

# Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2024



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

Gallwch weld copi electronig o'r ddogfen hon ar wefan y Senedd:  
**[www.senedd.cymru/SeneddCyllid](http://www.senedd.cymru/SeneddCyllid)**

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

**Y Pwyllgor Cyllid**  
**Senedd Cymru**  
**Bae Caerdydd**  
**CF99 1SN**

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

**© Hawlfraint Comisiwn y Senedd 2024**

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 y Senedd sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

# Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2024



# Am y Pwyllgor

Sefydlwyd y Pwyllgor ar 23 Mehefin 2021. Ceir ei gylch gwaith yn:  
[www.senedd.cymru/SeneddCyllid](http://www.senedd.cymru/SeneddCyllid)

---

Aelodau cyfredol y Pwyllgor:



**Cadeirydd y Pwyllgor:  
Peredur Owen Griffiths AS**  
Plaid Cymru



**Peter Fox AS**  
Ceidwadwyr Cymreig



**Mike Hedges AS**  
Llafur Cymru



**Rhianon Passmore AS**  
Llafur Cymru

# Cynnwys

<b>Argymhellion a Chasgliadau .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Cyflwyniad.....</b>	<b>7</b>
Craffu blynyddol ar waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.....	7
Cefndir.....	7
<b>2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2023-24 .....</b>	<b>8</b>
Cefndir.....	8
Perfformiad Gweithredol.....	9
Dangosyddion Perfformiad Allweddol.....	10
Llwyth achosion.....	15
Gofod Swyddfa.....	19
Ymgysylltu.....	20
Alldro a Llywodraethu.....	20
Safonau Cwynion.....	22
Hygyrchedd.....	23
Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.....	24
Barn y Pwyllgor.....	24
<b>3. Amcangyfrif 2025-26.....</b>	<b>29</b>
Trosolwg.....	29
Cyflogau Staff a Phwysau Chwyddiant.....	29
Arbedion effeithlonrwydd.....	30
Costau Buddsoddi.....	31
Arolwg Staff.....	32
Pwysau Arall.....	33
Barn y Pwyllgor.....	34

---

**Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:**  
**Amcangyfrif ar gyfer 2025/26 ..... 37**

## Argymhellion a Chasgliadau

**Argymhelliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai Adroddiadau Blynyddol yn y dyfodol roi trosolwg o'r rheswm pam mae targedau DPA wedi'u haddasu a bod data DPA ar gyfer pob blwyddyn o'r Cynllun Strategol yn cael ei gynnwys er mwyn caniatáu ar gyfer cymariaethau ystyrlon rhwng blynyddoedd..... Tudalen 25

**Argymhelliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon:

- ailystyried sut y mae'n dadgyfuno'r data yn yr Adroddiad Blynyddol gyda chymhariaeth ochr yn ochr o lefelau boddhad achwynwyr yn ôl canlyniad y gŵyn; a
- darparu rhagor o wybodaeth am sut y mae'n gobeithio gwella lefelau boddhad y rhai nad ydynt yn hapus â chanlyniad eu hymchwiliad.  
..... Tudalen 26

**Argymhelliad 3.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi gwybodaeth am unrhyw gynlluniau a allai fod ganddi at y dyfodol i liniaru pwysau llwyth gwaith a'r cymorth sydd ar gael i staff..... Tudalen 26

**Argymhelliad 4.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi ystyriaeth gynnar i sut y gellir defnyddio adnoddau'n effeithiol i sicrhau bod y cynnydd a wnaed o ran cau hen achosion yn cael ei gynnal ochr yn ochr ag ystyried achosion mwy newydd..... Tudalen 27

**Argymhelliad 5.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ystyried sut y caiff yr amcanestyniad o lwyth achosion ei gyfrifo i sicrhau ei fod yn parhau i fod yn addas i'r diben..... Tudalen 27

**Argymhelliad 6.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am y gwaith sy'n cael ei wneud gyda chymdeithasau tai i fabwysiadu'r polisi cwynion enghreifftiol..... Tudalen 27

**Argymhelliad 7.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ystyried sut y mae'r Amcangyfrif yn cael ei gyflwyno i sicrhau bod yr wybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn cyd-fynd â'r manylion a gyflwynir yn ei Gyfrifon Blynyddol, fel y gellir gwneud cymariaethau o flwyddyn i flwyddyn..... Tudalen 34

**Argymhelliad 8.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon hysbysu'r Pwyllgor am unrhyw newidiadau arfaethedig neu newidiadau wedi'u cadarnhau i ddyfarniad cyflog Ebrill 2025 a chadarnhau a yw'n bwriadu cyflwyno cyllideb

atodol i dalu am unrhyw gynnydd cysylltiedig mewn costau na ellir ei amsugno o fewn y gyllideb bresennol..... Tudalen 35

**Argymhelliad 9.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ystyried effaith cyllideb Llywodraeth y DU ar ei amcangyfrif, gan gynnwys y cynnydd yng nghyfraniadau yswiriant gwladol cyflogwyr, a darparu diweddariad cyn gynted â phosibl..... Tudalen 35

**Argymhelliad 10.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi rhagor o ystyriaeth i sut y gellid defnyddio Deallusrwydd Artiffisial neu awtomeiddio i gynnyddu arbedion effeithlonrwydd ymhellach, a rhoi diweddariad i'r Pwyllgor am y cynnydd. .... Tudalen 36

**Argymhelliad 11.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ymgysylltu â staff yn rheolaidd i fesur faint sy'n cytuno bod yr Ombwdsmon yn lle da i weithio. .... Tudalen 36

**Argymhelliad 12.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon gyhoeddi canlyniadau ei arolwg staff bob dwy flynedd fel rhan o'i Adroddiad Blynyddol a'r Amcangyfrif..... Tudalen 36

**Casgliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r defnydd parhaus o'r darpariaethau yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, gan gynnwys hyrwyddo'r defnydd o gwynion llafar a chynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun. .... Tudalen 28

**Casgliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025-26", ac mae o'r farn bod yr Amcangyfrif yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau..... Tudalen 34



# 1. Cyflwyniad

## Craffu blynyddol ar waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

### Cefndir

---

1. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon") yn llunio Amcangyfrif o wariant a threuliau ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ("Deddf 2019"). Rhaid i'r Amcangyfrif bennu pa adnoddau sydd eu hangen ar yr Ombwdsmon i gyflawni ei swyddogaethau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon ei hun (a chostau cysylltiedig), a delir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.
2. Y Pwyllgor Cyllid ("y Pwyllgor") sy'n gyfrifol am ystyried Amcangyfrif yr Ombwdsmon. Yn Rheolau Sefydlog 20.23 a 20.24 Senedd Cymru<sup>2</sup>, nodir bod rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno ei Amcangyfrif erbyn 1 Tachwedd bob blwyddyn ariannol, a rhaid i'r Pwyllgor osod yr Amcangyfrif gerbron y Senedd, ynghyd ag unrhyw addasiadau yr ystyrir eu bod yn briodol, erbyn 22 Tachwedd.
3. Mae'r Pwyllgor yn gyfrifol am holl drefniadau goruchwylio'r Ombwdsmon fel y nodir o dan Reol Sefydlog 18A.<sup>3</sup>
4. Ar 16 Hydref 2024<sup>4</sup>, bu'r Pwyllgor yn craffu ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2023-24<sup>5</sup> ("yr Adroddiad Blynyddol"), a osodwyd gerbron y Senedd o dan baragraffau 15, 17 a 18 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ac yn trafod Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2025-26.<sup>6</sup> Clywodd y Pwyllgor dystiolaeth gan:
  - Michelle Morris, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
  - Chris Vinestock, Prif Swyddog Gweithredu a Chyfarwyddwr Gwella; a
  - Katrin Shaw, Prif Gyngorydd Cyfreithiol a Chyfarwyddwr Ymchwiliadau

---

<sup>1</sup> [Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus \(Cymru\) 2019](#)

<sup>2</sup> [Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 20.23 a 20.24](#)

<sup>3</sup> [Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 18A](#)

<sup>4</sup> [Y Pwyllgor Cyllid, Agenda, 16 Hydref 2024](#)

<sup>5</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#)

<sup>6</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025-26](#)

---

## 2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2023-24

### Cefndir

5. Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi pwerau'r Ombwdsmon a'r cyrff y gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion yn eu cylch. Mae'r Ombwdsmon presennol, Michelle Morris, wedi bod yn ei swydd ers 1 Ebrill 2022.<sup>7</sup>
6. Hwn oedd yr Adroddiad Blynyddol cyntaf i'r Ombwdsmon ei gyhoeddi ers cyhoeddi ei adroddiad, Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd (Cynllun Strategol).<sup>8</sup>
7. Dywed yr Ombwdsmon fod y Cynllun Strategol yn "nodi'r weledigaeth i'n gwaith gael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru". Mae'r Ombwdsmon yn mynd ymlaen i ddweud:

*"O'r dystiolaeth rydym wedi'i chasglu ar gyfer yr Adroddiad Blynyddol hwn, rwy'n falch o weld ein bod wedi dechrau gwneud cynnydd da tuag at gyflawni'r uchelgais hwn."<sup>9</sup>*

8. Hwn yw'r Adroddiad Blynyddol cyntaf hefyd yn dilyn Adolygiad Annibynnol o brosesau a didueddrwydd yr Ombwdsmon (Adolygiad Annibynnol) ar ôl i aelod staff bostio sylwadau gwleidyddol negyddol ar y cyfryngau cymdeithasol. Mae'r Ombwdsmon yn nodi:

*"... roedd gweithredoedd unigolyn, a oedd ymhell o gyrraedd y safonau ymddygiad yr ydym yn eu disgwyl gan ein staff, yn codi cwestiynau am ein didueddrwydd ac yn difetha'r hyn sydd wedi bod yn flwyddyn hynod gynhyrchiol a chadarnhaol. Rhaid inni weithio'n galed nawr i adennill yr ymddiriedaeth honno."<sup>10</sup>*

---

<sup>7</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

<sup>8</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd, Ebrill 2023

<sup>9</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 6

<sup>10</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 7

---

**9.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen i ddweud:

*“Mae'r adolygiad annibynnol presennol, i benderfynu a yw ein hystyriaeth o gwynion Cod Ymddygiad cynghorwyr wedi bod yn rhydd o ragfarn wleidyddol, yn gam hanfodol sy'n ein symud ymlaen i adfer enw da a statws ein Swyddfa.”<sup>11</sup>*

**10.** Cyhoeddwyd adroddiad yr Adolygiad Annibynnol ar 27 Medi 2024.<sup>12</sup>

**11.** Cyhoeddwyd adroddiad y Pwyllgor ar yr Adolygiad o weithrediadau, prosesau ac ymchwiliadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 8 Tachwedd 2024<sup>13</sup> a chafodd ei drafod gan y Senedd ar 20 Tachwedd 2024.<sup>14</sup>

## Perfformiad Gweithredol

**12.** Am y tro cyntaf, mae'r Adroddiad Blynyddol yn mesur perfformiad yn erbyn pedwar Nod Strategol, fel y'u nodir yn y Cynllun Strategol<sup>15</sup>:

- Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus.
- Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.
- Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.
- Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

**13.** Esboniodd yr Ombwdsmon fod y Cynllun Strategol wedi llywio gwaith cynllunio a gweithrediadau'r Ombwdsmon dros y flwyddyn ddiwethaf, ac y bydd yn parhau i wneud hynny wrth symud ymlaen. Aeth yr Ombwdsmon ymlaen i esbonio bod y cynllun busnes blynyddol yn nodi:

*“... for each of those strategic priorities, what exactly we are going to be doing through the year to progress them, and, obviously, sitting alongside that, we developed a new suite of*

---

<sup>11</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 7

<sup>12</sup> Adolygiad annibynnol o ymchwiliadau gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gwynion Cod Ymddygiad, Medi 2024

<sup>13</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Adroddiad ar yr Adolygiad o weithrediadau, prosesau ac ymchwiliadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Tachwedd 2024

<sup>14</sup> Cyfarfod Llawn, Cofnod y Trafodion, 20 Tachwedd 2024, paragraffau 304-339

<sup>15</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Cynllun Strategol 2023-2026 Pennod newydd, Ebrill 2023

*key performance indicators. And that was to ensure that our KPIs were properly reflecting and measuring the new objectives—priorities, sorry—that we'd set in the plan.”<sup>16</sup>*

**14.** Esboniodd yr Ombwdsmon mai diben y Cynllun Strategol oedd sicrhau bod pawb yn y sefydliad yn deall beth yw ei ffocws, beth yw ei flaenoriaethau a beth y mae'r sefydliad am ei gyflawni yn ystod y flwyddyn, a pha dargedau y maent yn ceisio eu cyflawni ar y cyd.<sup>17</sup>

**15.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen i gadarnhau y byddai perfformiad yn cael ei adolygu gan y tîm rheoli mewn cyfarfodydd adolygu perfformiad chwarterol a chan banel cynghori'r Ombwdsmon bob chwarter.<sup>18</sup> Byddai targedau'r Dangosyddion Perfformiad Allweddol wedyn yn cael eu newid yn flynyddol i alluogi'r Ombwdsmon i sicrhau bod targedau'n adlewyrchu:

*“... the capacity and the resources that we have available to us, but also reflect on the previous year's performance. So, there may be some adjustment of targets, but the actual KPIs will remain the same.”<sup>19</sup>*

## **Dangosyddion Perfformiad Allweddol**

---

**16.** Mae gwybodaeth am Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA) yr Ombwdsmon wedi'i chynnwys yn yr atodiadau i'r Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.<sup>20</sup> Nid yw'r Ombwdsmon yn cyhoeddi targedau ar gyfer pob dangosydd.

**17.** Yn dilyn cyhoeddi Cynllun Strategol 2023-2026, mae DPA newydd wedi'u pennu ar gyfer 2023-24. O'r herwydd, ni ellir gwneud cymhariaeth gyflawn o DPA o flynyddoedd blaenorol.

**18.** Llwyddodd yr Ombwdsmon i gyrraedd neu ragori ar ei darged mewn tri o'r saith targed yn ymwneud â Nod Strategol 1.<sup>21</sup> O'r pedwar a fethodd y targedau, trafododd y Pwyllgor y DPA a ganlyn gyda'r Ombwdsmon:

---

<sup>16</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 15

<sup>17</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 16

<sup>18</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 17

<sup>19</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 19

<sup>20</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalennau 129-131

<sup>21</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 129

---

- cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth sy'n foddhaol neu well: Targed 75 y cant, cyflawnwyd 67 y cant (DPA newydd)
- cyfran yr holl ymatebwyr a oedd yn fodlon â gwasanaeth yr Ombwdsmon: Targed 50 y cant, cyflawnwyd 40 y cant (2022-23: 48 y cant)<sup>22</sup>

**19.** Llwyddodd yr Ombwdsmon i gyrraedd neu ragori ar ei dargedau mewn dau o'r pum DPA sy'n ymwneud â Nod Strategol 2. Yr unig DPA i ragori ar ei darged oedd 'lefelau ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth' a gynyddodd o 43 y cant i 49 y cant, yn erbyn targed o 45 y cant. O'r tri a fethodd, roedd y rhain yn ymwneud â'r canlynol:

- cyfran yr holl ymatebwyr a oedd yn ei chael hi'n hawdd cysylltu: Targed 90 y cant, cyflawnwyd 83 y cant (2022-23: 87 y cant)
- cyfran yr ymatebwyr a oedd yn fodlon â'r canlyniad a oedd yn ei chael hi'n hawdd cysylltu â'r Ombwdsmon: Targed 95 y cant, cyflawnwyd 86 y cant (2022-23: 95 y cant)
- cyfran y cwynion sydd o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon ac nad ydynt yn gynamserol: Targed 65 y cant, cyflawnwyd 59 y cant (2022-23: 59 y cant)<sup>23</sup>

**20.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi rhagori ar ddau o'r pedwar DPA sy'n ymwneud â Nod Strategol 3. Adrodda'r Ombwdsmon:

- cyfran y cwynion sy'n cael eu trin gan fyrddau iechyd ac yna'n cael eu huwchgyfeirio i'r Ombwdsmon: Targed 5 y cant, cyflawnwyd 5.5 y cant (2022-23: 5 y cant)
- cyfran y cwynion sy'n cael eu trin gan awdurdodau lleol ac yna'n cael eu huwchgyfeirio i'r Ombwdsmon: Targed 7 y cant, cyflawnwyd 7.1 y cant (2022-23: 7 y cant)
- cyfran yr achosion o dorri'r Cod Ymddygiad a gyfeiriwyd gan yr Ombwdsmon ac a gafodd eu cadarnhau gan bwyllgor safonau neu

---

<sup>22</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 128

<sup>23</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 130

---

Banel Dyfarnu Cymru: Targed 90 y cant, cyflawnwyd 85 y cant (2022-23: 96 y cant).<sup>24</sup>

- 21.** O ran Nod Strategol 4, mae'r Adroddiad Blynyddol yn dangos y canlynol:
- lefelau absenoldeb oherwydd salwch: Targed 5 diwrnod, cyflawnwyd 7.7 diwrnod (2022-23: 8.59 diwrnod)
  - cyfran y staff sy'n cytuno bod yr Ombwdsmon yn lle da i weithio: Targed 87 y cant, cyflawnwyd 75 y cant (2022-23: 87 y cant)
  - lefel yr amrywiant ar wariant o'r hyn a nodir yn ein Hamcangyfrif ar gyfer y flwyddyn gyfredol (llai na): Targed 3 y cant, cyflawnwyd 0.5 y cant (2022-23: 0.01 y cant)
  - cost gyfartalog fesul achos ar gyfer cau gwaith achos yn gyfan gwbl: Targed amherthnasol, cyflawnwyd £432 (2022-23: £473)
  - cost gyfartalog fesul cwyn ar gyfer cyfanswm cau cwynion: Targed amherthnasol, cyflawnwyd £1,289 (2022-23: £1,279).<sup>25</sup>

### **Adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth**

**22.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi cyflwyno proses Ansawdd Gwasanaeth newydd y llynedd sy'n bwriadu "rhoi adborth i'n staff, a'n rheolwyr, ar sut roedd gweithredoedd ein swyddogion ymchwilio, wrth ddelio â chwynion o ddydd i ddydd, yn effeithio ar lefel y gwasanaeth a ddarparwyd gennym i'r cyhoedd".<sup>26</sup>

**23.** Wrth ddiffinio Ansawdd Gwasanaeth, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon fod y ffocws ar ddarparu gwasanaeth cwsmeriaid da a sicrhau ei fod yn bodloni ei safonau gwasanaeth cyhoeddus. Esboniodd:

*"And, as the annual report says, it's looking at live cases as well as closed cases, which means that, if there is something that's not quite right, we pick that up earlier. It's done on a sample basis, but we do identify and have identified areas where we*

---

<sup>24</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 130

<sup>25</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 131

<sup>26</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 35

*can improve, particularly around clearer expectations of updating complainants on where we've got to and more frequent communication.*"<sup>27</sup>

**24.** Nododd swyddog yr Ombwdsmon hefyd ei fod yn gweithio gyda staff i'w gwneud yn glir sut y maent yn rheoli disgwyliadau achwynwyr. Aeth ymlaen i ddweud bod hyn yn cynnwys darparu gwybodaeth i'r achwynydd am sut y mae'r broses yn gweithio a pha mor hir y gallai gymryd.<sup>28</sup>

**25.** Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod y DPA ar gyfer cyfran yr adolygiadau Ansawdd Gwasanaeth sy'n foddhaol neu well yn DPA newydd, felly nid oedd unrhyw brofiad na data i lywio'r targed.<sup>29</sup>

**26.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen:

*"We didn't achieve it, you're right, but we've continued to track that target through this year, and at quarter 2 of this year—. We've just looked at our performance for the end of quarter 2, and that figure has now gone up to 81 per cent."*<sup>30</sup>

**27.** Dywedodd yr Ombwdsmon mai'r targed ar gyfer blwyddyn dau fyddai 80 y cant.<sup>31</sup> Esboniodd swyddog yr Ombwdsmon:

*"... we'll be changing the target each year because we want to get better, you'll be able to track the actual performance in terms of the percentage that have met that threshold."*<sup>32</sup>

**28.** Ychwanegodd swyddog yr Ombwdsmon:

*"I think we anticipated that the first year would be more difficult, as we were measuring our work in a way that we hadn't done before, and we had a lot of engagement with staff so that they understood what we were looking for in terms of service quality, and gave feedback to staff and managers on where it was falling short, if you like."*<sup>33</sup>

---

<sup>27</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 39

<sup>28</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 39

<sup>29</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 40

<sup>30</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 29

<sup>31</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 33

<sup>32</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 35

<sup>33</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 35

## Bodddhad Achwynwyr

**29.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod nifer yr achwynwyr a oedd yn hapus â'r gwasanaeth a gawsant wedi gostwng o 48 y cant yn 2022-23 i 40 y cant eleni.<sup>34</sup>

**30.** Mynegodd yr Ombwdsmon siom ynghylch y sgôr hwn. Aeth ymlaen i esbonio:

*"... if someone is happy with the outcome they've received, then 98 per cent of those people are satisfied with the service they've received from us, and that's actually gone up from the previous year. But those who were not satisfied, either perhaps we couldn't progress their complaint—it wasn't serious enough; it didn't reach the sort of bar, if you like—or perhaps they didn't like the outcome when we did do the investigation, then that figure fell to only 21 per cent of those people were satisfied."<sup>35</sup>*

**31.** Pan ofynnwyd pam roedd y sgôr bodddhad yn is ymhlith y rhai nad oeddent yn hapus â'r gwasanaeth a ddarparwyd, rhoddodd yr Ombwdsmon amrywiaeth o esboniadau, gan gynnwys: cymryd gormod o amser i ymchwilio; dim digon o adnoddau i ymchwilio; neb yn gwrandao arnynt. Nododd yr Ombwdsmon hefyd fod rhai achwynwyr o'r farn bod yr Ombwdsmon yn ffafrio cyrff cyhoeddus ar draul lleisiau'r cyhoedd yn ystod ymchwiliadau. Ymatebodd i'r safbwyntiau hyn drwy gadarnhau:

*"We aren't. We're independent and impartial; we will base our decision on the evidence in front of us, but people will feel aggrieved if we've not upheld their complaint."<sup>36</sup>*

**32.** Esboniodd yr Ombwdsmon fod y broses ansawdd gwasanaeth yn ceisio ysgogi'r arfer gwell hwnnw i helpu i wella'r lefel bodddhad hon.<sup>37</sup> Cyfeiriodd yr Ombwdsmon hefyd at ddatblygiadau eraill o fewn y strategaeth TG a digidol a allai wella'r llif gwybodaeth i'n cwsmeriaid a'n cyfathrebu â nhw er mwyn ceisio gwella rhai o'r elfennau hyn.<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 129

<sup>35</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 59

<sup>36</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 60

<sup>37</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 59

<sup>38</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 61



**33.** Pan ofynnwyd a oedd y cyrff cyhoeddus sy'n destun y cwynion hefyd wedi cael cyfle i roi adborth ar y gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon, esboniodd yr Ombwdsmon ei fod yn cynnal seinfwrdd blynyddol gyda chyrrff cyhoeddus i ganfod a ydynt yn hapus â'r ffordd mae'r Ombwdsmon yn rheoli pethau, sut y mae'n delio â nhw, sut y gallai wella ar hynny a gwella pethau. Nododd yr Ombwdsmon hefyd ei bod yn bwysig bod gan gyrff cyhoeddus lais yn y broses.<sup>39</sup>

## Llwyth achosion

---

**34.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi derbyn 9,863 o achosion eleni, 17 y cant yn uwch na'r flwyddyn flaenorol ac yn uwch na'r 9,328 o achosion a ragamcanwyd ar gyfer 2023-24.<sup>40</sup>

**35.** Esboniodd yr Ombwdsmon fod y cynnydd hwn wedi rhoi pwysau ar staff ac ar eu llesiant.<sup>41</sup> Un mecanwaith y mae'r Ombwdsmon wedi'i roi ar waith i liniaru'r pwysau hwn yw sicrhau bod pob swydd wedi ei llenwi a bod staff dros dro neu weithwyr banc yn cael eu defnyddio lle bo'n briodol:

*"We don't keep posts vacant for any longer than we have to. And what we've continued to do this past year is to use bank workers and temporary staff to fill those gaps between people leaving and us recruiting permanently to that role, because we have the budget capacity, because that role is empty for a short period of time and we've used that to make sure that we've got as many members of staff as possible focused on the work."*<sup>42</sup>

**36.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen i ddweud:

*"... investigating officers and the teams they're in that are either doing assessment work, they're doing investigation work, or even the team that sits on the front end—our intake team that take all the calls and deal with the initial inquiries—it's really important that we keep all of those teams fully staffed. So,*

---

<sup>39</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 68

<sup>40</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 12

<sup>41</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 46

<sup>42</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 48

*particularly in those teams, we wouldn't be holding vacant posts.*"<sup>43</sup>

**37.** Cadarnhaodd yr Ombwdsmon fod y dull hwn wedi helpu i leddfu rhywfaint o bwysau, yn enwedig ar swyddogion ymchwilio.<sup>44</sup>

**38.** Amlinellodd yr Ombwdsmon hefyd y dull cymesur y mae wedi'i fabwysiadu wrth asesu cwynion ac a yw am fwrw ymlaen â chwynion. O ganlyniad i'r dull hwn, dywedodd yr Ombwdsmon y bu ffocws ar yr achosion mwy difrifol lle mae tystiolaeth o anghyfiawnder personol neu niwed difrifol i unigolion.<sup>45</sup>

**39.** Dull arall sy'n cael ei fabwysiadu i liniaru'r cynnydd yn nifer yr achosion yw sicrhau datrysiad cynnar. Esboniodd yr Ombwdsmon:

*"... so, where cases are simpler or where issues are more straightforward, then the early resolution route allows us to try and resolve those for complainants early on. So, if you don't need to do a detailed investigation, you simply don't do one."*<sup>46</sup>

**40.** Esboniodd yr Ombwdsmon fod methu ag ymchwilio i bob cwyn neu fwrw ymlaen â phob cwyn wedi gwneud rhai achwynwyr yn anhapus â'r gwasanaeth a ddarparwyd.<sup>47</sup>

**41.** Caeodd yr Ombwdsmon 9,711 o achosion yn 2023-24, cynnydd o 15 y cant ers y flwyddyn flaenorol.<sup>48</sup>

**42.** Esboniodd yr Ombwdsmon y bu ffocws y llynedd ar gau 'hen achosion', sef achosion sy'n hŷn na 12 mis.<sup>49</sup> O ganlyniad, mae nifer yr hen achosion wedi gostwng 70 y cant.<sup>50</sup> Esboniodd yr Ombwdsmon:

*"... those were public service complaints, so these are complaints against public bodies in housing, health. If we look at code of conduct cases, there are more aged cases there and we've got a bigger challenge there, because of the high level of*

---

<sup>43</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 50

<sup>44</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 48

<sup>45</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 46

<sup>46</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 47

<sup>47</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 46

<sup>48</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 13

<sup>49</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 81

<sup>50</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 11

*case load that we're carrying and the complexity of some of those investigations.*"<sup>51</sup>

**43.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen:

*"So, if you like, that's one of the obstacles for us. So, I think we feel that we continue to make good progress on the public service complaints, but there are more significant challenges on the code of conduct complaints."*<sup>52</sup>

**44.** Esboniodd yr Ombwdsmon fod rhagamcanion yn dangos y bydd yr Ombwdsmon yn derbyn mwy fyth o gwynion yn 2024-25, a bod 700 o achosion agored ar draws cwynion gwasanaethau cyhoeddus a chwynion cod ymddygiad ar hyn o bryd.<sup>53</sup> O ganlyniad, dywedodd yr Ombwdsmon y byddai cynnal y cynnydd a wnaed o ran cau achosion yn dod yn heriol oherwydd yr adnoddau cyfyngedig i ddelio â nhw,<sup>54</sup> gan ychwanegu:

*"... I think there's an important point there about capacity, and we feel very strongly, particularly given the performance there was last year, that the organisation is probably at its capacity in terms of dealing with complaints. So, we can't keep absorbing more and more every year, is what I'm trying to say. There comes a point when you say, 'Right, are we there or near capacity?' and I think we feel that we are at the moment, with the improvements that we've made over the last year or two"*<sup>55</sup>

**45.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen:

*"So, sustaining that with those high case numbers is going to be a continued challenge. And then back to the customer satisfaction conversation, where people don't get their complaints progressed because they're not serious enough, we probably will be disappointing more people and that feeds into satisfaction as well. So, there's a real challenge in trying to*

---

<sup>51</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 81

<sup>52</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 81

<sup>53</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 82

<sup>54</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 84

<sup>55</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 85

*manage all of that, but at the moment, yes, fewer than 10 per cent of our public service complaints are aged.”<sup>56</sup>*

**46.** Nododd yr Ombwdsmon fod llai na 10 hen achos yn y llwyth gwaith cwynion gwasanaethau cyhoeddus sy'n cael eu symud yn eu blaenau ochr yn ochr ag achosion mwy newydd.<sup>57</sup>

**47.** O ran cwynion cod ymddygiad, nododd yr Ombwdsmon yr anhawster o ran symud achosion yn eu blaenau'n gyflym gan eu bod yn eithaf cymhleth o ran ymchwilio iddynt, a'r gwrthwynebiad wrth geisio trefnu cyfweiliadau â thystion. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon na fydd yn cymryd mwy na 12 mis ar gyfartaledd i'r Ombwdsmon ymchwilio i gŵyn cod ymddygiad.<sup>58</sup>

**48.** Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon fod 20-25 o hen achosion a thros 100 o ymchwiliadau o fewn y tîm Cod Ymddygiad ar hyn o bryd. Pwysleisiodd y swyddog yr angen i'w cau a'u symud ymlaen cyn gynted â phosibl, gan fod y sefydliad yn cydnabod bod cwyn unigol o'r fath yn gallu achosi cryn straen.<sup>59</sup>

**49.** Nododd y swyddog hefyd y gallai'r digwyddiadau ym mis Ebrill a mis Mai 2024, a arweiniodd at yr Adolygiad Annibynnol, fod wedi cael effaith negyddol ar berfformiad staff o ran symud achosion yn eu blaenau a'u cau.<sup>60</sup>

**50.** Daeth y swyddog i'r casgliad bod cynnydd yn cael ei wneud i leihau nifer yr achosion fel a ganlyn:

- recriwtio tri gweithiwr banc ychwanegol;<sup>61</sup>
- ail-neilltuo staff i dimau gwahanol i ymdopi â'r llwyth gwaith;<sup>62</sup>
- nodi atebion cyflym lle mae setliadau ar gael.<sup>63</sup>

**51.** Gostyngodd nifer y cwynion am yr Ombwdsmon a atgyfeiriwyd i'r gwasanaeth adolygu allanol o gymharu â'r blynyddoedd blaenorol.<sup>64</sup> Esboniodd yr Ombwdsmon fod 14 o'r 38 o gwynion wedi'u cadarnhau, a bod y mathau hyn o

---

<sup>56</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 86

<sup>57</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 88

<sup>58</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraffau 89 a 90

<sup>59</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraffau 95 a 96

<sup>60</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 97

<sup>61</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 97

<sup>62</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 100

<sup>63</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 101

<sup>64</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 34

gwynion yn ymwneud ag oedi, methu â dychwelyd galwadau ffôn, cyfathrebu amserol, neu efallai methu â defnyddio'r dull cyfathrebu o ddewis y mae'r achwynydd hwnnw wedi'i nodi.<sup>65</sup>

**52.** Tynnodd yr Ombwdsmon sylw at bwysigrwydd dysgu o'r cwynion hyn a chynnal gwasanaeth cwsmeriaid o safon uchel. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad canlynol:

*"... we do take them seriously, they are important, but, to put them in context, it's a very small number in terms of the overall case load that we have as an office."*<sup>66</sup>

## Gofod Swyddfa

---

**53.** Yn dilyn trafodaethau blaenorol rhwng y Pwyllgor a'r Ombwdsmon,<sup>67</sup> mae'r Adroddiad Blynyddol yn cadarnhau bod yr Ombwdsmon, ar 22 Ebrill 2024, ar ôl i'r cyfnod adrodd ddod i ben ar 31 Mawrth 2024, wedi cytuno ar brydles newydd ar gyfer gofod swyddfa llai. Mae'r Adroddiad Blynyddol hefyd yn cadarnhau nad yw'r cytundeb newydd yn cael "unrhyw effaith ar y sefyllfa ariannol ar 31 Mawrth 2024 na'r datganiadau ariannol hyn."<sup>68</sup>

**54.** Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor fod y gostyngiad o 44 y cant ym maint y swyddfa wedi arwain at arbediad blynyddol o tua £105,000 ar rent, TAW, tâl gwasanaeth, cyfleustodau ac ardrethi.<sup>69</sup>

**55.** Cadarnhaodd swyddog yr Ombwdsmon fod y sefydliad wedi cael gwared ar werth £137,000 o asedau dros ben yn 2023-24, a oedd yn cynnwys cyfrifiaduron a dodrefn, o ganlyniad i leihau maint y swyddfa. Esboniodd fod yr asedau yn warged a ddatganwyd y flwyddyn flaenorol, 2022-23, ond bod yr archwilwyr am i'r Ombwdsmon eu cadw yn y cyfrifon gan nad oeddent wedi cael gwared arnynt mewn gwirionedd.<sup>70</sup>

---

<sup>65</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 105

<sup>66</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 106

<sup>67</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Adroddiad ar y Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Tachwedd 2023, paragraff 71

<sup>68</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 117

<sup>69</sup> Paragraff 146

<sup>70</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 132

---

**56.** Eglurodd y swyddog hefyd fod yr asedau hyn wedi cyrraedd diwedd eu hoes ac, am resymau diogelwch, bu'n rhaid dinistrio'r cyfrifiaduron yn ddiogel ond bod yr holl ddodrefn wedi'u cynnig i elusennau, unigolion a grwpiau cymunedol.<sup>71</sup>

## Ymgysylltu

---

**57.** Aeth yr Ombwdsmon i fwy o wariant ar gostau cyfathrebu yn 2023-34 nag yn 2022-23, gan godi o £36,000 i £53,000, oherwydd mwy o waith ymgysylltu.<sup>72</sup> Pan ofynnwyd a yw ei ddulliau cyfathrebu â rhanddeiliaid a darpar ddefnyddwyr gwasanaethau yn effeithlon ac yn gosteffeithiol, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon, wrth symud ymlaen:

*"... accessibility and inclusion and increasing people's ability to access our service is one of our strategic aims. So, we're keen to make sure that we do engage in more outreach and engagement activity."<sup>73</sup>*

**58.** Nododd y swyddog ei bod yn anodd darparu cyfrifiad union o werth am arian, ond nododd y bydd yr Ombwdsmon yn ceisio ymgysylltu â rhai o'r grwpiau sy'n cael eu tangynrychioli dros oes y cynllun strategaeth a'i bod yn debygol y byddai hyn yn cael ei gyflawni drwy wneud y canlynol:

*"... engage with existing groups and tie into existing events, because that means that we've got a ready-made audience, in a way, and also reduces costs. So, we're very much aware of how we best use our resources and how we target some of those groups, but we will be monitoring that during the life of the strategic plan."<sup>74</sup>*

## Alldro a Llywodraethu

---

**59.** Mae'r adroddiad blynyddol a chyfrifon yn dangos dadansoddiad o alldro adnoddau ar gyfer 2023-24 a 2022-23, gydag esboniadau am yr amrywiad rhwng y ddwy flynedd. Fodd bynnag, ni chynhwyswyd cymhariaeth fanwl o'r alldro yn erbyn yr amcangyfrifon ar gyfer 2023-24. Esboniodd swyddog yr Ombwdsmon fod

---

<sup>71</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraffau 132-134

<sup>72</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 60

<sup>73</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 127

<sup>74</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 127

---

y cyflwyniad yn adlewyrchu gofynion safonau cyfrifyddu a gofynion adrodd ariannol.<sup>75</sup>

**60.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi gwario 26 y cant yn llai ar gyngor proffesiynol yn 2023-24 nag a wnaeth yn 2022-23.<sup>76</sup> Pan ofynnwyd sut y gwnaeth y swyddfa yr arbedion hyn, eglurodd swyddog yr Ombwdsmon mai dim ond ar gyfer y cwynion hynny ar faterion difrifol iawn sy'n bodloni prawf cymesuredd yr Ombwdsmon y gofynnir am gyngor. Aeth ymlaen i ddweud:

*"But also, as a result of our improvement work that we did with Perago Wales, one of the things that came through from our staff and advisers was that we should go to have a single point of contact in our office. So, one of our casework support officers manages that clinical advice work, and that has helped us to improve times on how we find advisers."<sup>77</sup>*

**61.** Mae'r Cyfrifon yn nodi gwerth Symiau Derbyniadwy drwy Fasnach a Symiau Derbyniadwy Eraill ar 31 Mawrth 2024. Mae hyn yn cynrychioli'r swm sy'n ddyledus i'r Ombwdsmon ar y dyddiad hwnnw. Roedd yn cynnwys £37,000 o arian parod heb ei dynnu i lawr.<sup>78</sup> Pan ofynnwyd iddo mewn perthynas â beth oedd yr arian parod hwn, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon:

*"The £37,000 related to income that was received during 2023-24, and it was treated as reducing the amount that needed to be withdrawn, and that wasn't the right treatment. It shouldn't have been handled in that way. So, we agreed with Audit Wales and with the Welsh Government that that's how it should be reflected in the accounts. And it will be drawn down as part of the 2024-25 total draw-down."<sup>79</sup>*

**62.** O ran atebolrwydd dibynnol, mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi nad oes unrhyw hawliadau nac ymglyfreitha a fyddai'n effeithio ar y datganiadau ariannol. Fodd bynnag, mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod canlyniad un achos Cod

---

<sup>75</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 121

<sup>76</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 60

<sup>77</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 118

<sup>78</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 112

<sup>79</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 197

---

Ymddygiad ac un Tribiwnlys Cyflogaeth yn dal i fod yn ansicr ac nad yw swm unrhyw atebolrwydd posibl yn hysbys.<sup>80</sup>

**63.** Cadarnhaodd swyddog yr Ombwdsmon fod y Tribiwnlys Cyflogaeth wedi'i ryddhau gan nad oedd yr hawlydd wedi cydymffurfio â chyfarwyddiadau a gorchmynion y tribiwnlys.<sup>81</sup>

**64.** Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon hefyd fod gwrandawriad caniatâd ynghylch y cod ymddygiad wedi'i drefnu ar gyfer 13 Tachwedd 2024, ac y byddai angen iddynt aros am ganlyniad y broses honno cyn penderfynu a oes angen i'r Ombwdsmon neilltuo arian ar gyfer hyn. Cadarnhaodd y swyddog y byddai'n rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor unwaith y bydd y canlyniad yn hysbys.<sup>82</sup>

## Safonau Cwynion

---

**65.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi parhau â'i waith yn 2023-24 i gyflwyno Safonau Cwynion i gyrff cyhoeddus yng Nghymru, gan ganolbwyntio ar Gymdeithasau Tai.<sup>83</sup> Dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor:

*"Our aim, by the end of this financial year, is to have all housing associations—certainly the big ones—involved in the scheme and signed up to the scheme. So, that's really important, because this is about trying to improve how we handle complaints across the public sector. It's about supporting public sector bodies to make sure that when people come to them with concerns and issues, they're well focused on how to deal with them, and they deal with them properly."<sup>84</sup>*

**66.** Nododd yr Ombwdsmon fod yr hyfforddiant y mae staff yr Ombwdsmon wedi bod yn ei ddarparu i sefydliadau i geisio meithrin eu gallu i reoli cwynion o fewn eu sefydliadau eu hunain wedi'i groesawu.<sup>85</sup>

**67.** Yn ôl yr Ombwdsmon, drwy godi safonau'r broses gwynion o fewn y cyrff cyhoeddus hyn, mae pobl yn llai tebygol o godi cwynion gyda'r Ombwdsmon gan

---

<sup>80</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 117

<sup>81</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 194

<sup>82</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 193

<sup>83</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 43

<sup>84</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 109

<sup>85</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 109



eu bod eisoes wedi cael y canlyniad yr oeddent yn ei ddymuno neu eu bod yn fodlon gyda'r gwasanaeth.<sup>86</sup>

**68.** Dywedodd yr Ombwdsmon ei fod eisoes wedi gweld gostyngiad yn nifer y cwynion gan awdurdodau lleol a allai fod o ganlyniad i gyflwyno Safonau Cwynion mewn blynyddoedd blaenorol a'u bod yn gobeithio gweld y duedd hon yn cael ei hadlewyrchu mewn sectorau eraill.<sup>87</sup>

## Hygyrchedd

---

**69.** Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 wedi dileu'r gofyniad mai dim ond yn ysgrifenedig y gellir gwneud cwynion, gan ganiatáu i gwynion gael eu gwneud ar lafar hefyd. Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi derbyn 103 o gwynion ar lafar yn 2023-24, cyfradd is na'r ddwy flynedd flaenorol.<sup>88</sup> Esboniodd swyddog yr Ombwdsmon fod y swyddfa wedi newid ei harferion y llynedd a gallai hyn fod wedi effeithio ar nifer y cwynion llafar a gafwyd.<sup>89</sup>

**70.** Aeth y swyddog ymlaen i esbonio:

*"Instead of automatically taking oral complaints when our staff take a phone call from complainants who indicate they want one, we'll consider whether it is actually something that they are raising that we can consider, and often it isn't something that falls within our office's remit. So, instead of automatically taking that oral complaint, we try and signpost people to the relevant organisation and body."<sup>90</sup>*

**71.** Dywedodd y swyddog fod y dull hwn wedi caniatáu i'r swyddfa ail-gydbwysu ei llwyth gwaith ymchwiliadau yn hytrach na'i fod yn llawn achosion iechyd bron yn ddieithriad. Aeth y swyddog ymlaen i ddweud:

*"... so that we can do what we've always done, which is to try and resolve matters with public bodies and get them to take action to put things right, but also, then, devote some of our investigation resource to those cases to really try and look at*

---

<sup>86</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 109

<sup>87</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 110

<sup>88</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 38

<sup>89</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 114

<sup>90</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 115

*those underlying systemic issues, particularly, as I say, in housing and social care. So, we do aim to increase that over the year, but with that targeted approach so that we can be as efficient as possible with that.*"<sup>91</sup>

## Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun

---

**72.** Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn cynnwys darpariaeth i'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

**73.** Pan ofynnwyd iddi a oedd y darpariaethau wedi'u defnyddio, cadarnhaodd yr Ombwdsmon ei fod wedi cynnal tri ymchwiliad estynedig o fewn y sector iechyd a wnaeth nifer o argymhellion sydd wedi'u cyflawni ers hynny. Aeth ymlaen i ddweud:

*"... one of those reports actually was a public interest report, because the issues we found were so significant that it warranted being a public interest report. Now, if we had just stuck with the issues brought to us by the complainant we wouldn't have gone there, because they hadn't identified that issues a couple of years earlier had actually caused a problem. So, that's just an example of the benefits there."*<sup>92</sup>

**74.** Darparodd yr Ombwdsmon hefyd ddiweddariad ar adroddiad dilynol i adroddiad ymchwiliad ehangach blaenorol ar ddiartrefedd. Er bod gwaith i'w wneud o hyd i gyflawni'r holl argymhellion a wnaed yn yr adroddiad gwreiddiol, nododd yr Ombwdsmon fod gwelliant wedi bod, er enghraifft, yn y modd y cynhelir asesiadau digartrefedd.<sup>93</sup>

**75.** Cadarnhaodd yr Ombwdsmon hefyd y byddai adroddiad yn dilyn ymchwiliad ar ei liwt ei hun i weinyddu asesiadau o anghenion gofalwyr yn cael ei gyhoeddi'n fuan.<sup>94</sup>

## Barn y Pwyllgor

**76.** Mae'r Pwyllgor yn cydnabod mai hwn yw'r Adroddiad Blynyddol cyntaf sy'n mesur perfformiad yn erbyn y pedwar Nod Strategol a amlinellir yn y Cynllun Strategol ac, fel y cyfryw, mae rhai meysydd, megis DPA, lle nad oes modd

---

<sup>91</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 116

<sup>92</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 111

<sup>93</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 112

<sup>94</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 112

gwneud cymhariaeth gyflawn i fesur cynnydd yn erbyn adroddiad y llynedd. Mae'r Pwyllgor yn nodi y bydd targedau DPA yn cael eu gwerthuso'n flynyddol o hyn ymlaen ac yn cael eu haddasu i fyny neu i lawr yn amodol ar nifer o faterion gan gynnwys capasiti, adnoddau a lefel uchelgais. Mae adroddiad diweddar y Pwyllgor ar yr adolygiad o weithrediadau, prosesau ac ymchwiliadau a gynhaliwyd gan yr Ombwdsmon hefyd yn galw am DPA newydd yn seiliedig ar sampl o benderfyniadau a wnaed gan Swyddogion Ymchwilio a Rheolwyr Timau Cod sy'n destun gwiriadau ychwanegol,<sup>95</sup> a nodwn y bydd hyn yn cael ei gynnwys yn Adroddiad Blynyddol blwyddyn nesaf.

**Argymhelliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai Adroddiadau Blynyddol yn y dyfodol roi trosolwg o'r rheswm pam mae targedau DPA wedi'u haddasu a bod data DPA ar gyfer pob blwyddyn o'r Cynllun Strategol yn cael ei gynnwys er mwyn caniatáu ar gyfer cymariaethau ystyrlon rhwng blynyddoedd.

**77.** Er bod y rhan fwyaf o'r DPA wedi'u cyflawni, nodwn na chyflawnwyd pob un ohonynt. Rydym yn cydnabod yr anawsterau sy'n wynebu'r Ombwdsmon wrth fesur gwaith yn erbyn y broses Ansawdd Gwasanaeth newydd ac yn croesawu'r camau sydd wedi'u rhoi ar waith i wella'r broses hon. Rydym hefyd yn croesawu'r ymrwymiad i gynyddu'r targed hwn lle bo'n briodol er mwyn gwella'r gwasanaeth a ddarperir. Rydym yn croesawu'r ffaith fod yr arwyddion cynnar yn dangos bod y DPA hwn yn cael ei fodloni ar hyn o bryd ar gyfer 2024-25.

**78.** Nodwn fod yr Ombwdsmon yn siomedig bod nifer gyffredinol yr achwynwyr a oedd yn hapus â'r gwasanaeth a dderbyniwyd wedi gostwng. Fodd bynnag, nodwn fod y sgôr boddhad yn sylweddol is ymhlith y rhai nad oeddent yn hapus gyda chanlyniad ymchwiliad o'i gymharu â'r rhai a oedd yn fodlon. Er ei bod yn ddealladwy i raddau y bydd rhai o'r rheini sy'n siomedig â chanlyniad penodol yn llai bodlon â'r gwasanaeth a ddarparwyd gan yr Ombwdsmon, rydym yn croesawu'r camau y mae'r Ombwdsmon wedi'u rhoi ar waith o ganlyniad i'w broses ansawdd gwasanaeth i wella'r sgoriau hyn. Fodd bynnag, nodwn hefyd yr anawsterau o ran gwella adborth gan y rhai na chawsant y canlyniad yr oeddent wedi gobeithio ei gael, a gofynnwn am ragor o wybodaeth yn y maes hwn.

---

<sup>95</sup> Y Pwyllgor Cyllid. Adroddiad ar yr Adolygiad o weithrediadau, prosesau ac ymchwiliadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Tachwedd 2024.

**Argymhelliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon:

- ailystyried sut y mae'n dadgyfuno'r data yn yr Adroddiad Blynyddol gyda chymhariaeth ochr yn ochr o lefelau boddhad achwynwyr yn ôl canlyniad y gŵyn; a
- darparu rhagor o wybodaeth am sut y mae'n gobeithio gwella lefelau boddhad y rhai nad ydynt yn hapus â chanlyniad eu hymchwiliad.

**79.** Nodwn, unwaith eto, lwyth achosion cynyddol yr Ombwdsmon a'r pwysau y mae hyn yn ei roi ar staff a lefelau gwasanaeth. Rydym yn croesawu'r gwahanol fecanweithiau y mae'r Ombwdsmon wedi'u rhoi ar waith i geisio lleddfu'r pwysau hwn, gan gynnwys defnyddio'r lwfans staffio llawn a gweithwyr banc i sicrhau bod y swyddfa'n rhedeg ar ei chapasiti llawn. Rydym hefyd yn falch o glywed am y gwahanol ffyrdd y mae staff yn cael eu hannog i ymdrin ag achosion, gan gynnwys datrysiad cynnar, nodi lle mae setliadau ar gael a defnyddio dull cymesur wrth asesu pa gwynion i fwrw ymlaen â nhw.

**80.** Rydym yn croesawu agwedd yr Ombwdsmon at waith ymgysylltu, yn enwedig yr ymrwymiad i ymgysylltu â grwpiau heb gynrychiolaeth ddigonol. Er ein bod yn cytuno y dylai pawb gael mynediad at yr Ombwdsmon, bydd hyn yn sicr yn arwain at gynnydd yn y llwyth achosion a chynnydd dilynol yn y pwysau llwyth gwaith ar staff, a bydd angen ystyried sut y bydd camau i liniaru'r pwysau hwn yn cyd-fynd â mwy o ymgysylltu.

**Argymhelliad 3.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi gwybodaeth am unrhyw gynlluniau a allai fod ganddi at y dyfodol i liniaru pwysau llwyth gwaith a'r cymorth sydd ar gael i staff.

**81.** Rydym yn canmol yr Ombwdsmon ar y gwaith sydd wedi'i wneud i gau 9,771 o achosion ac yn croesawu'n arbennig y ffocws ar gau hen achosion. Rydym yn cytuno ei bod yn bwysig symud achosion yn eu blaenau a chau achosion cyn gynted â phosibl i bawb dan sylw, ond nodwn fod rhai elfennau i symud prosesau cwynion cod ymddygiad yn eu blaenau y tu hwnt i reolaeth y staff ac yn arwain at gymryd mwy o amser i symud yr achosion hyn yn eu blaenau. Deallwn y gallai'r digwyddiadau a arweiniodd at yr Adolygiad Annibynnol (y cyfeirir ato ym mharagraff 76 uchod) fod wedi effeithio ar berfformiad yn ystod y cyfnod hwnnw a gobeithiwn fod cwblhau'r Adolygiad Annibynnol wedi arwain at ddychwelyd i fusnes fel arfer.

**82.** Fodd bynnag, rydym yn rhannu pryderon a godwyd gan yr Ombwdsmon o ran y rhagamcanion y bydd nifer yr achosion yn codi eto yn ystod 2024-25 a'r effaith y gallai hyn ei chael ar y llwyth achosion a'r pwysau ar staff o ganlyniad i

hynny. Credwn y gallai hyn negyddu'r gwaith sydd wedi'i wneud i gau nifer yr hen achosion a nodwn hefyd y bydd y tebygolrwydd y bydd hyn yn digwydd yn cynyddu heb reoli llwyth gwaith yn ofalus i sicrhau bod y timau wedi'u staffio'n effeithiol ac yn ymwybodol o'r blaenoriaethau.

**Argymhelliad 4.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi ystyriaeth gynnar i sut y gellir defnyddio adnoddau'n effeithiol i sicrhau bod y cynnydd a wnaed o ran cau hen achosion yn cael ei gynnal ochr yn ochr ag ystyried achosion mwy newydd.

**83.** Nodwn fod yr Ombwdsmon wedi derbyn dros 500 o achosion yn fwy nag a ragwelwyd ar gyfer 2023-24. Rydym yn pryderu bod y gwahaniaeth rhwng yr achosion amcanestynedig a'r achosion a dderbyniwyd yn ychwanegu at y pwysau llwyth achosion sy'n wynebu staff a'r effaith ddilynol ar eu llesiant. Pe bai'r duedd o dderbyn mwy na'r nifer amcanestynedig o achosion yn parhau dros y blynyddoedd i ddod, bydd yn ddi-os yn rhoi pwysau ar gapasiti staff. Rydym yn ymwybodol bod yr Ombwdsmon yn edrych ar ffyrdd o gyflwyno elfennau awtomeiddio i'r broses gwyno a allai negyddu rhywfaint o effaith y llwyth achosion cynyddol, ond nid yw hyn wedi'i roi ar waith eto. Gofynnwn felly i'r Ombwdsmon adolygu ei fecanweithiau ar gyfer rhagamcanu llwyth achosion i sicrhau y gellir bodloni pwysau o fewn yr adnoddau presennol neu i benderfynu a oes angen adnoddau ychwanegol.

**Argymhelliad 5.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ystyried sut y caiff yr amcanestyniad o lwyth achosion ei gyfrifo i sicrhau ei fod yn parhau i fod yn addas i'r diben.

**84.** Rydym yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i ddysgu o gwynion yn erbyn ei swyddfa ac yn fodlon nad oes patrwm sylfaenol o broblemau ar hyn o bryd.

**85.** Croesewir y gwaith mae'r Ombwdsmon yn ei wneud i ehangu'r broses o gyflwyno Safonau Cwynion i gyrff cyhoeddus yng Nghymru. Gobeithiwn weld tystiolaeth bellach o arbedion effeithlonrwydd a gwelliannau o ran ymdrin â chwynion wrth i fwy o gyrff fabwysiadu'r safonau..

**Argymhelliad 6.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor am y gwaith sy'n cael ei wneud gyda chymdeithasau tai i fabwysiadu'r polisi cwynion enghreifftiol.

**86.** Nodwn esboniad yr Ombwdsmon ynghylch pam mae nifer y cwynion llafar wedi lleihau a chrosawn y dull rhagweithiol o gyfeirio'r rhai sy'n gwneud cwynion

ar lafar at sefydliadau perthnasol yn y lle cyntaf. Nodwn yr effaith gadarnhaol y mae hyn wedi'i chael ar lwyth achosion yr Ombwdsmon.

**87.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi cynnal nifer o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun. Rydym yn cefnogi'r Ombwdsmon i ddefnyddio'r mathau hyn o ymchwiliadau a'r manteision sy'n codi o ganlyniad i'r gwaith hwn. Edrychwn ymlaen at dderbyn adroddiadau'r Ombwdsmon ar ei waith dilynol diweddar i'r ymchwiliad i weinyddu asesiadau o anghenion gofalwyr.

**Casgliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r defnydd parhaus o'r darpariaethau yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, gan gynnwys hyrwyddo'r defnydd o gwynion llafar a chynnal ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

## 3. Amcangyfrif 2025-26

### Trosolwg

- 88.** Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2025-26 (yr Amcangyfrif) yn nodi gofyniad arian parod o £6,358k a gofyniad adnoddau o £6,392k. Mae hyn yn gynydd arian parod cyffredinol o £122,000, neu 2 y cant, o gymharu â 2024-25.<sup>96</sup>
- 89.** Mae'r Ombwdsmon yn nodi £105,000 o arbedion effeithlonrwydd o fewn y cynnydd cyffredinol sy'n gysylltiedig â phrosiect rhesymoli swyddfa'r Ombwdsmon. Mae'r effeithlonrwydd hwn yn gwrthbwysu'r cais cyffredinol.
- 90.** Yn ôl yr Ombwdsmon, pe na bai'n derbyn yr Amcangyfrif llawn, byddai effaith negyddol ar staff o ganlyniad i swyddi'n gorfod aros yn wag neu ddiswyddiadau gorfodol, a fyddai'n cynyddu'r pwysau ar y staff hynny sydd dal mewn swydd. Dywedodd yr Ombwdsmon hefyd y byddai diffyg gallu i fuddsoddi mewn gwella gwasanaethau a seibergadernid.<sup>97</sup>

### Cyflogau Staff a Phwysau Chwyddiant

---

- 91.** Dywed yr Amcangyfrif fod bron y cyfan o gyllideb yr Ombwdsmon "yn parhau i gael ei defnyddio ar gostau sefydlog neu led-sefydlog".<sup>98</sup>
- 92.** Unwaith eto, roedd bron i wyth deg y cant o gostau'r Ombwdsmon yn gostau staff.<sup>99</sup> O'r cynnydd cyffredinol, mae £107,000 yn ymwneud â dyfarniad cyflog Ebrill 2025 a chynyddrannau staff o £31,000.<sup>100</sup>
- 93.** Dywedodd swyddog yr Ombwdsmon ei fod yn amcangyfrif ar hyn o bryd ddyfarniad cyflog o dri y cant ar gyfer 2025-26. Aeth y swyddog ymlaen i ddweud:

*"I think the greater uncertainty is probably around the current year's pay award, where the local government pay award that we're subject to, and obviously we don't control, is yet to be resolved. I think local government unions are balloting for strike action at the moment, so there may be movement on that."<sup>101</sup>*

---

<sup>96</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26, paragraff 2.3

<sup>97</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 175-176

<sup>98</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26, paragraff 5.1

<sup>99</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26, paragraff 5.2

<sup>100</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26, paragraff 5.3

<sup>101</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 165

**94.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi nad yw dyfarniad cyflog llywodraeth leol Ebrill 2024, sy'n gymwys i staff yr Ombwdsmon, wedi'i setlo eto. Roedd yr Amcangyfrif ar gyfer 2024-25 yn caniatáu dyfarniad cyflog o 5 y cant, ond gallai canlyniad dyfarniadau cyflog eraill yn y sector cyhoeddus ddylanwadu ar ganlyniad y trafodaethau ynghylch cyflogau llywodraeth leol. Pe bai'r dyfarniad cyflog yn fwy na 5 y cant, mae'r Amcangyfrif yn nodi:

*"... byddwn yn gweithio i gadw'r gost ychwanegol o fewn y gyllideb gymeradwy cyn belled ag y bo modd ond efallai y bydd angen i ni gyflwyno Cyllideb Atodol bellach."*<sup>102</sup>

**95.** Cadarnhaodd swyddog yr Ombwdsmon mai'r cynnig presennol yw defnyddio £51,000 o'r £105,000 o arbedion a ragwelir o'r prosiect rhesymoli eiddo i dalu am gynyddrannau staff a chostau cymorth TG uwch ac y byddai'r swm hwn yn cael ei ymrwymo mewn cyllidebau ar gyfer y blynyddoedd i ddod:

*"So, £51,000 of that £105,000 will be committed, subject to the budget and the estimate being approved, and that will then be gone."*<sup>103</sup>

**96.** Pan ofynnwyd iddo a fyddai'r Ombwdsmon yn parhau i ddefnyddio'r arbedion hyn ar gyfer pwysau chwyddiant yn y dyfodol, esboniodd y swyddog:

*"... we couldn't commit to do that on an ongoing basis'. We'll continue to face inflationary pressures, and the pressures that we're under would dwarf the amount that is available."*<sup>104</sup>

## **Arbedion effeithlonrwydd**

---

**97.** Mae'r Amcangyfrif yn amlinellu arbedion effeithlonrwydd o £105,000<sup>105</sup> ar ôl i'r Ombwdsmon negodi prydles newydd ar gyfer y swyddfa i adlewyrchu'r ffaith fod y swyddfa 44 y cant yn llai (y cyfeirir ato ym mharagraffau 53 i 56). Eglurodd swyddog yr Ombwdsmon fod yr arbedion yn ymwneud â chostau llai ar gyfer rhent, TAW, tâl gwasanaeth, cyfleustodau ac ardrethi.<sup>106</sup>

**98.** Yn dilyn yr adolygiad o'i swyddfa, mae'r Ombwdsmon yn cadarnhau ei fod wedi cwblhau ei brosiect i "leihau ein gofod swyddfa 45%, gan drafod costau

---

<sup>102</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26, paragraff 3.7

<sup>103</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 167

<sup>104</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 167

<sup>105</sup> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26, paragraff 2.1

<sup>106</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 146

---



dadfeiliadau a gadael ein hymrwymiad prydles yn gynnar, a dechrau prydles newydd, ar gyfer yr ardal lai, ym mis Ebrill 2024.<sup>107</sup>

**99.** Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i'r newidiadau i'w swyddfa arwain at arbedion effeithlonrwydd blynyddol o £105,000, ar ffurf llai o rent, TAW, ardrethi busnes a thaliadau gwasanaeth. Bydd yr arbediad hwn yn gwrthbwysu rhai o gostau eraill yr Ombwdsmon, yn benodol cost cynyddrannau staff contractiol (£31,000) a chostau'r contract Cymorth TG newydd (£20,000).<sup>108</sup>

**100.** Mewn perthynas â defnyddio Deallusrwydd Artiffisial (AI) i greu arbedion effeithlonrwydd, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon nad yw'r Ombwdsmon yn defnyddio AI ar hyn o bryd. Esboniodd fod cyngor yn cael ei geisio gan y rheolwr TG newydd a chyrrff ombwdsmon eraill ynghylch sut y gellid defnyddio AI.<sup>109</sup>

**101.** Yn y cyfamser, esboniodd y swyddog fod y sefydliad yn edrych ar opsiynau eraill i gyflwyno mwy o awtomeiddio a fyddai'n gwneud pethau'n haws i staff ac yn gwella'r gwasanaeth i gwsmeriaid hefyd.<sup>110</sup>

## Costau Buddsoddi

---

**102.** O ran y £54,000 sy'n weddill o'r arbediad o £105,000 o'r prosiect rhesymoli eiddo, esboniodd swyddog yr Ombwdsmon y byddai'r swm yn cael ei fuddsoddi yn strategaeth TG a digidol yr Ombwdsmon i wella gwasanaeth cwsmeriaid. Bydd hyn yn cynnwys porth newydd y mae'r Ombwdsmon yn gobeithio y bydd yn gwella llif gwybodaeth rhwng yr Ombwdsmon, achwynwyr a chyrrff cyhoeddus.<sup>111</sup> Esboniodd y swyddog:

*"As we've not got our lead data officer in place, I think that will identify more work that we need to do on our data. And with the ongoing increase in case volumes, we'll continue to look at developing our case management system, to make it easier for staff to use, and also to try and make it quicker and more efficient."<sup>112</sup>*

---

<sup>107</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26](#), paragraff 2.6

<sup>108</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26](#), paragraff 2.6

<sup>109</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 178

<sup>110</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 178

<sup>111</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraffau 61 a 173

<sup>112</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 173

**103.** Dywedodd y swyddog hefyd y bydd rhywfaint o'r arian yn cael ei ddefnyddio i ddatblygu seibergadernid yr Ombwdsmon a datblygu ei waith data.<sup>113</sup> Esboniodd yr Ombwdsmon o ran seiberddiogelwch:

*"... you never finish it, it's constant, you're always developing systems to make sure that we can operate safely. So, it would be a concern that we wouldn't have the money there to invest in that as well, which, I think, increases some of our operating risks. And ultimately all of that has an impact on the service users."<sup>114</sup>*

## **Arolwg Staff**

---

**104.** Dangosodd yr arolwg staff a gynhelir bob dwy flynedd ostyngiad o 12 y cant yng nghyfran y staff sy'n ystyried bod yr Ombwdsmon yn lle da i weithio o gymharu â'r llynedd. Mae hyn yn golygu bod yr Ombwdsmon wedi methu'r targed ar y nod strategol hwn.<sup>115</sup> Eglurodd yr Ombwdsmon fod 47 o'r 63 aelod o staff a ymatebodd i'r arolwg yn cytuno ei fod yn lle da i weithio, pump yn anghytuno, ac 11 ddim yn gwybod.<sup>116</sup>

**105.** Aeth yr Ombwdsmon ymlaen i ddweud:

*"We wouldn't want anyone who works for us to feel that it's not a good place to work, so we do take this very seriously, and we don't want to see it reduce further. I think, from the work that we've done and the discussions with staff, there are a number of things there."<sup>117</sup>*

**106.** Nododd yr Ombwdsmon bedwar maes y mae angen mynd i'r afael â nhw a allai wella'r sgôr hwn mewn arolygon yn y dyfodol. Y mater cyntaf oedd yr effaith y gallai llwythi gwaith cynyddol ei chael ar lesiant staff. Roedd yr ail a'r trydydd yn ymwneud â gweithio hyblyg, gyda rhai aelodau staff eisiau mwy o hyblygrwydd nag y mae eu rôl yn ei ganiatáu ac eraill yn teimlo bod gweithio hyblyg wedi effeithio ar ba mor gysylltiedig ydynt fel tîm. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y

---

<sup>113</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 173

<sup>114</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 176

<sup>115</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#), tudalen 131

<sup>116</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 148

<sup>117</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 148

dylai rheolwyr ddarparu dull cyson ar draws y swyddfa, fel nad yw pobl mewn timau gwahanol yn cael profiadau gwahanol.<sup>118</sup>

**107.** Eglurodd yr Ombwdsmon y byddai unrhyw waith pellach a wneir i fynd i'r afael â'r materion a nodir uchod, y rhagwelir y bydd yn costio rhwng £7,000 ac £8,000, yn cael ei ariannu o'r arbedion a wneir o'r gwaith rhesymoli eiddo parhaus. Aeth ymlaen i ddweud:

*"We haven't completed it yet, but we will obviously be sharing those results with staff and with our advisory panel and the audit and risk assurance committee members."*<sup>119</sup>

**108.** Nododd yr Ombwdsmon nad yw canlyniadau arolygon staff yn cael eu cyhoeddi ond y byddai'n ystyried cyhoeddi'r canlyniadau os yw'r Pwyllgor o'r farn y dylid eu cyhoeddi fel rhan o'r Adroddiad Blynyddol a'r Amcangyfrif.<sup>120</sup>

## **Pwysau Arall**

---

**109.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi y disgwylir i gost yr Adolygiad Annibynnol o ymchwiliadau gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gŵynion Cod Ymddygiad gael ei thalu hefyd, yn ystod y flwyddyn, drwy arbedion mewn costau swyddfa.<sup>121</sup> Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y bydd y costau untro o ychydig dros £66,000 yn cael eu talu drwy arbedion ar gostau eiddo. Wrth drafod cost gweithredu argymhellion yr Adolygiad Annibynnol, dywedodd yr Ombwdsmon:

*"We're looking at the recommendations and implementation of those at present; we're due to discuss it with our advisory panel next week. Currently, we don't think there's a huge financial implication from the delivery of the recommendations, and we think we'll be able to deal with that within our existing budget."*<sup>122</sup>

**110.** Ymhelaethodd yr Ombwdsmon:

*"A lot of it's about improving process, changing process and approach. But I think it is reasonable to expect there will be a resource impact, rather than a financial one, and that could be*

---

<sup>118</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraffau 149-150

<sup>119</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 152

<sup>120</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 199

<sup>121</sup> [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025/26](#), tudalen 4

<sup>122</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 156

---

*on staff time and back to, again, length of investigations. Some of the recommendations we're going to have to look at closely to make sure they don't further extend the time that we need to investigate code of conduct complaints. So, we think that's manageable within our current resources, but it might have an impact on service standards.”<sup>123</sup>*

## Barn y Pwyllgor

**111.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod Amcangyfrif yr Ombwdsmon wedi'i baratoi yng nghyd-destun pwysau ar gyllid yn y sector cyhoeddus. Dyma hefyd yr Amcangyfrif cyntaf i gael ei gynnis gan yr Ombwdsmon ers cyhoeddi Cynllun Strategol 2023-2026. Rydym yn cydnabod bod yr Ombwdsmon wedi derbyn ei nifer uchaf erioed o gŵynion am wasanaethau cyhoeddus yn 2022-23, ac mae'r swyddfa'n parhau i weld cynnydd o flwyddyn i flwyddyn. Rydym felly'n fodlon gyda'r gofyniad arian parod o £6,358k a'r gofyniad adnoddau o £6,392k a bod angen y symiau hyn i gefnogi busnes craidd y sefydliad, o ystyried costau staff cynyddol a'r pwysau chwyddiant parhaus.

**Casgliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025-26", ac mae o'r farn bod yr Amcangyfrif yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau.

**112.** Cymharodd y Pwyllgor y dull cyflwyno yn yr Amcangyfrif â'r dull yng Nghyfrifon yr Ombwdsmon. Gwnaethom nodi nad yw'r dadansoddiad yn yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2023-24 yn gyson â'r hyn a nodwyd yn yr Amcangyfrif ar gyfer 2023-24. Mae hyn wedi ei gwneud yn anodd deall sut y mae'r costau a amlinellir yn yr Amcangyfrif yn ymwneud â'r wybodaeth sydd wedi'i chynnwys yng nghyfrifon blynyddol yr Ombwdsmon. Er mwyn sicrhau'r tryloywder mwyaf posibl, rydym yn annog yr Ombwdsmon i sicrhau bod y gyllideb yn cael ei chyflwyno mewn modd mor hygyrch â phosibl o flwyddyn i flwyddyn.

**Argymhelliad 7.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ystyried sut y mae'r Amcangyfrif yn cael ei gyflwyno i sicrhau bod yr wybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn cyd-fynd â'r manylion a gyflwynir yn ei Gyfrifon Blynyddol, fel y gellir gwneud cymariaethau o flwyddyn i flwyddyn.

---

<sup>123</sup> Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2024, paragraff 156

**113.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Amcangyfrif yn caniatáu dyfarniad cyflog staff o 3 y cant ar gyfer dyfarniad Ebrill 2025. Rydym yn ymwybodol nad yw'r dyfarniad cyflog llywodraeth leol, sy'n gymwys i staff yr Ombwdsmon o dan eu contractau cyflogaeth, wedi'i setlo ar gyfer Ebrill 2024 nac Ebrill 2025. Rydym yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i geisio cynnwys unrhyw gostau ychwanegol sy'n deillio o ddyfarniad cyflog Ebrill 2024 o fewn y gyllideb gymeradwy bresennol. Rydym hefyd yn gwerthfawrogi'r anawsterau i'r Ombwdsmon wrth amcangyfrif y costau hyn o ystyried bod y trafodaethau cyflog y tu hwnt i'w rheolaeth. Gofynnwn i'r Ombwdsmon hysbysu'r Pwyllgor am newidiadau i'r dyfarniad cyflog yng ngoleuni'r trafodaethau sy'n mynd rhagddynt, gan gynnwys ei effaith ar y gyllideb, a gofynnwn i'r Ombwdsmon roi gwybod i'r Pwyllgor cyn gynted â phosibl os bydd angen cyllideb atodol.

**Argymhelliad 8.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon hysbysu'r Pwyllgor am unrhyw newidiadau arfaethedig neu newidiadau wedi'u cadarnhau i ddyfarniad cyflog Ebrill 2025 a chadarnhau a yw'n bwriadu cyflwyno cyllideb atodol i dalu am unrhyw gynnydd cysylltiedig mewn costau na ellir ei amsugno o fewn y gyllideb bresennol.

**114.** Ar 30 Hydref 2024, cyflwynodd Canghellor y Trysorlys, Rachel Reeves, gyllideb Llywodraeth y DU.<sup>124</sup> Roedd y gyllideb yn cynnwys nifer o benderfyniadau treth, gan gynnwys codi cyfraddau cyfraniadau yswiriant gwladol cyflogwyr 1.2 y cant i 15 y cant. Mae'r Pwyllgor yn ymwybodol bod y cyhoeddiad hwn wedi dod ar ôl i'r Ombwdsmon rannu ei amcangyfrif â ni ac ar ôl y sesiwn dystiolaeth ar 16 Hydref, felly nid yw effaith y cynnydd hwn yn y dreth wedi'i hystyried. Gofynnwn i'r Ombwdsmon roi ystyriaeth briodol i sut y byddai'r cynnydd hwn yn y dreth yn effeithio ar y gyllideb a amlinellir yn yr amcangyfrif presennol ac unrhyw geisiadau posibl am gyllideb atodol.

**Argymhelliad 9.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ystyried effaith cyllideb Llywodraeth y DU ar ei amcangyfrif, gan gynnwys y cynnydd yng nghyfraniadau yswiriant gwladol cyflogwyr, a darparu diweddariad cyn gynted â phosibl.

**115.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r arbedion effeithlonrwydd o £105,000 a nodwyd yn yr Amcangyfrif sydd wedi'u gwireddu drwy rent, TAW, ardrethi busnes a thaliadau gwasanaeth is o ganlyniad i ailnegodi prydles i adlewyrchu'r lleihad o 44

---

<sup>124</sup> Trysorlys EM. Autumn Budget 2024: Fixing the foundations to deliver change. Hydref 2024.

y cant mewn gofod swyddfa. Nodwn y bydd yr arbediad hwn yn gwrthbwysu rhai o gostau eraill yr Ombwdsmon.

**116.** Rydym yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i edrych ar AI ac awtomeiddio i nodi arbedion effeithlonrwydd ac yn cytuno â'r dull o weithio gyda chyrrff ombwdsmon eraill i nodi sut y gellid gweithredu hyn.

**Argymhelliad 10.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon roi rhagor o ystyriaeth i sut y gellid defnyddio Deallusrwydd Artiffisial neu awtomeiddio i gynyddu arbedion effeithlonrwydd ymhellach, a rhoi diweddariad i'r Pwyllgor am y cynnydd.

**117.** Mae'r Pwyllgor yn nodi y bydd rhan o'r arbedion o'r prosiect rhesymoli eiddo yn cael eu defnyddio i wella gwasanaeth cwsmeriaid drwy greu porth newydd ac i ddatblygu seibergadernid yr Ombwdsmon. Rydym yn cytuno bod y ddwy elfen yn gwneud cyfraniad pwysig at sicrhau bod yr Ombwdsmon yn gallu darparu ei wasanaethau.

**118.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r pryderon a godwyd gan yr Ombwdsmon yn dilyn y lleihad yn nifer y staff sy'n ystyried bod yr Ombwdsmon yn lle da i weithio. Rydym yn croesawu dull yr Ombwdsmon o fynd i'r afael â rhai o'r materion a allai fod yn cyfrannu at y sgôr hwn. Fodd bynnag, rydym o'r farn y dylai'r Ombwdsmon ystyried mesur effaith y dull hwn cyn yr arolwg staff nesaf a gynhelir bob dwy flynedd i benderfynu a yw'r camau hyn yn effeithiol o ran lliniaru'r mater hwn.

**119.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Ombwdsmon yng nghamau cynnar gweithredu'r argymhellion a wnaed yn dilyn yr Adolygiad Annibynnol o ymchwiliadau gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gwynion Cod Ymddygiad. Rydym yn cydnabod ymateb cychwynnol yr Ombwdsmon y gallai effaith gweithredu'r argymhellion effeithio ar adnoddau yn hytrach na chyllid. Ystyrir yr heriau a'r pwysau sy'n wynebu staff yr Ombwdsmon ym Mhennod 2 (gweler Argymhelliad 3). Fodd bynnag, pwysleisiwn eto yr angen i'r Ombwdsmon ystyried sut y gellir cefnogi staff ar adegau o bwysau a sut y gellir lliniaru gofynion o'r fath.

**Argymhelliad 11.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon ymgysylltu â staff yn rheolaidd i fesur faint sy'n cytuno bod yr Ombwdsmon yn lle da i weithio.

**Argymhelliad 12.** Mae'r Pwyllgor yn argymhell y dylai'r Ombwdsmon gyhoeddi canlyniadau ei arolwg staff bob dwy flynedd fel rhan o'i Adroddiad Blynyddol a'r Amcangyfrif.



#### Amcangyfrif 2025/26

## 1. Cyflwyniad

- 1.1 Mae'r cyflwyniad Amcangyfrif hwn ar gyfer 2025/26 wedi'i baratoi i'w ystyried gan Bwyllgor Cyllid y Senedd. Mae Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol y swyddfa ar gyfer 2023/24 yn rhoi manylion am weithgareddau a chyflawniadau'r flwyddyn honno. Mae'r Amcangyfrif wedi'i baratoi yng nghyd-destun [Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd](#) sy'n gosod cyfeiriad y swyddfa.

## 2. Crynodeb Gweithredol

- 2.1 Cynyddodd y cwynion a'r ymholiadau a dderbyniwyd gan y Swyddfa y llynedd 17%, gan gyfrannu at gynnydd o 37% yn y 5 mlynedd ers 2019. Mae'r duedd ar i fyny wedi parhau yn ystod 4 mis cyntaf eleni. Gwellodd y Swyddfa ei heffeithlonrwydd dros y flwyddyn a chaeodd 6% yn fwy o achosion, gan hefyd leihau achosion hŷn (y rhai dros 12 mis) 70%. Mae Prosiect Rhesymoli'r Swyddfa bellach wedi dod i ben, gan gyflawni arbedion effeithlonrwydd blynyddol o £105k. Fodd bynnag, mae'r cynnydd parhaus yn y llwyth achosion, a'r pwysau y mae hyn yn ei roi ar lesiant ein staff, yn hynod heriol.
- 2.2 Mae'r Amcangyfrif hwn wedi'i baratoi yng nghyd-destun cwynion ac ymholiadau sy'n parhau i gynyddu, i adlewyrchu'r adnoddau sydd eu hangen i gefnogi'r gwaith o gyflawni'r Nodau Strategol, a nodir yn ein Cynllun Strategol, tra hefyd yn ystyried yr heriau sy'n parhau i wynebu cyllid y sector cyhoeddus.
- 2.3 I grynhoi, yr Arian Parod ac Adnoddau a'r gofynion yw £6,358k a £6,392k yn y drefn honno. Mae hyn yn gynnydd arian parod cyffredinol o £122k, neu 2.0%, o ganlyniad i ddefnyddio arbedion effeithlonrwydd i wrthbwysu peth pwysau cost sylweddol
- 2.4 Mae'r pwysau hyn yn deillio'n bennaf o gostau staff uwch - mae angen £138k i gwrdd â'r gost ychwanegol a ragwelir ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2025 a chynyddrannau staff cytundebol.
- 2.5 Mae pwysau chwyddiant hefyd o £15k ar ein gwariant nad yw'n ymwneud â staff ac mae angen £20k i gwrdd â chostau angenrheidiol cymorth TG allanol yn dilyn ail-dendro.
- 2.6 Rydym bellach wedi cwblhau ein prosiect yn llwyddiannus i leihau ein gofod swyddfa 45%, gan drafod costau dadfeiliadau a gadael ein hymrwymiad prydles yn gynnar, a dechrau prydles newydd, ar gyfer yr ardal lai, ym mis Ebrill 2024. Mae'r newidiadau hyn wedi'u rheoli o fewn yr adnoddau presennol a disgwyliwn iddynt arwain at arbedion effeithlonrwydd blynyddol o £105k (ar ffurf rhent is, TAW, trethi busnes a thaliadau gwasanaeth). Defnyddir yr arbedion i wrthbwysu rhai o'r pwysau costau uchod, yn benodol cost cynyddrannau staff cytundebol (£31k) a chostau'r contract Cymorth TG newydd (£20k).



- 2.7 Fel y nodwyd mewn adroddiadau blaenorol i'r Pwyllgor Cyllid, bydd yr arbedion sy'n weddill yn cael eu cadw i ariannu costau buddsoddi yn y dyfodol mewn technoleg a gwella gwasanaethau, gwaith a ohiriwyd nes bod yr arbedion hyn wedi'u gwireddu. Mae yna hefyd addasiad technegol cyfrifo IFRS 16 o ganlyniad i'r brydles newydd, ond bydd hyn yn effeithio ar adnoddau yn unig.
- 2.8 Nid yw Deddf OGCC yn caniatáu codi tâl am ein gwasanaethau ac nid ydym yn derbyn unrhyw incwm ffioedd. Rydym yn adennill costau gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol a'r secondiad staff rhan-amser i Gymdeithas yr Ombwdsmon. Rydym felly'n gwbl ddbynnol ar gyllid o gyllideb Cymru, yn dilyn argymhellion Pwyllgor Cyllid y Senedd.
- 2.9 Rydym yn ymwybodol o'r pwysau sylweddol ar gyllid cyhoeddus a'r anawsterau y mae hyn yn eu cyflwyno wrth gydbwyso'r galw am wasanaethau cyhoeddus a'r cyllid sydd ar gael. Croesawyd cefnogaeth y Pwyllgor Cyllid y llynedd ar gyfer gweithiwr achos ychwanegol ac i swydd dadansoddwr data newydd i'n helpu i gael mwy o'n data. Bydd y swyddi hyn yn gwneud cyfraniad pwysig at ymdrin â'r cynnydd yn y llwyth gwaith.
- 2.10 Er ein bod yn parhau i fod yn uchelgeisiol, rydym yn cyflwyno buddsoddiad fesul cam dros yr ychydig flynyddoedd nesaf i adlewyrchu cyfyngiadau presennol cyllid y sector cyhoeddus. Bydd buddsoddiad mewn technoleg a gwella gwasanaethau yn cael ei ariannu drwy arbedion o'n rhesymoli eiddo, gan leihau'r cyllid y gofynnir amdano o Gronfa Gyfunol Cymru.
- 2.11 Yn ogystal â'r arbedion sy'n rhyddhau arian o'n lleihad mewn gofod swyddfa, rydym yn parhau i wneud effeithlonrwydd swm ('gwneud mwy gyda'r un peth') o ganlyniad i beidio â chynyddu nifer ein staff yn gymesur â'r cynnydd mewn gwaith achos yr ydym yn parhau i'w brofi (gweler adran 6). Er nad yw'r effeithlonrwydd hwn yn cynhyrchu arbedion arian parod, mae'n adlewyrchu gwir effeithlonrwydd a wnaed a'r gost fesul achos y llynedd oedd yr isaf a adroddwyd gan y Swyddfa.
- 2.12 Mae cwmpas y gyllideb arfaethedig i'w weld yn Atodiad A.

### **3. Diweddariad 2024/25**

- 3.1 Mae ein Cynllun Strategol ar gyfer 2023-26 yn nodi ein gweledigaeth a'n huchelgais ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae hefyd yn nodi ein pedwar Nod Strategol:
1. Sicrhau cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
  2. Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
  3. Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol
  4. Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

- 3.2 Rydym yn monitro ac yn adrodd ar ein perfformiad yn erbyn nifer o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA), sy'n anelu at gefnogi gwelliant parhaus yn ein perfformiad a chasglu effaith ein gwaith yn fwy cywir. Rydym yn paratoi cynlluniau busnes blynyddol sy'n nodi camau gweithredu allweddol a fydd yn ein helpu i gyflawni ein Nodau Strategol.
- 3.3 Yn ystod 2023/24 gwnaethom gynnydd da tuag at gyflawni'r nodau uchelgeisiol a nodir yn y Cynllun Strategol. Gwelsom y cynnydd mwyaf erioed yn nifer y bobl a gysylltodd â ni gyda chwynion am wasanaethau cyhoeddus ac am ymddygiad cynghorwyr lleol. Fe wnaethom drin dros 10,000 o achosion, gan gau mwy nag yr ydym erioed wedi'u cau o'r blaen. Fe wnaethom leihau ein hachosion hŷn, yn aml y rhai mwyaf cymhleth a heriol, 70% erbyn diwedd y flwyddyn. Gwnaethom hefyd leihau'r costau ar gyfer pob achos ac ymchwiliad, felly roedd y swyddfa y mwyaf effeithlon ag y bu erioed. Mae perfformiad wedi'i nodi'n fanwl yn yr [Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24](#).
- 3.4 Mae pwysau llwyth achosion yn parhau i fod yn bryder sylweddol. Rydym wedi gwneud cynnydd o ran lleihau nifer y cwynion am wasanaethau cyhoeddus y mae pob ymchwilydd yn eu cynnal yn eu llwyth achosion presennol i lefel fwy hylaw. Fodd bynnag, mae pwysau cynyddol gwaith Cod Ymddygiad yn golygu bod pob ymchwilydd i gwynion Cod Ymddygiad yn parhau i gynnal nifer gormodol o achosion byw. 2023/24 oedd perfformiad gorau'r swyddfa, ac rydym wedi sicrhau effeithlonrwydd sylweddol yn y blynyddoedd diwethaf, ond mae'r swyddfa bellach yn gweithredu hyd ei capasiti, neu'n agos iawn ato.
- 3.5 Mae angen i ni fod yn ymwybodol o effaith niferoedd cynyddol o gwynion ar iechyd a llesiant staff. Mae adborth staff yn parhau i ddangos pryderon cynyddol am lwyth gwaith a llai o foddhad ag OGCC fel lle i weithio. Rydym yn adolygu'r mesurau sydd gennym ar waith i gefnogi staff a pharhau i ddarparu amgylchedd gwaith iach.
- 3.6 Yn y flwyddyn gyfredol, rydym hyd yma wedi derbyn 20% yn fwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus nag ar gyfer y cyfnod cyfatebol y llynedd. Er bod nifer yr ymholiadau ychydig yn is (efallai o ganlyniad i fuddsoddiad yn ein gwefan newydd sy'n darparu gwell gwybodaeth ac arweiniad), fel y mae cwynion cod ymddygiad, cwynion gwasanaethau cyhoeddus sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o amser ein staff, felly mae'r cynnydd yn peri pryder o ran capasiti ac effaith ar staff.
- 3.7 Yn y flwyddyn gyfredol, erys tri ansicrwydd ariannol sylweddol:
- Nid yw dyfarniad cyflog llywodraeth leol Ebrill 2024, sy'n berthnasol i'n staff o dan eu contractau cyflogaeth, wedi'i setlo eto. Roedd Amcangyfrif cychwynnol OGCC ar gyfer 2024/25 yn caniatáu 5% ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2024. Mae awgrymiadau y gallai dyfarniadau cyflog y sector cyhoeddus ar gyfer y GIG ac athrawon eleni fod tua 5.5%, a gallai hyn ddylanwadu ar ganlyniad trafodaethau cyflog llywodraeth leol. Os yw'r dyfarniad cyflog gwirioneddol yn uwch na 5%, byddwn yn gweithio i gadw'r gost ychwanegol o fewn y gyllideb gymeradwy cyn belled ag y bo modd ond efallai y bydd angen i ni gyflwyno Cyllideb Atodol bellach.

- Mae'r achos Cod Ymddygiad sy'n mynd rhagddo, lle ceisiwyd caniatâd i apelio yn erbyn penderfyniad Panel Dyfarnu Cymru yn yr Uchel Lys (gan y cyn Gyngorydd dan sylw), yn parhau'n gyfredol. Cafodd caniatâd i apelio ei wrthod gan yr Uchel Lys ym mis Ebrill. Fodd bynnag, mae'r cais wedi'i adnewyddu a bydd hyn yn cael ei ystyried gan yr Uchel Lys ym mis Tachwedd. Fel y rhoddwyd gwybod yn flaenorol i'r Pwyllgor, mae canlyniad hyn, a'r costau cyfreithiol posibl os rhoddir caniatâd i apelio, yn parhau i fod yn anhysbys.
- Mae'r Pwyllgor yn ymwybodol o'r adolygiad annibynnol a gomisiynwyd gan yr Ombwdsmon yn gynharach yn y flwyddyn. Mae'r adolygiad yn ystyried nifer o benderfyniadau asesu achosion Cod Ymddygiad a'n prosesau ar gyfer ymchwilio i gwynion Cod Ymddygiad. Bydd y Pwyllgor yn ystyried yr adroddiad hwnnw ar wahân. Er y disgwylir y bydd cost yr adolygiad, yn ystod y flwyddyn gyfredol, yn cael ei chynnwys yn y cyllidebau presennol gan ddefnyddio arbedion o leihad mewn gofod swyddfa, rydym yn ansicr ynghylch lefel yr adnoddau ychwanegol y gall fod eu hangen i gwrdd â chostau gweithredu unrhyw argymhellion.

- 3.8 Roeddem yn falch bod adnoddau ychwanegol, a ddarparwyd yn ein cyllideb ar gyfer 2024/25, ar gyfer un gweithiwr achos a dadansoddwr data. Unwaith y cafodd ein cyllideb ei chymeradwyo'n ffurfiol, gwnaethom benodi i'r ddwy rôl. Bydd cyfnod sefydlu a hyfforddiant ar gyfer y ddwy swydd ond erbyn diwedd y flwyddyn 2024/25 disgwylwn i'r ddwy swydd fod yn gwneud gwahaniaeth. Bydd un swydd yn helpu i reoli cynnydd parhaus mewn gwaith achos. Bydd y swydd arall yn dechrau'r gwaith i gael mwy o fewnwelediad o'r data sydd gennym ac yr ydym yn eu casglu. Bydd y mewnwelediad hwnnw'n helpu gyda'n gwaith gwella gyda gwasanaethau cyhoeddus a bydd yn llywio gwaith menter a thematig y swyddfa ei hun.
- 3.9 Fel y bydd y Pwyllgor yn cofio, mae seiberddiogelwch yn parhau i fod yn risg sylweddol a chyson yn ein cofrestr risg. Rydym yn parhau i ganolbwyntio ar hyn ac wedi parhau â'n gwaith i symud i ddatrysiadau a gynhelir mewn cwmwl. Yn dilyn adolygiad, rydym wedi nodi'r angen i sicrhau cymorth allanol ychwanegol sy'n cynnwys archwiliad seiberddiogelwch blynyddol, sganiau bregusrwydd mewnol ac allanol misol, cefnogaeth ar gyfer ardystiadau parhaus Cyber Essentials / Cyber Essentials Plus, profion treiddiad, hyfforddiant gan gynnwys efelychiadau gwe-rwydo, monitro dyfeisiau ac, os a phan fo angen, mynediad at gymorth arbenigol mewn digwyddiad. Bwriad y rhain yw lleihau tebygolrwydd ac effaith unrhyw ddigwyddiad seiberddiogelwch.
- 3.10 Rydym hefyd wedi cwblhau ein harolwg staff, yr ydym yn ei gynnal bob dwy flynedd. Mae canlyniadau'r arolwg yn codi pryderon, a adroddwyd yn flaenorol, am lesiant a phwysau ar staff, ac er bod mwyafrif ein staff yn dal i ystyried ein bod yn lle da i weithio, mae'r gyfran wedi gostwng. Mae'r canlyniadau hyn yn rhoi arwydd cynnar o'r effaith ar lesiant staff sy'n deillio o bwysau gwaith cynyddol, ac rydym yn cynnal ymchwil pellach, gydag ymchwilydd annibynnol, i gasglu meddyliau a safbwyntiau manylach gan staff i helpu ein dealltwriaeth o'r canlyniadau a nodi unrhyw gamau gweithredu pellach y gallwn eu cymryd i fynd i'r afael â materion allweddol.

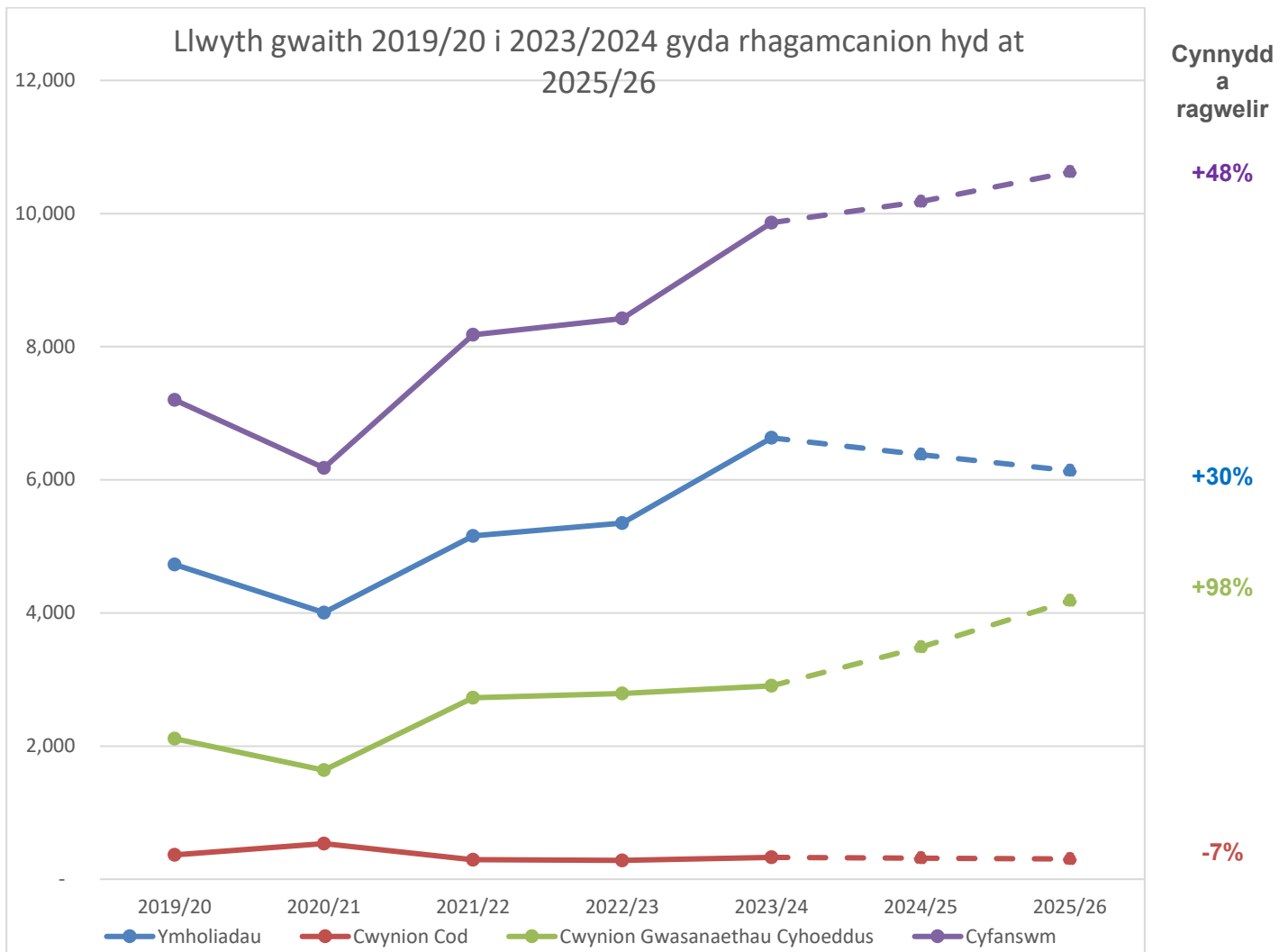
## 4. Pwysau Gwaith Achos

- 4.1 Y llynedd (2023/24) unwaith eto cawsom y nifer uchaf erioed o gwynion gwasanaethau cyhoeddus. Mae hyn yn adlewyrchu pwysau ar wasanaethau cyhoeddus, yn enwedig gwasanaethau iechyd, a phryderon cynyddol y cyhoedd am y gwasanaethau hynny. Yn y flwyddyn gyfredol (Ebrill i Fehefin 2024) rydym wedi gweld cynnydd pellach yn ein llwyth gwaith cyffredinol, gyda chynnydd sylweddol pellach yn nifer y cwynion gwasanaethau cyhoeddus newydd a dderbyniwyd.
- 4.2 Ar gyfer Amcangyfrif 2025/26 rydym wedi seilio ein rhagamcanion ar nifer gwirioneddol yr achosion newydd yn y flwyddyn hyd yma, ac wedi cymhwysu'r rheini i niferoedd gwirioneddol 2023/24. Mae hyn yn gynydd blynyddol cyfartalog o 3% i 4% yn gyffredinol, ond gyda chynnydd mawr mewn cwynion gwasanaethau cyhoeddus sy'n cael ei wrthbwysu'n rhannol yn unig gan ostyngiadau bach yn nifer yr ymholiadau a chwynion Cod Ymddygiad.

Blwyddyn	Ymholiadau a dderbyniwyd	Cwynion cod ymddygiad a dderbyniwyd	Cwynion Gwasanaethau Cyhoeddus a dderbyniwyd	Cyfansymiau
2019/20	4,726 (+2%)	365 (+29%)	2,109 (-4%)	<b>7,200 (+1%)</b>
2020/21	4,006 (-15%)	535 (+47%)	1,638 (-22%)	<b>6,179 (-14%)</b>
2021/22	5,158 (+29%)	294 (-45%)	2,726 (+66%)	<b>8,178 (+32%)</b>
2022/23	5,350 (+4%)	283 (-4%)	2,790 (+2%)	<b>8,423 (+3%)</b>
2023/24	6,630 (+24%)	328 (+16%)	2,905 (+4%)	<b>9,863 (+17%)</b>
2024/25 (rhagamcanwyd)	6,378 (-4%)	316 (-4%)	3,486 (+20%)	<b>10,180 (+3%)</b>
2025/26 (rhagamcanwyd)	6,136 (-4%)	304 (-4%)	4,183 (+20%)	<b>10,623 (+4%)</b>

**Tabl 1: Llwyth gwaith 2019/20 i 2023/24 gyda rhagamcanion hyd at 2025/26**

- 4.3 Mae Graff 1 (isod) yn dangos nifer yr ymholiadau a chwynion yn y gorffennol, y presennol a'r nifer a ragwelir.



**Graff 1: Llwyth gwaith 2015/16 i 2023/24 gyda rhagamcanion hyd at 2025/26**

- 4.4 Mae effaith gronnus y cynnydd blynyddol parhaus yn sylweddol. Rydym yn ceisio darparu canlyniadau amserol, empathig a phriodol i gwynion. Fodd bynnag, mae'r pwysau gwaith achos hyn yn adlewyrchu pryderon gwirioneddol trigolion Cymru ac mae'r cynnydd mewn llwythi achosion yn peri'r risg o oedi cyn datrys yr achos ac ymestyn trallod. Mae cynnydd da wedi'i wneud yn ystod y flwyddyn ddiwethaf o ran lleihau canran y cwynion gwasanaethau cyhoeddus yr ymchwiliir iddynt ar hyn o bryd, sydd wedi bod gyda'r Ombwdsmon am fwy na 12 mis. Mae hyn wedi gostwng o 40% o achosion i 10% o gwynion gwasanaethau cyhoeddus. Mae angen gwneud rhagor o waith i leihau nifer yr achosion Cod Ymddygiad hyn.
- 4.5 Mae hefyd effaith sylweddol ar ein staff. Gan fod cwynion gwasanaethau cyhoeddus yn cyfrif am y rhan fwyaf o amser staff, mae hyd yn oed cynnydd canrannol bach yn arwain at swm sylweddol o waith ychwanegol. Mae'r cynnydd rhagamcanol o 98% mewn cwynion gwasanaethau cyhoeddus o 2019/20 i 2025/26 (gweler Graff 1) felly yn arbennig o heriol. Mae'r cynnydd gwirioneddol mewn gwaith achos o 2019/20 i 2023/24 wedi'i reoli'n bennaf drwy effeithlonrwydd: o 2019/20 i 2023/24 cawsom 37% yn fwy o gwynion gwasanaethau cyhoeddus gyda dim ond 9% yn fwy o staff gwaith achos (4 aelod o staff). Mae maint yr effeithlonrwydd hwn yn sylweddol, ac mae'r swyddfa bellach yn gweithredu hyd at ei chapasiti, neu'n agos ato. Er na chynigir unrhyw staff ychwanegol yn 2025/26, ni all pwysau llwyth achosion parhaus yn y dyfodol barhau i gael eu hamsugno.

- 4.6 Mae ein Cynllun Strategol yn cynnwys nod strategol i gynyddu hygrychedd a chynhwysiant yn ein gwasanaethau. Er bod adnoddau'n parhau i gael eu cyfyngu, mae hwn yn parhau i fod yn nod pwysig. Byddwn yn gweithio i wella mynediad at ein gwasanaethau gan y grwpiau hynny sydd heb gynrychiolaeth ddigonol ar hyn o bryd ymhlith ein defnyddwyr gwasanaeth. Disgwylwn y bydd hyn yn arwain at fwy o ymholiadau a chwynion gan y grwpiau hyn.
- 4.7 Rydym yn parhau i fod yn ymrwymedig i hybu effeithlonrwydd, croesawu arloesedd a gwella ein perfformiad. Rydym yn parhau i ganolbwyntio ar lesiant staff a phrofiad achwynwyr, ond yn y cyd-destun cyllid cyhoeddus presennol, nid yw'r Amcangyfrif ar gyfer 2025/26 yn ceisio cynnydd mewn cyllid y tu hwnt i gyfraniadau tuag at gwrdd â'r codiadau cyflog a phrisiau a ragwelir. Fodd bynnag, mae graddfa'r cyflawniadau o ran effeithlonrwydd, ymdrin â mwy o gwynion, cau mwy o achosion a lleihau nifer yr achosion hŷn, yn golygu bod y swyddfa bellach yn gweithredu hyd ei chapasiti.

## 5. Pwysau costau

- 5.1 Mae bron y cyfan o'n cyllideb yn parhau i gael ei defnyddio ar gostau sefydlog neu led-sefydlog – mae costau eiddo a chostau TG yn sefydlog i raddau helaeth, ac ni ellir amrywio costau staff yn y tymor byr, ac eithrio drwy ddiswyddiadau (a fyddai'n golygu costau untro ychwanegol).

### Costau staff

- 5.2 Mae bron i 80% o'n costau yn gostau staff. Rydym wedi ymrwymo i gynyddrannau staff o £31k, ond mae ein pwysau cost mwyaf yn deillio o ddyfarniadau cyflog a chyfraniadau pensiwn ac Yswiriant Gwladol y cyflogwr. Nid yw'r rhain yn gostau y gallwn eu rheoli'n uniongyrchol, o leiaf yn y tymor byr. Fel y nodwyd uchod, mae gan staff hawl cytundebol i ddyfarniadau cyflog y cytunwyd arnynt ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan sefydliad Cyflogwyr Cenedlaethol llywodraeth leol.
- 5.3 Mae ein cyflwyniad Amcangyfrif yn rhagdybio dyfarniad cyflog llywodraeth leol cenedlaethol o 5% ar gyfer Ebrill 2024. Mae angen i ni hefyd ganiatáu ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2025. Rydym wedi cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 3% o fis Ebrill 2025. Fodd bynnag, os yw'r dyfarniadau cyflog llywodraeth leol gwirioneddol yn uwch na'r hyn yr ydym wedi darparu ar eu gyfer, efallai y bydd gennym ddiffyg(ion) pellach yn y cyllid. Rydym yn ceisio £107k i'n helpu i dalu cost y dyfarniad cyflog cenedlaethol ac yn cynnig ariannu cynyddrannau cytundebol o £31k drwy'r arbedion effeithlonrwydd o eiddo.

### Contract Cymorth TG

- 5.4 Daw'r contract presennol ar gyfer ein Cymorth TG i ben ddiwedd mis Mawrth 2025. Rydym felly yn y broses o ymarfer caffael llawn. Byddwn yn ceisio tendrau sy'n seiliedig ar y cyfan ar y fanyleb a'r lefelau gwasanaeth presennol. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol o ofynion uwch o ran seiberddiogelwch, a'r ffaith bod y risg o ymosodiad seiber wedi cynyddu'n sylweddol ers cwblhau'r broses gaffael ddiwethaf yn 2020. At hynny, mae contractau sy'n cael eu hail-dendro yn debygol o fod yn

ddrutach na'r contractau sy'n dod i ben, yn enwedig o ystyried yr hinsawdd economaidd bresennol o chwyddiant prisiau cyflenwyr. Byddwn yn caniatáu ar gyfer £20k ychwanegol i'n helpu i gwrdd â hyn, a bydd hyn yn cael ei ariannu drwy'r arbedion effeithlonrwydd o eiddo.

### **Chwyddiant prisiau**

- 5.5 Ar gyfer y flwyddyn gyfredol (2024/25) roeddem yn rhagweld chwyddiant o 6.7% yn seiliedig ar gyfradd CPI ym mis Awst 2023. Er bod cyfraddau chwyddiant gwirioneddol wedi gostwng yn gyson ers hynny, a bod y cyfraddau is hyn yn ddefnyddiol, maent yn dal i gael effaith ar gostau cyfleustodau a chyflenwadau a gwasanaethau eraill, gan gynnwys contractau lle ceir mynegeio blynyddol. Mae nifer o gostau blynyddol, yn enwedig TG, yn tueddu i gynyddu mwy na CPI.
- 5.6 Ar gyfer 2025/26, rydym wedi asesu effaith cynnydd chwyddiant fesul llinell. Mae Atodiad B yn dangos nifer yr achosion o'r pwysau chwyddiant hyn. Er bod chwyddiant ar gyfer y flwyddyn hyd yma wedi bod yn 3% ar gyfartaledd, yn gyffredinol rydym wedi gweithio ar sail y datchwyddwr CMC diweddaraf ar gyfer Mehefin 2023 (2%) ond rydym hefyd wedi cynnwys codiadau prisiau gormodol yn 2024/25 lle bo'n berthnasol. Er y byddwn yn parhau i geisio prisiau gwerth gorau gan gyflenwyr, mae pwysau chwyddiant cyffredinol yn ei gwneud yn debygol y bydd cynnydd mewn prisiau. Rydym yn ceisio £15k i'n helpu i dalu costau chwyddiant.

## 6. Effeithlonrwydd

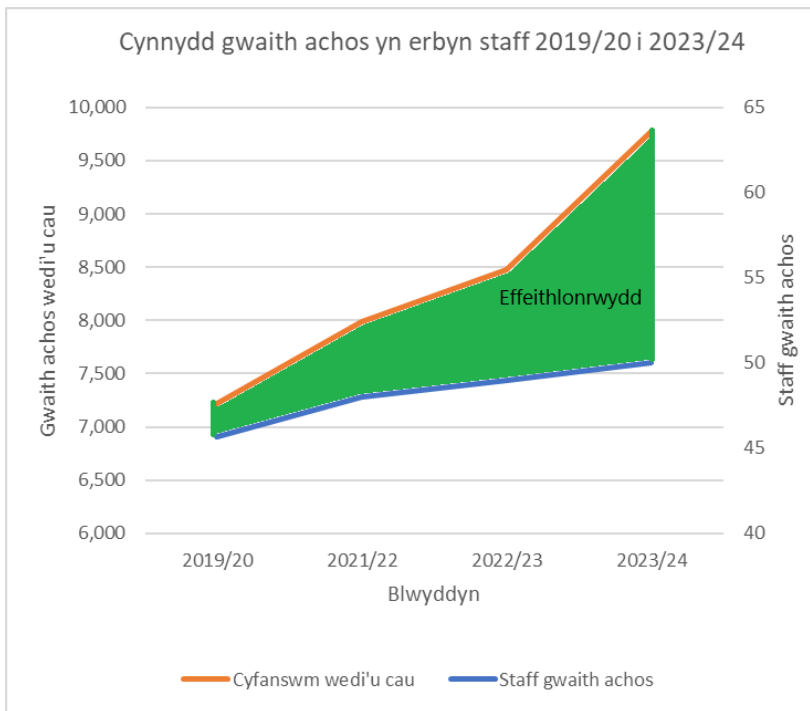
### *Effeithlonrwydd costau*

- 6.1 Rydym wedi parhau i sicrhau arbedion cost sylweddol. Rydym wedi ceisio ariannu llawer o bwysau chwyddiant prisiau a chynyddrannau staff dros y 2 flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill megis:
- Effeithlonrwydd staff trwy ad-drefnu a throshiant staff
  - Effeithlonrwydd TG yn dilyn buddsoddiad a llai o ddefnydd o gyflenwyr trydydd parti
  - Caffael contractau TG drwy Fframweithiau Masnachol y Llywodraeth yn hytrach na llunio cytundebau ein hunain
  - Lleihau nifer yr argraffwyr/copïwyr y mae'r swyddfa bellach yn berchen arnynt
  - Symud ein system rheoli contractau yn fewnol yn hytrach na defnyddio cyflenwr trydydd parti â delir.
- 6.2 Ers ein cyflwyniad Amcangyfrif diwethaf, rydym wedi llwyddo i gyd-drafod a llofnodi prydles newydd, a ddaw i rym ym mis Ebrill 2024. Dim ond y llawr gwaelod yr ydym yn ei feddiannu bellach ac mae hyn wedi arwain at arbediad effeithlonrwydd arian parod o £105k, sef effeithlonrwydd a wnaed mewn rhent, TAW, tâl gwasanaeth, cyfleustodau a threthi.
- 6.3 Rydym yn ymwybodol o'r pwysau ar gyllid cyhoeddus Cymru ac felly yn cynnig cymhwyso £51k (£31k ar gyfer cynyddrannau staff a £20k ar gyfer costau uwch ein contract Cymorth TG) o'r effeithlonrwydd arian parod o ran eiddo hyn i ariannu peth o'r pwysau costau a amlinellwyd uchod. Mae hyn yn lleihau ein galwad ar Gronfa Gyfunol Cymru i ariannu codiadau cyflog a phrisiau.

### *Effeithlonrwydd swm – cyflawnwyd*

- 6.4 Mae ein llwyth achosion ymholiadau a chwynion gwirioneddol eisoes wedi cynyddu 37% ers 2019/20 fel y nodir uchod (a chynnydd rhagamcanol cyffredinol o 48% i 2025/26). Ni fu cynnydd cymesur yn nifer y staff sy'n delio â chwynion ac ymholiadau – rydym wedi cael 4 yn fwy o staff gwaith achos lle byddai cynnydd o 37% yn nifer y staff yn cyfateb i gynnydd o 17 hyd yma (a 22 erbyn 2025/26). Mae hyn yn dangos ein hymrwymiad i sicrhau mwy o effeithlonrwydd a'n hanes o wneud hynny. Rydym wedi gweithio'n llwyddiannus i gynyddu effeithlonrwydd swm a rheoli'r llwyth achosion cynyddol hwn trwy 'wneud mwy â'r un peth'.
- 6.5 Wrth gwrs, nid dim ond nifer y cwynion ac ymholiadau **a dderbyniwyd** sy'n bwysig ond hefyd y gwaith a gwblhawyd a nifer y cwynion a aseswyd, yr ymchwiliwyd iddynt ac a gaewyd. Mae'r dadansoddiad isod felly yn ystyried yr achosion **a gaewyd** bob blwyddyn.





Mae'r diagram hwn yn dangos nifer yr achosion yr ydym wedi'u **cau** bob blwyddyn a nifer y staff gwaith achos rhwng 2019/20 a 2023/24.

Mae hyn yn dangos y bwlch parhaus a chynyddol rhwng staff gwaith achos a'r gwaith achos yr ydym yn delio ag ef, a'r arbedion effeithlonrwydd (osgoi costau) a wnaethom o ganlyniad.

### Graff 2 – Gwaith achos a gaewyd yn erbyn niferoedd staff

- 6.6 Mae'r bwlch gwyrdd hwn rhwng y cynnydd yn nifer yr achosion a gaewyd a'r cynnydd yn nifer y staff yn rhoi amcangyfrif o effeithlonrwydd swm blynyddol o tua £750k. Nid yw'r effeithlonrwydd hwn yn cynhyrchu arbedion arian parod, ond mae'n yn adlewyrchu effeithlonrwydd gwirioneddol a wnaed.

#### **Effeithlonrwydd swm – rhagamcanwyd**

- 6.7 Yn seiliedig ar ragamcanion llwyth achosion ar gyfer 2025/26, heb unrhyw staff gwaith achos ychwanegol ar gyfer 2025/26, mae ein llwyth achosion yn awgrymu cynnydd yn nifer y staff o 22 yn uwch na lefelau 2019/20. Dros y cyfnod hwnnw, dim ond 4 swydd gwaith achos ychwanegol a sefydlwyd. Mae'r bwlch yn dynodi effeithlonrwydd blynyddol parhaus o £1.1m. Er nad ydym yn ceisio cyllid ar gyfer unrhyw staff ychwanegol ar gyfer 2025/26, os bydd nifer yr achosion yn parhau i gynyddu, yna yn sicr bydd yn rhaid inni edrych ar gynnydd yn niferoedd ein staff gwaith achos yn y blynyddoedd i ddod.

## 7. Buddsoddi mewn Blaenoriaethau Strategol

- 7.1 Mae ein Cynllun Strategol yn nodi pedwar nod strategol. O dan y Cynllun byddwn yn:
1. Sicrhau cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
  2. Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
  3. Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol
  4. Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.
- 7.2 Mae'r nodau strategol hyn yn uchelgeisiol ac yn diffinio set newydd o flaenoriaethau ar gyfer y swyddfa. Fodd bynnag, nid yw'r pwysau sy'n wynebu'r Ombwdsmon, ac yn wir y gwasanaethau cyhoeddus ehangach, yn debygol o gael eu datrys yn gyflym –

bydd pwysau parhaus o ran costau a llwyth achosion, yn ogystal â disgwyliadau uwch. Mae'r pwysau hyn yn gwneud y pedwar nod strategol yn bwysicach fyth.

- 7.3 Rydym yn parhau i bryderu bod rhai grwpiau ledled Cymru yn llai tebygol o fod yn ymwybodol o'n gwasanaethau a'u defnyddio. Mae'r rhain yn cynnwys rhai a allai fod yn arbennig o ddibynnol ar wasanaethau cyhoeddus, ac rydym yn benderfynol o gynyddu ein gwaith allgymorth a hygyrchedd i'w cyrraedd. Mae ein gwaith allgymorth a chyfathrebu, ynghyd â'r ffactorau a nodwyd yn gynharach wrth drafod pwysau llwyth achosion, yn golygu y disgwylir mwy gan ein gwasanaeth a'n sefydliad. Nid oes unrhyw fuddsoddiad ychwanegol wedi'i gynnwys ar gyfer mwy o waith allgymorth fel rhan o'n Cynllun Strategol, felly byddwn yn anelu at wneud hyn drwy flaenoriaethu grwpiau targed o fewn yr adnoddau presennol.
- 7.4 Roeddem yn ddiolchgar bod y Pwyllgor, yn Amcangyfrif y llynedd, wedi cefnogi cyllid ychwanegol i dalu costau ail-dendro ar gyfer ein System Rheoli Achosion. Gwnaethom nifer o welliannau i'r system yn 2023/24, megis gwaith i wella dangosfyrddau (fel bod gan staff a rheolwyr well dealltwriaeth o'r llwyth achosion presennol) a'r angen i gwblhau ein rhaglen wella drwy ddatblygu porth newydd. Bydd hyn yn caniatáu trosglwyddo dogfennau a gohebiaeth i/gan achwynwyr a/neu gyrff a chynghorwyr perthnasol ac roedd yn un o'r argymhellion allweddol a nodwyd fel rhan o'n gwaith gwella digidol gyda Perago Cymru. Telir cost y gwaith hwn o'r gyllideb bresennol ar gyfer gwella gwasanaethau a'r Strategaeth TG a Digidol.
- 7.5 Rydym yn parhau i fod yn ymrwymedig i fuddsoddi yn ein Strategaeth TG a Digidol a byddwn yn cyflawni hyn drwy ddefnyddio rhan o'r arbedion eiddo. Fel y nodwyd mewn cyflwyniadau Amcangyfrif blaenorol, gohiriwyd buddsoddiad i wella effeithlonrwydd hyd nes y byddai'r arbedion yn ymwneud ag eiddo wedi'u cyflawni. Nawr bod yr arbedion hyn wedi'u gwireddu, bydd hyn yn ein galluogi i fuddsoddi mewn newid sylweddol heb alw ychwanegol ar gyllid o Gronfa Gyfunol Cymru. Yn 2025/26 i fuddsoddi mewn defnydd o dechnoleg i gynorthwyo yn ein gwaith, gan archwilio'r cwmpas ar gyfer awtomeiddio tasgau a gwella dulliau o gyfathrebu ag achwynwyr a darpar achwynwyr. Wrth i'n Dadansoddwr Data ymsefydlu yn y rôl, byddwn yn datblygu ac yn defnyddio offer dadansoddi data i wella'r mewnwelediad a'r ddealltwriaeth a gawn o'r data a gasglwn.

## 8. Amcangyfrif 2025/26

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

8.2 Mae'r newidiadau rhwng cyllideb 2024/25 ac Amcangyfrif 2025/26 wedi'u crynhoi isod:

<i>Pob ffigwr mewn £000</i>	<b>Arian parod</b>		<b>Adnodd</b>
<b>Cyllideb 2024/25 (ar ôl tynnu £108k – gweler y nodyn)</b>		<b>6,236</b>	<b>6,250</b>
Dyfarniad cyflog o 3%		+107	+107
Chwyddiant di-dâl o 2%		+15	+15
<i>Arbedion eiddo</i>	-105		
<i>Cynyddrannau staff</i>	+31		
<i>Costau cymorth TG uwch</i>	+20		
<i>Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau a TG a Strategaeth Ddigidol</i>	+54		
<b>Net</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Newidiadau IFRS 16		-	+20
<b>Cyllideb 2025/26</b>		<b>6,358</b>	<b>6,392</b>

Sylwer: Gofynnodd y Pwyllgor Cyllid i swm wrth gefn y dyfarniad cyflog nas defnyddiwyd o 2023/24 (£108k) gael ei dynnu o'r gyllideb sylfaenol. Gwneir hyn ar gyfer 2024/25 yn yr 2<sup>il</sup> Gyllideb Atodol. Felly mae'r swm hwn wedi'i dynnu o'r gwaelodlin.

**Tabl 2: Newidiadau rhwng cyllideb 2024/25 ac Amcangyfrif 2025/26**

8.3 Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2025/26 yn fanylach yn Atodiad B a chaiff ei baratoi ar sail IFRS 16. Mae costau uned wedi'u cynnwys yn Atodiad C.

8.4 Mae rhagor o fanylion, ynghyd â naratif cryno ar gyfer pob grŵp maes gwariant, ynghlwm. Mae'r tabl yn dangos cyllideb y flwyddyn gyfredol, pwysau cyllidebol, effeithlonrwydd a'r Amcangyfrif arfaethedig ar gyfer 2025/26.

8.5 Yr amcangyfrif:

- Yn cynnwys dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 5% ar gyfer Ebrill 2024 a 3% o ddyfarniad cyflog amcangyfrifedig o fis Ebrill 2025.
- Yn cynnwys dim arian wrth gefn. Gan nad oes gennym unrhyw arian wrth gefn na chronfeydd wrth gefn, byddai unrhyw gostau annisgwyl sylweddol (fel dyfarniadau cyflog uwchlaw'r lefelau a ganiateir, neu gostau cyfreithiol sylweddol sy'n codi, er enghraifft, o achosion llys neu adolygiad barnwrol sy'n ymwneud ag achosion) yn arwain at Gyllideb Atodol.
- Yn adlewyrchu arbedion effeithlonrwydd o £105k o'n hadolygiad eiddo a fydd yn cael ei ddefnyddio i dalu costau cynyddrannau staff (£31k) ac i gwrdd â chostau uwch disgwylidig ein contract Cymorth TG yn dilyn ail-dendro (£20k).
- Nid yw'n cynnwys unrhyw gais am gyllid ar gyfer staff ychwanegol, er bod swm y gwaith y mae'r swyddfa yn delio ag ef yr uchaf erioed.

## 9. Canlyniadau peidio â chymeradwyo'r Amcangyfrif

- 9.1 Mae'r Amcangyfrif yn ceisio cydbwysu'r pwysau ariannol a'r angen am fuddsoddiad ar y naill law â dealltwriaeth o gyflwr heriol cyllid cyhoeddus yng Nghymru. Ar y cyfan, mae'r cynnydd a geisir yn ganlyniad i bwysau cyflogau a phrisiau a gynhyrchir yn allanol. Bydd costau buddsoddi mewn gwella gwasanaethau ac wrth gyflawni ein Strategaeth TG a Digidol yn cael eu talu o falans yr arbedion eiddo.

### ***Canlyniadau peidio â chymeradwyo'r Amcangyfrif***

#### *Effaith ar staff*

- 9.2 Os nad yw'r Amcangyfrif yn cynnwys costau'r dyfarniad cyflog a chwyddiant, bydd hyn yn arwain at ostyngiadau yn nifer y staff. Os na ellir cyflawni'r rhain trwy drosiant staff naturiol, byddai angen dileu swyddi.
- 9.3 Os nad yw costau dyfarniadau cyflog a chwyddiant yn cael eu cynnwys yn y gyllideb gymeradwy, byddai angen diswyddiadau, sy'n gyfystyr â cholli 2 swydd lawn amser. Byddai hyn yn peri cryn bryder ar adeg pan fo'r galw am ein gwasanaethau ar y lefel uchaf erioed, y pwysau ar ein staff y mwyaf y bu erioed, a phan fo rôl yr Ombwdsmon mor bwysig ag erioed o ran sicrhau atebolrwydd a chyfiawnder gan wasanaethau cyhoeddus Cymru. Byddai dileu swyddi o'r fath hefyd yn gofyn am gyflwyno Cyllideb Atodol i gwrdd â chostau dileu swyddi untro.
- 9.4 At hynny, mae ein staff eisoes yn profi pwysau sylweddol a byddai cynyddu'r pwysau ar staff yn cael effaith andwyol ar lesiant staff. Mae cwynion cynyddol wedi rhoi mwy o bwysau ar ein staff ac, os na chymeradwyir yr Amcangyfrif, mae risg y bydd swm yr amser a gollir oherwydd straen yn cynyddu.

#### *Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth*

- 9.5 Byddai unrhyw ostyngiad yn nifer y staff hefyd yn cael effaith andwyol ar lefelau gwasanaeth, gan arwain at lai o amser i ymgysylltu ag achwynwyr unigol, amseroedd ymateb hwy a llai o ystyriaeth fanwl i rai cwynion. Byddai hyn yn ei dro yn cael effaith andwyol ar achwynwyr, gan ychwanegu at eu pryderon. Yn enwedig mewn cwynion iechyd, mae ein hymwneud yn dueddol o ddod ar ddiwedd yr hyn a all fod yn daith gwyno hir. Byddai lefel is o wasanaeth yn achos pryder gwirioneddol ac yn cynyddu trallod i achwynwyr.
- 9.6 Wrth symud ymlaen rydym am barhau i asesu cwynion yn ôl eu teilyngdod a phenderfynu'n ofalus a yw'n gymesur ymchwilio'n llawn i unrhyw gŵyn. Rydym am fabwysiadu dull cymesur a neilltuo ein hadnoddau i sicrhau ein bod yn unioni anghyfiawnder mewn achosion difrifol a lle gallai methiannau systemig effeithio ar grwpiau o unigolion. Os na chymeradwyir yr amcangyfrif, ni fydd y nodau hyn bellach yn gyraeddadwy.
- 9.7 Rydym eisoes yn mabwysiadu dull cymesur at ein gwaith achos, gan ymchwilio dim ond i'r achosion iechyd mwyaf difrifol ac achosion lle gall ein hymchwiliadau gyflawni rhywbeth pellach. Os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, byddai hyn yn lleihau'r gallu i sicrhau cwmpas mwy cynrychioliadol o'r ystod o wasanaethau cyhoeddus, i wneud ein gwasanaeth yn fwy hygyrch ac i roi mwy o ffocws ar feysydd

megis tai a gofal cymdeithasol. Byddai'r cyfleoedd i nodi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus hefyd yn lleihau.

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

*Effaith ar dechnoleg ac effeithlonrwydd sefydliadol*

- 9.9 Mae cwmpas cyfyngedig i dorri ein costau nad ydynt yn gostau staff – mae'r rhan fwyaf o gyllidebau nad ydynt yn ymwneud â staff yn rhai sefydlog neu led-sefydlog, gydag arbedion bach yn unig yn bosibl o, er enghraifft, gostyngiad yn nifer y defnyddwyr trwydded meddalwedd pe bai gostyngiadau yn nifer y staff.
- 9.10 Mae'r amcangyfrif yn rhagweld ac yn cynnwys swm ychwanegol (£20k) i dalu am y cynnydd amcangyfrifedig mewn costau cymorth TG pan fydd y contract yn cael ei ail-dendro, yn barod i gychwyn ar 1 Ebrill 2025. Dechreuodd y contract presennol yn 2021 ac mae cymhlethdod a maint y cymorth hwn wedi cynyddu ers hynny, yn ogystal â chyfraddau'r farchnad ar gyfer cymorth o'r fath. Mae cymorth TG allanol gref yn rhan hanfodol o gynnal systemau effeithlon, effeithiol a diogel ac wrth weithredu'n brydlon ac yn broffesiynol i fynd i'r afael ag unrhyw faterion diogelwch neu berfformiad.
- 9.11 Mae ein gwaith yn gwbl ddibynnol ar dechnoleg. Rydym wedi cyflawni achrediad Cyber Essentials Plus, ac mae'n hanfodol ein bod yn gallu diweddarau ein systemau a'n meddalwedd. Mae'n anochel bod cost i hyn, ond mae canlyniadau peidio â chadw ein systemau mor ddiogel â phosibl yn enfawr o ran risgiau datgelu data personol sensitif, anallu i ddarparu gwasanaeth a chostau adfer ar ôl digwyddiad seiber.

## Atodiad A – Cwmpas y Gyllideb - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cwblhawyd y cyflwyniad Amcangyfrif hwn yn gyson â Rheolau Sefydlog 18A a 20.23 Senedd Cymru dyddiedig Mehefin 2024.

Cwmpas	Adnoddau (£000)	Adnoddau Cronnus (£000)
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	6,392	27

<u>Gwasanaethau a Dibenion</u>	
Adnoddau heblaw adnoddau cronnus i'w defnyddio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gostau adnoddau a chyfalaf sy'n gysylltiedig â gweinyddu swyddfa'r Ombwdsmon; taliadau i Gymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon; taliadau i Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon ac eitemau anariannol cysylltiedig.	<b>£000</b>  <b>6,392</b>

<u>Categori adnoddau cronnus</u>	<u>Gwasanaethau a dibenion y gellir cadw incwm ar eu cyfer</u>
Incwm o werthiannau masnachol a gwasanaethau eraill a ddarperir i'r cyhoedd neu eraill.	I'w ddefnyddio ar wasanaethau cysylltiedig a gweinyddu gwasanaeth yr Ombwdsmon.
<b>Cyfanswm yr Incwm (£000)</b>	<b>27</b>

### Adnodd i gysoni arian parod ar gyfer 2025/26 (£000)

<b>Gofyniad Adnoddau Net</b>	<b>6,387 *</b>
<b>Gofyniad Cyfalaf Net</b>	<b>5 *</b>
Addasiadau:	
Taliadau Cyfalaf	(157)
Lleihad	-
Symudiadau mewn Darpariaethau	-
Elw/ Colled ar werthu asedau sefydlog	-
Symudiadau mewn stociau	-
Symudiadau mewn dyledwyr/credydwyr	20
Defnydd o Ddarpariaethau	-
Arall	103
<b>Gofyniad Arian Parod Net i'w ddsbarthu o Gronfa Gyfunol Cymru</b>	<b>6,358</b>

\* £6,387k + £5k cyfalaf = £6,392k Cyfanswm Gwariant ar Adnoddau yn Atodiad B.

## Atodiad B – Amcangyfrif 2025/26

Pob ffigur mewn £000s	2024/25	2025/26			
	Cyllideb 2025/26	Pwysau / Chwyddiant 2025/26	Buddsoddi mewn Blaenoriaet hau Strategol	Effeithlonrwydd	Amcangyfrif
Cyflogau staff a chostau cysylltiedig (nodyn 1)	4,972 *	+107 +31			5,110
Adeiladau a chyfleusterau (nodyn 2)	216	+51		(105)	162
Ffioedd proffesiynol (nodyn 3)	263	+4			267
Costau TG (nodyn 4)	327	+4 +20			351
Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau a Strategaeth TG a Digidol (nodyn 5)	50	+1	+54		105
Costau swyddfa (nodyn 6)	102	+3			105
Teithio, hyfforddi a recriwtio (nodyn 7)	42	+1			43
Cyfathrebu (nodyn 8)	68	+2			70
<b>Cyfanswm Gwariant Refeniw</b>	<b>6,040</b>	<b>+224</b>	<b>+54</b>	<b>(105)</b>	<b>6,213</b>
Cyfanswm Incwm (nodyn 9)	(27)				(27)
<b>Gwariant Refeniw Net</b>	<b>6,013</b>	<b>+224</b>	<b>+54</b>	<b>(105)</b>	<b>6,186</b>
Gwariant Cyfalaf – DEL (nodyn 10)	5				5
<b>Cyfanswm Adnoddau Angenrheidiol</b>	<b>6,018</b>	<b>+224</b>	<b>+54</b>	<b>(105)</b>	<b>6,191</b>
Dibrisiant ac amorteiddiad	70				70
Dibrisiant – asedau ar brydles	155			(68)	87
Tâl llog – asedau ar brydles	7	+37			44
Cyfalaf AME – dadfeiliadau	-				-
<b>Cyfanswm y Gwariant ar Adnoddau</b>	<b>6,250</b>	<b>+261</b>	<b>+54</b>	<b>(173)</b>	<b>6,392</b>
Dibrisiant ac amorteiddiad	(70)				(70)
Dibrisiant – asedau ar brydles (nodyn 11)	(155)	+68			(87)
Tâl llog – asedau ar brydles (nodyn 11)	(7)			(37)	(44)
Cyfalaf AME – dadfeiliadau	-				-
Newid mewn cyfalaf gweithio (nodyn 11)	198			(51)	147
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian parod	20				20
<b>Gofyniad Arian Parod o Gronfa Gyfunol Cymru</b>	<b>6,236</b>	<b>+329</b>	<b>+54</b>	<b>(261)</b>	<b>6,358</b>

\* Gofynnodd y Pwyllgor Cyllid y llynedd i ni ddychwelyd swm wrth gefn y dyfarniad cyflog nas defnyddiwyd o 2023/24 (£108k), a gwneir hyn ar gyfer 2024/25 yn yr 2<sup>il</sup> Gyllideb Atodol. Felly mae'r swm hwn wedi'i dynnu o'r gyllideb waelodlin hefyd.

## Nodiadau

### 1. Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

O dan ein cytundebau cyflogaeth, cynyddir cyflogau staff yn flynyddol yn unol â thrafodaethau tâl Cyd-Gyngor Cenedlaethol Llywodraeth Leol. Mae ffigwr cyllideb 2024/25 yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 5%. Ar gyfer 2025/26 mae'r tabl yn dangos pwysau o £107k (dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 3% o fis Ebrill 2025).

Sylwer nad yw dyfarniadau cyflog ar gyfer Ebrill 2024 ac Ebrill 2025 wedi'u setlo eto felly amcangyfrifon yw'r ffigurau. Byddai dyfarniadau cyflog uwch yn cael eu cynnwys o fewn yr adnoddau presennol lle bo'n bosibl ond byddai'n debygol y bydd angen cyflwyno Cyllideb Atodol. Mae'r Pwyllgor wedi nodi o'r blaen ei fod yn ffafrio'r dull hwn o adeiladu Amcangyfrif, yn hytrach na chynnwys cronfa wrth gefn ar gyfer unrhyw setliad cyflog uwch posibl.

Bydd cost cynyddrannau staff (£31k) yn cael ei thalu drwy ddefnyddio ein harbedion eiddo.

### 2. Eiddo

Yr eitem fawr hon o wariant yw prydles a chostau rhedeg ein hadeilad ym Mharc Bocam. Ers ein cyflwyniad Amcangyfrif diwethaf, rydym wedi llwyddo i gyd-drafod a llofnodi prydles newydd, a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2024. Dim ond y llawr gwaelod yr ydym yn ei feddiannu bellach ac mae hyn wedi arwain at arbediad effeithlonrwydd arian parod o £105k, o ostyngiadau mewn rhent, tâl gwasanaeth, cyfleustodau a threthi.

Mae angen gwariant adnoddau ychwanegol o ganlyniad i oblygiadau IFRS 16 y brydles newydd (yn unol â chanllawiau Trysorlys EM, +£51k), er nad yw hyn yn cael unrhyw effaith ar arian parod.

### 3. Ffioedd Proffesiynol

Mae pwysau chwyddiant wedi cynyddu costau ffioedd proffesiynol gan (+£4k).

### 4. TG - Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth TG

Mae gennym sawl achos o gynnydd mewn prisiau contract TG sydd wedi'u hymrwymo mewn contract. Yn 2023/24 gwnaethom ganiatáu ar gyfer cynnydd chwyddiant o 2%, ond mae'r cynnydd gwirioneddol ar gyfer y flwyddyn yn uwch (+£4k).

Bydd y costau ychwanegol yn dilyn ail-dendro ar gyfer ein contract Cymorth TG (£20k) yn cael eu talu drwy ddefnyddio ein harbedion eiddo.

### 5. Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau a Strategaeth TG a Ddigidol

Byddwn yn buddsoddi gweddill yr arbedion o'n prosiect rhesymoli eiddo (ar ôl ariannu cynyddrannau a'r cynnydd mewn costau cymorth TG blynyddol) (£54k) mewn gwella gwasanaethau a gweithredu ein Strategaeth TG a Digidol.



Bydd y buddsoddiad hwn yn cefnogi staff yn eu rolau, yn helpu i ddatblygu ein systemau i gefnogi'r arbedion effeithlonrwydd parhaus sydd eu hangen yn y gyllideb ac yn sicrhau gwelliannau yn ein gwasanaeth ac mewn cyfathrebu â defnyddwyr gwasanaeth.

## 6. Costau Swyddfa

Mae costau swyddfa yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £3k.

## 7. Teithio, Hyfforddiant a Recriwtio

Mae costau swyddfa yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £1k.

## 8. Cyfathrebu

Mae costau cyfathrebu yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £2k. Byddwn yn parhau i ddefnyddio opsiynau rhad a rhai rhad ac am ddim ar gyfer cyfathrebu a darparu gwybodaeth am ein gwasanaethau.

## 9. Incwm

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys incwm parhaus o secondiad staff i Gymdeithas yr Ombwdsmon ac am ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol. (Mae'r secondiad staff i Gomisiwn y Senedd, wedi'i gynnwys yn ein Cyllideb Atodol 1<sup>af</sup>, yn dod i ben ym mis Rhagfyr 2024 felly nid yw'n effeithio ar 2025/26.)

## 10. Cyfalaf

Mae'r lwfans cyfalaf blynyddol bach o £5k yn cael ei gynnal.

## 11. IFRS 16

Dyma'r addasiad cyfrifo sydd ei angen i wrthbwysu'r dibrisiant a'r tâl llog a grëwyd gan IFRS 16 a darparu'r gofyniad arian parod priodol o Gronfa Gyfunol Cymru.

Daw'r newid o ganlyniad i'r brydles newydd a lofnodwyd ym mis Ebrill 2024. Mae'r tâl dibrisiant wedi gostwng gan fod cyfnod prydles hwy o 10 mlynedd bellach y bydd yr ased yn dibrisio drosto, tra bod y tâl llog wedi cynyddu gan fod canllawiau Trysorlys EM yn nodi bod prydlesi newydd a lofnodwyd yn 2024 yn destun cyfradd ddisgownt o 4.72%, o'i gymharu â'r gyfradd ddisgownt flaenorol o 0.95% o dan yr hen drefniant prydles.

## Atodiad C – Costau uned

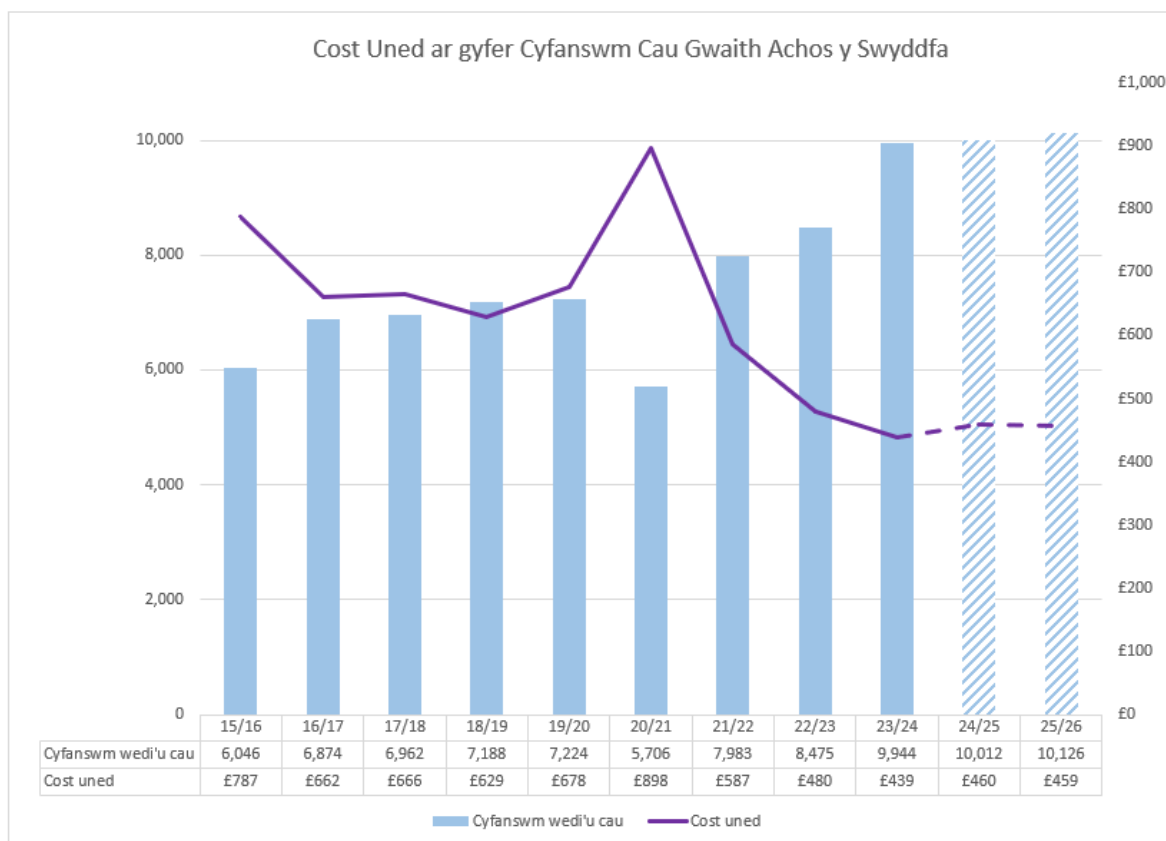
Rydym yn parhau i gyflwyno costau uned wedi eu cyfrifo ar gyfer ein prif weithgarwch – derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgarwch o dan Nod Strategol 1, a defnyddiwn y ffigurau archwiledig ar gyfer Costau Gweithredu yn ôl Nod Strategol, a gyflwynir yn y cyfrifon. Yn seiliedig ar ein Cyfrifon 2023/24, mae Nod Strategol 1 yn cyfrif am tua 75% o'n gwariant, a'r prif gostau yma yw costau staff uniongyrchol, costau ein system rheoli achosion, costau cyngor proffesiynol a dyraniad o orbenion megis eiddo a chostau swyddfa.

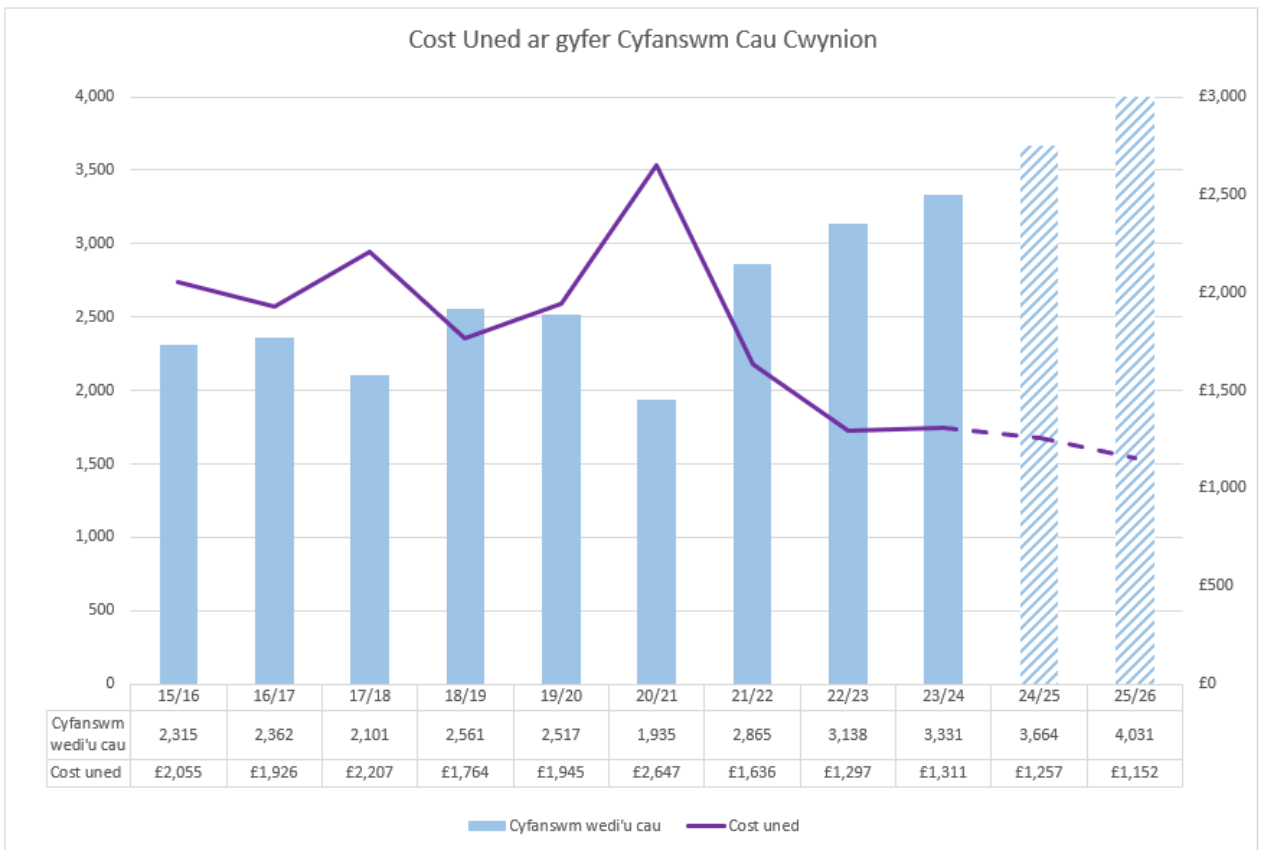
Mae'r graffiau isod yn dangos yn gyntaf gost uned yr ymholiad llawn a gwaith cwynion **wedi eu cwblhau** (wedi'u cau) yn y flwyddyn ac yn ail ar gyfer achosion cwynion yn unig, **wedi eu cwblhau** (wedi'u cau) yn y flwyddyn. Mae rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'r flwyddyn nesaf wedi'u cynnwys er cyflawnrwydd. Fel y nodir yn 6.5 uchod, os bydd achosion yn cynyddu ar y gyfradd a ragwelir byddwn yn parhau i geisio arbedion effeithlonrwydd ond, yng ngoleuni'r cyfyngiad adnoddau parhaus, nid ydym yn rhagweld y byddwn yn gallu cynyddu nifer yr achosion fydd yn cael eu **cau** yn unol â'r cynnydd mewn achosion **a dderbynnir**.

### Termau real

Mae'r holl ffigurau cost yma wedi'u haddasu i brisiau 2026 i ganiatáu cymhariaeth ystyrlon.

Rydym wedi defnyddio cyfraddau gwirioneddol chwyddiant CPI ar gyfer 2015/16 i 2023/24. Ar gyfer 2024/25 rydym wedi defnyddio chwyddiant CPI ym mis Gorffennaf 2024, ac ar gyfer 2025/26 rydym wedi rhagdybio y bydd chwyddiant yn 2%.

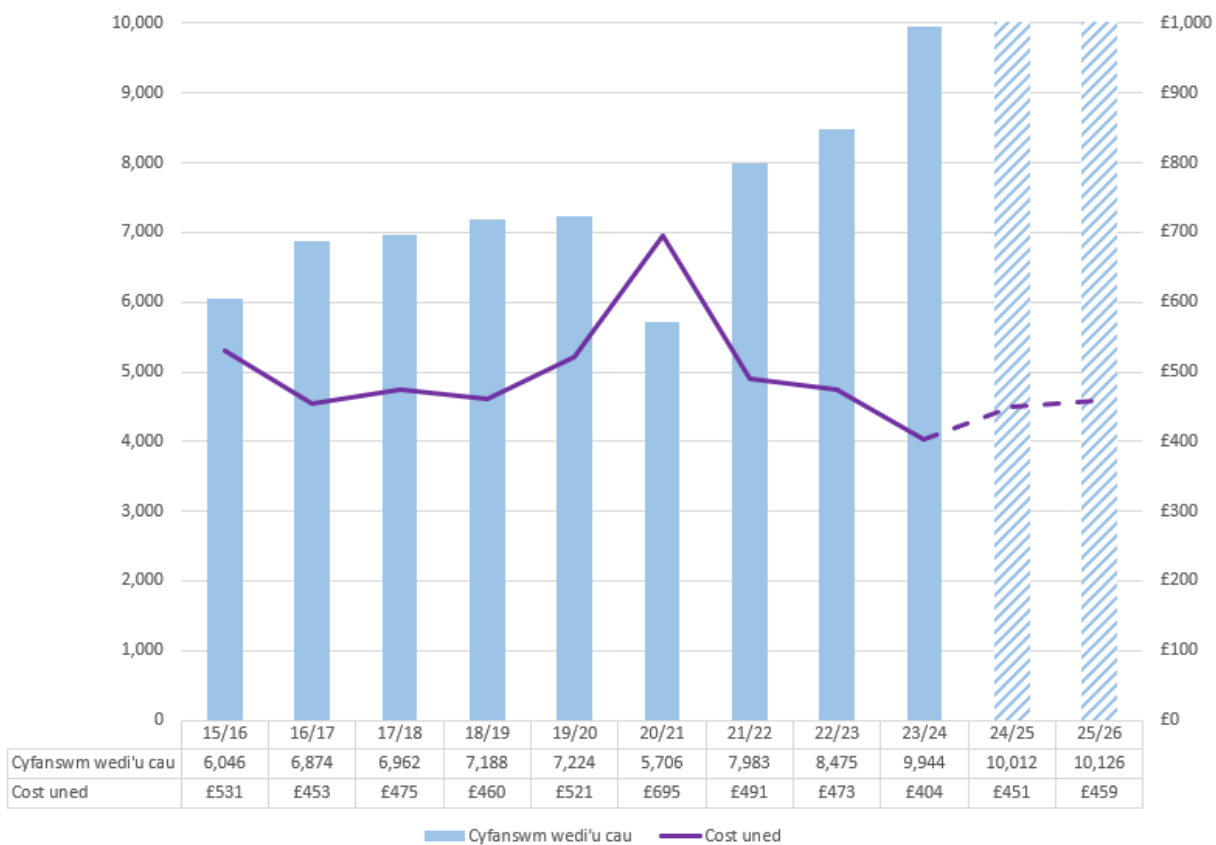




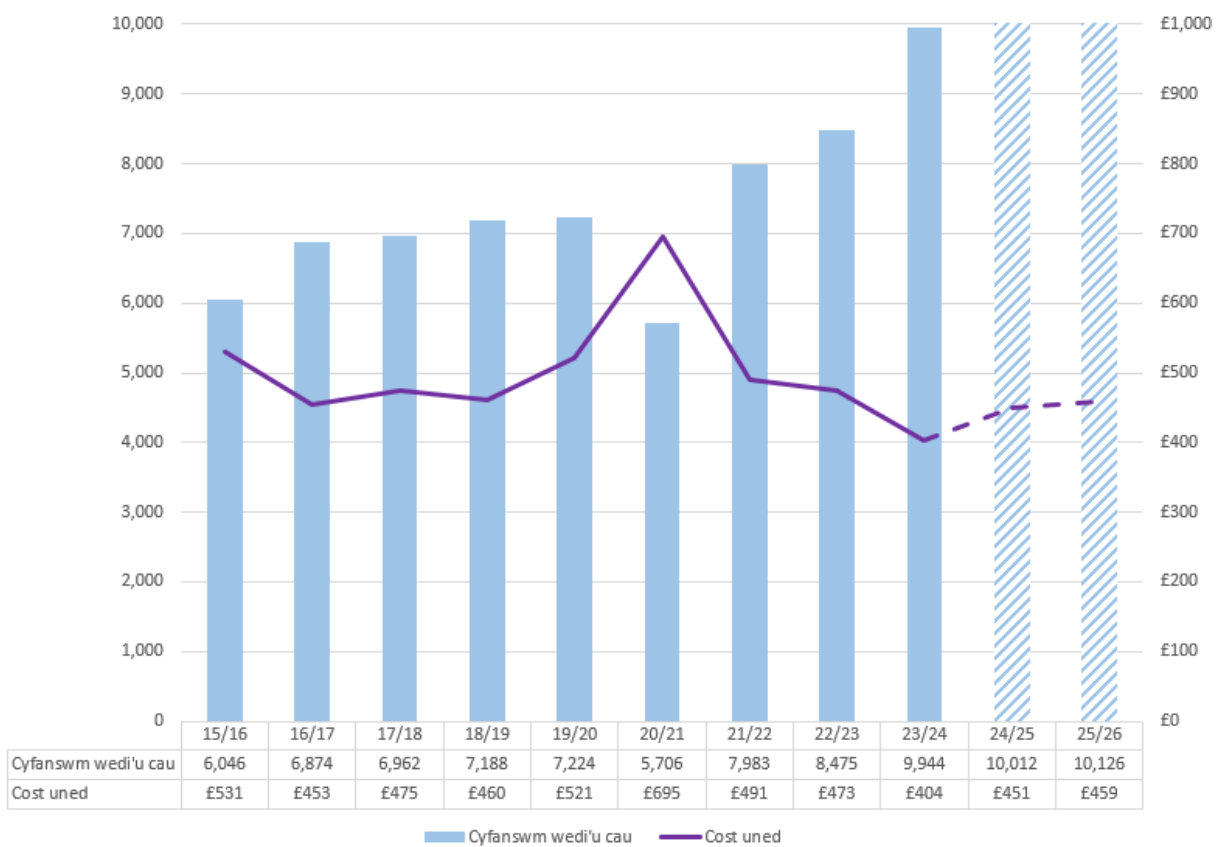
### Termau arian parod

Mae'r Pwyllgor Cyllid wedi gofyn yn flaenorol am ffigurau cost uned wedi'u mynegi mewn termau arian parod. Cyflwynir y rhain yma er cyflawnder. Mae'r holl ffigurau cost yma yn gostau gwirioneddol fel yr adroddwyd yn y Cyfrifon Blynnyddol, heb eu haddasu ar gyfer chwyddiant.

Cost Uned ar gyfer Cyfanswm Cau Gwaith Achos y Swyddfa



Cost Uned ar gyfer Cyfanswm Cau Gwaith Achos y Swyddfa



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

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

Egwyddor	Sylw
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mae'r Pwyllgor Cyllid yn credu y dylai amcangyfrifon cyllideb fod yn dryloyw, yn ddarbodus ac yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mae'r Amcangyfrif wedi'i osod allan mewn ffordd dryloyw ac mae'n ceisio bod yn ddarbodus wrth gydnabod y pwysau sylweddol sy'n wynebu'r swyddfa (adrannau 4 a 5) a'n huchelgeisiau (adran 7). Mae'r uchelgeisiau hyn yn cynnwys cynhyrchiant parhaus ac effeithlonrwydd cost (adran 6) a gwell mynediad i'n gwasanaethau i bawb.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dylid gosod ceisiadau cyllideb yng nghyd-destun y sefyllfa ariannu ariannol hirdymor yng Nghymru a phwysau ariannu yn y sector cyhoeddus ehangach.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus, ac mae'n cynnwys buddsoddiad mewn gwelliant (adran 7), adnoddau i gwrdd â phwysau anochel (adrannau 4 a 5) ac effeithlonrwydd arbed cost sylweddol (arbedion eiddo ac effeithlonrwydd swm – adran 6).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amlflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bwriad yr Amcangyfrif yw cefnogi'r nodau amlflwyddyn a nodir yng Nghynllun Strategol 2023-2026. Mae hwn yn nodi ein blaenoriaethau arfaethedig. Byddwn yn adrodd yn flynyddol, yn ein Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol, ar gynnydd yn unol â'n Cynllun Strategol diwygiedig.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ni ddylai cyrff ragdybio cynnydd mewn cyllid, waeth beth fo'r newid yn y grant bloc gan fod unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nid oes unrhyw ragdybiaethau wedi'u gwneud ynghylch newidiadau i'r grant bloc. Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu pwysau llwyth gwaith (adran 4), pwysau cost anochel (adran 5), cynhyrchiant ac effeithlonrwydd cost (adran 6) a blaenoriaethau buddsoddi (adran 7).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dylai cyrff geisio gwella prosesau a chronni effeithlonrwydd yn barhaus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mae'r Amcangyfrif yn dangos (adran 6) effeithlonrwydd drwy gwblhau mwy o waith ers 2019/20 o fewn yr adnoddau sydd gennym. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn dangos effeithlonrwydd penodol i'w cyflawni yn 2025/26.</li> </ul>

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

- Mae'r Amcangyfrif a'r Cynllun Strategol yn nodi'r sbardunau sy'n dylanwadu ar anghenion y gyllideb, ynghyd â'r buddsoddiad a geisir.
- Mae Adran 9 yn dangos canlyniadau peidio â chefnogi'r Amcangyfrif.