Cynulliad Cenedlaethol Cymru – Pwyllgor Cyllid – 18 Tachwedd 2010

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:

Amcangyfrifon ar gyfer y flwyddyn ariannol 2011/12

1. Cefndir y cyflwyniad hwn o Amcangyfrifon

1.1 Hwn yw'r pedwerydd amcangyfrif o'r gyllideb i'w gyflwyno, fel sy'n ofynnol o dan baragraff 15 o Atodlen 1 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n datgan yr adnoddau sydd eu hangen i gyflawni fy swyddogaethau statudol (ar wahân i'm cyflog, fy Yswiriant Gwladol a'm costau pensiwn, sy'n dod yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru), ynghyd â chostau gweithredu Gwasanaeth Cyfeirio Cwynion Cymru, sy'n cael ei weithredu wedi iddo gael ei ddatblygu'n wreiddiol gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Mae hwn yn estyniad rhesymegol ar waith y Tîm Cynghori ar Gwynion a lansiwyd fis Ionawr 2010 a bydd y synergedd yn galluogi'r gwasanaeth newydd i gael ei gyflwyno mewn ffordd llawer mwy cost-effeithiol.

1.2 Wrth baratoi'r cyflwyniad hwn, rhoddwyd ystyriaeth i gyngor Pwyllgor Archwilio Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Pwyllgor hwnnw'n parhau i gael ei gadeirio'n annibynnol gan Laurie Pavelin CBE, FCA sydd â phrofiad helaeth o gyllido a chyfrifo yn y sector cyhoeddus, a gwybodaeth fanwl am y meysydd hyn. Mae'r Athro Margaret Griffiths yn parhau'n aelod annibynnol o'r Pwyllgor eleni. Mae ei gwybodaeth hi am system gyfreithiol Cymru a'i phrofiad cyffredinol o faterion cysylltiedig â gwaith yr Ombwdsmon yn ychwanegu dyfnder at y Pwyllgor Archwilio.

1.3 Er mwyn cryfhau rheolaeth fy swyddfa, ehangwyd cylch gorchwyl y Pwyllgor Archwilio yn 2009, ac ehangwyd yr aelodaeth annibynnol. Er ei fod yn parhau i ymgymryd â'i ddyletswyddau mewn perthynas â chydymffurfio, mae hefyd yn ystyried perfformiad yn erbyn y Cynllun Strategol tair blynedd a'r Cynllun Gweithredu blynyddol. Rwyf i'n credu bod y Pwyllgor Archwilio'n darparu sicrwydd sylweddol mewn perthynas â'm cyfrifoldebau i fel Swyddog Archwilio.

2. Sail y Cyflwyniad

2.1 Paratowyd y cyflwyniad hwn mewn cyfnod o ansicrwydd mawr. Mae effaith Adolygiad Gwariant Cynhwysfawr 2010 wedi ei gwneud yn ofynnol i mi ystyried gofynion gwariant fy swyddfa yn y dyfodol yn fanwl iawn. Rhagdybiaf y bydd y gostyngiad mewn gwariant cyhoeddus yn arwain at gynnydd sylweddol mewn cwynion, wrth i'r pwysau ar wasanaethau ledled y sector cyhoeddus gynyddu. Hefyd, mae fy swyddfa o dan bwysau o gyfeiriadau eraill, fel y manylir isod. Fodd bynnag, rwyf wedi dod i'r casgliad y byddai'n afrealistig ceisio cyllid ar lefel uwch ac rwyf wedi datgan cyfres o fesurau er mwyn sicrhau bod y gwariant mewn gwir dermau'n cael ei ostwng.

2.2 Mae'r cyflwyniad hwn yn adeiladu ar yr wybodaeth yn y papur a gyflwynwyd fis Hydref 2010. Mae cyllideb y flwyddyn gyfredol yn cynnwys darpariaeth ar gyfer gwella'r gwasanaeth ar gyfer Gwasanaeth Cyfeirio Cwynion Cymru a'r gwaith paratoi ar gyfer gweithredu'r newidiadau o ganlyniad i'r Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG. Bydd y Mesur hwn yn cael gwared â'r broses Adolygu Annibynnol, gan arwain at gynnydd yn nifer y cwynion i'w hystyried gan fy swyddfa.

2.3 Ceir gostyngiad o £261k ar gyllideb ariannol net eleni yn y cynigion sydd wedi'u datgan ar gyfer 2011/12. Mae cyllideb gymeradwy 2010/11 yn cynnwys costau cyfalaf unigryw i sefydlu Cwynion Cymru. Ni fydd angen y gwariant hwn yn 2011/12. Fodd bynnag, roedd cyllideb gymeradwy 2010/11 yn cynnwys costau rhedeg am chwe mis ar gyfer Cwynion Cymru ac ar gyfer trosglwyddo'r Adolygiad Annibynnol yn y GIG i'r swyddfa hon. Roedd manylion costau llawn y flwyddyn yn rhan o'r papur amcangyfrif a gyflwynwyd fis Hydref 2009. Nid wyf yn bwriadu gwneud unrhyw newidiadau i'r costau, fel maent wedi'u datgan yn y cyflwyniad

hwnnw. Felly, ceir gostyngiad gynhwysfawr o 6.37% o un flwyddyn i'r nesaf. Byddaf yn sicrhau bod costau'r gwasanaeth yn aros fel y cynigiwyd yn wreiddiol, drwy fonitro'r gyllideb yn ofalus iawn.

2.4 Y prif reswm dros ychwanegu'r ddau weithgarwch hyn i waith fy Swyddfa, ar wahân i'r synergedd amlwg, yw'r arbedion sylweddol fydd yn dilyn wrth gymharu â'r opsiynau eraill. Mewn perthynas â Chwynion Cymru, byddai wedi bod angen sefydliad newydd er mwyn gweithredu'r gwasanaeth, a fyddai yn ôl amcangyfrif Llywodraeth Cynulliad Cymru ar gost flynyddol ychwanegol o £125k. Mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn amcangyfrif y byddai parhau i weithredu proses Adolygiad Annibynnol y GIG wedi arwain at gostau blynyddol o £104k yn seiliedig ar brisiau 2007, ar ben y rhai sydd wedi'u cynnwys yn yr amcangyfrif hwn. Mae hwn yn arbediad ar y cyd o £229k y flwyddyn, sy'n cyfateb i £243k yn ôl prisiau heddiw. Dylid nodi y bydd costau cynyddol y Swyddfa hon yn arwain at ostyngiadau cyfatebol mewn cyllidebau eraill yn Llywodraeth Cynulliad Cymru, neu gyrff a gyllidir drwy gyfrwng y Cynulliad, felly nid oes unrhyw gost ychwanegol gynhwysfawr wrth gyflawni'r gweithgareddau hyn.

2.5 Rwy'n cynnig cadw'r amcangyfrif refeniw ar gyfer 2011/12 ar y lefel a hysbyswyd y llynedd. Mae hyn yn golygu y bydd y Swyddfa hon yn amsugno'r cynnydd cysylltiedig â chwyddiant o 3% a ragdybir. Hefyd, er ei bod yn ofynnol i mi ddwyn cyllideb ar gyfer blwyddyn yn unig, rwy'n cynllunio ar sail cynnal y gyllideb ar y lefel hon ar gyfer pob un o'r tair blynedd ariannol nesaf, gan arwain at wir arbedion o fwy na 9%, o gymharu â'r ffigyrau gwreiddiol. Rwy'n cynnig gostwng yr anghenion cyfalaf yn unol â'r gostyngiad i Gymru yn dilyn yr Adolygiad Gwariant Cyfansawdd. Canlyniad hyn fydd arbediad o £18k dros y tair blynedd.

2.6 Wrth ymgymryd â'i dyletswyddau, mae'r Swyddfa wedi gweithio bob amser er mwyn sicrhau cymaint o effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd ag y bo modd. Mae wedi sefydlu prosesau monitro a rheoli cyllideb effeithiol. Yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf, dim ond 5% o gostau gweithredu net y sefydliad oedd y costau gweinyddu (gweler Atodiad B), ac rwy'n disgwyl i'r gyfran hon ostwng yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, i alluogi i adnoddau gael eu canolbwyntio ar weithgareddau craidd fel ymchwilio i gwynion a gwella gwasanaethau cyhoeddus.

2.7 Os oes modd dod o hyd i arbedion ychwanegol, yna bydd y swm a dynnir i lawr yn gostwng.

3. Cyflawniadau

3.1 **Gwasanaethau Presennol**

a) Ymatebion dros y ffôn

Mae’r newidiadau sydd wedi’u gweithredu’n dechrau cael effaith sylweddol ar brosesu cwynion. Mae’r cyswllt cyntaf â’r gwasanaeth, yn y rhan fwyaf o achosion, dros y ffôn. Gwelwyd rhagori’n sylweddol ar y targed o ateb 95% o’r galwadau o fewn 30 eiliad, gyda 99.5% o’r galwadau’n cael eu hateb o fewn yr amser hwnnw.

b) Asesiadau cychwynnol

Gwelwyd gwelliant sylweddol hefyd mewn rhoi gwybod i’r achwynwyr, o fewn 4 wythnos i dderbyn eu cwyn, os ymchwilir iddi ai peidio. Y llynedd, rhoddwyd gwybod i 67% o’r achwynwyr o fewn 4 wythnos ynghylch ymchwilio i’w cwyn ai peidio. Mae’r canran hwn wedi codi i 87% yn awr. Mae’r gwelliant hwn yn cael effaith sylweddol ar yr amseroedd prosesu cwynion cyffredinol. Mae fy swyddfa i wedi cau 930 o gwynion yn ystod y cyfnod hyd at Awst eleni, o gymharu â 760 yn ystod yr un cyfnod y llynedd.

c) Y Cod Ymddygiad ar gyfer aelodau awdurdodau lleol yng Nghymru: Cyfarwyddyd

Fis Ebrill 2010, cyhoeddwyd y Cyfarwyddyd ynghylch y Cod Ymddygiad i’r holl awdurdodau lleol, cynghorau cymuned, awdurdodau parciau cenedlaethol ac awdurdodau tân ac achub yng Nghymru.

d) Llythyrau blynyddol at y Cynghorau Sir/Bwrdeistref Sirol a’r Byrddau Iechyd

Fis Awst 2010, anfonwyd y llythyrau blynyddol cyntaf i awdurdodau lleol a byrddau iechyd yng Nghymru. Ynddynt cynhwysywyd manylion yr holl achosion yr ymchwiliwyd iddynt, gan sicrhau bod darparwyr gwasanaeth allweddol yn cael cyfle i ddefnyddio’r hyn a ddysgwyd oddi wrth y cwynion, i sicrhau’r gwelliannau gorau posibl i’r gwasanaeth.

e) Mae fy swyddfa i wedi cyhoeddi'r crynodeb cyntaf o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yn ystod chwe mis cyntaf y flwyddyn. Mae'r crynodeb wedi'i gyflwyno ar ffurf meysydd pwnc, yn cynnwys tai, cynllunio, iechyd, gofal cymdeithasol ac ati, fel ei fod yn hawdd i'w ddefnyddio. Dyma'r cyflwyniad systematig cyntaf o ddarganfyddiadau fy swyddfa ac mae'n sicrhau bod mwy o bobl yn darllen crynodebau'r adroddiadau, a fyddai, heblaw am yr adroddiadau proffil uchel sydd o ddiddordeb i'r cyhoedd, wedi'u cyfyngu'n bennaf i'r sefydliadau dan sylw a'r achwynwyr. Mae hyn yn galluogi sefydliadau i ddysgu oddi wrth ei gilydd ac i dynnu sylw at batrymau unrhyw fethiannau.

3.2 **Gwasanaeth Cyfeirio Cwynion Cymru**

Yng nghyfarfod y Pwyllgor Cyllid fis Hydref 2009, cafodd y cynigion ar gyfer gwasanaeth cyfeirio eu datgan. Mae cynnydd sylweddol wedi'i wneud ers hynny o ran gwneud y paratoadau angenrheidiol ar gyfer cyflwyno'r gwasanaeth yn gynnar yn 2011.

a) Recriwtio

Gweithredwyd y broses recriwtio ac mae'r aelodau newydd o staff yn eu swyddi. Bydd y gwasanaeth ar gael drwy wefan newydd, ffôn a thrwy e-bost. Mae staff wrthi ar hyn o bryd yn datblygu'r bas data manwl sydd ei angen er mwyn gallu ymateb yn briodol i aelodau'r cyhoedd.

b) Gwefan

Gwnaed cynnydd hefyd gyda datblygu gwefan ar gyfer y gwasanaeth. Bydd hwn yn integreiddio â bas data Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a bydd yn cael ei ddarparu fel 'hunanwasanaeth' lle gall y defnyddwyr enwi'r corff maent angen cysylltu ag ef, derbyn yr wybodaeth gyswllt berthnasol ac, os ydynt yn dymuno, llenwi ffurflen gwyno ar-lein, a fydd yn mynd yn uniongyrchol i'r corff cyhoeddus dan sylw wedyn.

c) Gofod Swyddfa

Rydym wedi sicrhau prydles ar gyfer mwy o ofod swyddfa yn yr adeilad y mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'i leoli ynddo ar hyn o bryd, i roi lle i staff ychwanegol y gwasanaeth cyfeirio a'r cwynion

iechyd ychwanegol a fydd yn dod i'm swyddfa i yn dilyn cyflwyno'r Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau Iechyd.

3.3 **Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG yng Nghymru**

Wedi i Lywodraeth Cynulliad Cymru gyflwyno'r Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau Iechyd ac wedi diddymu proses yr Adolygiad Annibynnol, bydd achwynwyr yn parhau i allu sicrhau ystyriaeth annibynnol a gwrthrychol lawn i'w cwyn drwy gyfrwng fy swyddfa i os ydynt yn anfodlon â'r modd y mae'r gŵyn wedi cael sylw gan y corff Iechyd perthnasol. Fodd bynnag, bydd y dyblygu a'r gorgyffwrdd presennol yn cael ei ddileu, gan arwain at arbedion arwyddocaol yn gyffredinol. Cynhaliwyd trafodaethau â swyddogion Llywodraeth Cynulliad Cymru ynghylch y camau angenrheidiol i'w cymryd ar gyfer cyfnod trosglwyddo diddymiad yr adolygiad annibynnol. Mae'r ymchwilwyr ychwanegol, y bydd eu hangen i roi sylw i'r cynnydd a ddisgwylir mewn cwynion iechyd, wedi cael eu recriwtio ac mae'r paratoadau i gyd yn eu lle fel bod y gwasanaeth yn gallu bod yn weithredol cyn gynted ag y bydd y trefniadau terfynol yn eu lle.

4. Adroddiad blynyddol 2009/10

4.1 Yn fy Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2009/10, dywedais fod y flwyddyn yn un heriol ac adeiladol. Un elfen allweddol o'r flwyddyn oedd y gwaith craidd o ymchwilio i gwynion gan aelodau'r cyhoedd am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac ymddygiad aelodau awdurdodau lleol. Er bod y flwyddyn hon, yn wahanol i bob blwyddyn ers sefydlu'r swyddfa, wedi gweld y nifer o gwynion y lefelu ar y cyfan, mae baich gwaith y swyddfa'n drwm o hyd oherwydd y cynnydd yn ystod y flwyddyn yn y cwynion am iechyd ac ymddygiad aelodau, sy'n fwy cymhleth i ymchwilio iddynt yn aml.

4.2 Y flwyddyn 20091/0 oedd y cyntaf o'n Cynllun Strategol tair blynedd, a ddatblygwyd i wella'r gwasanaeth rydym yn ei gynnig, gan ystyried y pwysau ar y gwasanaeth ac adlewyrchu'r safbwyntiau a fynegwyd gan ddefnyddwyr y gwasanaeth. Roedd y cynllun yn rhagweld newid yn y ffordd rydym yn gweithio ag achwynwyr. Rydym wedi ad-drefnu'r gwasanaeth fel bod unigolion yn gallu cysylltu â ni dros y ffôn neu drwy e-bost, yn hytrach na gorfod llenwi ffurflen. Daeth ein Tîm Cynghori ar Gwynion i rym ym mis Ionawr 2010. Ein nod yw sicrhau bod y rhai sy'n galw'n gallu

gweld yn glir sut mae ein gwasanaeth yn gweithio a sut gallwn ni eu helpu. Os na allwn roi sylw i'r gŵyn, oherwydd ei bod y tu allan i'm awdurdodaeth, e.e. cwynion am yr heddlu, byddwn yn ceisio eu helpu i ddefnyddio'r corff priodol. Rydym hefyd wedi gwneud ein gwaith yn fwy effeithlon drwy ddefnyddio amrywiaeth o fesurau, yn cynnwys dwyn achosion llai cymhleth i ben drwy lythyr yn hytrach na gorfod llunio adroddiadau ymchwilio hirfaith. Rwy'n hynod falch o weld bod yr arwyddion cynnar yn dangos bod y newidiadau'n arwain at yr effaith a ddymunwyd. Yn gyffredinol, llwyddwyd i sicrhau cynnydd o 6% yn nifer yr achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn, o gymharu â 2008/09. Gan fod y newidiadau wedi'u cyflwyno yn y chwarter diwethaf, rwy'n disgwyl rhagor o welliant yn 2010/11.

4.3 Nodir cyflawniadau'r flwyddyn ddiwethaf yn fanylach yn yr adroddiad blynyddol statudol ar gyfer 2009/10. Cyflwynwyd copi o Adroddiad blynyddol 2009/10 ger bron Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar 22 Mehefin 2010 (Cyf.Gen-LD8096). Mae rhagor o wybodaeth ar gael yn www.ombwdsmon-cymru.org.uk.

5. Cynllun Strategol Tair Blynedd

5.1 Y cyfnod dan ystyriaeth fydd blwyddyn derfynol y Cynllun Strategol Tair Blynedd a gyhoeddwyd fis Ebrill 2009. Cynhwysir dyfyniad o'r cynllun hwnnw fel Atodiad A. Yn ystod y flwyddyn weithredol sydd i ddod, bydd y Cynllun Strategol yn cael ei adolygu a'i ddiweddaru i gynnwys blaenoriaethau allweddol ar gyfer 2011/12.

5.2 Nodir manylion y costau yn erbyn y nodau strategol yn Atodiad B. Mae'r prif bwyslais o hyd ar y busnes craidd o ystyried ac ymchwilio i gwynion.

6. Adolygiad gwariant cynhwysfawr 2010

6.1 **Adolygu darpariaeth y gwasanaeth**

Mae swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru'n gorff statudol. Fe'i sefydlwyd o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. Lluniwyd y Ddeddf honno i sefydlu'r swyddfa ac i ddiogelu annibyniaeth y Swyddfa ar y cyrff dan awdurdodaeth. Un elfen o'r diogelu hwnnw yw'r angen am sicrhau bod y Swyddfa'n derbyn cyllid digonol ar gyfer y gweithgareddau a gyflawnir ganddi. Mae'r Ddeddf yn datgan ei bod yn ofynnol i mi sicrhau bod y swyddfa'n parhau'n annibynnol a bod ganddi gyllid digonol i gyflawni ei rôl.

6.2 **Targedu'r rhai mewn angen**

Prif swyddogaeth y Swyddfa yw ymchwilio i gwynion am gamweinyddu oddi mewn i gyrff a gyllidir drwy gyfrwng Llywodraeth Cynulliad Cymru, sydd hefyd yn gorff dan awdurdodaeth. Hefyd, mae gennyf ddyletswydd i ystyried cwynion ynghylch mynd yn groes i'r Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau Awdurdodau Lleol. Mae gwasanaethau'r Ombwdsmon yn cynnig cyfrwng gwrthrychol ac annibynnol i aelodau'r cyhoedd fynegi cwynion yn rhad ac am ddim, ac mae'n anelu at fod ar gael i bawb. Rwy'n parhau i roi pwyslais arbennig ar sicrhau bod fy ngwasanaeth ar gael yn hwylus i'w ddefnyddio gan bobl a fyddai'n wynebu anawsterau fel arall efallai. Rwy'n gwneud hyn drwy gyfrwng ystod o fesurau, yn cynnwys darparu gwybodaeth mewn amrywiaeth o ieithoedd yn ogystal â Chymraeg a Saesneg, galluogi pobl i gyflwyno cwynion dros y ffôn, drwy eiriolwyr neu drwy e-bost, cael staff i ymweld ag achwynwyr yn eu cartrefi eu hunain lle bo angen a chynnal cyswllt â grwpiau eirioli a sefydliadau cefnogi eraill.

6.3 **Lleihau costau**

Mae'r Swyddfa'n adolygu ei chostau a'i dulliau gweithredu'n gyson er mwyn sicrhau bod gwasanaeth o safon yn cael ei gyflwyno mewn ffordd effeithlon ac effeithiol. Cynhaliwyd adolygiad manwl o'r holl gostau er mwyn canfod arbedion i'w defnyddio i alluogi'r swyddfa i amsugno costau ychwanegol mewn perthynas â chwyddiant, y cynnydd mewn TAW ac unrhyw bwysau arall.

7. Cyfyngiadau cyllidebol

7.1 **Ffioedd Ymgynghorwyr Proffesiynol**

Y newid mwyaf arwyddocaol o ran pwysau ar wariant yw ffioedd yr ymgynghorwyr proffesiynol, yn enwedig mewn perthynas â materion gofal iechyd ac, yn achlysurol, gwasanaethau cymdeithasol, cynllunio a thai. Mae hyn oherwydd y cynydd yn y nifer o achosion cymhleth lle mae angen cyngor professiynol. Lle bo modd, defnyddir gwybodaeth arbenigol y staff yn y swyddfa, ond mae angen darparu cefnogaeth ychwanegol hefyd.

7.2 **Staff Dros Dro**

Mae penderfyniad wedi'i wneud i beidio â defnyddio unrhyw staff dros dro newydd. Yn y gorffennol, cafwyd staff i gymryd lle unigolion ar absenoldeb mamolaeth ac absenoldebau eraill drwy ddefnyddio cytundebau dros dro byr. Hefyd, mae staff dros dro wedi cael eu defnyddio i ddarparu cefnogaeth, yn enwedig pan fo'r gwasanaeth ar ei brysuraf.

7.3 **Cyfnewid staff**

Bydd adolygiad llawn cyn i unrhyw swydd wag gael ei llenwi. Dim ond pan fo aelod newydd o staff yn hanfodol er mwyn bodloni gofynion cyflwyno'r gwasanaeth y bydd swyddi'n cael eu llenwi.

7.4 **Pensiynau**

Mae gan y Swyddfa hon dri chynllun pensiwn sy'n effeithio ar ei chyllid.

a) Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil

Mae mwyafrif y staff yn aelodau o'r cynllun hwn. Dim ond y cynllun hwn all unrhyw weithwyr newydd ymuno ag ef. Ar wahân i dalu costau'r cyflogwr, nid oes unrhyw rwymedigaethau eraill.

b) Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol

Y cynllun hwn sy'n cael yr effaith fwyaf ar y cyfrifon oherwydd mae'n rhaid dangos unrhyw warged neu ddiffyg ar y fantolen (Datganiad o Sefyllfa Ariannol) a bod yn atebol am unrhyw symudiadau blwyddyn-i-flwyddyn drwy'r Datganiad Cost Gweithredu. Gyda'r cyhoeddiad diweddar ynghylch y newid i'r ffordd y bydd y Cynnydd mewn Pensiynau'n cael ei gyfrif, bydd effaith ar y diffyg cyfredol o £850K. Fodd bynnag, ceir ffactorau eraill sy'n effeithio ar asedau ac atebolrwydd y cynllun ac nid oes gan y swyddfa hon unrhyw reolaeth drostynt. Mae'r cynllun yn cael ei adolygu wrth i'r adolygiad actiwari tair blynedd gael ei gynnal. Ni fyddwn yn gwybod beth fydd cyfradd adolygedig cyfraniadau'r cyflogwyr o 1 Ebrill 2011 ymlaen nes i'r gyllideb ar gyfer 2011/12 gael ei phenderfynu.

c) Cyn-Ombwdsmyn a'r rhai dibynnol arnynt

Ceir dau gyn-ombwdsmon ac un perthynas dibynnol sy'n derbyn pensiwn yn uniongyrchol o'r Swyddfa hon. Unwaith eto, effeithir ar y pensiynau hynny

gan y newid yn y trefniadau ar gyfer Cynnydd mewn Pensiwn. Gan nad oes unrhyw fanylion ar gael am y dyddiadau pryd fydd y cynnydd yn dod i rym, nid oes modd penderfynu ar y gofynion yn y dyfodol ar gyfer 2011/12. Os na cheir unrhyw lwfans ar gyfer y cynnydd, yna bydd raid ei amsugno'n rhan o'r adnoddau presennol.

7.5 Cyfathrebu

Mae'r pwyslais, heblaw am rwymedigaethau statudol, ar sicrhau bod gwasanaethau'r Swyddfa ar gael i bawb sydd eu hangen ond, yn arbennig i'r rhai sy'n wynebu'r her fwyaf o ran mynediad. Bydd cyllid yn cael ei dargedu'n ofalus er mwyn sicrhau bod mwy o ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth ymhlith y rhai sy'n dibynnu fwyaf ar wasanaethau cyhoeddus.

7.6 Costau teithio a chynhaliaeth

Mae'r costau teithio a chynhaliaeth wedi bod yn cael eu monitro'n fanwl erioed. Anogir y staff i ddefnyddio'r ffurf fwyaf priodol a chost-effeithiol o drafnidiaeth. Gwneir mwyafrif y trefniadau teithio a llety'n ganolog, er mwyn lleihau costau.

7.7 Costau swyddfa

Unwaith eto, nid oes unrhyw weithdrefnau rheoli yn eu lle er mwyn sicrhau bod gwariant o'r fath yn cael ei fonitro'n ofalus.

8. Amsugno cost

8.1 TAW

Ni chafwyd unrhyw gynnydd yn y gyllideb i wneud iawn am y gyfradd newydd o 20%. Roedd yr amcangyfrifon ar gyfer 2010/11 a ddarparwyd y llynedd yn rhagdybio cyfradd TAW o 17.5%.

8.2 Yswiriant Gwladol

Gwneir iawn yn rhannol am y gost ychwanegol o 1% o gynnydd yn Yswiriant Gwlad y cyflogwr gan y modd y mae'r gyfradd y mae'r Yswiriant Gwladol yn daladwy arni'n cynyddu. Fodd bynnag, amcangyfrifir y bydd cost ychwanegol o £14k.

8.3 **Hicynnau cyflog**

Er bod rhai o'm staff wedi cyrraedd hicynnau uchaf eu graddfa, ceir eraill sydd â hawl i gynnydd fel rhan o'u cytundeb. Cynhwysir lwfans o 2% yn y gyllideb ar gyfer 2010/11. Amcangyfrifir mai'r hyn sy'n ofynnol ar gyfer 2011/12 yw £50k.

8.4 **Cyfyngiadau chwyddiant**

Paratowyd y gyllideb ar sail y rhagdybiaeth y bydd y cyflogau'n aros ar lefelau'r flwyddyn gyfredol i bawb ond y rhai ar incwm isel. Mae costau'r adeilad wedi cael eu gostwng 9% o gymharu â'r amcangyfrif gwreiddiol.

9. Cytundebau Cydweithredol / Partneriaeth

9.1 **Cyfyngiadau'r ddeddfwriaeth alluogi**

Er mwyn cynnal annibyniaeth y Swyddfa, ceir cyfyngiadau fel rhan o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ar gyfer llunio perthnasoedd cytundebol â chyrff dan awdurdodaeth. Fodd bynnag, ceir nifer o feysydd lle mae'r Swyddfa hon wedi llunio trefniadau cydweithredol / partneriaeth.

9.2 **Defnydd o Wasanaethau Adnoddau Dynol Swyddfa Archwilio Cymru**

Mae'r Swyddfa'n defnyddio gwasanaethau Adran Adnoddau Dynol Swyddfa Archwilio Cymru. Gan mai'r corff hwnnw yw Archwilydd Statudol y Swyddfa hon, mae'n rhaid i mi adrodd yn ôl ar y trefniant hwnnw yn y cyfrifon blynyddol. Mae'r trefniant yn fwy cost-effeithiol na datblygu darpariaeth fewnol.

9.3 **Cyngor proffesiynol drwy gyfrwng Swyddfa Ombwdsmon y Gwasanaethau Seneddol ac Iechyd**

Sicrheir cefnogaeth gan ymgynghorwyr, yn enwedig mewn perthynas â chwynion y gwasanaeth iechyd, gan Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Seneddol ac Iechyd. Mae'r trefniant hwn wedi bod yn ei le ers i'r Swyddfa hon dderbyn cyfrifoldebau Ombwdsmon Gwasanaeth Iechyd Cymru. Adolygir y trefniant hwn o dro i dro.

9.4 **Cydweithrediad y System Gyfrifiadurol**

Mae'r system gyfrifiadurol a ddefnyddir yn y swyddfa hon yn seiliedig ar system a baratowyd yn wreiddiol ar gyfer Ombwdsmon yr Alban. Fe'i defnyddir ar hyn o bryd gan nifer o swyddfeydd Ombwdsmon eraill. Bu cydweithredu rhwng y defnyddwyr amrywiol er mwyn cyllido gwelliannau i'r meddalwedd trin cwynion ac i drafod anghenion datblygu'r dyfodol. Roedd hyn yn cynnwys cymryd rhan mewn grŵp defnyddwyr meddalwedd trin cwynion. Mae'n fwriad i hyn barhau.

10. Cynaliadwyedd

10.1 Gan ein bod mewn adeilad wedi'i brydlesu, ceir cyfyngiadau o ran y mesurau y gallwn eu mabwysiadu ond gwneir pob ymdrech i ailgylchu, defnyddio cynhyrchion wedi'u hailgylchu, lleihau gwastraff a theithio, defnyddio trafnidiaeth gyhoeddus lle bo modd a lleihau defnydd o ynni.

11. Cyflwyno'r gyllideb

11.1 Nodir y manylion yn Atodiad C.

11.2 Daw'r wybodaeth ar gyfer 2009/10 o'r Cyfrifon Blynyddol ar gyfer y flwyddyn honno.

11.3 Mae'r gyllideb wreiddiol ar gyfer 2010/11 fel y'i cymeradwywyd yn dilyn cyflwyniad y llynedd.

11.4 Seilir yr alldro tebygol ar yr asesiad diweddaraf o sefyllfa ariannol y flwyddyn gyfredol. Fel yn 2009/10, mae angen darparu amcangyfrif ategol yn unol â'r hyn a gyflwynwyd, er mwyn rhoi ystyriaeth i secondio Ymchwilydd i Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru. Cynhwysir hyn yn y cais nesaf am amcangyfrif ategol gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Mae'r cais am gynyddu'r costau cyflog i dalu costau dyrchafiad yn y swyddfa i lenwi bwlch yn ystod secondiad. Gwneir iawn am y gost ychwanegol hon gan yr incwm ychwanegol a dderbyniwyd ac felly mae'r trefniant yn ddi-gost fwy neu lai.

11.5 **Gofynion ar gyfer 2011/12**

Mae hwn yn nodi'r gofyniad ar gyfer 2011/12 ar yr un lefel gyffredinol ag a nodwyd yng nghyflwyniad y llynedd. Ni welwyd unrhyw gynnydd ar gyfer chwyddiant nac ar gyfer y pwysau ychwanegol y cyfeiriwyd ato. Yn fy marn i, hwn yw'r lleiafswm a fydd yn ofynnol er mwyn i'r Swyddfa hon allu gweithredu yn 2011/12. Hefyd, bydd angen rheolaeth sylweddol ar yr adnoddau hynny yn erbyn y galwadau a fydd ar y gwasanaeth, yn fy marn i, o ganlyniad i'r cyfyngiadau ariannol a fydd yn berthnasol oddi mewn i wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n cynrychioli gostyngiad mewn gofynion ariannol (er bod hynny o ganlyniad i ostyngiad yn y costau sefydlu yn rhannol) ar y flwyddyn gyfredol o £256k ynghyd â gostyniad o £5 yn y gofyniad cyfalaf yn unol â'r gostyniad yn y cyfran cyfalaf i Gymru yn dilyn yr Adolygiad Gwariant Cynhwysfawr. Mae'r Swyddfa hon yn amsugno'r gwir cynnydd o £115k sef codiad 3% chwyddiant ar y gofynion ariannol net adolygedig. Mae yna arbediad o £243K i'r Gronfa Gwariant Cynhwysfawr o ganlyniad i'r swyddfa hon gyflawni rôl Cwynion Cymru ac effaith diddymiad y broses Adolygiad Annibynnol fel rhan o'r Mesur Iechyd yn ymwneud â Gwneud Iawn.

Peter Tyndall
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Tachwedd 2010

****

Atodiadau

Atodiad A – Cynllun Strategol 2009/10 i 2011/12 (Detholiad)

Atodiad B – Amcanion Strategol 2008/09 i 2011/12

Atodiad C – Amcangyfrif Cyllideb 2011/12 – Costau Rheolaidd

Atodiad D – Rhagolwg Tair Blynedd

Atodiad A

Cynllun Strategol: 2009/10 i 2011/12 (Detholiad)

Ein gweledigaeth

- Cyfrannu at ddatblygiad gwasanaethau cyhoeddus rhagorol yng Nghymru drwy sicrhau bod darparwyr gwasanaethau'n parhau i werthfawrogi a dysgu drwy gwynion.

Ein gwerthoedd

- **Hygyrchedd** – bod yn agored gyda phawb o'n holl gymunedau a gweithio i sicrhau nad yw pobl sy'n cael anhawster defnyddio'r gwasanaeth yn cael eu heithrio. Byddwn yn gwrtais, yn parchu pobl, yn gwneud iddynt deimlo'n gyfforddus i gysylltu â ni, ac yn cysylltu ag achwynwyr yn y dull o'u dewis.

- **Rhagoriaeth** – bod yn broffesiynol ac awdurdodol ym mhopeth a wnawn a hyrwyddo rhagoriaeth yn y gwasanaethau yr ydym yn gweithio â hwy.

- **Dysgu** – credwn y dylem wella drwy ddysgu drwy ein profiadau ein hunan a dylem gynorthwyo eraill i ddysgu drwy'u profiadau hwythau.

- **Tegwch** – byddwn yn cadw'n hannibyniaeth ac yn gwneud penderfyniadau'n wrthrychol ar ôl ystyried y ffeithiau'n ofalus.

- **Effeithiolrwydd** – byddwn yn gwneud yn siŵr ein bod yn defnyddio adnoddau i sicrhau'r gwerth gorau i goffrau'r wlad.

- **Bod yn gyflogwyr da** – byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein staff sydd wedi'u hyfforddi'n dda ac sydd wedi'u symbylu.

Ein Dibenion

- I ystyried cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus.

- I ystyried cwynion bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad.

- I gywiro pethau – ein nod yw rhoi pobl yn ôl yn y sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, a gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl os oes anghyfiawnder wedi digwydd.

- I gydnabod a rhannu arferion da

- I weithio â chyrff cyhoeddus i sicrhau bod y gwersi sy'n deillio o'n hymchwiliadau'n cael eu dysgu

- I sicrhau gwelliant parhaus yn safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru drwy gynorthwyo cyrff i wneud pethau'n gywir y tro cyntaf – byddwn yn gweithio i helpu darparwyr gwasanaethau i wella'u prosesau penderfynu cychwynnol.

Atodiad B

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amcanion Strategol: 2008/09 i 2011/12

Amcanion a Nodau	**2008/09 Gwir-ioneddol**		**2009/10 Gwir-ioneddol**		**2010/11 Amcan-gyfrif**		**2011/12 Amcan-gyfrif**	
	Net £000	%	Net £000	%	Net £000	%	Net £000	%
Creu mwy o ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth er mwyn i bobl ddeall beth rydym yn ei wneud ac er mwyn i bawb sydd angen y gwasanaeth ei dderbyn a'i ddefnyddio	243	8	270	8	337	9	357	9
Cael prosesau trin cwynion o safon uchel yn eu lle, sy'n ystyried ac yn penderfynu ar gwynion yn drylwyr ond yn gymesur, ac yn cyfleu penderfyniadau yn glir	2407	76	2650	77	2991	76	3156	76
Gweithio gyda chyrff cyhoeddus yng Nghymru er mwyn darparu gwell gwasanaethau cyhoeddus o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt	337	11	363	10	433	11	457	11
Dangos y defnyddir ein hadnoddau'n effeithlon ac yn effeithiol	152	5	168	5	175	4	183	4
Costau gweithredu net	**3139**	**100**	**3451**	**100**	**3936**	**100**	**4153**	**100**

Noder: Mae'r datganiad hwn yn cynnwys tâl a chostau cysylltiedig Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru sydd yn cael eu cwrdd yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.

Atodiad C

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif Cyllideb 2011/12 – Costau Rheolaidd

	2009/10 Gwirioneddol	2010/11 Amcangyfrif	2010/11 Alldro Tebygol	2011/12 Amcangyfrif a gyflwynwyd Tachwedd 2009	2011/12 Amcangyfrif a gyflwynwyd yn awr
	£000	**£000**	**£000**	**£000**	**£000**
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2235	2478	2514	2659	2688
Adeilad	252	369	324	360	337
Systemau Cyfrifiadurol a Chefnogaeth	67	117	111	105	105
Costau swyddfa	146	129	129	141	146
Costau ymgynghorwyr	315	260	309	285	300
Cyfathrebu	77	105	105	105	105
Hyfforddi a recriwtio	43	82	78	70	70
Teithio a chynhaliaeth	40	32	35	34	34
Ffioedd archwilio	20	17	20	17	20
Dibrisiant	109	177	177	177	148
Cost cyfalaf	-35	-15	0	-15	0
Cyfanswm y costau gweinyddu	**3269**	**3751**	**3802**	**3938**	**3953**
Incwm	-9	-6	-42	-6	-6
Cyfanswm y refeniw	3260	3745	3760	3932	3947
Gwariant cyfalaf	41	463	463	20	15
CYFANSWM	**3301**	**4208**	**4223**	**3952**	**3962**
Taliadau anariannol					
Dibrisiant a chael gwared ag asedau	-109	-177	-177	-177	-148
Cost cyfalaf	-35	15	0	15	0
Symudiadau dyledwyr / credydwyr	-1	70	70	70	25
Trefniadau pensiwn	40	-36	-36	-36	-50
Symudiad darpariaethau	79	20	20	20	50
	-26	-108	-123	-108	-123
Gofyniad ariannol net	**3275**	**4100**	**4100**	**3844**	**3839**

Noder: Yn weithredol o'r flwyddyn ariannol 2010/11, nid yw bellach yn angenrheidiol i ddangos cost cyfalaf blynyddol. Mae'r ffigurau uchod yn adlewyrchu'r newid hwnnw.

Atodiad D

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Rhagolwg Tair Blynedd

	Amcangyfrif 2011/12	Cynnig 2012/13	Cynnig 2013/14
	£000	£000	£000
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2688	2728	2755
Adeilad	337	337	337
Systemau Cyfrifiadurol a Chefnogaeth	105	89	72
Costau swyddfa	146	140	138
Costau ymgynghorwyr	300	282	282
Cyfathrebu	105	100	94
Hyfforddi a recriwtio	70	70	65
Teithio a chynhaliaeth	34	34	32
Ffioedd archwilio	20	20	20
Dibrisiant	148	153	158
Cyfanswm y costau gweinyddu	3953	3953	3953
Incwm	-6	-6	-6
Cyfanswm y refeniw	3947	3947	3947
Gwariant cyfalaf	15	14	13
CYFANSWM	3962	3961	3960
Taliadau anariannol			
Dibrisiant a chael gwared ag asedau	-148	-153	-158
Symudiadau dyledwyr / credydwyr	25	30	15
Trefniadau pensiwn	-50	-50	-20
Symudiad darpariaethau	50	50	40
	-123	-123	-123
Gofyniad ariannol net	**3839**	**3838**	**3837**