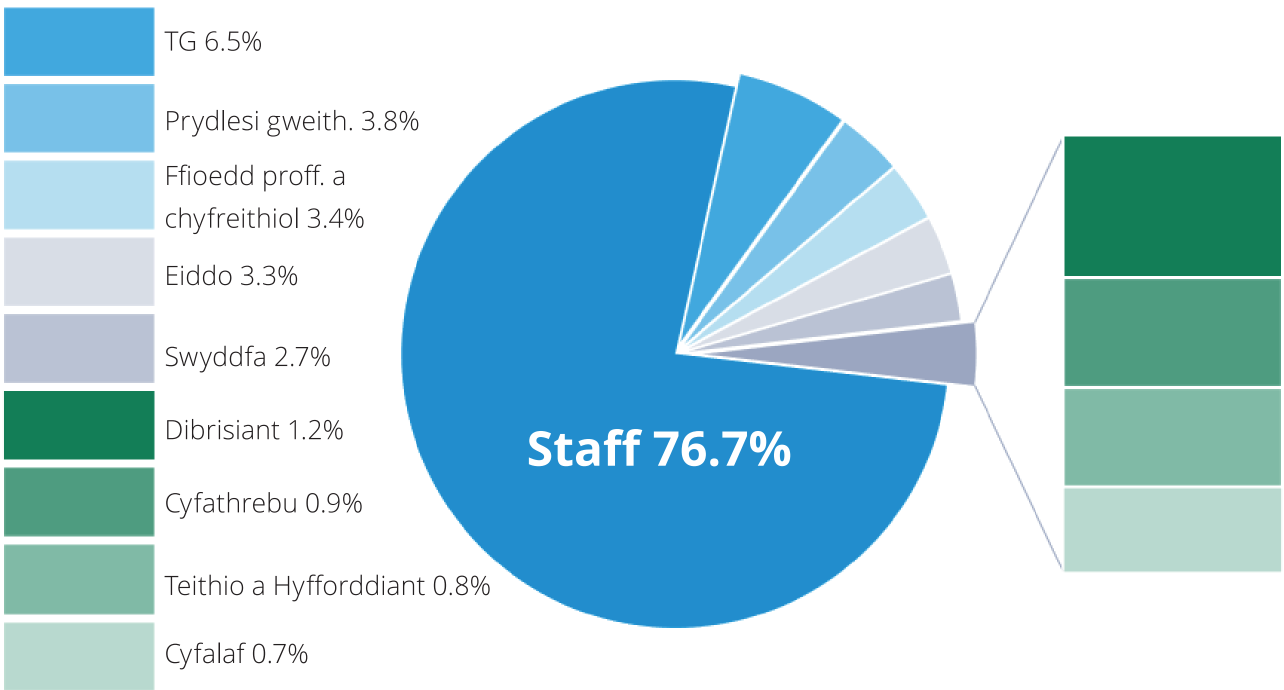
Gwnaethom hefyd gyhoeddi datganiad ar y cyd â'r cyrff hyn ar yr argyfwng yn yr Wcráin. Yn y datganiad hwnnw, yr oeddem yn croesawu ymrwymiad y Prif Weinidog i wneud Cymru'n genedl o noddfa i ffoaduriaid a cheiswyr lloches.

Rheolaeth Ariannol

Mae gwariant cyffredinol ar adnoddau wedi gostwng o gymharu â'r llynedd o ganlyniad i ostyngiad yn ein croniad gwyliau blynyddol. Mae gwariant ar arian parod wedi cynyddu o'i gymharu â'r un cyfnod oherwydd yn 2020/2021, derbyniom ad-daliad untro o £974,000, sef gwarged y gronfa bensiwn, a leihaodd ein gofyniad arian parod net.

	2021/22	2020/21	Newid
Alldro Adnoddau	**£000s**	**£000s**	**£000s**
Cyfanswm Adnoddau	5,114	5,143	-29
Gofyniad Arian Parod	5,126	4,096	+1,030

Gwariant Adnoddau Gros 2021/22



Dadansoddiad o wariant yn ôl Nodau Strategol

77%
Gwasanaeth cwynion
Mae'r rhan fwyaf o'n hadnoddau cwynion yn parhau i gael eu defnyddio i ymdrin â chwynion.

19% Gwella gwasanaethau cyhoeddus

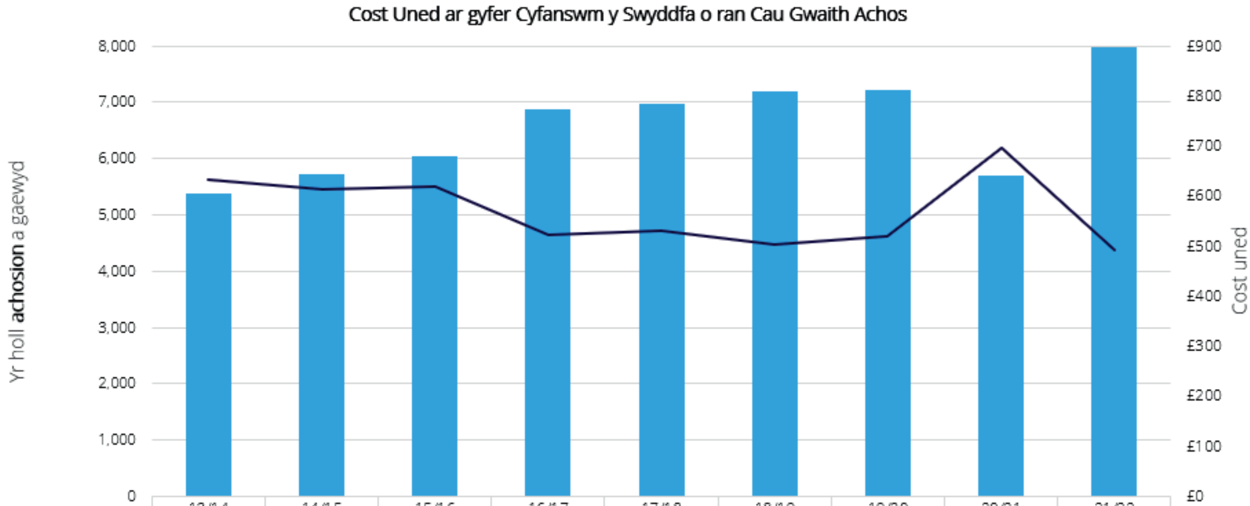
4% Atebolrwydd a gwerth am arian

Costau Uned

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

Mae'r graffiau isod yn dangos, yn gyntaf, gost ar gyfer yr holl waith ymholi a chwynion a gaewyd yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion cwynion a gaewyd yn ystod y flwyddyn.

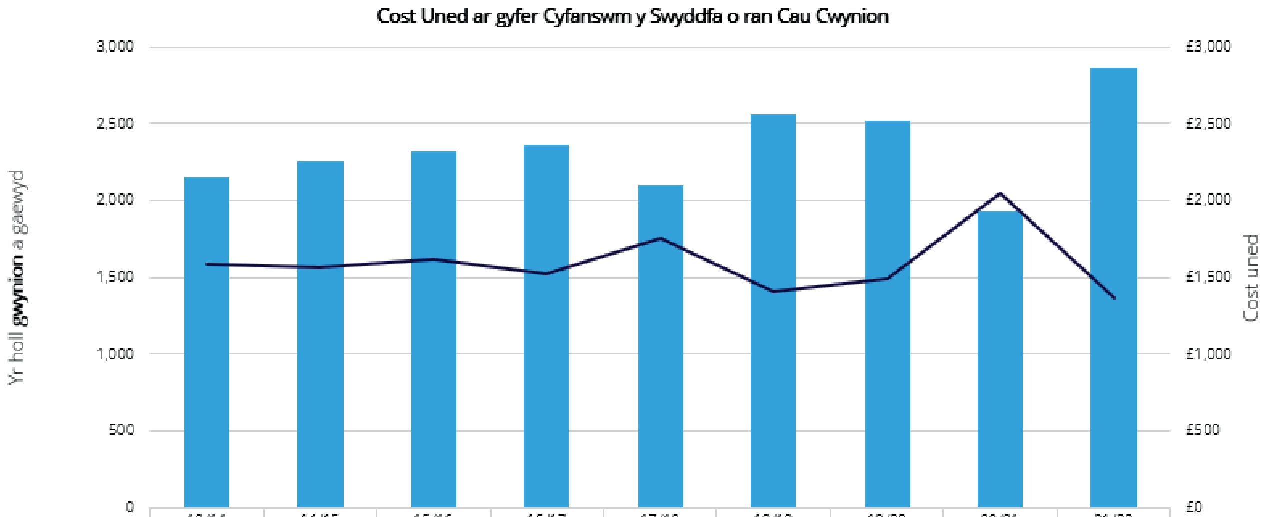
Cost Uned ar gyfer Cyfanswm y Swyddfa o ran Cau Gwaith Achos



	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22
Cyfanswm a gaewyd	5,389	5,724	6,046	6,874	6,962	7,188	7,224	5,706	7,983
Cost uned	£634	£615	£618	£522	£529	£502	£521	£695	£491

Cyfanswm a gaewyd — Cost uned

Cost Uned ar gyfer Cyfanswm y Swyddfa o ran Cau Cwynion



	13/14	14/15	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22
Cyfanswm a gaewyd	2,155	2,254	2,315	2,362	2,101	2,561	2,517	1,935	2,865
Cost uned	£1,584	£1,561	£1,615	£1,518	£1,754	£1,410	£1,495	£2,049	£1,368

Cyfanswm a gaewyd — Cost uned

Sylwer: Mae'r graffiau hyn wedi'u seilio ar wariant y Nod Strategol hwn, ac wedi'u haddasu i brisiau 2021/22. Mae'r ffigurau a adroddir yma ar gyfer blynyddoedd blaenorol wedi'u haddasu i adlewyrchu'r dull hwn.

Mae costau'r unedau yn adlewyrchu newidiadau i gostau a nifer y cwynion ac ymholiadau a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn. Mae'r amrywiad mewn costau uned yn adlewyrchu:

- Yn 2020/21, roedd niferoedd yr achosion a gaewyd yn is nag mewn blynyddoedd diweddar, yn arbennig felly yn y chwarter cyntaf oherwydd y pandemig. Yn ogystal, cafwyd oedi, eto'n benodol ym misoedd cynnar y flwyddyn, wrth i gyrff cyhoeddus fethu ymateb i ni yn y ffordd arferol yng nghamau cyntaf y pandemig.
- Yn 2021/22, roedd niferoedd yr achosion a gaewyd yn fyw nag erioed ers creu swyddfa'r Ombwdsmon, tra bod ein costau uned yn sylweddol is o'u haddasu ar gyfer chwyddiant CPI ym mis Mawrth 2022.

Gwariant ar weithgareddau o dan Ddeddf OGCC 2019

Yn 2021/22, fe wnaethom unwaith eto gyllidebu cyllid i'w ddefnyddio'n benodol ar gyfer gweithredu Deddf OGCC 2019 yn rhagweithiol. Dyma wariant y flwyddyn:

Deddf 2019 OGCC Gwariant yn 2021/22	£000s
Costau staff	267
Eiddo	14
Cyfathrebu	10
Gwasanaethau Cyfrifiadurol	8
Cynghorol a Chyfreithiol	2
Hyfforddiant	1
Cyfanswm	**302**
Cyllideb	332
Amrywiant	**30**

Gwariant hyd at 31 Mawrth 2022 o’i gymharu â’r flwyddyn flaenorol

	2021/22 £000	2020/21 £000	Rhesymau dros newidiadau sylweddol
Cyflogau	2,863	2,905	Dyfarniad cyflog o 1.75%, gostyngiad o 1 mewn FTE a mwy o defnydd o Swyddogion Ymchwilio Cyswllt yn ystod 2020/21.
Costau Nawdd Cymdeithasol	273	283	
Costau pensiwn	745	758	
Ffioedd y gronfa bensiwn	39	20	
Cyfanswm	**3,920**	**3,966**	
Rhentu o dan brydlesi gweithredol	193	193	
Ffi Archwilio Allanol	19	17	
Ffioedd proffesiynol a chyfreithiol	173	193	Rheolaeth barhaus o ran cyngor proffesiynol a gostyngiad o ran ffioedd cyfreithiol.
Costau eiddo eraill	171	168	
Gwasanaethau cyfrifiadurol	331	309	Uwchraddio diogelwch a gwydnwch.
Costau swyddfa	137	151	Offer a roddwyd i staff i alluogi gweithio gartref wedi'i brynu yn 2020/21.
Teithio a Chynhaliaeth	6	1	Parhad o ran lai o deithio oherwydd pandemig COVID-19.
Hyfforddi a Recriwtio	36	55	Y rhan fwyaf o hyfforddiant wedi’i ddarparu ar-lein am gost is.
Cyfathrebu	47	41	
Dibrisiant	61	61	
Cyfanswm Costau Gweinyddol Eraill	**1,174**	**1,189**	
Costau Gros	**5,094**	**5,155**	
Incwm	(17)	(991)	Ad-daliad un-tro o Warged y Gronfa Bensiwn yn 2020/21.
Gwariant Net	**5,077**	**4,164**	
Cyfalaf	37	5	Uwchraddio diogelwch a gwydnwch TG
Adnoddau Net	**5,114**	**4,169**	

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

Michelle Morris
Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

20 Gorffennaf 2022

Adroddiad Atebolrwydd 2021/22

Adroddiad Llywodraethu Corfforaethol

Adroddiad yr Ombwdsmon

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

Ar 31 Mawrth 2022, mae'r Swyddfa, sydd wedi'i lleoli ym Mhencoed, Pen-y-bont ar Ogwr yn cynnwys 74 aelod o staff llawn a rhan-amser parhaol, gan gynnwys yr Ombwdsmon, y Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwelliant a'r Prif Gynghorwr Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau, yn ogystal â staff ymchwilio a chefnogi.

Ar gyfer y flwyddyn 2021/22, fy rhagflaenydd Nick Bennett oedd y Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae Senedd Cymru yn ei roi yng ngofal y Swyddfa i gyflawni ei swyddogaethau.

Mae wedi rhoi llythyr sicrwydd i mi yn cadarnhau ei fod wedi cyflawni dyletswyddau a chyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu yn briodol, ac rydw i wedi ei ystyried wrth baratoi'r Adroddiad hwn.

Darparodd Senedd Cymru £5.2 miliwn o arian parod ar gyfer cyllido'r Swyddfa. Bydd £120k o'r cyllid cyffredinol hwn yn cael ei ddychwelyd i Gronfa Gyfunol Cymru, sef y balans arian parod heb ei ddefnyddio ar ddiwedd y flwyddyn o £35k a swm wrth gefn o £85k a oedd ar gael i ni i dalu am unrhyw ddyfarniad cyflog dros 1.75%. Cafodd y dyfarniad cyflog ei setlo ar 1.75% felly rydym yn dychwelyd y swm llawn. Cafodd gwariant y Swyddfa ei gadw o fewn yr Amcangyfrif y cytunwyd arno ym mis Tachwedd 2020 a'i ddiwygio gan Gyllideb Atodol yn ystod 2021/22.

Fel y nodwyd yn flaenorol yn yr Adroddiad, mae ein costau fesul uned wedi gostwng i'w lefelau isaf ac maent yn adlewyrchu'r nifer fwyaf o gwynion ac ymholiadau a gaewyd gan y Swyddfa.

Taliadau Cydnabyddiaeth a Rhwymedigaethau Pensiwn

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

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

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

Llywodraethu Corfforaethol

Mae deiliad swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn Gorfforaeth Unigol.

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

Cofrestr Buddiannau

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

Cyfarwyddyd Cyfrifyddu

O dan y Cyfarwyddyd Cyfrifon a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM, dyddiedig 21 Rhagfyr 2006, roedd yn ofynnol i'r Ombwdsmon ddarparu cyfrifon ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022 yn unol ag egwyddorion cyfrifyddu a gofynion datgelu yn yr argraffiad o Lawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (y FReM) a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM ac a oedd mewn grym yn 2021/22.

Paratowyd y cyfrifon er mwyn:

- Rhoi darlun teg a chywir o'r sefyllfa ar 31 Mawrth 2022, ac o'r alldro adnoddau net, yr adnoddau a ddefnyddiwyd i gyflawni amcanion, enillion a cholledion cydnabyddedig a'r llifoedd arian ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben bryd hynny.
- Datgelu gwybodaeth am unrhyw wariant neu incwm o bwys na chafodd ei ddefnyddio at y dibenion y'u bwriadwyd gan Senedd Cymru neu drafodion o bwys nad oeddynt yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu rheoli.

Archwilwyr

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

Cost archwiliad 2021/22 oedd £19k (2020/21: £17k).

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

Michelle Morris
Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 20 Gorffennaf 2022

Datganiad Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu

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

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

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

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

Mae fy nghyfrifoldebau perthnasol fel Swyddog Cyfrifyddu yn cynnwys priodoldeb a rheoleidd-dra'r arian cyhoeddus y mae'r Swyddog Cyfrifyddu'n atebol amdanynt, am gadw cofnodion priodol a diogelu asedau'r Swyddfa fel y nodir yn Rheoli Arian Cyhoeddus a Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

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

Datganiad Llywodraethu Blynyddol 2021/22

Statws Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

Cwmpas y Cyfrifoldeb

Fy rhagflaenydd Nick Bennett oedd y Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer blwyddyn ariannol 2021/22 ac mae wedi rhoi llythyr sicrwydd i mi yn cadarnhau ei fod wedi cyflawni dyletswyddau a chyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu yn briodol.

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

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

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

Cynllunio Strategol a Monitro Perfformiad

Yn y **Cynllun Strategol** am y tair blynedd 2019/20 i 2021/22, sefydlodd fy rhagflaenydd y canlynol ar gyfer y Swyddfa:

Ein Gweledigaeth ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru:

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

Ein Cenhadaeth:

Cadarnhau cyfiawnder a gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Ein Hamcanion Strategol:

Nod Strategol 1: Sicrhau Cyfiawnder

Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.

Nod Strategol 2: Hyrwyddo Dysgu, Gweithio i Wella Gwasanaethau Cyhoeddus

Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.

Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth a Sicrhau bod y Sefydliad yn Addas ar gyfer y Dyfodol

Nodi a mabwysiadu arfer gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau dulliau llywodraethu da sy'n ein cefnogi a'n herio.

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

System Rheolaeth Fewnol

Mae'r system reolaeth fewnol wedi'i llunio i reoli risg ar lefel resymol yn hytrach nag i gael gwared â phob risg o fethu â chyflawni polisïau, nodau ac amcanion; felly dim ond sicrwydd rhesymol, ac nid sicrwydd llwyr o effeithiolrwydd y gall ei gynnig. Mae'n seiliedig ar broses barhaus a luniwyd i ganfod a blaenoriaethu'r risgiau o ran cyflawni fy mholisïau, fy nodau a'm hamcanion, i werthuso'r tebygolrwydd y bydd y risgiau hynny'n cael eu gwireddu, a'u heffaith pe bai hynny'n digwydd, ac i'w rheoli'n effeithiol, yn effeithlon ac yn ddarbodus.

Mae'r system wedi bod mewn grym gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022 a hyd at ddyddiad cymeradwyo'r cyfrifon hyn, ac mae'n cydymffurfio â chyfarwyddyd Trysorlys EM. Ni effeithiodd newidiadau o ganlyniad i bandemig COVID-19 ar Reolaethau Mewnol. Ni chanfuwyd gwendidau sylweddol o ran rheolaeth fewnol yn sgil gwaith archwilio ac mae camau i wella rheolaeth ymhellach yn cael eu rhoi ar waith yn brydlon ac yn cael eu monitro gan y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Trefniadau Llywodraethu Corfforaethol: Y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

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

a) Cylch Gorchwyl

Mae'r Pwyllgor yn fy nghynorthwyo drwy adolygu pa mor gynhwysfawr a dibynadwy yw sicrwydd ar lywodraethu, rheoli risg, yr amgylchedd rheoli ac uniondeb datganiadau ariannol a'r adroddiad blynyddol.

b) Aelodaeth

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

Roedd y canlynol yn aelodau o'r Pwyllgor yn 2021-2022:

- Mr Ian Williams, cyn Brif Weithredwr Grŵp Hendre Cyf. - Cadeirydd
- Mr Trevor Coxon, cyn Swyddog Monitro Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam
- Dr Tom Frawley CBE (hyd at fis Hydref 2021), cyn Comisiynydd Cwynion ac Ombwdsmon Cynulliad Gogledd Iwerddon
- Mrs Anne Jones (hyd at fis Gorffennaf 2021), cyn Gomisiynydd Gwybodaeth Gynorthwyol
- Mr Jim Martin (hyd at fis Hydref 2021), cyn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban
- Mr John McSherry, cyn Uwch Reolwr yn Admiral Group Limited
- Mr Mike Usher, cyn Gyfarwyddwr Archwilio Cymru
- Mrs Joanest Varney-Jackson (ers mis Hydref 2021), cyn Uwch Gyfreithiwr i Senedd Cymru,

.

c) Hyfforddiant

Gwahoddir Aelodau'r Pwyllgor i asesu eu hanghenion hyfforddi yn flynyddol. Darperir rhaglen gynefino ar gyfer holl aelodau newydd y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg. Yn 2021, cymerodd aelodau ran mewn Gweithdy Risg (Mehefin) ac ymgymryd â hyfforddiant Llywodraethu ac Atebolrwydd (Hydref).

d) Cyfarfodydd

Mae'r Pwyllgor yn llunio ei raglen waith flynyddol ei hun. Yn gyffredinol, mae'r Pwyllgor yn cyfarfod pedair gwaith yn ystod y flwyddyn. Oherwydd y pandemig COVID-19 parhaus, cynhaliwyd y mwyafrif o gyfarfodydd yn 2021/22 o bell dros Zoom.

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

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

Yn ystod y flwyddyn hefyd cafodd y Pwyllgor adroddiadau ar nifer o faterion priodol eraill sy'n dod o fewn ei Gylch Gorchwyl. Roedd y rhain yn cynnwys: y cyfrifon naw a deuddeg mis, cynlluniau archwilio mewnol, adroddiadau archwilio mewnol, adolygiad o'r Polisi Chwythu'r Chwiban, diweddariadau ar ddatblygiadau TG pwysig, a materion llywodraethu ariannol a chorfforaethol perthnasol. Bu'r Pwyllgor yn adolygu trefniadau Atal Twyll y Swyddfa, yng nghyd-destun Fframwaith Atal Twyll Swyddfa'r Cabinet, ac adolygu polisi gwrth-dwyll newydd arfaethedig, i fodloni'i hun bod trefniadau priodol ar waith.
Rhoddodd y Pwyllgor gyngor i mi i sicrhau bod Datganiad Llywodraethu Blynyddol 2021/22 yn cynnwys gwybodaeth briodol a'i fod yn cydymffurfio ag arferion gorau.

Mae rheoli risg yn eitem sefydlog. Ym mhob cyfarfod bu'r Pwyllgor yn ystyried adroddiad ynglŷn â'r risgiau mwyaf a nodwyd. Aeth y Pwyllgor ati i archwilio a herio'r risgiau a adroddwyd i fodloni ei hun bod risgiau allweddol wedi'u nodi. Ystyriwyd hefyd y dull cyffredinol o reoli risg a lliniaru risg mewn gweithdy a hwyluswyd gan yr archwilwyr mewnol. Arweiniodd hyn at nifer o welliannau i'r polisi a'r broses rheoli risg.

Yn ystod y flwyddyn, daeth cyfnodau tri aelod i ben, ac ymunodd un aelod newydd â'r Pwyllgor. Roedd nifer y cyfarfodydd a fynychwyd, ynghyd â nifer y cyfarfodydd yr oedd gofyn i bob aelod ei fynychu, fel a ganlyn:

Aelod o'r Pwyllgor	Uchafswm nifer y presenoldeb posibl	Gwir nifer y presenoldeb	% mynychwyd
Ian Williams (Cadeirydd)	4	4	100
Trevor Coxon	4	4	100
Tom Frawley	3	2	67
Anne Jones	2	2	100
Jim Martin	3	3	100
John McSherry	4	4	100
Mike Usher	4	4	100
Joanest Varney-Jackson	2	2	100

e) Archwilio Mewnol ac Allanol

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

Ym mhob archwiliad heblaw un, barnwyd fod lefel y sicrwydd yn 'Sylweddol', y lefel sicrwydd uchaf, gydag un adroddiad yn rhoi sicrwydd 'Rhesymol'. Gwnaethpwyd nifer o argymhellion ac mae'r rhain naill ai wedi'u cwblhau neu byddant yn cael eu cwblhau o fewn amserlenni y cytunwyd arnynt. Roedd yr archwiliadau mewnol a gynhaliwyd yn 2021/22 a'r asesiadau cyffredinol fel a ganlyn:

	Lefel sicrwydd
Systemau - trosglwyddo i Sage 200	**SYLWEDDOL**
Ymdrin â Chwynion (Gwaith Achos)	**SYLWEDDOL**
Llywodraethu - y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg	**SYLWEDDOL**
Seiberddiogelwch	**RHESYMOL**
Systemau Ariannol:	
Rheolaeth Gyllidebol	**SYLWEDDOL**
Prynu a Thaliadau	**SYLWEDDOL**
Incwm	**SYLWEDDOL**

Nodwyd yn Adroddiad Blynyddol yr archwilwyr mewnol ar gyfer 2021/22: "Mae gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru Ombwdsmon brosesau rheoli risg, rheolaeth a llywodraethu rhesymol ac effeithiol ar waith". Mae'r canfyddiadau hyn hefyd yn rhoi sicrwydd bod y trefniadau ar waith yn lleihau pa mor agored i risg yw'r swyddfa.

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

Mewn perthynas â'r flwyddyn ariannol flaenorol, ystyriodd y Pwyllgor yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2020/21 a oedd yn cynnwys Datganiad Llywodraethu'r swyddfa ar gyfer 2020/21 ynghyd ag Adroddiad Archwiliad Allanol o Ddatganiadau Ariannol a Llythyr Rheoli.   Rhoddwyd barn ddiamod yn dilyn y gwaith archwilio allanol a gynhaliwyd gan Archwilio Cymru ar Gyfrifon 2020/21. Nid oedd unrhyw argymhellion yn deillio o'r Archwiliad.

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

I sicrhau y gellir codi materion priodol yn gyfrinachol, mae Cadeirydd y Pwyllgor fel arfer yn cynnal cyfarfod bob blwyddyn â chynrychiolwyr yr Archwilwyr Allanol a Mewnol. Cynhaliwyd cyfarfod o'r fath 25 Mawrth 2022.

f) Prosesau Monitro

Ym mhob cyfarfod yn ystod 2021/22, cafodd y Pwyllgor adroddiad ar y cynnydd sydd wedi'i wneud o ran gweithredu ar argymhellion yr Archwilwyr Mewnol ac Allanol. Roedd aelodau'r Pwyllgor yn fodlon bod yr holl argymhellion a wnaed wedi cael neu am gael eu rhoi ar waith yn unol â'r amserlenni y cytunwyd arnynt.

g) Adolygiad ac Asesiad Blynyddol

Cynhelir yr adolygiad blynyddol hwn er mwyn gwerthuso gwaith y Pwyllgor a sicrhau bod gwaith y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn parhau i gydymffurfio â'r Egwyddorion Arfer Da sydd wedi'u nodi yn Llawlyfr Pwyllgorau Archwilio Trysorlys EM. I helpu'r Pwyllgor benderfynu a oedd yn cydymffurfio ag arferion da, gwahoddwyd pob aelod i lenwi 'Rhestr Wirio Hunanasesiad Pwyllgorau Archwilio' Swyddfa Archwilio Genedlaethol.   Cafodd sylwadau gan aelodau o'r Pwyllgor eu hystyried wrth baratoi'r Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2021/22

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

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

Rhoi Gwybod am Ddigwyddiadau sy'n Ymwneud â Data Personol

Mae'r holl ddigwyddiadau sy'n ymwneud â data personol yn cael eu hadrodd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, ni waeth a yw OGCC ar fai ai peidio. Pan fydd OGCC ar fai, Mae canllawiau a gyhoeddwyd gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) yn cael eu hystyried i sefydlu a oes angen adrodd y digwyddiad i'r swyddfa honno. Yn ystod 2021/22, roedd angen rhoi gwybod i'r ICO am un digwyddiad.

Y Panel Ymgynghorol

Mae'r Panel Ymgynghorol yn fforwm anstatudol a'i brif rôl yw fy nghynorthwyo a fy nghynghori'r wrth arwain a phennu amcanion strategol Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Hefyd, mae'r Panel yn cynnig persbectif allanol i helpu gyda'r gwaith o ddatblygu polisïau ac arferion.

Cadeiriodd Anne Jones y Panel tan fis Gorffennaf 2021 pan ddaeth ei chyfnod yn y swydd i ben. Cymerodd Dr Jane Martin, cyn Ombwdsmon Llywodraeth Leol, yr awenau fel Cadeirydd ym mis Hydref 2021 ar argymhelliad aelodau'r Panel. Roedd Trevor Coxon, Mike Usher ac Ian Williams yn aelodau trwy gydol y flwyddyn. Cyrhaeddodd Dr Tom Frawley a Jim Martin ddiwedd eu cyfnodau yn y swydd yn ystod y flwyddyn.

Yn dilyn ymarfer recriwtio, ymunodd Ms Carys Evans, cyn Bennaeth Data a Mewnwelediad yn S4C, â'r panel ym mis Hydref 2021.

Cynghori yn unig yw gwaith y Panel Ymgynghorol, ac nid yw'n gwneud penderfyniadau ei hun.

Y Fframwaith Risg a Rheoli

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

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

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

Wrth ymgymryd â’r cyfrifoldeb hwn yn ystod y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022, cafodd fy rhagflaenydd gan y Prif Swyddog Gweithredu y dirprwywyd rhai o’i gyfrifoldebau iddo.

O gofio’r llythyr o sicrwydd a gefais gan fy rhagflaenydd, rwy’n fodlon bod y systemau sydd ar waith yn nodi risgiau posibl yn gynnar ac yn caniatáu imi gymryd camau priodol, trwy reolaeth weithredol, i leihau unrhyw effaith andwyol ar y swyddfa.

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

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

- gweithrediadau, gan gynnwys cymorth gweithredol
- risgiau ariannol
- risgiau llywodraethu a chyfreithiol
- risgiau i enw da
- risgiau rheoli data a gwybodaeth.

Dyma'r prif risgiau a nodwyd ar ddiwedd y flwyddyn:

Gorwel risg	Risg yn effeithio ar:	Rheoli a lliniaru'r risg:	Risgiau sy'n anodd cael gwared arnynt:
Gweithrediadau a chymorth gweithredol	Risgiau o nifer uchel parhaus o gwynion a dderbyniwyd ac adnoddau staff sefydlog. Cynnydd o 48% yn y llwyth achosion agored diwedd blwyddyn ers y llynedd (a 34% yn uwch na 2019/20). Cynnydd o 45% mewn cwynion camweinyddu ers 2020/21 (a 22% ers 2019/20). Effaith – gwasanaeth arafach, mwy o bwysau ar staff a risg o straen.	Gwneud y defnydd gorau posibl o adnoddau staff o ystyried yr adnoddau sydd ar gael. Perfformiad staff cymorth. Gweithio'n agos ac yn gefnogol gyda chyrff cyhoeddus i wella'r ffordd y maent yn delio â chwynion.	Mae'r cynnydd parhaus yn nifer y cwynion newydd, gyda staff sefydlog, yn golygu bod y risg weddilliol yn cael ei hystyried yn GOCH.
Risgiau rheoli data a gwybodaeth	Risg o seiber-ymosodiad, maleiswedd, meddalwedd wystlo neu firws	Uwchraddio systemau yn unol â'r argymhellion. Cynnal a monitro pa mor gyfredol yw'r feddalwedd gwrth-firws a meddalwedd diogelwch arall a phrofi eu heffeithiolrwydd. Cynyddu ymwybyddiaeth a gwyliadwriaeth staff drwy hyfforddiant. Dilyn achrediad Cyber Essentials Plus.	Mae'r cynnydd mewn gweithgarwch seiber niweidiol a graddfa bosibl yr effaith ar OGCC yn sgil unrhyw ymosodiad llwyddiannus yn golygu bod y risg weddilliol yn cael ei hystyried yn GOCH.

Trefniadau Fframwaith Sicrhau Risg

Fframwaith OGCC

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

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

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

Cydrannau Map Sicrwydd

Haen amddiffyn 1af	**2il Haen amddiffyn**	**3ydd Haen amddiffyn**
Adrodd ar gyflawni strategol a gweithredol. Adrodd KPI. Rheolyddion ariannol/ monitro cyllidebau.	Adolygu cofrestr risg. Sicrhau ansawdd. Sicrhau diogelwch gwybodaeth.	Adroddiadau archwilio mewnol. Archwiliadau cyfrifo ariannol di-rybudd.

Sicrwydd Arall
Archwilio allanol.
Craffu gan y Pwyllgor Cyllid, PA a PAC.

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

Y Broses Gyllidebu

Yn rhinwedd fy swydd fel Swyddog Cyfrifyddu, rwyf yn sicrhau bod gennyf drefniadau ar waith sy'n cadw rheolaeth dynn ar yr arian cyhoeddus sydd yn fy ngofal. Mae'r Tîm Rheoli yn cael adroddiad monitro cyllideb bob mis sy'n nodi gwir wariant o'i gymharu â'r gwariant a glustnodwyd yn y gyllideb. Ystyrir unrhyw faterion gwariant annisgwyl a allai godi yn ystod y flwyddyn er mwyn gallu cymryd camau priodol i gadw o fewn y gwariant a gyllidebwyd lle bo hynny'n bosibl, neu i chwilio am adnoddau ychwanegol lle na ellir delio â phwysau o ran costau. Yn 2021/22, ni chafodd dyfarniad cyflog mis Ebrill 2021 ei setlo tan fis Mawrth 2022, gan greu ansicrwydd ynghylch fforddiadwyedd yr hyn y gellid cytuno arno. Yn ogystal, derbyniodd yr Ombwdsmon adroddiad yn argymell camau blaenoriaeth i wella gwytnwch, diogelwch a pherfformiad systemau TG. Sicrhawyd adnoddau ychwanegol i fynd i'r afael â'r ddau fater hyn. Nid oedd angen yr adnoddau ychwanegol i dalu am ddyfarniad cyflog uwch na'r disgwyl yn y pen draw, ac mae'r arian hwnnw'n cael ei ddychwelyd.

O ran y broses llunio amcangyfrif ariannol OGCC ar gyfer 2022/23, cafodd papur yn nodi meini prawf cychwynnol ar gyfer y gyllideb ei drafod gan y Panel Ymgynghorol ym mis Gorffennaf 2021. Yn gyffredinol, roedd y cyflwyniad yn gofyn am gynnydd o 5.7% (adnodd) i adlewyrchu'r cynnydd mewn cyflogau a phrisiau a'r cynnydd sylweddol yn y llwyth achosion a welwyd drwy gydol y flwyddyn. Yn sgil craffu gan y Pwyllgor Cyllid ym mis Hydref, nid oedd y Pwyllgor yn cefnogi'r cyflwyniad. Cyflwynwyd a chefnogwyd cyflwyniad diwygiedig, a oedd yn gofyn am gynnydd o 4.4%, gan y Pwyllgor. Cafodd hyn ei gynnwys yng Nghynnig Cyllideb Flynyddol Cymru ym mis Mawrth 2022.

Casgliad

Ni effeithiodd y pandemig na gweithio o'r cartref ar system rheolaethau mewnol y Swyddfa. Gallaf ddatgan nad oedd gwendidau o bwys yn system rheolaeth fewnol y swyddfa yn 2021/22 a fyddai wedi effeithio ar allu'r swyddfa i gyflawni ei pholisïau, ei nodau a'i hamcanion a bod trefn Lywodraethu Gorfforaethol gadarn ar waith heb unrhyw enghreifftiau o dorri'r Cod Llywodraethu Corfforaethol.

Michelle Morris
Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 20 Gorffennaf 2022

Adroddiad Taliadau Cydnabyddiaeth

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

Taliad Cydnabyddiaeth

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

Ffigur Cyfanswm Sengl o Dâl Cydnabyddiaeth

2021/22

Swyddogion	**Cyflog** (£'000)	**Taliadau bonws** (£'000)	**Buddion mewn Nwyddau neu Wasanaethau** (i'r £100 agosaf)	**Buddion Pensiwn** (i'r £1,000 agosaf)	**Cyfanswm** (£'000)
Nick Bennett	150-155	-	-	59,000	210-215
Chris Vinestock	105-110	-	-	27,000	135-140
Katrin Shaw	90-95	-	-	28,000	120-125

Ffigur Cyfanswm Sengl o Dâl Cydnabyddiaeth

2020/21

Swyddogion	**Cyflog** (£'000)	**Taliadau bonws** (£'000)	**Buddion mewn Nwyddau neu Wasanaethau** (i'r £100 agosaf)	**Buddion Pensiwn** (i'r £1,000 agosaf)	**Cyfanswm** (£'000)
Nick Bennett	150-155	-	-	59,000	210-215
Chris Vinestock	105-110	-	-	75,000	180-185
Katrin Shaw	90-95	-	-	61,000	150-155

Cyflog

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

Buddion mewn nwyddau neu wasanaethau

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

Bonysau

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

Lluosrifau cyflog

Ym mlwyddyn ariannol 2021/22, band taliad cydnabyddiaeth y cyfarwyddwr ar y cyflog uchaf oedd £150-£155,000 (2020/21 = £150-£155,000). Mae'r Llawlyfr Adroddiadau Ariannol ar gyfer 2021/22 yn gofyn am ragor o adroddiadau ar ddatgeliadau cyflog teg.

	2021/22	2020/21
Taliad cydnabyddiaeth 25ain canradd	£32,799	£32,235
Cymhareb gyflog 25ain canradd	4.6	4.7
Taliad cydnabyddiaeth 50fed canradd	£44,625	£43,857
Cymhareb gyflog 50fed canradd	3.4	3.5
Taliad cydnabyddiaeth 75ain canradd	£48,876	£44,865
Cymhareb gyflog 75ain canradd	3.1	3.4

Yn 2021/22, ni chafodd yr un gweithiwr daliad cydnabyddiaeth a oedd yn fwy na thâl y cyfarwyddwr sy'n cael y cyflog mwyaf (2020/21 = dim un).

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

Roedd newid canran ers y flwyddyn ariannol flaenorol o ran y cyfarwyddwr ar y tâl mwyaf yn ddim. Roedd newid canran ar gyfartaledd ers y flwyddyn ariannol flaenorol o ran yr holl staff yn 3%.

Dyfarniadau cyflog

Mae cyflogau'r staff yn gysylltiedig â dyfarniadau cyflog a roddir i weithwyr sy'n gweithio ym maes Llywodraeth Leol yng Nghymru a Lloegr. Yn unol â'r weithdrefn honno, rhoddwyd codiad cyflog o 1.75% i staff ym mis Mawrth 2022 wedi'i ôl-ddyddio i Ebrill 2021.

Pensiynau

Isod, dangosir hawliau pensiwn yr unigolion a enwir uchod:

Rhwymedigaethau Pensiwn

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

Enw	Ar 31/03/22					Ar 31/03/21
	Pensiwn cronedig ar oedran pensiwn a'r cyfandaliad cysylltiedig	Gwir gynnydd mewn pensiwn a chyfandaliad cysylltiedig ar oedran pensiwn	CETV	Gwir gynnydd mewn CETV	Cyfraniad y cyflogwr at gyfrifon pensiwn partneriaeth	CETV
	£000	£000	£000	£000	I'r £100 agosaf	£000
Nick Bennett	50-55	2.5-5	688	33	-	623
Chris Vinestock	70-75	0-2.5	1068	15	-	997
Katrin Shaw	40-45	0-2.5	666	13	-	617

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

Salwch

Yn ystod y flwyddyn, collwyd 7.2 diwrnod fesul cyflogai ar gyfartaledd oherwydd salwch o'i gymharu â 3.0 diwrnod yn 2020/21. Mae hyn gyfwerth ag 2.7% (1.1% yn 2020/21) o gyfanswm y diwrnodau gwaith posibl. Mae absenoldebau tymor byr yn amrywio o flwyddyn i flwyddyn, gan gynyddu ychydig yn 2021/22. Cynyddodd salwch tymor hir o 0.5% o diwrnod i 1.7% diwrnod.

Y rheswm dros y cynnydd hwn yw y bu sawl aelod o staff yn absennol oherwydd

straen, er nad oedd llawer o hyn yn gysylltiedig â gwaith. Yn gyffredinol roedd straen yn cyfrif am 59% o'r diwrnodau a gollwyd, gyda straen a oedd yn gysylltiedig â gwaith yn cyfrif am 15% o'r diwrnodau a gollwyd.

Adrodd am gynlluniau Gwasanaeth Sifil chynlluniau iawndal eraill

Ni thalwyd dim pecynnau ymadael yn 2021/22 (2020/21 Dim).

Y Panel Ymgynghorol a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

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

	2021/22	2020/21
Ian Williams	3,150	2,011
Jane Martin	2,350	1,482
Mike Usher	2,100	1,050
Jim Martin	1,925	1,711
Trevor Coxon	1,925	1,711
John McSherry	1,800	900
Anne Jones	1,575	2,221
Tom Frawley	1,225	1,711
Joanest Varney-Jackson	1,200	-
Carys Evans	1,050	-
Jonathan Morgan	-	1,082
Rhiannon Ivens	-	900

Mae'r ffigyrau hyn hefyd yn cynnwys taliadau a wnaed i aelodau am fynychu gweithdai a hyfforddiant risg yn ystod 2021/22.

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

Michelle Morris
Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 20 Gorffennaf 2022

Adroddiad Archwiliad ac Atebolrwydd Senedd Cymru

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

Crynodeb o Alldro Adnoddau Net ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2022

	Diwygiedig Amcangyfrif			Alldro				2020/21
	Gwariant Gros	Incwm	Cyfanswm Net	Gwariant Gros	Incwm	Cyfanswm Net	Cyfanswm Net o'i gymharu â'r amcangyfrif	Cyfanswm Net
	£000	£000	£000	£000	£000	£000	£000	£000
Refeniw	5,259	(17)	5,242	5,094	(17)	5,077	165	4,164
Cyfalaf	46	-	46	37	-	37	9	5
Adnodd DEL	**5,305**	**(17)**	**5,288**	**5,131**	**(17)**	**5,114**	**174**	**4,169**
Adnodd AME	-	-	-	-	-	-	-	974
Cyfanswm Adnoddau	**5,305**	**(17)**	**5,288**	**5,131**	**(17)**	**5,114**	**174**	**5,143**
Gofyniad Arian Parod Net	**5,246**	**-**	**5,246**	**5,143**	**(17)**	**5,126**	**120**	**4,076**

Mae'r Amcangyfrif Diwygiedig ar gyfer 2021/22 yn cynnwys swm wrth gefn o £85,000 ar gyfer unrhyw ddyfarniad tâl ychwanegol dros 1.75%. Cafodd y dyfarniad cyflog ei setlo ar 1.75% felly rydym yn dychwelyd y swm llawn. Mae hyn yn rhoi gwir alldro net gweithredol o'i gymharu â'r amcangyfrif o:

Adnodd £89,000
Arian Parod £35,000

Mae ffigurau 2020/21 yn cynnwys addasiad untro o warged pensiwn. Telir cyflog yr Ombwdsmon yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru a dim ond y treuliau busnes gwirioneddol sydd wedi'u cynnwys yng nghyfrifon yr Ombwdsmon a gaiff eu had-dalu.

Cysoni Adnoddau Net â'r Gofynion Arian Parod Net

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022

		2021/22			2020/21
	Nodyn	Amcangyfrif diwygiedig	Cyfanswm yr Alldro Net	Cyfanswm alldro net o'i gymharu â'r amcangyfrif diwygiedig Amcangyfrif diwygiedig	Alldro
		£000	£000	£000	£000
Refeniw Net	2-4	5,242	5,077	165	4,164
Cyfalaf Net	6	46	37	9	5
Adnodd AME		-	-	-	974
Cyfanswm Adnoddau		**5,288**	**5,114**	**174**	**5,143**
Symudiadau mewn darpariaethau	10	-	(11)	11	10
Taliadau Cyfalaf	6	(62)	(61)	(1)	(61)
Symudiadau mewn cyfalaf gwaith	7-9	20	84	(64)	(42)
Addasiadau		-	-	-	(974)
Gofyniad Arian Parod Net		**5,246**	**5,126**	**120**	**4,076**

Michelle Morris
Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 20 Gorffennaf 2022

Tystysgrif ac adroddiad archwilydd annibynnol Archwilydd Cyffredinol Cymru ar gyfer y Senedd

Barn ar ddatganiadau ariannol

Barn

Tystiaf fy mod wedi archwilio datganiadau ariannol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022 o dan baragraff 18 (2) o Atodlen 1 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae'r rhain yn cynnwys y Crynodeb neu Alldro Adnoddau Net, Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr, Datganiad o'r Sefyllfa Ariannol, Datganiad Cyfunol o Lifau Arian, Datganiad o Newidiadau mewn Trethdalwyr a'r nodiadau cysylltiedig, gan gynnwys crynodeb o bolisïau cyfrifyddu pwysig. Paratowyd y datganiadau ariannol hyn o dan y polisïau cyfrifyddu a nodir ynddynt. Y fframwaith adrodd ariannol a gymhwyswyd wrth eu paratoi yw'r gyfraith berthnasol a safonau adrodd rhyngwladol a mabwysiadwyd yn y DU fel y'u dadansoddwyd ac addaswyd gan Lawlyfr Adroddiadau Ariannol Trysorlys EM.

Yn fy marn i, mae'r datganiadau ariannol:

- yn rhoi darlun gwir a theg o sefyllfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 31 Mawrth 2022 ac o'i ofyniad arian parod net, alldro adnoddau net a chost gweithredu net, ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben bryd hynny;
- wedi eu paratoi'n briodol yn unol â safonau cyfrifyddu rhyngwladol fel y'u dehonglwyd ac y'u haddaswyd gan Lawlyfr Adroddiadau Ariannol Trysorlys EM a
- wedi eu paratoi'n briodol yn unol â chyfarwyddiadau Trysorlys EM a gyhoeddwyd o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Barn ar reoleidd-dra

Yn fy marn i, ym mhob agwedd berthnasol, mae'r gwariant a'r incwm yn y datganiadau ariannol wedi eu cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd ac mae'r trafodiadau ariannol a gofnodir yn y datganiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu rheoli nhw.

Sail y barnau

Cynhaliais fy archwiliad yn unol â'r gyfraith berthnasol a'r Safonau Rhyngwladol ar Archwilio yn y DU (Safonau Rhyngwladol ar Archwilio (DU)) a Nodyn Ymarfer 10

'Archwilio Datganiadau Ariannol Cyrff y Sector Cyhoeddus yn y Deyrnas Unedig'. Mae disgrifiad pellach o'm cyfrifoldebau o dan y safonau hynny yn adran cyfrifoldebau'r archwilydd wrth archwilio datganiadau ariannol fy adroddiad. Rwyf yn annibynnol o'r corff yn unol â'r gofynion moesegol sy'n berthnasol i'm harchwiliad o'r datganiadau ariannol yn y DU, gan gynnwys Safon Foesegol y Cyngor Adrodd Ariannol, ac rwyf wedi cyflawni fy nghyfrifoldebau moesegol eraill yn unol â'r gofynion hyn. Credaf fod y dystiolaeth archwilio yr wyf wedi ei chael yn ddigonol ac yn briodol i ddarparu sail i'm barnau.

Casgliadau sy'n ymwneud â busnes gweithredol

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

Yn seiliedig ar y gwaith a gyflawnais, nid wyf wedi nodi unrhyw ansicrwydd perthnasol sy'n ymwneud â digwyddiadau nac amodau a allai, yn unigol neu ar y cyd, fwrw amheuaeth sylweddol ar allu'r corff i barhau i fabwysiadu sail gyfrifyddu busnes gweithredol am gyfnod o ddeuddeng mis o leiaf o'r adeg pan awdurdodir cyhoeddiad y datganiadau ariannol.

Disgrifir fy nghyfrifoldebau a chyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu mewn cysylltiad â busnes gweithredol yn adrannau perthnasol yr adroddiad hwn.

Gwybodaeth arall

Mae'r wybodaeth arall yn cynnwys yr wybodaeth a gynhwysir yn yr adroddiad blynyddol heblaw'r datganiadau ariannol a'm hadroddiad archwilydd arnynt. Nid yw deddfwriaeth a chyfarwyddiadau sy'n cael eu rhoi i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn pennu cynnwys a ffurf y wybodaeth arall sydd i'w chyflwyno gyda'r datganiadau ariannol. Y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am yr wybodaeth arall yn yr adroddiad blynyddol.   Nid yw fy marn ar y datganiadau ariannol yn cwmpasu'r wybodaeth arall ac, oni nodir fel arall yn glir yn fy adroddiad, nid wyf yn mynegi unrhyw fath o sicrwydd ynghylch hynny.   Fy nghyfrifoldeb i yw darllen yr wybodaeth arall ac, wrth wneud hynny, ystyried a yw'r wybodaeth arall yn anghyson yn berthnasol â'r datganiadau ariannol neu'r wybodaeth a gafwyd yn ystod yr archwiliad, neu ei bod yn ymddangos fel arall ei bod wedi ei chamddatgan yn berthnasol. Os byddaf yn nodi anghysondebau perthnasol o'r fath neu gamddatganiadau perthnasol amlwg, mae'n ofynnol imi benderfynu a yw hyn yn arwain at gamddatganiad perthnasol yn y datganiadau ariannol eu hunain. Os byddaf, ar sail y gwaith a gyflawnais, yn dod i'r casgliad bod yr wybodaeth arall hon wedi ei chamddatgan yn berthnasol, mae'n ofynnol imi sôn am y ffaith honno.

Nid oes gennyf unrhyw beth i adrodd amdano i'r perwyl hwn.

Adroddiad ynghylch gofynion eraill

Barn ar faterion eraill

Oherwydd nad yw'r ddeddfwriaeth na'r cyfarwyddiadau a roddir i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi cynnwys na ffurf yr wybodaeth arall sydd i'w chyflwyno gyda'r datganiadau ariannol, ni allaf gadarnhau bod yr wybodaeth arall sydd i'w chyhoeddi gyda datganiadau ariannol wedi ei pharatoi yn unol â'r canllawiau.

Yn fy marn i, ar sail y gwaith a wnaed yn ystod fy archwiliad, mae'r wybodaeth sydd wedi'i rhoi yn yr Adroddiad Blynyddol yn gyson â'r datganiadau ariannol.

Er nad oes unrhyw ofynion deddfwriaethol ar gyfer Adroddiad Taliadau Cydnabyddiaeth, mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi paratoi adroddiad o'r fath ac yn fy marn i mae'r rhan y mae'n ofynnol ei harchwilio fel arfer wedi ei pharatoi'n briodol yn unol â chanllawiau Trysorlys EM.

Er nad oes unrhyw ofynion deddfwriaethol ar gyfer y Datganiad Llywodraethu yn seiliedig ar y gwaith a wnaed yn ystod fy archwiliad, mae'r wybodaeth a roddir yn y Datganiad Llywodraethu Blynyddol ar gyfer y flwyddyn ariannol y paratoir y datganiadau ariannol ar ei chyfer yn gyson â'r datganiadau ariannol ac mae'r Datganiad Llywodraethu Blynyddol wedi'i baratoi yn unol âg arweiniad Trysorlys EM.

Materion y byddaf yn adrodd arnynt drwy eithriad

Yng ngoleuni gwybodaeth a dealltwriaeth y corff a'i amgylchedd a gafwyd yn ystod y gwaith archwilio, nid wyf wedi nodi camddatganiadau perthnasol yn yr Adroddiad Blynyddol.

Nid oes gennyf unrhyw beth i'w nodi o ran y materion canlynol yr adroddaf i chi, os, yn fy marn i:

- nad oes cofnodion cyfrifyddu priodol wedi eu cadw, neu ni dderbyniwyd ffurflenni cyfrifyddu digonol ar gyfer fy archwiliad oddi wrth y canghennau nad yw fy nhîm wedi ymweld â nhw;
- nad yw'r datganiadau ariannol yn cytuno â'r cofnodion a'r ffurflenni cyfrifyddu;
- na ddatgelir gwybodaeth a bennir gan Drysorlys EM ynghylch taliadau cydnabyddiaeth a thrafodiadau eraill; neu
- nad wyf wedi cael yr holl wybodaeth a'r esboniadau sydd eu hangen arnaf ar gyfer fy archwiliad.

Cyfrifoldebau

Cyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu mewn cysylltiad â'r datganiadau ariannol

Fel yr esbonnir yn fanylach yn y Datganiad o Gyfrifoldebau'r Swyddog Cyfrifyddu, y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am baratoi'r datganiadau ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019 a chyfarwyddiadau Trysorlys EM a wnaed yno, i fod yn fodlon eu bod yn rhoi darlun gwir a theg ac am y fath reolaeth fewnol y mae'r Swyddog Cyfrifyddu, yn penderfynu sy'n angenrheidiol er mwyn gallu paratoi datganiadau ariannol sy'n rhydd o gamddatganiadau perthnasol, boed hynny trwy dwyll neu wall.

Wrth baratoi'r datganiadau ariannol, y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am asesu gallu'r corff i barhau fel busnes gweithredol, gan ddatgelu fel y bo'n briodol, faterion sy'n ymwneud â'r busnes gweithredol a defnyddio sail gyfrifyddu busnes gweithredol oni thybir bod hynny'n amhriodol.

Cyfrifoldebau'r Archwilydd o ran archwilio'r datganiadau ariannol

Fy amcanion yw cael sicrwydd rhesymol ynghylch a yw'r datganiadau ariannol yn eu cyfanrwydd yn rhydd o gamddatganiadau perthnasol, boed hynny oherwydd twyll neu wall, a chyhoeddi adroddiad archwilydd sy'n cynnwys fy marn i. Sicrwydd rhesymol yw lefel uchel o sicrwydd, ond nid yw'n gwarantu y bydd archwiliad a gynhelir yn unol â Safonau Archwilio Rhyngwladol (DU) yn canfod camddatganiad perthnasol bob amser pan fydd yn bodoli. Gall camddatganiadau godi trwy dwyll neu wall a chânt eu hystyried yn berthnasol os, yn unigol neu gyda'i gilydd, gellid disgwyl yn rhesymol iddynt ddylanwadu ar benderfyniadau economaidd defnyddwyr ar sail y datganiadau ariannol hyn.

Afreoleidd-dra, gan gynnwys twyll, yw achosion o beidio â chydymffurfio â chyfreithiau a rheoliadau. Rwy'n cynllunio gweithdrefnau yn unol â'm cyfrifoldebau a amlinellir uchod, i ganfod camddatganiadau perthnasol mewn cysylltiad ag afreoleidd-dra, gan gynnwys twyll.

Roedd fy ngweithdrefnau'n cynnwys y canlynol:

- Holi rheolwyr, a'r rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu, gan gynnwys cael ac adolygu dogfennau ategol sy'n ymwneud â pholisïau a gweithdrefnau'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn cysylltiad â:
    - nodi, gwerthuso a chydymffurfio â chyfreithiau a rheoliadau ac a oeddent yn ymwybodol o unrhyw achosion o beidio â chydymffurfio;
    - canfod ac ymateb i risgiau o dwyll ac a oes ganddynt wybodaeth am unrhyw dwyll gwirioneddol, tybiedig neu honedig; a

- y rheolaethau mewnol a sefydlwyd i liniaru risgiau sy'n gysylltiedig â thwyll neu beidio â chydymffurfio â chyfreithiau a rheoliadau.

- Ystyried, gan weithredu fel tîm archwilio, sut a ble y gallai twyll ddigwydd yn y datganiadau ariannol ac unrhyw ddangosyddion twyll posibl. Yn rhan o'r drafodaeth hon, nodais y posibilrwydd o dwyll yn y meysydd canlynol: cydnabod refeniw, postio cylchgronau anarferol a
- Cael dealltwriaeth o fframwaith awdurdod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ogystal â fframweithiau cyfreithiol a rheoliadol eraill y mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gweithredu ynddynt, gan ganolbwyntio ar y cyfreithiau a'r rheoliadau hynny a gafodd effaith uniongyrchol ar y datganiadau ariannol neu a gafodd effaith sylfaenol ar weithrediadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Yn ogystal â'r uchod, roedd fy ngweithdrefnau ar gyfer ymateb i risgiau a nodwyd yn cynnwys y canlynol:

- adolygu datgeliadau'r datganiad ariannol a phrofi dogfennau ategol er mwyn asesu cydymffurfedd â'r cyfreithiau a'r rheoliadau perthnasol a drafodir uchod;
- holi'r rheolwyr, y Pwyllgor Archwilio a chynghorwyr cyfreithiol ynghylch cyfreithiad a honiadau gwirioneddol a phosibl;
- darllen cofnodion cyfarfodydd y rhai sy'n gyfrifol am lywodraethu a'r Bwrdd Ymgynghorol; a
- wrth fynd i'r afael â'r risg o dwyll trwy wrth-wneud rheolaethau gan reolwyr, profi priodoldeb cofnodion mewn cyfnodolion ac addasiadau eraill; asesu a yw'r barnau a wneir wrth wneud amcangyfrifon cyfrifyddu yn arwydd o duedd bosibl; a gwerthuso rhesymeg busnes unrhyw drafodiadau arwyddocaol sy'n anarferol neu y tu allan i fusnes arferol; a

Rwyf hefyd wedi cyfleu cyfreithiau a rheoliadau perthnasol a nodwyd a risgiau o dwyll posibl i bob aelod o'r tîm archwilio, gan barhau i fod yn effro i unrhyw arwyddion o dwyll neu beidio â chydymffurfio â chyfreithiau a rheoliadau trwy gydol yr archwiliad.

Mae'r anhawster cynhenid i ganfod afreoleidd-dra, effeithiolrwydd rheolaethau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a natur, amseru a graddau'r gweithdrefnau archwilio a gyflawnir yn effeithio ar y graddau y gall fy ngweithdrefnau ganfod afreoleidd-dra, gan gynnwys twyll.

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

Cyfrifoldebau rheoleidd-dra

Y Swyddog Cyfrifyddu sy'n gyfrifol am sicrhau rheoleidd-dra'r trafodiadau ariannol.

Mae'n ofynnol imi gael digon o dystiolaeth i roi sicrwydd rhesymol imi fod y gwariant a'r incwm wedi eu cymhwyso at y dibenion a fwriadwyd gan y Senedd a bod y trafodiadau ariannol yn cydymffurfio â'r awdurdodau sy'n eu rheoli nhw.

Adroddiad

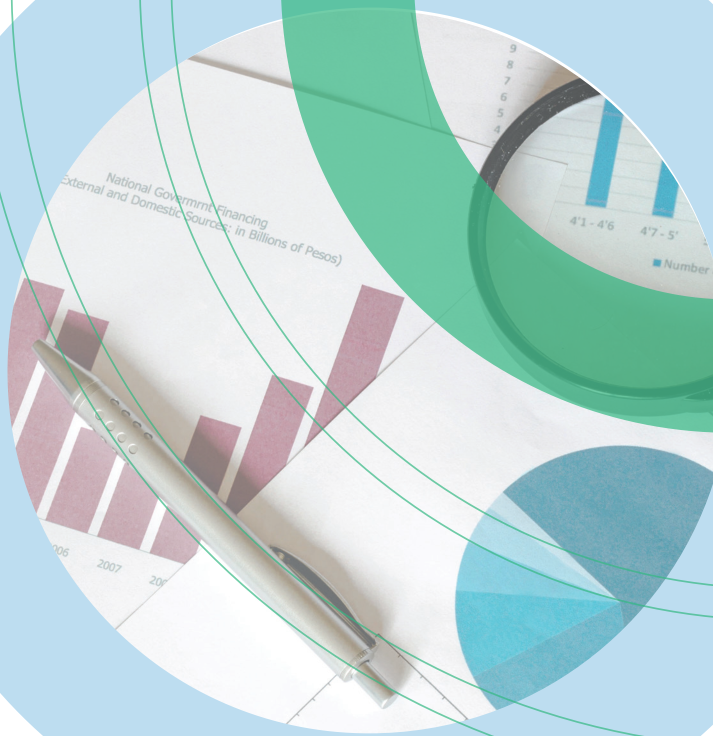
Nid oes gennyf unrhyw sylwadau i'w gwneud ynghylch y datganiadau ariannol hyn.

Mae Archwilio Cymru wedi ardystio ac adrodd ar y cyfrifon hyn yn y ffurf y cawsant eu drafftio'n wreiddiol. Cyfieithiad o'r fersiwn Saesneg gwreiddiol yw'r fersiwn hwn. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sydd yn gyfrifol am gywirdeb y cyfieithiad, nid y Senedd.

Ann-Marie Harkin
Dros ac ar ran
Archwilydd Cyffredinol Cymru
22 Gorffennaf 2022

24 Cathedral Road
Caerdydd
CF11 9LJ

Cyfrifon Blynyddol 2021/22



Datganiad o Wariant Net Cynhwysfawr

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022

Costau gweinyddu	Nodyn	2021/22	2020/21
		£000	£000
Costau staff	2	3,920	3,966
Costau gweinyddu eraill nad ydynt yn gostau staff	3	1,174	1,189
Costau Gweinyddu Gros		**5,094**	**5,155**
Incwm Gweithredu	4	(17)	(991)
Costau Gweinyddu Net		**5,077**	**4,164**
Alldro Refeniw Net		**5,077**	**4,164**

Mae nodiadau 1 i 19 yn rhan o'r datganiadau hyn.

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

Datganiad Sefyllfa Ariannol

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022

	Nodyn	2021/22	2020/21
		£000	£000
Asedau anghyfredol			
Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar	6a	150	170
Asedau anniriaethol	6b	120	124
Symiau derbyniadwy sy'n ddyledus ar ôl mwy na blwyddyn	7	-	1
		270	**295**
Asedau Cyfredol			
Symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill	7	255	228
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod	8	120	20
		375	**248**
Cyfanswm asedau		**645**	**543**
Rhwymedigaethau cyfredol			
Symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill	9	(297)	(250)
Darpariaethau llai na blwyddyn	10	(45)	(45)
		(342)	**(295)**
Cyfanswm yr asedau ar ôl tynnu'r rhwymedigaethau cyfredol		**303**	**248**
Rhwymedigaethau anghyfredol			
Symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill sy'n ddyledus ar ôl blwyddyn	9	(10)	(15)
Darpariaethau mwy na blwyddyn	10	(482)	(471)
		(492)	**(486)**
Cyfanswm yr asedau llai rhwymedigaethau		**(189)**	**(238)**
Cronfa Gyffredinol		**(189)**	**(238)**

Mae nodiadau 1 i 19 a'r Datgeliadau Pensiwn yn rhan o'r datganiadau hyn.

Cymeradwywyd y datganiadau ariannol y Swyddog Cyfrifyddu a'u hawdurdodi i'w cyhoeddi ar 20 Gorffennaf 2022 gan:

Michelle Morris
Swyddog Cyfrifyddu
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 20 Gorffennaf 2022

Datganiad Llif Arian

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022

	Nodyn	2021/22 £000	2020/21 £000
Mewnlif arian net drwy weithgareddau gweithredol	11	(5,089)	(4,071)
Mewnlif arian net drwy weithgareddau buddsoddi	12	(37)	(5)
Cyllid gan Senedd Cymru	13	5,246	4,096
Balans arian parod y flwyddyn flaenorol wedi'i ad-dalu		(20)	(48)
Cynnydd (gostyngiad) net mewn symiau cyfwerth ag arian parod ar ôl addasu ar gyfer taliadau i Gronfa Gyfunol Cymru		**100**	**(28)**
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod ar ddechrau'r cyfnod		**20**	**48**
Arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod ar ddiwedd y cyfnod		**120**	**20**

Mae nodiadau 1 i 19 yn rhan o'r datganiadau hyn.

Datganiad Newidiadau yn Ecwiti Trethdalwyr

ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2022

Cronfa Gyffredinol	2021/22 £000	2020/21 £000
Balans ar 1 Ebrill	**(238)**	**930**
Cost gweithredu net	(5,077)	(4,164)
Cyllid gan Senedd Cymru	5,246	4,096
Yn ddyledus i Gronfa Gyfunol Cymru:		
Arian Parod	(120)	(20)
Incwm anweithredol	-	-
Ail-fesuriad actiwaraidd o gronfa bensiwn LGPS	-	(106)
Gwarged y Gronfa Bensiwn	-	(974)
Cyfanswm yr incwm a'r costau cydnabyddedig am y flwyddyn	**49**	**(1,168)**
Balans ar 31 Mawrth	**(189)**	**(238)**

Mae nodiadau 1 i 19 a'r Datgeliadau Pensiwn yn rhan o'r datganiadau hyn.

Nodiadau ar y Datganiadau Ariannol

1. Datganiad Polisïau Cyfrifyddu

Mae'r datganiadau ariannol hyn wedi cael eu paratoi yn unol â Llawlyfr Adroddiadau Ariannol y Llywodraeth (y Llawlyfr) a gyhoeddir gan Drysorlys EM sydd mewn grym ar gyfer 2021/22. Mae'r polisïau cyfrifyddu yn y Llawlyfr yn defnyddio Safonau Adroddiadau Ariannol Rhyngwladol fel y maent wedi cael eu mabwysiadu neu eu dehongli ar gyfer y sector cyhoeddus. Os yw'r Llawlyfr yn caniatáu dewis polisi cyfrifyddu, dewiswyd y polisi cyfrifyddu y tybiwyd iddo fod yr un mwyaf priodol i amgylchiadau arbennig Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, at ddibenion rhoi darlun gwir a theg. Disgrifir y polisïau cyfrifyddu arbennig sydd wedi cael eu mabwysiadu gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru isod. Defnyddiwyd hwy'n gyson wrth ymdrin ag eitemau yr ystyrir eu bod yn berthnasol i'r cyfrifon.

1.1 Confensiwn Cyfrifyddu

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

1.2 Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar

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

1.3 Dibrisiant

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

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

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

1.4 Asedau anniriaethol

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

1.5 Treth Ar Werth

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

1.6 Pensiynau

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

1.7 Costau gadael yn fuan

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

1.8 Prydlesi

Codir tâl am y gwariant ar eiddo a brydlesir yn ystod y cyfnod y mae'n berthnasol iddo.

1.9 Costau Staff

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

1.10 Darpariaethau

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

1.11 Incwm

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

1.12 Effaith Safonau heb fod ar waith eto

Safon	Dod i rym	Manylion pellach
Prydlesi IFRS 16	2022-23	Bydd IFRS 16 yn disodli safon brydlesi gyfredol IAS 17 ac yn ei gwneud yn ofynnol i brydlesai gydnabod asedau a rhwymedigaethau ar gyfer prydlesi gyda thymor o fwy na 12 mis, oni bai bod yr ased sylfaenol o werth isel. Mae'n ofynnol i brydlesai gydnabod ased hawl i ddefnyddio sy'n cynrychioli ei hawl i ddefnyddio'r ased prydles sylfaenol ac atebolrwydd prydles sy'n cynrychioli ei rwymedigaeth i wneud taliadau prydles. O ganlyniad, mae prydlesai hefyd yn cydnabod dibrisiant yr ased hawl i ddefnyddio a'r llog ar atebolrwydd y brydles ac yn dosbarthu ad-daliadau arian parod rhwymedigaeth y brydles yn gyfran prif a llog. Mae hwn yn newid sylweddol mewn cyfrifyddu prydles. O 1 Ebrill 2022 ymlaen, bydd adeilad ein swyddfa yn cael ei gydnabod fel ased hawl-i-ddefnyddio newydd a bydd yn cael ei ddibrisio yn y dyfodol dros gyfnod disgwyliedig y les. Bydd y newid hwn yn arwain at gynnydd yng nghostau cyllid dibrisiant a llog yng nghyllideb yr Ombwdsmon. Ar gyfer OGCC, effaith bosibl gweithredu'r safon fydd: • Creu ased hawl-i-ddefnyddio gwerth £685k • Adeiladau a chyfleusterau – gostyngiad o £198k • Newid mewn cyfalaf gweithio – cynnydd o £198k • Llog – tâl newydd o £7k • Dibrisiant – cynnydd o £204k Yn gyffredinol, bydd cynnydd o £13k mewn gwariant ar adnoddau ond dim effaith ar y gofyniad am arian parod o Gronfa Gyfunol Cymru.
Contractau Yswiriant IFRS 17	2023-24 ar y cynharaf	Mae IFRS 17 yn disodli Contractau Yswiriant IFRS 4, ac mae angen model mesur cyfredol, gan ddefnyddio gwybodaeth wedi'i diweddaru ar rwymedigaethau a risgiau, ac sy'n ei gwneud yn ofynnol i ganlyniadau gwasanaeth gael eu cyflwyno ar wahân i incwm neu gost cyllid. Mae'n berthnasol i bob contract yswiriant a gyhoeddir, ni waeth pa fath o endid sy'n cyhoeddi'r contractau, felly nid yw'n berthnasol i gwmnïau yswiriant yn unig.

2. Niferoedd a Chostau Staff

Roedd y costau cyflogaeth gyda'i gilydd fel a ganlyn:	2021/22 £000	2020/21 £000
Staff parhaol:		
Cyflogau	2,836	2,856
Costau Nawdd Cymdeithasol	272	280
Costau pensiwn	745	751
Ffioedd y gronfa bensiwn	39	20
Cyfanswm	**3,892**	**3,907**
Staff dros dro:		
Cyflogau	27	49
Costau Nawdd Cymdeithasol	1	3
Costau pensiwn	-	7
Cyfanswm	**28**	**59**
Cyfanswm Costau Staff	**3,920**	**3,966**

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

	2021/22 Nifer	2020/21 Nifer
Cyfarwyddwyr	2	2
Cyfathrebu a Chynorthwyo Personol	3	3
Cwynion ac Ymchwiliadau	49	51
Tîm Gwella	5	5
Cefnogaeth	8	7
Cyfanswm	**67**	**68**

3. Costau gweinyddu eraill nad ydynt yn gostau staff

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Rhentu o dan brydlesi gweithredol	193	193
Ffi Archwilio Allanol	19	17
Ffioedd proffesiynol a chyfreithiol	173	193
Costau eiddo eraill	171	168
Gwasanaethau cyfrifiadurol	331	309
Costau swyddfa	137	151
Teithio a Chynhaliaeth	6	1
Hyfforddi a Recriwtio	36	55
Cyfathrebu	47	41
Is-gyfanswm	**1,113**	**1,128**
Dibrisiant	36	37
Tâl Amorteiddio	25	24
Colled wrth waredu	-	-
Is-gyfanswm	**61**	**61**
Cyfanswm Costau Gweinyddu Eraill	**1,174**	**1,189**

Mae ffigurau 2020/21 wedi cael eu hailddatgan i symud cost y tâl gwasanaeth, sef £45k, o “rhenti o dan lesi gweithredol” i “gostau adeiladau eraill” er mwyn paratoi ar gyfer gweithredu IFRS 16 o 1 Ebrill 2022 ymlaen.

4. Incwm Gweithredu

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Staff ar secondiad	(16)	(16)
Ad-dalu Gwarged y Gronfa Bensiwn	-	(974)
Arall – Comisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol	(1)	(1)
Cyfanswm	**(17)**	**(991)**

Mae ffigurau 2020/21 yn cynnwys ad-daliad untro o £974k o warged pensiwn.

5. 5. Costau Gweithredu yn ôl Nodau Strategol

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

- amcangyfrif o amser y staff a dreuliwyd ar y nod
- dyraniad uniongyrchol y gwariant lle y bo hynny'n berthnasol
- dosraniad costau eraill pro rata i amcangyfrif amser y staff.

	2021/22		2020/21	
	£000	%	£000	%
Nod Strategol 1: Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.	3,918	77.2	3,965	77.2
Nod Strategol 2: Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.	944	18.6	959	18.7
Nod Strategol 3: Nodi a mabwysiadu arfer gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau dulliau llywodraethu da sy'n ein cefnogi a'n herio.	215	4.2	214	4.1
Net Resources Out-turn	**5,077**	**100.0**	**5,138**	**100.0**

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

6a. Eiddo, Peiriannau a Chyfarpar

2021/22	Peiriannau	Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	Dodrefn a ffitiau eraill	Cyfanswm
	£000	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**156**	**224**	**442**	**822**
Ychwanegiadau	-	16	-	16
Gwarediadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**156**	**240**	**442**	**838**
Dibrisiant ar 1 Ebrill	**(156)**	**(154)**	**(342)**	**(652)**
A godwyd yn ystod y flwyddyn	-	(17)	(19)	(36)
Gwarediadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**(156)**	**(171)**	**(361)**	**(688)**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2022	**-**	**69**	**81**	**150**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2021	-	70	100	170

2020/21	Peiriannau	Cyfrifiaduron a chyfarpar arall	Dodrefn a ffitiau eraill	Cyfanswm
	£000	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**156**	**223**	**438**	**817**
Ychwanegiadau	-	1	4	5
Gwarediadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**156**	**224**	**442**	**822**
Dibrisiant ar 1 Ebrill	**(156)**	**(136)**	**(323)**	**(615)**
A godwyd yn ystod y flwyddyn	-	(18)	(19)	(37)
Gwarediadau	-	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**(156)**	**(154)**	**(342)**	**(652)**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2021	**-**	**70**	**100**	**170**
Swm ar bapur ar 31 Mawrth 2020	-	87	115	202

6b. Asedau Anniriaethol

2021/22	Technoleg Gwybodaeth	Trwyddedau Meddalwedd	Cyfanswm
	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**497**	**52**	**549**
Ychwanegiadau	21	-	21
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**518**	**52**	**570**
Amorteiddiad ar 1 Ebrill	**(373)**	**(52)**	**(425)**
Amorteiddiad a godwyd yn ystod y flwyddyn	(25)	-	(25)
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**(398)**	**(52)**	**(450)**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2022	**120**	**-**	**120**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2021	124	-	124

2020/21	Technoleg Gwybodaeth	Trwyddedau Meddalwedd	Cyfanswm
	£000	£000	£000
Cost neu werth ar 1 Ebrill	**497**	**52**	**549**
Ychwanegiadau	-	-	-
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**497**	**52**	**549**
Amorteiddiad ar 1 Ebrill	**(349)**	**(52)**	**(401)**
Amorteiddiad a godwyd yn ystod y flwyddyn	(24)	-	(24)
Gwarediadau	-	-	-
Ar 31 Mawrth	**(373)**	**(52)**	**(425)**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2021	**124**	**-**	**124**
Gwerth ar bapur ar 31 Mawrth 2020	148	-	148

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

7. Symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Symiau a ddaw'n ddyledus o fewn blwyddyn		
Rhagdaliadau	255	228
Dyledwyr masnach	-	-
Symiau a ddaw'n ddyledus ar ôl mwy na blwyddyn		
Rhagdaliadau	-	1
Cyfanswm	**255**	**229**

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

Rhaid dychwelyd unrhyw falansau banc a ddelir ar ddiwedd y flwyddyn i Gronfa Gyfunol Cymru o dan Deddf Llywodraeth Cymru 2006.

Mae ffigur o £120k (£20k yn 2020/21) wedi'i gynnwys yn y cyfrifon, fel balans net diwedd blwyddyn yr holl gyfrifon banc a weithredir gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ni waeth a yw'r cyfrif unigol mewn dyled neu gredyd.

Mae'r balans o £120k sydd i fod i gael ei ddychwelyd i Gronfa Gyfunol Cymru yn 2022/23 yn cynnwys balans arian parod ar ddiwedd y flwyddyn o £35k, yn ogystal â swm wrth gefn heb ei ddefnyddio o £85k a ddarparwyd i reoli'r risg o setliad dyfarniad cyflog hwyr ym mis Mawrth 2022.

9. Symiau Masnach taladwy a Rhwymedigaethau Cyfredol eraill

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Symiau a ddaw'n ddyledus o fewn blwyddyn		
Gwyliau blynyddol heb eu cymryd	122	175
Gostyngiad rhent gohiriedig	5	5
Cronfa Gyfunol Cymru – balansau heb eu gwario	120	20
Symiau masnach taladwy	3	5
Croniadau	47	45
	297	250
Symiau a ddaw'n ddyledus mewn mwy na blwyddyn		
Gostyngiad rhent gohiriedig	10	15
Cyfanswm	**307**	**265**

10. Darpariaethau ar gyfer Rhwymedigaethau a Thaliadau

	2021/22				2020/21
	Pensiynau ar gyfer Cyngomisiynwyr	Costau Dirywiad	Costau eraill	Cyfanswm	Cyfanswm
	£000	£000	£000	£000	£000
Balans ar 1 Ebrill	210	306	-	516	526
Darpariaeth ychwanegol sy'n ofynnol	37	17	-	54	31
Symudiad yn y gyfradd ddisgownt	2	-	-	2	3
Darpariaethau a ddefnyddiwyd yn y flwyddyn	(45)	-	-	(45)	(44)
Balans ar 31 Mawrth	**204**	**323**	**-**	**527**	**516**

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

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Taladwy o fewn blwyddyn	46	45
Taladwy o fewn 2 i 5 mlynedd	474	455
Taladwy ar ôl 5 mlynedd	7	16
Balans ar 31 Mawrth 2022	**527**	**516**

Mae darpariaethau pensiwn yn cael eu cyfrifo ar sail Tablau Bywyd Cenedlaethol ar gyfer Cymru a Lloegr a gyhoeddir gan y Swyddfa Ystadegau Gwladol. Mae'r cynnydd mewn pensiynau yn hwyrach ymlaen yn y flwyddyn yn unol â'r wybodaeth am ddadchwyddydd CMC a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM. Mae'r ffactor disgownt wedi'i newid i -1.30% ar gyfer y flwyddyn ariannol (-0.95% yn 2020/21) yn unol â'r arweiniad a gyhoeddwyd gan y Trysorlys. Mae priod dau o'r cyn-Gomisiynwyr sy'n dal yn fyw yn parhau i fod yn rhwymedigaethau pensiwn.

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

	Nodiadau	2021/22	2020/21
		£000	£000
Cost gweithredu net		**(5,077)**	**(4,164)**
Addasiadau ar gyfer eitemau anariannol	3	61	61
Gostyngiad/(Cynnydd) mewn symiau masnach derbyniadwy a symiau derbyniadwy eraill	7	(26)	(21)
Cynnydd/(Gostyngiad) mewn symiau masnach taladwy a symiau taladwy eraill	9	42	35
Symudiadau mewn darpariaethau	10	11	(10)
Symudiad mewn arian a ad-dalwyd i Gronfa Gyfunol Cymru	8	(100)	28
Mewnlif arian net drwy weithgareddau gweithredol		**(5,089)**	**(4,071)**

12. Buddsoddiad Ariannol a Gwariant Asedau Anghyfredol

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Prynu eiddo, peiriannau a chyfarpar	(16)	(5)
Yr elw o werthu eiddo, peiriannau a chyfarpar	-	-
Prynu asedau anniriaethol	(21)	-
Mewnlif arian net drwy weithgareddau buddsoddi	**(37)**	**(5)**

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

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Gofyniad Arian Parod Net:		
Gweithgareddau gweithredol	(5,089)	(4,071)
Gwariant Cyfalaf	(37)	(5)
	(5,126)	**(4,076)**
Cyllid gan Senedd Cymru	5,246	4,096
Ad-daliadau i Gronfa Gyfunol Cymru	(20)	(48)
Cynnydd/(Gostyngiad) mewn arian parod a'r hyn sy'n gyfwerth ag arian parod	**100**	**(28)**

14. Ymrwymiadau o dan Brydlesi Gweithredol

	2021/22	2020/21
	£000	£000
Cyfanswm taliadau prydles sylfaenol yn y dyfodol ar gyfer yr Adeilad:		
Taladwy o fewn blwyddyn	198	198
Rhwng dwy a phum mlynedd	502	699
Mwy na phum mlynedd	-	-
	700	**897**
Arall:		
	-	-
Within 2 and 5 years	-	-
More than 5 years	-	-
	-	-
Cyfanswm pob prydles weithredol	**700**	**897**

15. Rhwymedigaethau amodol

Nid oes unrhyw hawliadau nac ymgyfreitha a fyddai'n effeithio ar y datganiadau ariannol eu hunain ond mae un achos Cod Ymddygiad lle ceisiwyd caniatâd i apelio. Mae'r canlyniad yn ansicr ac nid yw swm unrhyw atebolrwydd posibl yn hysbys.

16. Ymrwymiadau Cyfalaf

Nid oedd unrhyw ymrwymiadau cyfalaf ar 31 Mawrth 2022 (2020/21 Dim).

17. Trafodion Partïon Cysylltiedig

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

18. Digwyddiadau ar ôl y Cyfnod Adrodd

Dim.

19. Taliadau Arbennig

Talwyd un taliad o £29k i aelod o staff a adawodd gyflogaeth OGCC yn ystod y flwyddyn.

Datgeliadau Pensiynau

Cafodd un cynllun pensiwn ei weithredu ar ran y staff presennol yn 2021/22 – Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS). Hefyd, mae rhwymedigaeth barhaus i fodloni pensiynau di-gyllid dau o berthnasau cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol sy'n ddibynyddion.

Pensiynau'r Gwasanaeth Sifil

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

Nid yw'r trefniadau statudol hyn wedi'u cyllido ac mae cost y buddion yn cael ei thalu gan swm a benderfynir drwy bleidlais gan y Senedd bob blwyddyn. Mae pensiynau sy'n daladwy dan y cynlluniau clasurol, premiwm, clasurol a mwy, nuvos ac alffa yn cael eu cynyddu'n flynyddol yn unol â deddfwriaeth Cynyddu Pensiynau. Arhosodd aelodau sy'n rhan o'r cynllun PCSPS a oedd o fewn 10 mlynedd o'u hoed pensiwn arferol ar 1 Ebrill 2012 yn y cynllun PCSPS ar ôl 1 Ebrill 2015. Bydd y rheini a oedd rhwng 10 mlynedd a 13 blynedd a 5 mis o'u hoed pensiwn arferol ar 1 Ebrill 2012 yn newid i gynllun alffa ryw dro rhwng 1 Mehefin 2015 a 1 Chwefror 2022. Gan fod y Llywodraeth yn bwriadu cael gwared ar wahaniaethu a nodwyd gan y llysoedd yn y ffordd y cyflwynwyd diwygiadau pensiwn 2015 ar gyfer rhai aelodau, mae disgwyl, maes o law, y gallai aelodau cymwys sydd â gwasanaeth perthnasol rhwng 1 Ebrill 2015 a 31 Mawrth 2022 fod â hawl i fuddion pensiwn gwahanol mewn perthynas â'r cyfnod hwnnw (a gallai hyn effeithio ar y Gwerthoedd Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod a ddangosir yn yr adroddiad hwn – gweler isod). Bydd buddion PCSPS pob aelod sy'n newid i gynllun alffa yn cael eu 'bancio', gyda'r rheini sydd â buddion cynt yn un o adrannau cyflog terfynol y PCSPS yn cael y buddion hynny ar sail eu cyflog terfynol pan fyddant yn gadael cynllun alffa. (Mae'r ffigurau pensiwn a ddyfynnwyd ar gyfer swyddogion yn dangos y pensiwn a enillwyd yn PCSPS neu alffa – fel sy'n briodol. Os oes gan y swyddog fuddion yng nghynllun PCSPS a chynllun alffa, mae'r ffigur a ddyfynnwyd yn cynnwys gwerth cyfun eu buddion yn y ddau gynllun.) Gall aelodau sy'n ymuno o fis Hydref 2002 ymlaen ddewis naill ai'r trefniant buddion diffiniedig priodol neu bensiwn cyfraniad diffiniedig (prynu arian) gyda chyfraniad

cyflogwr (cyfrif pensiwn partneriaeth).

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

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

Y pensiwn cronedig a ddyfynnir yw'r pensiwn y mae gan yr aelod hawl i'w gael pan fydd yn cyrraedd oed pensiwn, neu'n syth ar ôl peidio â bod yn aelod gweithredol o'r cynllun os yw wedi cyrraedd oed pensiwn neu dros yr oedran hwnnw. 60 yw'r oedran pensiwn ar gyfer aelodau cynlluniau clasurol, premiwm a chlasurol a mwy, a 65 ar gyfer aelodau nuvos, a 65 oed neu Oed Pensiwn y Wladwriaeth, pa bynnag yw'r uchaf, ar gyfer aelodau cynllun alffa. (Mae'r ffigurau pensiwn a ddyfynnwyd ar gyfer swyddogion yn dangos y pensiwn a enillwyd yn PCSPS neu alffa – fel sy'n briodol. Os oes gan y swyddog fuddion yng nghynllun PCSPS a chynllun alffa, mae'r ffigur a ddyfynnwyd yn cynnwys gwerth cyfun ei fuddion yn y ddau gynllun, ond mae'n bosib y bydd rhan o'r pensiwn hwnnw yn daladwy ar wahanol oedrannau.)

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

Gwerthoedd Trosglwyddo sydd Gyfwerth ag Arian Parod

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

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

Gwir gynnydd mewn CETV

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

Iawndal am golli swydd

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

Pensiynau cyn-Ombwdsmyn

Gyda chytundeb Ysgrifennydd Gwladol Cymru ym 1991 a chadarnhad wedyn gan Offeryn Statudol 1993 Rhif 1367, daeth Comisiynwyr Llywodraeth Leol yn gymwys i ymuno â'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Fodd bynnag, roedd pensiynau'r tri Chomisiynydd Llywodraeth Leol blaenorol yn parhau'n gyfrifoldeb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ac yn cael eu talu drwy'r Datganiad am y Gwariant Net Cynhwysfawr. Ar 31 Mawrth 2022, roedd priod dau gyn-gomisiynydd sy'n dal yn fyw yn parhau i dderbyn pensiwn.

Mae pensiynau'n cael eu cynyddu'n flynyddol yn unol â chynlluniau pensiwn eraill yn y Sector Cyhoeddus. Mae sail y cyfrifiadau ar gyfer y Cynnydd Blynyddol mewn Pensiynau wedi cael ei newid o ddefnyddio'r symudiad blynyddol seiliedig ar y Mynegai Prisiau Manwerth i'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr. Mae maint y cynnydd fel arfer wedi'i nodi yn Offeryn Statudol Gorchymyn Cynyddu Pensiynau (Adolygu). 0.50% oedd y cynnydd hwn ar gyfer 2021/22.

Cyfanswm y taliadau yn ystod 2021/22 oedd £45k (£44k yn 2020/21). Mae'r rhwymedigaethau sy'n deillio o'r ymrwymiad i gyllido'r pensiynau hyn, ynghyd ag unrhyw bensiynau dibynyddion, wedi eu cyfrifo i fod yn £204k (£209k yn 2020/21). Cyfrifwyd y rhwymedigaeth gyffredinol yn fewnol gan ddefnyddio tablau disgwyliad oes ar gyfer dynion a menywod yng Nghymru a gafwyd oddi ar wefan Adran Actiwari'r Llywodraeth. Mae cyfradd ddisgownt, o PES (2021), o -1.30% (-0.95% yn 2020/21) wedi'i defnyddio yn unol ag arweiniad gan y Trysorlys y dylid rhoi disgownt ar gyfer yr holl rwymedigaethau pensiwn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn:	**0300 790 0203**
Ffacs	**01656 641199**
Ebost:	**holwch@ombwdsmon.cymru**
Dilynwch ni ar Twitter:	**@OmbudsmanWales**