Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrifon Cyllideb Ddrafft Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2012–2013

Hydref 2011

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

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

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

Y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA

Ffôn: 029 2089 8597
Ffacs: 029 2089 8021
e-bost: PwyllgorCyllid@cymru.gov.uk

© Hawlfraint Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru 2011
Ceir atgynhyrchu testun y ddogfen hon am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng cyn belled ag y caiff ei atgynhyrchu'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol na difrïol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Craffu ar Amcangyfrifon Cyllideb Ddrafft Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2012–2013

Hydref 2011

Y Pwyllgor Cyllid

Mae swyddogaethau'r Pwyllgor Cyllid yn cynnwys:

- ystyried unrhyw adroddiad neu ddogfen arall a gyflwynir gerbron y Cynulliad gan Weinidogion Cymru neu'r Comisiwn sy'n cynnwys cynigion ar gyfer defnyddio adnoddau a chyflwyno adroddiad arnynt;
- ystyried unrhyw fater arall sy'n ymwneud â gwariant o Gronfa Gyfunol Cymru neu sy'n effeithio ar y gwariant hwnnw, a chyflwyno adroddiad arnynt.

Mae cyfeiriad at y defnydd o adnoddau yn gyfeiriad at eu gwariant, eu treuliant neu leihad yn eu gwerth ac mae'n cynnwys gwariant sy'n daladwy o Gronfa Gyfunol Cymru ac unrhyw wariant arall y telir amdano drwy drethi, taliadau a ffynonellau eraill o refeniw.

Pwerau

Sefydlwyd y Pwyllgor ar 22 Mehefin 2011 yn un o bwyllgorau'r Cynulliad. Mae ei bwerau wedi'u nodi yn Rheolau Sefydlog y Cynulliad Cenedlaethol, ac yn Rheol Sefydlog 16 yn benodol. Mae'r rhain i'w gweld yn **www.cynulliadcymru.org**

Aelodau'r Pwyllgor

Jocelyn Davies (Cadeirydd)
Dwyrain De Cymru
Plaid Cymru

Peter Black
Gorllewin De Cymru
Democratiaid Rhyddfrydol Cymru

Christine Chapman
Cwm Cynon
Llafur Cymru

Paul Davies
Preseli Sir Benfro
Ceidwadwyr Cymreig

Mike Hedges
Dwyrain Abertawe
Llafur Cymru

Ann Jones
Dyffryn Clwyd
Llafur Cymru

Julie Morgan
Gogledd Caerdydd
Llafur Cymru

Ieuan Wyn Jones
Ynys Môn
Plaid Cymru

Cynnwys

Rhagair y Cadeirydd 5

Cyflwyniad 6

Pwy ydym ni? 6

Beth mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ei wneud? 6

Beth yw amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru? 7

Sut y gwnaethom graffu ar y gyllideb ddrafft hon? 8

1. Digonolrwydd amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013 9

Amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013 9

Digonolrwydd yr amcangyfrifon i fodloni rhwymedigaethau statudol yr Ombwdsmon 9

Gwasanaeth Cyfeirio Cwynion Cymru 12

Adolygiad annibynnol yn sgil trefniadau gwneud iawn am gamweddau'r GIG 13

2. Gwneud y defnydd gorau o'r adnoddau o fewn amcangyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013 15

Ôl-groniad o achosion 15

Ail-drefnu staff 15

Prosesau symlach 16

Lleihau nifer y cwynion trallodus neu ddibwys a ystyrir gan yr Ombwdsmon 18

3. Amcangyfrif atodol ar gyfer 2011-12 20

Tystion 22

Rhestr o dystiolaeth ysgrifenedig 23

Rhagair y Cadeirydd

Ar ran y Pwyllgor Cyllid, hoffwn groesawu amcangyfrifon yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer 2012-2013.

Cyflwynwyd yr amcangyfrifon i ni mewn eglurder rhesymol, sydd wedi golygu eu bod yn ddigon tryloyw i ni graffu arnynt.

Yn yr hinsawdd economaidd bresennol, mae mwy o ddyletswydd hyd yn oed ar sefydliadau sector cyhoeddus i gael y gwerth mwyaf o'r adnoddau a roddir iddynt o'r pwrs cyhoeddus. Yn unol â'r cyfrifoldeb hwn, credwn fod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi dangos ymroddiad o ran moderneiddio a symleiddio ei wasanaeth i roi'r gwerth gorau i'r cyhoedd.

Rydym yn cydnabod y pwysau ar gyllideb yr Ombwdsmon a phwysigrwydd cynnal gwasanaeth cyhoeddus o safon uchel. Ystyriwn fod amcangyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer blwyddyn ariannol 2012-2013 yn rhesymol ac yn dderbyniol. Bwriadwn osod amcangyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer blwyddyn ariannol 2012-2013 heb eu diwygio.

Hoffwn ddiolch i'n tystion ac i'm cyd-aelodau Pwyllgor am eu cyfraniadau yn ystod y gwaith o graffu ar amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2012-2013.

Cyflwyniad

Pwy ydym ni?

1. Mae'r Pwyllgor Cyllid yn bwyllgor trawsbleidiol yng Nghynulliad Cenedlaethol Cymru, ac mae'n cynnwys Aelodau o'r pedair plaid wleidyddol a gynrychiolir yn y Cynulliad.

2. Nid yw'r Pwyllgor yn rhan o Lywodraeth Cymru. Yn hytrach, mae'n gyfrifol am gyflwyno adroddiadau ar y cynigion a osodir gerbron y Cynulliad gan Weinidogion Cymru sy'n ymwneud â'r defnydd o adnoddau. Gall y Pwyllgor hefyd ystyried a chyflwyno adroddiad ar unrhyw fater arall sy'n ymwneud â gwariant o Gronfa Gyfunol Cymru neu sy'n effeithio arno.

Beth mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ei wneud?

3. Disgrifiodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ei rôl i ni fel a ganlyn:

> "My service is the final point of complaint for people who believe that they have received a poor service from a public body in Wales or who believe that they have not received a service that they should have received. As well as that, I consider complaints that members of local authorities have broken their code of conduct. Members will be well aware that the reports from my office, particularly in the health field, are hard-hitting and have received considerable publicity. As ân office, we aim to provide a remedy for individuals who have suffered an injustice, but we also try to ensure that we are driving improvement across the devolved public service in Wales."[1]

4. Nododd yr Ombwdsmon hefyd:

> "In the current year, we have taken on two new responsibilities. First, all independent reviews of health complaints are now concentrated in my office, and that has led to significant increases in workloads. I am happy to discuss that and I am

[1] Cofnod y Trafodion, Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Paragraff (para) 148

> sure there will be questions to that effect when we look at the budget in detail, as it has had a major impact. Secondly, we have introduced the Complaints Wales signposting service. Many members of the public do not know how to complain about public services—some people do not know, for instance, that utilities are no longer part of the public service. We are trying to provide a clear and straightforward way of not only of telling them where to go, but helping them to put their complaint to the relevant body or ombudsman because some of the complaints are not for my office, but for other ombudsman services."[2]

Beth yw amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru?

5. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cyhoeddi amcangyfrifon ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â *Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005*, fel y'i diwygiwyd gan *Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006.* Mae angen yr amcangyfrifon i nodi'r adnoddau y mae ar yr Ombwdsmon eu hangen i gyflawni ei swyddogaethau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon (a'r costau cysylltiedig) a ddaw yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.

6. Mae Rheol Sefydlog 20.23 yn nodi'r hyn a ganlyn:

> "Rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno'r amcangyfrif o incwm a gwariant sy'n ofynnol o dan baragraff 15 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 i'r pwyllgor cyfrifol cyn gynted ag y bo'n ymarferol ond heb fod yn hwyrach na 1 Tachwedd ym mhob blwyddyn ariannol beth bynnag."[3]

7. Cyflwynwyd amcangyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013 i'r Pwyllgor Cyllid ar 28 Medi.

8. Mae'r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am gyflwyno adroddiad ar y gyllideb ddrafft, ac mae Rheol Sefydlog 20.24 yn nodi:

> "Rhaid i'r pwyllgor cyfrifol ystyried yr amcangyfrif a'i osod gerbron y Cynulliad heb fod yn hwyrach na 22 Tachwedd,

---

[2] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 149
[3] Rheol Sefydlog 20.23, Cynulliad Cenedlaethol Cymru

gydag unrhyw ddiwygiadau sy'n briodol ym marn y Pwyllgor, ar ôl iddo ymgynghori â'r Ombwdsmon ac ystyried unrhyw sylwadau a gyflwynwyd ganddo."[4]

Sut y gwnaethom graffu ar y gyllideb ddrafft hon?

9. Gwnaethom ystyried Cyllideb Ddrafft Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar gyfer 2012-13 yn ein cyfarfod ar 6 Hydref 2011.

10. Yn y cyfarfod hwn, cawsom dystiolaeth gan:

- Peter Tyndall, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- Susan Hudson, Rheolwr Polisi a Chyfathrebu
- Malcolm MacDonald, Cynghorydd Ariannol.

11. Ar ôl y cyfarfod, ysgrifennodd Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru gyda rhagor o gwestiynau a gododd o'r dystiolaeth lafar a roddwyd yn y cyfarfod. Anfonodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru atebion i'r rhain ar 20 Hydref 2011.

[4] Rheol Sefydlog 20.24, Cynulliad Cenedlaethol Cymru

1. Digonolrwydd amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013

Amcangyfrifon cyffredinol yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013

12. Mae papur yr Ombwdsmon yn nodi ei fod yn amcangyfrif yr hyn a ganlyn ar gyfer 2012-2013:

- dim newid yn swm yr arian parod ar gyfer refeniw (sy'n cyfateb i ostyngiad o 2.4 y cant mewn termau real yn 2012-2013);
- gostyngiad o 6.7 y cant yn swm yr arian parod ar gyfer cyfalaf, (sy'n cyfateb i ostyngiad o 8.9 y cant mewn termau real yn 2012-2013).[5] -

Digonolrwydd yr amcangyfrifon i fodloni rhwymedigaethau statudol yr Ombwdsmon

13. Ystyriwyd amcangyfrifon gwreiddiol yr Ombwdsmon ar gyfer 2011-12[6] gan Bwyllgor Cyllid y Trydydd Cynulliad ym mis Tachwedd 2010.[7] Mae'r amcangyfrifon gwreiddiol yn cynnwys cynnydd cyffredinol o 4.9 y cant mewn refeniw (yn nhermau arian parod).

14. Mynegodd Pwyllgor Cyllid y Trydydd Cynulliad bryderon ynghylch y cais hwn am adnoddau ychwanegol ar adeg pan fo toriadau yn y sector cyhoeddus,[8] a gofynnodd i'r Ombwdsmon ailystyried ei amcangyfrifon ar sail hynny. Roedd amcangyfrifon newydd yr Ombwdsmon yn cynnwys:

- gostyngiad o 2.7 y cant (yn nhermau arian parod) yng nghyfanswm y refeniw o'i gymharu â'r amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2011-12;
- cynnydd o 2 y cant (yn nhermau arian parod) yng nghyfanswm y refeniw o'i gymharu â'r alldro tebygol ar gyfer 2010-11.

---

[5] Ffigurau a gyfrifwyd o Atodiad *Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif ar gyfer y Flwyddyn Ariannol 2012-13 ac Amcangyfrif Atodol ar gyfer 2011-12*, Medi 2011.

[6] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, *FIN(3)-19-10: Papur 1: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrifon ar gyfer y flwyddyn ariannol 2011-12*, Tachwedd 2010 [fel ar 29 Medi 2011]

[7] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, *Cofnod y Trafodion [para 2-87]*, 18 Tachwedd 2010 [fel ar 29 Medi 2011]

[8] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, *FIN(3)-11-RO3 : Adroddiad ar Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrifon ar gyfer y flwyddyn ariannol 2011–12,* Ionawr 2011(para 5) [fel ar 29 Medi 2011]

15. Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon yr hyn a ganlyn mewn perthynas â'r amcangyfrifon newydd:

> "I have considerable reservations as to whether it will prove possible to meet my statutory obligations with such a reduction… There is not a broad range of other activity that I can cease doing, so I have to be as efficient as possible."[9]

16. Felly, gwnaethom ofyn i'r Ombwdsmon a oedd yn rhagweld unrhyw broblemau bellach o ran cyflawni ei ymrwymiadau, gyda'r adnoddau a nodwyd yn yr amcangyfrif a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2010. Roeddem yn falch o glywed yr Ombwdsmon yn dweud yr hyn a ganlyn:

> "on the current projected increase in levels of complaints, because we eliminated the backlog of cases before the year-end and because we are achieving the expected increased efficiencies through the streamlining process, I anticipate that I will be able to meet my statutory requirements for the remainder of this financial year."[10]

17. Gwnaethom ofyn i'r Ombwdsmon hefyd a oedd yn credu bod yr amcangyfrifon ar gyfer 2012-13 yn ddigonol er mwyn iddo allu cyflawni ei ymrwymiadau statudol. Ar y mater hwn, cydnabu'r Ombwdsmon:

> "Complaint numbers continue to grow... There has been an inexorable rise in health complaints, which now stand at 31 per cent of all complaints considered by my office."[11]

18. Yn ogystal, yn ei amcangyfrifon presennol, nododd yr Ombwdsmon, ar sail yr amcangyfrif ar gyfer 2012-13, pe bai nifer y cwynion yn parhau i gynyddu, efallai y byddai'n rhaid iddo adolygu'r meini prawf a ddefnyddir ar gyfer penderfynu a ddylid ymchwilio i gŵyn.[12]

19. Mynegasom bryder ynghylch y posibilrwydd y bydd y meini prawf hyn yn cael eu hadolygu o bosibl, a dywedodd un o'r Aelodau:

---

[9] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, *Cofnod y Trafodion [para 14-16]*, 12 Ionawr 2011 [fel ar 29 Medi 2011]
[10] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 155
[11] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 152
[12] *Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif ar gyfer y Flwyddyn Ariannol 2012/13 ac Amcangyfrif Atodol ar gyfer 2011/12*, Medi 2011.

> "people see you as part of the justice system in the sense of delivering justice... Members would have concerns that there could be a failure in the delivery of justice for the public should you need to change your criteria. That would create a situation where, in a good year, someone's case would be considered, but, in a bad year, the same case would not be because it did not meet the threshold."[13]

20. Rhoddodd yr Ombwdsmon sicrwydd i ni y byddai'n hysbysu'r pwyllgor pe bai'r sefyllfa honno'n codi.[14] Pwysleisiodd y ffaith mai dim ond pe bai cynnydd sylweddol iawn yn nifer y cwynion y byddai angen iddo ystyried diwygio ei feini prawf ar gyfer derbyn cwynion. Dywedodd:

> "I have not had to say that there is a complaint that ought to be investigated that I cannot afford to. We have not been in that position. We are not in that position now, and these figures will not put us in that position, unless there is a major surge in demand. If that happens, because I am required to put before you a budget that enables me to fulfil my statutory obligations, I would have to come back to you if there were a substantial—and I mean substantial—increase. If there were a smaller increase, my concern would be that we would drift back to the situation of having backlogs. Then, things would build up over time. We have very tight performance management measures in place to stop cases drifting, but if you have too many cases, you eventually reach that point—people can only do so much work."[15]

21. Credwn fod gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru rôl hanfodol, ac mae'n hollbwysig y caiff ei ymrwymiadau statudol eu cyflawni. Felly, croesawn ymrwymiad yr Ombwdsmon i hysbysu'r Pwyllgor Cyllid pe bai mewn sefyllfa lle mae'r cyfyngiadau ariannol yn golygu ei bod yn angenrheidiol iddo ystyried diwygio ei feini prawf ar gyfer penderfynu pa gwynion y bydd yn ymdrin â hwy a pha gwynion na fydd yn ymdrin â hwy.[16]

---

[13] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 216
[14] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 217
[15] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 213
[16] Mae Rheol Sefydlog 20.36 yn nodi y gall cynnig cyllideb atodol gynnig amrywiad i'r gyllideb ar gyfer yr Ombwdsmon, ar yr amod bod yr Ombwdsmon yn cyflwyno memorandwm esboniadol i'r pwyllgor cyfrifol (y Pwyllgor Cyllid) yn egluro pam mae

Gwasanaeth Cyfeirio Cwynion Cymru

22. Yn ei amcangyfrifon diwygiedig ar gyfer 2011-12,[17] nododd yr Ombwdsmon fod astudiaeth ddichonoldeb wedi nodi y bydd angen pedwar aelod o staff llawn amser i redeg y ganolfan alwadau ar gyfer y Gwasanaeth Cyfeirio, ac mai £227,000 oedd cyfanswm y gyllideb ar gyfer blwyddyn ariannol 2011-12 mewn perthynas â'r gwasanaeth hwn. Aeth yr Ombwdsmon yn ei flaen i nodi y bu cynnydd sylweddol eisoes yn nifer yr ymholiadau a'i fod yn disgwyl y bydd nifer yr ymholiadau yn 2011-12 ddwywaith y nifer a gafwyd yn 2010-11.

23. Yn ei adroddiad blynyddol ar gyfer 2010-11, nododd yr Ombwdsmon:

> "in respect of the budget round for 2011/12, there was a period of uncertainty surrounding the level of funding that my office would receive... As a result of this uncertainty, I decided to put the launch of the signposting project on hold until I was certain that the financial resources required to enable me to provide this service were available to me. Whilst this has now been resolved, I have not been able to introduce this service as early as I originally intended. However, a small scale pilot project began operating at the end of March and I now expect to be able to fully launch the Complaints Wales service in the early part of the forthcoming operational year."[18]

24. Felly, rydym wedi gofyn i'r Ombwdsmon a yw gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru wedi'i lansio. Dywedodd yr Ombwdsmon:

> "We have launched the Complaints Wales service. The telephone lines went live from the beginning of April, and we also now have the website live. I will say a little about the website in a moment. Just to give the numbers, 566 people

---

angen yr amrywiad. Bydd y pwyllgor cyfrifol yna'n cyflwyno adroddiad ar yr amrywiad arfaethedig i gyllideb yr Ombwdsmon o fewn tair wythnos o gyflwyno'r gyllideb atodol, gan gynnwys unrhyw gynigion i ddiwygio'r amrywiad arfaethedig i gyllideb yr Ombwdsmon.

[17] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, y Pwyllgor Cyllid, *FIN(3)-02-11 : Papur 1: Cyllideb Ddrafft Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2011-12*, Rhagfyr 2011 [fel ar 29 Medi 2011]

[18] Cynulliad Cenedlaethol Cymru, *GEN-LD8576 – Adroddiad Blynyddol 2010-11 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru*, 25 Gorffennaf 2011 [fel ar 29 Medi 2011]

have been signposted since the beginning of the year, which, for a soft launch, we think is reasonable."[19]

25. Rydym yn croesawu'r ffaith bod y gwasanaeth wedi'i lansio.

Adolygiad annibynnol yn sgil trefniadau gwneud iawn am gamweddau'r GIG

26. Yn ei amcangyfrifon ar gyfer 2012-2013, nododd yr Ombwdsmon:

> "health complaints currently account for 30% of the caseload of public body complaints, compared with the overall position of 25% for 2010/11. It appears, therefore, that the additional health complaints expected as a result of changes in health redress arrangements, where all independent reviews were concentrated in my office, are now beginning to make their way to me."[20]

27. Gofynasom i'r Ombwdsmon sut mae'r cynnydd hwn mewn cwynion iechyd yn cymharu â'r amcangyfrifon gwreiddiol o ran nifer y cwynion y byddai ei swyddfa yn eu cael o ganlyniad i Fesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG. Dywedodd yr Ombwdsmon:

> "The report to the Assembly in January 2008, which was when the estimate was carried out, estimated that the number of health complaints being received by my office would grow by 173. So, I would have 173 more health cases. That would have been a new total of 364. My current projections are that we will have 480, which is 116 more complaints than the original projection… On the basis of the original calculations, that would have required another four members of staff—three and a half investigators and half a member of support staff. On current figures, that would have cost £225,000, which is more than, in the event, we had. In practice, because of the improvements to our processes, we are currently managing that increased volume within the existing resources."[21]

28. Fel y nodwyd yn y bennod sy'n dilyn, rydym yn croesawu ymdrechion yr Ombwdsmon i symleiddio a gwella ei brosesau, sy'n

---

[19] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 186
[20] *Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif ar gyfer y Flwyddyn Ariannol 2012-13 ac Amcangyfrif Atodol ar gyfer 2011-12*, Medi 2011.
[21] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 197 a 199

galluogi ei swyddfa i reoli'r cynnydd yn nifer yr achosion iechyd heb adnoddau ychwanegol.

2. Gwneud y defnydd gorau o'r adnoddau o fewn amcangyfrifon yr Ombwdsmon ar gyfer 2012-2013

Ôl-groniad o achosion

29. Nododd yr Ombwdsmon y cafwyd cyflawniadau sylweddol yn ystod 201-11 o ran lleihau'r ôl-groniad o achosion a gaiff ei swyddfa. Dywedodd:

> "Thanks to a huge effort by my staff, we eliminated a considerable backlog in complaints in the last financial year. There will always be complaints in the system—some of which will come in the day before the end of the financial year, so that is not an issue—however, we started this year in much healthier shape as regards performance than any previous year."[22]

30. Rydym yn croesawu ac yn cymeradwyo'r ymdrechion a wnaed gan yr Ombwdsmon a'i dîm o ran mynd i'r afael â'r mater hwn. Credwn fod yr ymdrech hwn eisoes wedi arwain at wasanaeth gwell ar gyfer y cyhoedd, a bydd yn galluogi defnydd gwell o'r adnoddau o amcangyfrifon 2012-2013.

Ail-drefnu staff

31. Nododd yr Ombwdsmon ei fod wedi gwneud gostyngiad o 8.5 y cant yn nifer y staff, sy'n cyfateb i bum swydd. Roedd wedi ad-drefnu strwythur y tîm i ymateb i effaith hyn, gan leihau nifer y timau ymchwilio o dri i ddau.

32. Nododd hefyd mai ei bolisi presennol yw peidio â llenwi swyddi gwag oni bai y gellir cyflwyno achos busnes cadarn dros wneud hynny.

33. Dywedodd yr Ombwdsmon ei fod wedi gwneud rhagor o arbedion ar ôl i'r pwyllgor blaenorol fynegi pryderon ynghylch ei amcangyfrifon gwreiddiol ar gyfer 2011-2012. Dywedodd hefyd:

> "My organisation is small—we have one office with very limited travel costs. The rent is the rent, the heating bills are the same as everyone else's heating bill, no matter what we do, and, in reality, staff costs are the only major element of my budget

[22] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 151

which I control directly. The changes that we made to try to bring the revised budget into balance related to reducing managerial posts. We took advantage of retirements and of people leaving, we did not fill posts and we restructured to reduce the management overhead. I must pay tribute to my managers, because it essentially means that a smaller number of people has taken on the work; it is a small management team in any case, so it has taken on a considerable additional burden. However, thus far, things are functioning well and the performance improvements that we have secured have been secured with that reduced management team."[23]

34. Nododd yr Ombwdsmon hefyd fanylion yr arbedion i'r pwrs cyhoeddus o ganlyniad i'r ail-drefnu hwn, a dywedodd:

> "the biggest saving on staffing equates to £278,000. That is equivalent to a reduction of 7 per cent across the overall budget. There are smaller additional figures that I can provide. For example, we have saved £9,000 by recruiting directly rather than using a recruitment agency on the occasions we have needed to. We saved £6,500 by not using temporary staff, but recruiting our own pool of people and paying them at the ordinary rate rather than paying the agency rate. Those are minor things. The fundamental saving is the sum of £278,000 on the staffing budget."[24]

35. Rydym yn nodi bod y Pwyllgor Cyllid blaenorol wedi pwysleisio mewn blynyddoedd a fu bwysigrwydd ceisio gwella effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd o ran sut y darperir y gwasanaethau.

36. Yn yr hinsawdd economaidd bresennol, mae'n parhau'n hanfodol bod gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu darparu mewn modd effeithlon. Felly, rydym yn croesawu ymdrechion yr Ombwdsmon i ad-drefnu ei staff fel bod tîm llai o bobl wedi delio'n effeithiol â'r cynnydd cyson yn nifer y cwynion a ddaw i'r swyddfa.

Prosesau symlach

37. Nododd yr Ombwdsmon hefyd ei fod wedi ceisio symleiddio prosesau ei swyddfa ar gyfer ystyried a delio â chwynion, a dywedodd:

---

[23] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 205
[24] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 210

> "We have made some major changes to the service and those have had their full impact in the current financial year. We have gone to a streamlined process, which is far more efficient and effective... We not only provide a call-handling service that passes complaints on to an individual who can look at them, but we have put investigators on the front line who take calls from individuals, so we are able to provide a much prompter service. We have taken a whole stage out of the process: we do not receive a complaint, assess it, then investigate it; we receive and assess it and aim to do so within 28 days, and generally we are doing that. That has led to major improvements to the throughput of my office in two ways. One of them is that we are not taking in complaints to be investigated that are inappropriate for the office—for example, if the body concerned has not yet had an opportunity to put things right—and the other difference is that when a complaint is due to be investigated, the investigation commences much sooner, when the events are fresher in the mind of the body that is being complained about and the individual who is making the complaint, so we are better able to turn that around."[25]

38. Dywedodd yr Ombwdsmon ei fod yn credu y byddai'n gallu cyflawni ei rwymedigaethau statudol o ganlyniad i'r prosesau symlach hyn er gwaethaf y cyfyngiadau ariannol heriol yn ei amcangyfrifon ar gyfer 2012-2013. Nododd:

> "In the course of preparing the budget last year, I gave a commitment that we would hold the budget level for this financial year. I do not pretend that that is not going to be challenging—it will be very challenging. However, we believe that we can do that with the measures that we have taken, particularly to streamline the service and the reductions in staffing levels."[26]

39. Croesawn ymdrechion yr Ombwdsmon i symleiddio prosesau ei swyddfa, i sicrhau y caiff gwasanaeth cyhoeddus gwell ei ddarparu am gost lai i'r pwrs cyhoeddus. Nodwn gyda diddordeb yr hyn a ganlyn:

[25] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 150
[26] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 153

"[My office is] getting a lot of interest from elsewhere—we have had many visits to the office to look at how we are doing things."[27]

Lleihau nifer y cwynion trallodus neu ddibwys a ystyrir gan yr Ombwdsmon

40. O gofio bod yr etholiadau cyngor yn cael eu cynnal ym mis Mai 2012, gofynnasom i'r Ombwdsmon pa mor aml mae'n delio â chwynion gan gynghorwyr yn erbyn ei gilydd neu gwynion gan ymgeiswyr ar gyfer cynghorau yn erbyn cynghorwyr.[28]

41. Yn ei ymateb, dywedodd yr Ombwdsmon:

"in the last financial year, we produced 27 reports into investigations that were referred on either to the Adjudication Panel for Wales or to standards committees. Of those, in all 11 cases that went to the adjudication panel, there was found to have been a breach and, in 14 of the 16 that were referred to standards committees, there was found to be a breach. So, we think that we are now quite good at sieving out the kind of low-level nuisance complaints that would otherwise take up a lot of time."[29]

42. Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon hefyd ei fod yn credu'n sylfaenol bod angen newid y system[30] i leihau nifer y cwynion o'r fath y mae ei swyddfa'n eu hystyried. Nododd ei fod eisoes yn ymwybodol bod ymrwymiad ym maniffesto'r blaid sy'n llywodraethu i adolygu'r system a deddfwriaeth newydd, o bosibl.[31] Yn ogystal, yn y tymor byr, dywedodd yr Ombwdsmon ei fod yn cynnal trafodaethau â'r Llywodraeth a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru ar gynnig a fydd yn cyflwyno dulliau lleol o ddelio â chwynion gan aelodau yn erbyn ei gilydd. Dywedodd hefyd:

"That can be done within the existing legislation, provided that my office issues new guidance... We spend a lot less time and money on councillor complaints in my office than on

[27] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 150
[28] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 157
[29] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 159
[30] Ibid.
[31] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 160

maladministration, but, where they are vexatious or trivial, it is important that we are not wasting any time on them."[32]

43. Rydym yn cefnogi ymdrechion yr Ombwdsmon i leihau nifer y cwynion trallodus neu ddibwys sy'n ymwneud â chynghorwyr y mae ei swyddfa yn ymdrin â hwy, a allai olygu bod adnoddau'r cyhoedd yn cael eu gwastraffu. Credwn fod dulliau lleol yn fwy priodol ar gyfer ymdrin â nifer o gwynion o'r fath yn y lle cyntaf.

[32] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 161

3. Amcangyfrif atodol ar gyfer 2011-12

44. Roedd yr amcangyfrifon a gyflwynodd yr Ombwdsmon i'r Pwyllgor hefyd yn cynnwys amcangyfrif atodol ar gyfer y flwyddyn ariannol bresennol. Eglurodd yr Ombwdsmon fod yr angen hwn wedi codi o ganlyniad i'r diffyg o ran pensiynau.

45. Pan sefydlwyd swyddfa'r Ombwdsmon yn 2006, trosglwyddwyd nifer fach o staff o'r Comisiwn dros Weinyddu Lleol yng Nghymru. Roedd hawl gan y staff hyn i aros o fewn Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Ers hynny, bu diffyg sylweddol yn y cynllun sy'n effeithio ar yr holl aelod sefydliadau. Felly, bu'n rhaid i'r Ombwdsmon gyfrannu at y gost o gael gwared ar y diffyg hwnnw.

46. Gan fod yr Ombwdsmon yn disgwyl na fydd ganddo aelodau sy'n cyfrannu at Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol erbyn blwyddyn ariannol 2017-18, rhaid iddo gyfrannu at gael gwared ar y diffyg cyn hynny. Felly, mae'r Ombwdsmon wedi gwneud trefniadau i'w gyfraniad, y nodir ei fod yn £1.565 miliwn, gael ei dalu mewn chwe rhan rhwng 2012-13 a 2017-18. Eglurodd yr Ombwdsmon:

> "Aon Hewitt… concluded that our element of the scheme, if we were to pay off the deficit in a staged way, which is what we are proposing here, would equate to that sum of £1.565 million… I do not doubt the basis of its calculations, but, nonetheless, on the advice of my audit committee, which works closely with Aon Hewitt, we have engaged the Government actuary to provide a second opinion."[33]

47. Yn unol â'r arferion rheoli arian derbyniol, mae'r Ombwdsmon wedi cynnwys hyn yn ei Amcangyfrif Atodol i gydnabod y ddarpariaeth yn y dyfodol i dalu am gyfanswm y rwymedigaeth hon, er nad effeithiodd hyn ar flwyddyn ariannol 2011-12.

48. Nododd yr Ombwdsmon yn ei bapur ei fod wedi'i gynghori y byddai'r ddarpariaeth hon yn cael ei chynnwys fel gwariant a reolir yn flynyddol,[34] ac felly ni fyddai'n cael effaith gyffredinol ar floc Cymru. Dywedodd yr Ombwdsmon wrthym:

[33] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 166
[34] Ni ellir rhagweld faint fydd y gwariant a reolir yn flynyddol ac felly ni ellir gosod terfynnau cadarn dros nifer o flynyddoedd ar ei gyfer. Mae Trysorlys ei Mawrhydi yn adolygu ac yn pennu swm y gwariant a reolir yn flynyddol. Rhaid defnyddio'r

> "The Welsh Government is aware of the issues and of the need to conduct discussions with the Treasury, which we cannot do independently."[35]

49. Nododd yr Ombwdsmon hefyd na fyddai newid yn y gofyniad arian parod cyffredinol o Gronfa Gyfunol Cymru ym mlwyddyn ariannol 2011-12, gan na fyddai'n dechrau gwneud taliadau yn erbyn y rhwymedigaeth hwn tan flwyddyn ariannol 2012-13.

50. Nododd yr Ombwdsmon:

> "I am very anxious to gain the committee's support for the additional sums involved, to ensure that the service is not threatened."[36]

51. Cefnogwn yr Ombwdsmon yn ei gais i geisio cael arian ychwanegol fel gwariant a reolir yn flynyddol.

---

gwariant a reolir yn flynyddol o fewn bloc Cymru at y dibenion y cafodd ei gyflenwi. Felly, nid oes gan Weinidogion Cymru ddisgresiwn o ran ei ddyrannu. Y Trysorlys sy'n darparu'r gwariant a reolir yn flynyddol y cytunwyd arno, a rhaid dychwelyd unrhyw ran o'r gwariant na chaiff ei wario.

[35] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 168

[36] Cofnod y Trafodion, y Pwyllgor Cyllid, 6 Hydref 2011, Para 53

Tystion

Rhoddodd y tystion a ganlyn dystiolaeth lafar i'r Pwyllgor ar y dyddiadau a nodir isod. Gellir gweld trawsgrifiadau llawn o'r sesiynau tystiolaeth lafar yma:
http://www.senedd.cynulliadcymru.org/mgCommitteeDetails.aspx?ID=229

6 Hydref 2011

Peter Tyndall	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Susan Hudson	Rheolwr Polisi a Chyfathrebu ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Malcolm MacDonald	Cynghorydd Ariannol ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Rhestr o dystiolaeth ysgrifenedig

Darparodd y bobl a'r sefydliadau a ganlyn dystiolaeth ysgrifenedig i'r Pwyllgor. Gellir gweld yr holl dystiolaeth ysgrifenedig yn llawn yma: http://www.senedd.cynulliadcymru.org/mgCommitteeDetails.aspx?ID=229

Sefydliad	*Cyfeirnod*
Peter Tyndall, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	FIN(4)-4-11 Papur 2