Ombudsman
Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ein cyf:	NB/CV/mm	Gofynnwch am:	Nick Bennett
Eich cyf:			01656 641152
Dyddiad:	3 Gorffennaf 2020		Marilyn.morgan@ombwdsmon.cymru

Llyr Gruffydd AC
Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid
Senedd Cymru

Trwy Ebost yn unig
SeneddFinance@senedd.wales

Annwyl Llyr

Effaith ariannol Covid-19

Diolch am eich llythyr dyddiedig 4 Mehefin am effaith ariannol Covid-19. Rwy'n falch o ymateb i'ch ymholiadau a byddaf yn bachu ar y cyfle i roi diweddariad byr ar ein gwaith rhyngweithio â chyrff cyhoeddus ynghyd â'n gwaith ar gwynion.

Tra bod ein swyddfa ar gau, rydym yn parhau i gynnig gwasanaeth i'r cyhoedd ac mae ein holl staff (73 aelod o staff neu 68 aelod o staff sy'n gyfwerth ag amser llawn) yn gweithio'n llwyddiannus o'u cartrefi. Mae buddsoddi mewn TG dros y blynyddoedd diwethaf, yn ogystal â symud tuag at weithio yn ddi-bapur, yn sicr wedi hwyluso'r newid ar fyr rybudd fel bod yr holl staff yn gallu gweithio o'u cartrefi. Pan fydd ein staff yn gweithio, mae llinell uniongyrchol ein ffonau wedi'i chyfeirio at rifau cartref neu symudol ein staff. Mae ein llinellau ffôn rheng flaen wedi'u cyfeirio at beiriant ateb ond mae staff yn dychwelyd yr alwad yn brydlon. (Nid yw hyn yn ddelfrydol, ond pan fyddwn yn y swyddfa, defnyddiwn dechnoleg canolfan alwadau i gyfeirio galwadau yn synhwyrol at Swyddog Gwaith Achos sydd ar gael. Mae hyn yn sicrhau cyfle i staff ddatrys ymholiadau a chwynion yn ogystal ag ateb galwadau. Ar hyn o bryd, edrychwn ar fuddsoddi yn ein systemau teleffoni er mwyn dod dros yr anhawster hwn). Rhoddwyd trefniadau dros dro ar waith gennym i dderbyn ac anfon post copi caled. Rydym hefyd yn ymateb i negeseuon e-bost a chwynion ar-lein yn ôl yr arfer.

Yn yr achosion sy'n caniatáu hynny, rydym yn bwrw ymlaen â chwynion ac ymchwiliadau lle y gallwn. Fodd bynnag, gofynnwn yn gyntaf i fyrddau iechyd, Meddygol Teulu ac awdurdodau lleol a ydynt yn gallu ymgysylltu â'n hymholiadau

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

a’n hymchwiliadau. Hefyd, rydym wedi cadw mewn cysylltiad ag awdurdodau lleol a byrddau iechyd ar lefel fwy cyffredinol. Y diben oedd sicrhau ein bod yn deall yr effaith arnynt yn sgil y pwysau sy’n eu hwynebu. Yn ogystal, cysylltom â BMA Cymru Wales i gyfleu’r ffordd y byddwn yn ymgysylltu â Meddygon Teulu. Rydym hefyd wedi rhannu ein bwriad â nhw, sef peidio ag ychwanegu pwysau ychwanegol yn ystod yr amser hwn.

O ran gwaith achos, mae’n rhy gynnar i ni lunio casgliadau oddi wrth ddata cwynion ar gyfer mis Ebrill a Mai. Wedi dweud hynny, nid yw’n syndod bod gostyngiad wedi bod yn nifer y cwynion a gawn. Mae'r niferoedd ar gyfer dechrau mis Mehefin yn awgrymu bod niferoedd yn cynyddu bellach. Yr hyn sy’n aneglur yw’r canlynol; ai oedi ar ran cyrff cyhoeddus yn cwblhau’r cam hwnnw o’r broses gwyno yw’r rheswm dros y gostyngiad mewn cwynion newydd? a yw achwynwyr yn oedi rhag cyflwyno cwynion yn ystod y pandemig? a oes gostyngiad gwirioneddol mewn camweinyddu neu gwynion? Ar hyn o bryd, disgwyliwn mai oedi dros dro yw’r rheswm dros y gostyngiad. Fodd bynnag, disgwyliwn y bydd rhywfaint o ostyngiad mewn cwynion cyffredinol. Yr hyn sy’n aneglur, fodd bynnag, yw a fydd nifer sylweddol o gwynion yn ymwneud â Covid-19 - er enghraifft, cwynion yn ymwneud â chartrefi gofal, Meddygon Teulu, gofal ysbyty a rhyddhau o’r ysbyty. Bydd cryn amser cyn i hyn ddod yn glir, ond byddwn yn rhoi’r wybodaeth ddiweddaraf i chi a'r Pwyllgor Cyllid.

Gan ein bod yn ystyried y pwysau sy’n wynebu cyrff cyhoeddus ac yn osgoi rhoi pwysau ychwanegol arnynt pan fyddent yn cael trafferth ymateb, rydym ni, o ganlyniad, yn profi oedi yn ein gwaith achos - yn benodol, wrth wneud ymholiadau ac wrth dderbyn ymatebion, cychwyn neu ddatblygu ymchwiliadau neu gyhoeddi adroddiadau drafft neu adroddiadau terfynol. Bydd y pethau hyn yn effeithio ar ein perfformiad yr adroddir arno fel y dangosir yn ein Dangosyddion Perfformiad Allweddol.

Wrth gwrs, mae Covid-19 hefyd wedi effeithio ar ein gallu i ddefnyddio’r pwerau newydd a ddarperir o dan y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Cyhoeddom ein hymgynghoriad ymchwilio ar ei Liwt ei Hun cyntaf ychydig cyn cyhoeddi’r cyfnod clo a bu’n rhaid i ni ohirio’r gwaith. Roeddem wedi trefnu nifer sylweddol o gyrsiau hyfforddi ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus o fis Mawrth ymlaen, ond bu’n rhaid canslo’r holl sesiynau. Rydym yn gweithio i ddarparu hyfforddiant byw ar-lein, a byddwn yn parhau ag hyn os yw'n gweithio'n dda. Gall Achwynwyr wneud cwynion llafar o hyd. Fodd bynnag, rydym yn ymwybodol y gallai ein gwasanaeth ffôn rheng flaen gyfyngedig leihau’r nifer o bobl sy’n defnyddio’r opsiwn hwn.

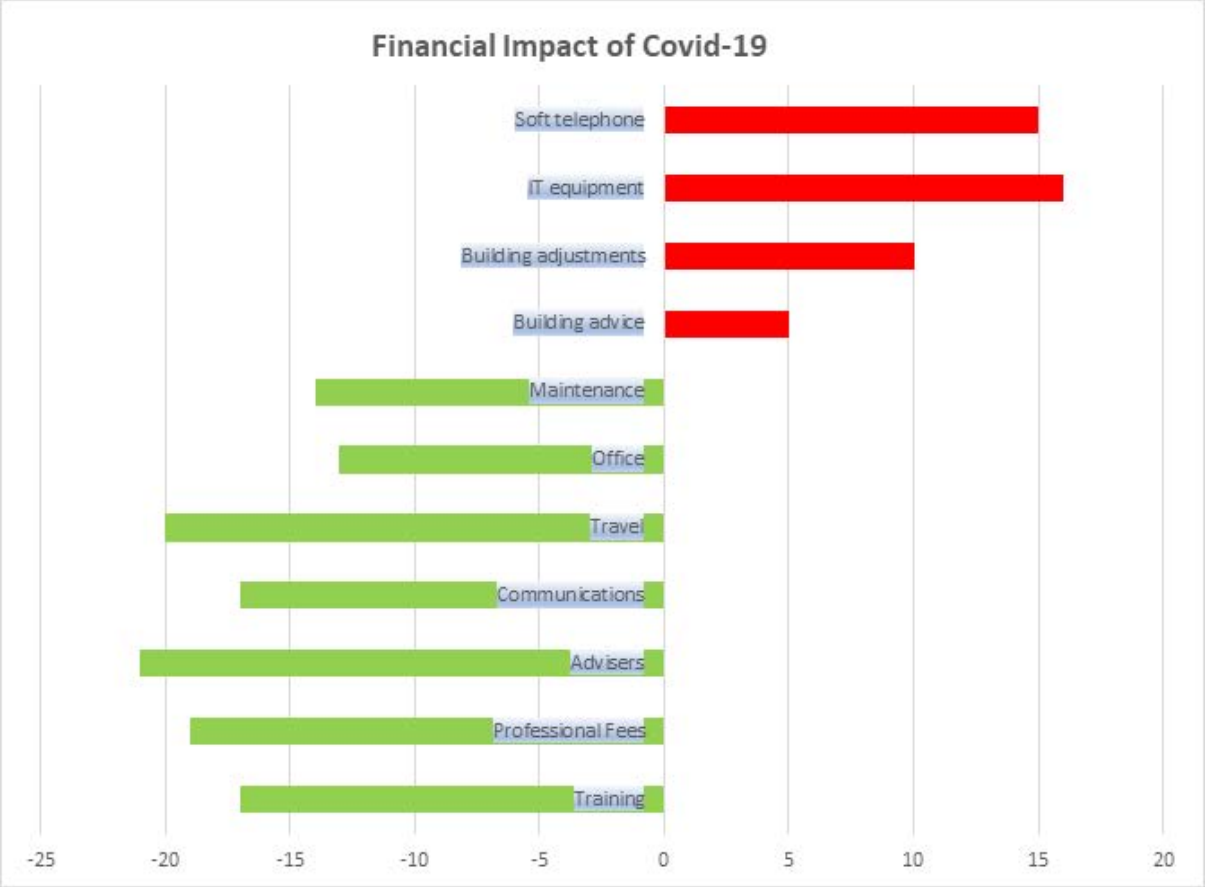
I droi at eich cwestiwn am gostau ac arbedion ychwanegol sy'n deillio o Covid-19, rydym yn gwneud arbedion ar ddefnyddio ynni, defnyddio papur, teithio a hyfforddiant. Rydym yn wynebu anawsterau wrth sicrhau cynghorwyr a chael cyngor mewn modd amserol. O ganlyniad, rydym hefyd yn gwneud arbedion ar gyngor clinigol ar waith achos. Dyma effaith y pwysau ar wasanaethau iechyd a salwch sy'n effeithio ar ein cynghorwyr. Mae'r arbedion hyn yn cael eu gwrthbwyso'n rhannol gan fwy o wariant TG. Daeth yn amlwg y bydd angen

gweithio o gartref am gryn amser i ddod, boed hynny yn llawn amser neu yn rhannol. Felly, rydym yn symud o fynediad sylfaenol at offer a threfniadau sy'n effeithiol a chyffyrddus fel bod staff yn gallu parhau i weithio yn effeithiol ac yn gynhyrchiol. Mae hyn wedi golygu rhoi cyfrifiaduron personol, monitorau, bysellfyrddau, llygod ac ati. a rhoi ail fonitorau i'r sawl sy'n dymuno eu cael. Fel y nodwyd uchod, edrychwn i uwchraddio ein teleffoni i ganiatáu cyfeirio galwadau rhif ffôn ein prif linell yn eu tro at staff sy'n gweithio o'u cartrefi. Hefyd, edrychwn i ganiatáu gwneud galwadau allanol drwy systemau OGCC (gan ganiatáu logio galwadau a chofnodi galwadau) yn hytrach na drwy rifau cartref/symudol personol.

Rydym hefyd yn paratoi'r swyddfa ar gyfer ymarferoldeb dychwelyd i'r gwaith pan fydd yr amser yn iawn gyda phellter cymdeithasol, hylif diheintio dwylo, arwyddion ac ati. Rydym yn ymgymryd ag asesiadau risg er mwyn pennu pa fesurau eraill a fydd yn angenrheidiol.

Mae cryn ansicrwydd. Mae rhai o'r rhain yn ymwneud â Covid-19 a phryd y bydd dychwelyd o ryw fath i'r swyddfa yn bosibl. Mae eraill yn anghysylltiedig â Covid-19: Ein dyfarniad cyflog staff yw'r un y cytunwyd arno ar gyfer staff llywodraeth leol. Fodd bynnag, nid yw'r dyfarniad cyflog ar gyfer Ebrill 2020 wedi'i gytuno eto. Mae'r Undebau Llafur wedi gwrthod 2.75% ond dim ond 2% y gwnaethom ei ganiatáu yn ein cyllideb; Fel y cofiwch efallai, mae disgwyl i'n rhent gael ei adolygu eleni, ac nid ydym yn gwybod beth fydd canlyniad yr adolygiad hwnnw. Rydym yn ymwybodol ein bod wedi negodi rhent cystadleuol iawn (a gostyngiad gwirioneddol mewn rhent) bum mlynedd yn ôl. Rydym hefyd yn ymwybodol fod marchnad rhenti wedi cynyddu dros y pum mlynedd diwethaf a bod Covid-19 hefyd yn debygol o gael rhywfaint o effaith ar renti swyddfa.

Fel y mae pethau ar hyn o bryd, rydym yn rhagamcanu tanwariant o thua £75k am y flwyddyn. Mae yna lawer o ansicrwydd a dim ond deufis i mewn i'r flwyddyn yr ydym ni, felly mae angen trin y ffigwr hwn gyda phwyll. Mae'r siart isod yn cynnig cynrychiolaeth raffigol o feysydd gwariant ychwanegol (mewn coch) a llai o wariant (mewn gwyrdd).



Gobeithiaf fod yr ymateb hwn yn ddefnyddiol. Os yw unrhyw beth yn aneglur, byddwn yn fodlon egluro ymhellach a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi wrth i'r flwyddyn fynd yn ei blaen. Byddaf yn hapus i roi'r wybodaeth ddiweddaraf yn ystod eich gwaith craffu ar ein cyflwyniad amcangyfrifon ar gyfer 2021/22.

Yn gywir

Nick Bennett
Yr Ombwdsmon