Y Pwyllgor Cyllid / Finance Committee FIN(5)-18-20 P2

Ombwdsmon
Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

**Cyflawni Cyfiawnder**

# Amcangyfrif 2021/22

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

## Cynnwys


| | Tudalen |
|---|---|
| Cyflwyniad | 2 |
| Cyflawni Cyfiawnder – adolygiad o 2019/20 | 2 |
| Dangosyddion Perfformiad Allweddol | 4 |
| Rheolaeth Ariannol | 6 |
| Y Gwasanaeth Cwynion | 8 |
| Cynllun Corfforaethol 2019/22 | 9 |
| Rhagamcan o Waith Achos a Gwariant hyd 2021/22 | 9 |
| Amcangyfrif 2021/22 | 10 |
| Crynodeb o'r Amcangyfrif | 11 |
| Dadansoddiad Manwl | 11 |
| Atodiad A – Amcangyfrif 2021/22 | 13 |
| Atodiad B – Y wybodaeth ddiweddaraf am bwerau newydd | 14 |

## Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

### Amcangyfrif o'r Gyllideb ar gyfer 2021/22

## Cyflawni Cyfiawnder: Adolygiad o 2019/20

Paratowyd y ddogfen hon yn ystod pandemig byd-eang Covid-19. Nid yw gwasanaethau cyhoeddus Cymru, ac yn enwedig iechyd a gofal cymdeithasol, erioed wedi profi pwysau o'r fath na'r fath lefelau o werthfawrogiad. Mae'n braf, yn y cyd-destun hwnnw, fod lefel y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2019/20, am gyrff cyhoeddus yn debyg i'r lefel yn y flwyddyn flaenorol (cynnydd o 1.6% yn unig). Roedd cyfran ein hymyriadau – achosion lle rydym yn canfod camweinyddu neu fethiant gwasanaeth – hefyd yn is (20%, o'i gymharu â 24% y llynedd).

Dim ond 4 oedd cyfanswm ein hachosion mwyaf difrifol, yr ydym yn cyhoeddi adroddiadau budd y cyhoedd arnynt, o'i gymharu â 14 y flwyddyn flaenorol, gostyngiad o 71%. Roedd y rhain yn ymwneud â Chyngor Sir y Fflint, Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe, y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr ac adroddiad ar y cyd rhwng Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Cyngor Sir Gwynedd a Cartrefi Cymru. Gwelsom ostyngiad derbyniol iawn eleni mewn cwynion am dorri'r Cod Ymddygiad (-18%). Fe wnaethom hefyd gyfeirio llai o ymchwiliadau i achosion tebygol o dorri'r Cod Ymddygiad i Banel Dyfarnu Cymru neu Bwyllgorau Safonau, er bod sawl achos proffil uchel a oedd yn dangos pam ei bod yn ofynnol i'r gyfundrefn safonau moesegol gynnal safonau ymddygiad uchel mewn swyddi cyhoeddus yng Nghymru.

2019/20 oedd blwyddyn gyntaf rhoi ein Cynllun Corfforaethol newydd ar waith, sef 'Cyflawni Cyfiawnder', ac rwyf wrth fy modd o allu adrodd ar gynnydd rhagorol. Yn un o'r datblygiadau allweddol yn ystod y flwyddyn, yn 2019 pasiodd Cynulliad Cenedlaethol Cymru ein Deddf newydd, a gafodd Gydsyniad Brenhinol ym mis Mai. Fe wnaethom greu Tîm Gwella newydd gyda thalent o'r tu mewn a'r tu allan i'r sefydliad i arwain y ffrydiau gwaith newydd ar ymchwiliadau ar ei liwt ei hun a Safonau Cwynion, yn ogystal â gwella adnoddau Polisi a Chyfathrebu a chynyddu ein pwyslais ar ddelio â chwynion mewnol ac allanol ac ansawdd gwasanaeth. Ni wastraffodd y tîm unrhyw amser cyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i randdeiliaid allweddol, gan egluro'r newidiadau i'r cyrff yn ein hawdurdodaeth, arweinwyr gwasanaethau cyhoeddus o bob cwr o Gymru, uwch weision sifil a chyrff allweddol yn y trydydd sector. Ym mis Hydref, gosodasom y meini prawf ar gyfer ymarfer pwerau newydd o ran Safonau Cwynion ac ymchwiliadau ar ei liwt ei hun gerbron y Cynulliad Cenedlaethol.

Mae'r ddau bŵer bellach yn weithredol ac ym mis Mawrth 2020 aethom ati i ymgynghori ar y cynnig ar gyfer ein hymchwiliad cyntaf ar ein liwt ein hunain. Mae'r tîm Safonau Cwynion

wedi dechrau ar y gwaith arloesol o gasglu a dadansoddi data am ddelio â chwynion yn y sector cyhoeddus.

Megis dechrau y mae'r gwaith hwn o hyd, ond mae eisoes yn dechrau dangos bod fy llwyth achosion yn cynrychioli cyfran fechan iawn o nifer y cwynion yr ymdrinnir â hwy gan awdurdodau lleol yn unig.

Yn ogystal â lansio'r pwerau newydd, gwnaethom barhau â'n hymdrechion eraill i hyrwyddo gwella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Cefais gyfarfod â chyrff allweddol mewn awdurdodaeth gan gynnwys arweinwyr Byrddau Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Hywel Dda, Bae Abertawe ac Aneurin Bevan. Cefais gyfarfod hefyd â phrif weithredwyr llywodraeth leol i drafod Deddf newydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gwnaethom gyhoeddi ein pedwerydd adroddiad thematig 'Colli Cyfiawnder' a'n llyfr achosion cyntaf erioed ar Gydraddoldeb a Hawliau Dynol. Gwnaethom hefyd barhau i gyfrannu at y broses polisi cyhoeddus lle bo hynny'n briodol.

Fel bob blwyddyn, fe wnaethom groesawu craffu gan Bwyllgor Cyllid y Cynulliad a'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau.

Er imi ymddiswyddo fel Cadeirydd Cymdeithas yr Ombwdsmyn ym mis Mai, cawsom berthynas ragorol â chymuned yr ombwdsmyn yn y DU, Ewrop a ledled y byd. Buom yn dathlu'r Ddeddf newydd gyda seminar ym Mhrifysgol Aberystwyth gyda chynrychiolwyr cynlluniau blaenllaw'r ombwdsmyn yn annerch. Cymerodd y swyddfa ran lawn hefyd yn y gwaith o ddatblygu 'Egwyddorion Fenis', sef safon rhagoriaeth fyd-eang newydd ar gyfer cynlluniau ombwdsmon a gymeradwywyd gan Gyngor Ewrop.

Rydym wedi parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid yng Nghymru. Ymysg llu o ymrwymiadau eraill, roeddwn yn falch o fynychu'r Eisteddfod Genedlaethol yn Llanrwst ac o gwrdd â Chomisiynydd newydd y Gymraeg, Aled Roberts. Ym mis Mawrth, yr oeddwn yn falch iawn o gyfarfod â Syr Wyn Williams, Llywydd Tribiwnlysoedd Cymru, yn dilyn lansio adroddiad Comisiwn Thomas ar ddyfodol cyfiawnder yng Nghymru.

Ni fyddai dim o'r gwaith hwn wedi digwydd heb fy staff ymroddedig. Roeddwn wrth fy modd gyda chanlyniadau ein harolwg staff blynyddol a ganfu fod 99% o'r ymatebwyr yn teimlo'n falch o weithio i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Roeddwn hefyd yn falch o ganlyniadau asesiad allanol gan Chwarae Teg a ddangosodd ddiwylliant gweithio rhagorol. Diolch i'm staff am y gwaith rhagorol y maent wedi'i wneud wrth gyflawni cyfiawnder yng Nghymru.

## Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Fel pob corff cyhoeddus, rydym yn mesur ein perfformiad yn erbyn set o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (DPA). Mae'r tabl isod yn rhoi trosolwg o'n dangosyddion perfformiad allweddol a osodwyd cyn pandemig COVID-19.

| | 2018/19 | Targed 2019/20 | 2019/20 | Targed 2020/21 |
|---|---|---|---|---|
| **DPA 1: Cwynion am gyrff cyhoeddus - amseroedd penderfynu** | | | | |
| Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos | 83% | 90% | 95% | 90% |
| Penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) < 6 wythnos | 84% | 90% | 92% | 90% |
| Pan fyddwn yn ceisio datrys y mater yn gynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos | 85% | 90% | 94% | 90% |
| Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth | 55% | 80% | 67% | 80% |
| **DPA 2: Cwynion am gyrff cyhoeddus yr ymchwilir iddynt - achosion wedi cau** | | | | |
| Achosion a gaewyd o fewn 12 mis | 82% | 85% | 81% | 85% |
| **DPA 3: Cwynion sy'n ymwneud â'r Cod Ymddygiad – amseroedd penderfynu** | | | | |
| Penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos | 92% | 95% | 93% | 90% |
| Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos i'r dyddiad y ceir digon o wybodaeth | 76% | 80% | 86% | 90% |
| **DPA 4: Cwynion Cod Ymddygiad yr ymchwilir iddynt - achosion a gaewyd** | | | | |
| Achosion a gaewyd o fewn 12 mis | 88% | 90% | 88% | 90% |
| **DPA 5: Bodlonrwydd cwsmeriaid** | | | | |
| ***Mae canlyniadau 2019/20 a thargedau 2020/21 yn dangos yr holl ymatebwyr / y rheini sy'n fodlon â chanlyniad y gŵyn.*** | | | | |
| Hawdd dod o hyd i OGCC | 84% | 90% | 91 / 98% | 91 / 98% |
| Gwasanaeth a dderbyniwyd yn ddefnyddiol | 51% | 70% | 63 / 83% | 63 / 83% |
| Esboniad clir o'r broses ac o'r penderfyniad | 71% | 80% | 65 / 89% | 65 / 89% |

| | 2018/19 | Targed 2019/20 | 2019/20 | Targed 2020/21 |
|---|---|---|---|---|
| **DPA 6: Cydymffurfio** | | | | |
| % yr argymhellion a wnaed ac y cydymffurfiwyd â hwy gan ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn ystod y flwyddyn | Amh | Amh | 72% | Amh |
| Nifer yr ymweliadau cydymffurfio | 1 | 3 | 4 | 6 |
| **DPA 7: AD** | | | | |
| Cwblhau adolygiadau PRDP (gwerthuso) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Ymateb gweithwyr i arolwg staff | 86% | 85% | 92% | Amh |
| **DPA 8: Hyfforddiant staff** | | | | |
| % y staff sy'n cyflawni'r nifer targed o ddiwrnodau o ddatblygiad proffesiynol parhaus | 77% | 90% | 93% | 95% |
| **DPA 9: Presenoldeb staff** | | | | |
| Nifer y dyddiau a gollir ar gyfartaledd oherwydd salwch fesul aelod o staff | 3.3 | < 6 | 9.0 | 6.5 |
| % y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch staff | 1.2% | 2.0% | 3.4% | 2.5% |
| % y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch tymor byr | Amh | Amh | 1.0% | 1% |
| % y diwrnodau gwaith a gollwyd oherwydd salwch tymor hir | Amh | Amh | 2.4% | 1.5% |
| **DPA 10: Ariannol** | | | | |
| Arian a ad-dalwyd i Gronfa Gyfunol Cymru | 0.5% | < 3% | 1.0% | < 3% |
| Cost uned fesul achos | £599 | £700 | £669 | £700 |
| Costau cefnogi fel canran o'r gyllideb | 3.5% | < 5% | 4.3% | < 5% |
| Barn Archwilio Allanol ar Gyfrifon | Cyfrifon diamwys | Cyfrifon diamwys | Cyfrifon diamwys | Cyfrifon diamwys |
| Barn yr Archwilwyr Mewnol ar reolaethau mewnol | Sicrwydd Sylweddol | Sicrwydd Sylweddol | Sicrwydd Sylweddol | Sicrwydd Sylweddol |
| **DPA 11: Cwynion amdanom ni** | | | | |
| Nifer y cwynion a dderbyniwyd | 30 | Amh | 36 | Amh |
| Nifer y cwynion a gadarnhawyd | 9 | Amh | 7 | Amh |
| **DPA 12: Cynaliadwyedd** | | | | |
| Gwastraff (kg) | 31,110 | <30,000 | 26,996 | 26,000 |
| Trydan (kWh) | 106,701 | <100,000 | 104,521 | 104,000 |

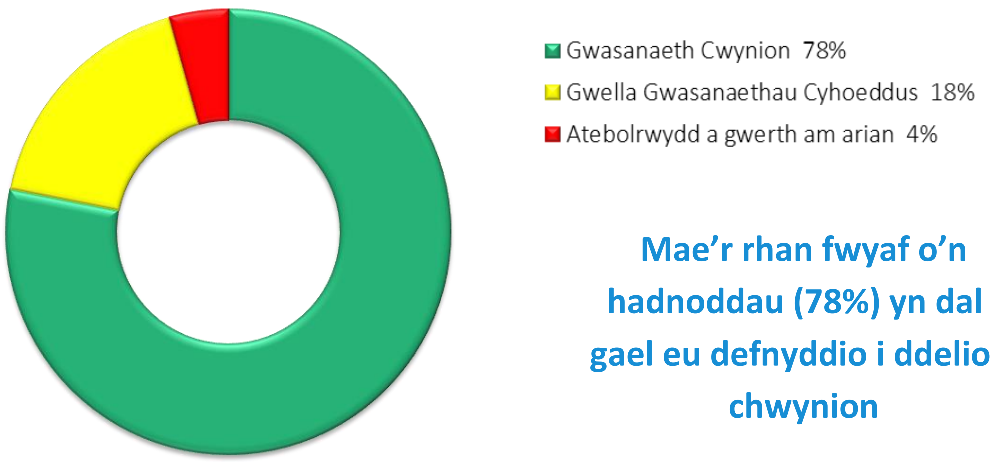
## Rheolaeth Ariannol

| Alldro Adnoddau | £000 | £000 | Newid |
|---|---:|---:|---:|
| 2019/20 | Cyllideb | Gwir | Amrywiant |
| Adnoddau Net | 4,954 | 4,871 | 83 |
| Gofynion Arian Parod Net | 4,884 | 4,836 | 48 |

Mae'r trefniadau ar gyfer rheoli ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte, archwilwyr mewnol OGCC. Dywedodd eu Hadroddiad Blynyddol ar Archwilio Mewnol am y flwyddyn 2019/20: "Ar sail y gwaith a wnaethom yn ystod y flwyddyn, mae modd i ni gasglu fod gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) system o reolaeth fewnol sy'n gadarn yn y bôn, a ddylai ddarparu sicrwydd sylweddol ynghylch cyflawni amcanion OGCC." Roedd eu hadroddiadau yn nodi'r fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle'r oedd angen.

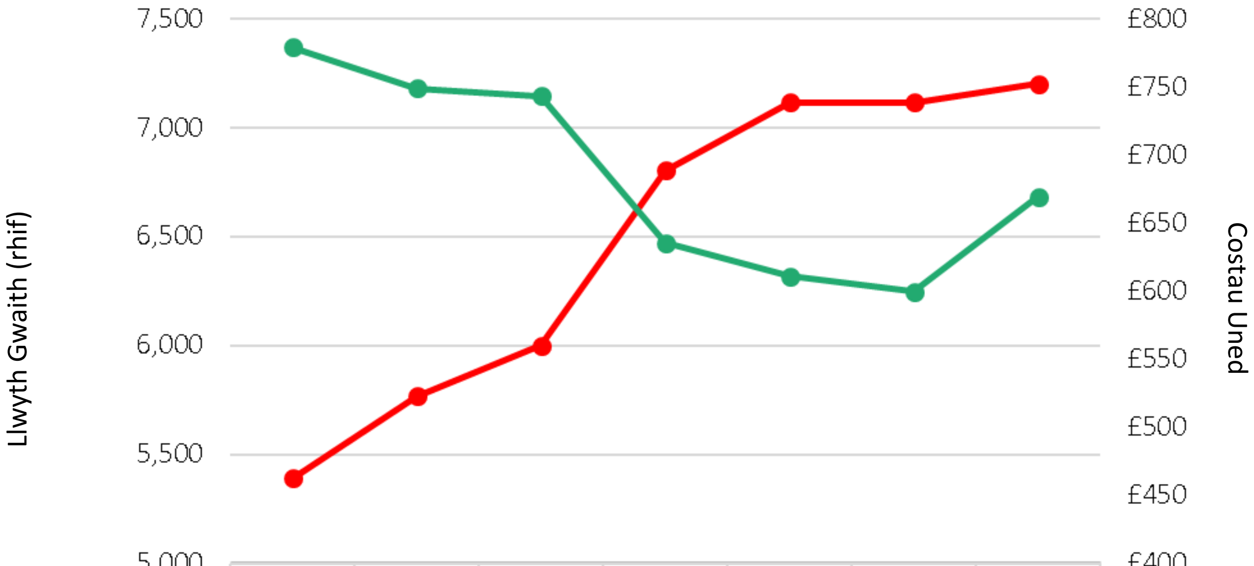
Roedd yr Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamod ar y cyfrifon blynyddol ar gyfer y flwyddyn 2019/20 yn unol â'r blynyddoedd blaenorol.

Mae OGCC wedi gweithio ar yr egwyddor y dylai gorbenion y swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Gwelwyd tystiolaeth o hyn yn y dadansoddiad o wariant yn seiliedig ar nodau ac amcanion fy Nghynllun Strategol fel y'u nodwyd yn y Cyfrifon Blynyddol lle nodwyd fod gorbenion yn 4% o gyfanswm y costau.




**Mae'r rhan fwyaf o'n hadnoddau (78%) yn dal i gael eu defnyddio i ddelio â chwynion**

## Costau Uned – Gwariant Refeniw




| | 13/14 | 14/15 | 15/16 | 16/17 | 17/18 | 18/19 | 19/20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Llwyth Gwaith | 5,392 | 5,766 | 5,999 | 6,804 | 7,114 | 7,116 | 7,200 |
| Costau Uned | £779 | £749 | £743 | £635 | £611 | £599 | £669 |

**Rydym wedi gweld cynnydd o 34% yn y llwyth gwaith dros y 7 mlynedd diwethaf a gostyngiad o 14% yng nghostau uned, mewn termau real**

| Gwariant Deddf Ombwdsmon | |
|---|---|
| | **£000** |
| Costau staff | 171 |
| Cyfathrebu | 25 |
| Costau swyddfa | 9 |
| Cyfalaf | 8 |
| Hyfforddi a Recriwtio | 5 |
| Gwasanaethau cyfrifiadurol | 5 |
| Adeiladau | 4 |
| Teithio a Chynhaliaeth | 4 |
| **Cyfanswm a wariwyd ar** | **231** |
| Cyllideb | 251 |
| **Amrywiant** | **20** |

**Fe wnaethom wario 92% (£231k) o'r cyllid roeddem wedi cyllidebu i'w wario ar weithredu Deddf newydd OGCC.**

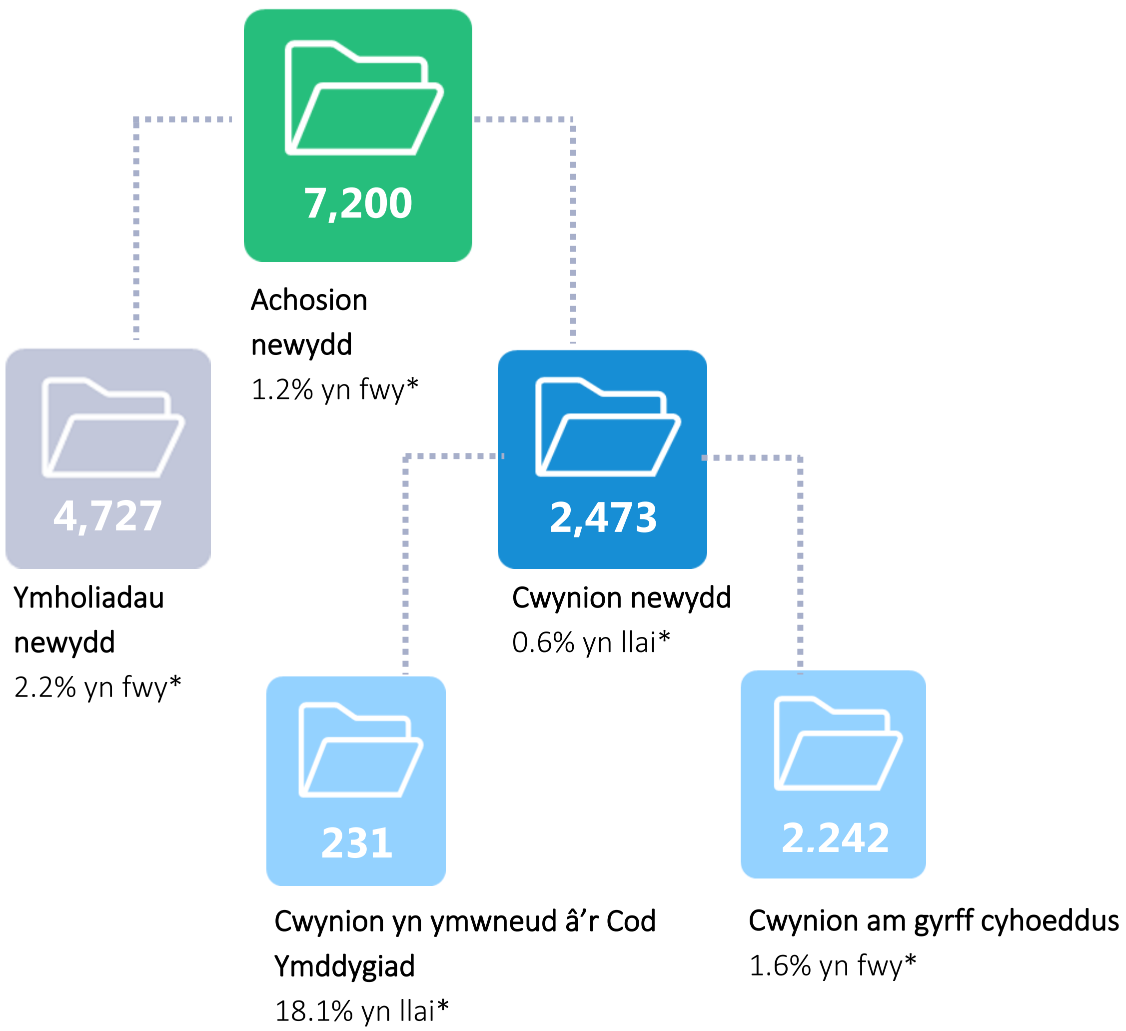
**Gweler Atodiad B am grynodeb o'r cynnydd gyda phwerau newydd.**

## Y Gwasanaeth Cwynion: Niferoedd a thueddiadau ein llwyth achosion

### Llwyth achosion newydd

Bob blwyddyn, mae miloedd o unigolion yn cysylltu â ni.  Gan barhau â'r duedd dros y blynyddoedd diwethaf, yn 2019/20 **cynyddodd nifer y cysylltiadau â'r swyddfa 1.2% i 7200**—yr uchaf ers sefydlu'r swyddfa.

Fel yn y blynyddoedd blaenorol, **roedd oddeutu 65% o achosion newydd yn ymwneud ag ymholiadau yn hytrach na chwynion.**  Rydym yn croesawu pob cysylltiad â'n swyddfa, ac rydym yn parhau i weithio i godi ymwybyddiaeth o'n rôl a'n pwerau, i helpu pobl i ddeall pryd a sut y gallwn ni helpu.




* o'i gymharu â 2018/19

## Cynllun Corfforaethol – 2019/2022

**Ein Gweledigaeth ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru**
Gwasanaethau sy'n gwrando'n weithredol ac yn dysgu oddi wrth gwynion.

**Ein Cenhadaeth**
Cynnal cyfiawnder a gwella gwasanaethau cyhoeddus.

**Ein Nodau Strategol**

Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder
Gwasanaeth cwynion teg, annibynnol, cynhwysol ac ymatebol.

Nod Strategol 2: Hyrwyddo Dysgu, Gweithio i Wella Gwasanaethau Cyhoeddus
Hyrwyddo dysgu o gwynion ac ysgogi gwelliannau ar raddfa ehangach.

Nod Strategol 3: Defnyddio Adnoddau'n Ddoeth a Diogelu Dyfodol Y Sefydliad
Nodi a mabwysiadu arferion gorau. Sicrhau gwerth am arian a gwasanaethau sy'n addas ar gyfer y dyfodol. Cefnogi staff a sicrhau llywodraethu da sy'n ein cefnogi ac yn ein herio.

## Rhagamcan o Waith Achos a Gwariant hyd 2021/22

- Rhagwelir y bydd nifer Ymholiadau a Chwynion Cyrff Cyhoeddus yn cynyddu 5% dros y flwyddyn nesaf ond nid yw effaith Covid-19 ar waith achos a gwariant wedi'i phennu'n llawn eto.
- Mae gwariant adnoddau wedi'i gynllunio i leihau mewn termau real o'i gymharu â 2020/21.

| **Gwaith achos** | **2019/20** | **2020/21** | **2021/22** |
|---|---|---|---|
| | Gwir | Cyllideb | Amcangyfrif |
| Ymholiadau (nifer) | 4,727 | 4,963 | 5,211 |
| Cwynion - Corff Cyhoeddus (nifer) | 2,242 | 2,357 | 2,475 |
| Cwynion – Cod (nifer) | 231 | 240 | 250 |
| | **7,200** | **7,560** | **7,936** |
| | | **5%** | **5%** |
| | | | |
| | **£000** | **£000** | **£000** |
| **Gwariant adnoddau** | **£4,871** | **£5,110** | **£5,110** |
| **Cost Uned** | **£677** | **£676** | **£644** |

## Amcangyfrif 2021/22

### Cefndir

Mae Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru, Senedd Cymru erbyn hyn, wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Noddir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol. Dyma'r egwyddorion:

- Dylid gosod ceisiadau am gyllideb yng nghyd-destun y sefyllfa tymor hir o ran cyllid ariannol yng Nghymru a phwysau cyllido yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut bydd amcanion blynyddol ac amlflwydd yn cael eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai cyrff dybio cynnydd mewn cyllid, waeth beth fo'r newid yn y grant bloc gan fod unrhyw gynnydd yn eu cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai cyrff geisio gwella prosesau'n barhaus a sicrhau arbedion effeithlonrwydd.
- Os 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, dylid egluro a mesur canlyniadau peidio â chael y cynnydd y gofynnwyd amdano mewn adnoddau.

Bydd y wybodaeth a fydd ar gael i helpu i baratoi'r gyllideb yn cynnwys y canllawiau diweddaraf ar gylchoedd cyflog y sector cyhoeddus, rhagolygon datchwyddo cynnyrch mewnwladol crynswth, rhagolygon o drethi datganoledig ac asesiad gorau posibl Llywodraeth Cymru o lefel gyffredinol y cyllid sydd ar gael yn y blynyddoedd i ddod.

### Rhagdybiaethau:

- Nid yw effaith Covid-19 ar waith achos a gwariant wedi'i phennu'n llawn eto.
- Tybir y bydd lefelau staffio yn aros ar lefelau Ebrill 2020.
- Bydd unrhyw ddyfarniad cyflog yn 2021/22 yn cael ei ariannu gan arbedion effeithlonrwydd.
- Bydd OGCC yn ariannu cynnydd cytundebol drwy welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill.
- Datchwyddydd CMC 0.1% yn unol â'r Adroddiad ar Gynaliadwyedd Cyllidol OBR Gorffennaf 2020.
- Costau TG yn unol â chynllun 3 blynedd fel rhan o'r Map Technoleg ehangach i 2029/30.
- Canlyniad yr adolygiad rhent ym mis Awst 2020 oedd gosod y les ar y rhent presennol am 4 blynedd, ac yna cynnydd bychan yn y 5ed flwyddyn.
- Mae gweithredu Prydlesi IFRS 16 wedi cael ei ohirio tan 2021/22 ac mae Llywodraeth Cymru wedi gofyn i'r Amcangyfrif terfynol a gyflwynir i'r Pwyllgor Cyllid gael ei baratoi ar sail ei bod cyn bodolaeth y Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol. Bydd yr effaith gyffredinol ar adnoddau yn fach ac yn cael ei hadlewyrchu yn y Gyllideb Atodol gyntaf.

## Crynodeb o'r Amcangyfrif:

Mae'r Amcangyfrif ar gyfer 2021/22 i'w weld yn Atodiad A. Nid yw'r gofynion o ran Adnoddau ac Arian wedi newid o gyllideb 2020/21, sef £5,110k a £5,070k yn y drefn honno.

Mae OGCC yn bwriadu ariannu pwysau cyflog a chwyddiant drwy:

- Effeithlonrwydd staff drwy ad-drefnu
- Gwrthgiliad
- Newidiadau i arferion gweithio fel gweithio gartref
- Parhau i ddod â gwasanaethau yn fewnol, er enghraifft cyfieithu
- Effeithlonrwydd TGCh yn dilyn buddsoddiad mewn caledwedd a System Rheoli Achosion
- Gwefan well gan gynnwys hunan-wasanaeth a chyfleusterau cyfeirio
- Swyddfa ddi-bapur
- Rheolaeth gyllidebol lem ar feysydd allweddol, megis ffioedd proffesiynol am gyngor ar waith achos.

## Dadansoddiad Manwl

**Cyflogau a Chostau Cysylltiedig**

Mae cyflogau staff wedi'u cysylltu â negodiadau cyflogau'r Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Cafodd y cynnig cyflog terfynol o 2.75 y cant a wnaed gan ochr y cyflogwyr ei dderbyn ym mis Awst 2020. Roedd hyn 0.75% yn uwch na'r hyn a gynhwyswyd yn Amcangyfrif y llynedd ond gellir ymdopi ag ef o fewn y gyllideb a ddyrannwyd. Bydd unrhyw godiadau cyflog yn 2021/22 yn cael eu cyflawni drwy arbedion effeithlonrwydd. Ni ragwelir unrhyw newid i gyfraniadau Yswiriant Gwladol a Phensiynau.

**Adeiladau a phrydlesi eraill**

Y prif eitem o wariant yw rhentu'r eiddo ym Mharc Bocam, a oedd yn destun adolygiad rhent ym mis Awst 2020. Canlyniad yr adolygiad rhent ym mis Awst 2020 oedd gosod y les ar y rhent presennol am 4 blynedd, ac yna cynnydd bychan yn y 5ed flwyddyn. Prynwyd llungopïwyr yn gyfan gwbl yn 2019/20, gan leihau costau lesio.

**Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth**

Gwnaed buddsoddiad sylweddol mewn caledwedd TG a'r System Rheoli Achosion yn 2018/19 gyda'r nod o gynyddu effeithlonrwydd a chadernid. Mae'r buddsoddiad hwn wedi helpu staff i weithio'n llwyddiannus gartref yn ystod y pandemig. Mae'r gyllideb wedi cynyddu i £212k i adlewyrchu cynnydd mewn costau cymorth TG.

**Costau Swyddfa**

Mae'r lleihad o £19k yn adlewyrchu effeithlonrwydd wrth ddefnyddio adnoddau fel papur, argraffu, postio a gwasanaethau cludo, a phrynu llungopïwyr yn 2019/20. Mae gwariant hefyd wedi cael ei leihau drwy gyfieithu mewnol a symud i wasanaethau llyfrgell ar-lein.

**Ffioedd Proffesiynol**

Mae’r ffigur o £246k yn cynnwys gwasanaethau cyfreithiol, archwilio mewnol a gwasanaethau proffesiynol eraill yn ogystal â chynghorwyr allanol. Mae rheoli ein hymgynghorwyr proffesiynol yn effeithlon wedi lleihau costau er gwaethaf baich achosion cynyddol.

**Teithio, Hyfforddi a Recriwtio**

Mae’r gostyngiad o £15k yn adlewyrchu costau teithio is a dim cynlluniau ar gyfer recriwtio staff sylweddol yn 2021/22.

**Cyfathrebu**

Bydd llai o weithgarwch wrth drefnu seminarau a chynadleddau, yn ogystal â defnyddio cyfieithu mewnol ar gyfer deunyddiau cyfathrebu, yn arbed £4k.

**Dibrisiant**

Erys dibrisiant asedau sefydlog yn ddigyfnewid ar £60k.

**Cronfa Wrth Gefn**

Nid yw’r amcangyfrif hwn o’r gyllideb yn cynnwys unrhyw ddarpariaethau wrth gefn i dalu am unrhyw eitemau o wariant annisgwyl, fel heriau cyfreithiol i fy mhenderfyniadau ar waith achos.

## Atodiad A – Amcangyfrif 2021/22

| Amcangyfrif | 2020/21 | 2021/22 |
|---|---|---|
| **Gwariant OGCC** | **Cyllideb** | **Amcangyfrif** |
| | £000 | £000 |
| Cyflogau a chostau cysylltiedig | £3,889 | £3,985 |
| Adeiladau a chyfleusterau, gan gynnwys prydlesi | £425 | £379 |
| Ffioedd proffesiynol | £280 | £246 |
| Costau TGCh | £190 | £212 |
| Costau swyddfa | £118 | £99 |
| Teithio, hyfforddi a recriwtio | £90 | £75 |
| Cyfathrebu | £50 | £46 |
| **Cyfanswm Gwariant Refeniw** | £5,042 | £5,042 |
| Cyfanswm Incwm | (£17) | (£17) |
| **Gwariant Refeniw Net** | £5,025 | £5,025 |
| Gwariant Cyfalaf | £25 | £25 |
| **Cyfanswm Adnoddau Gweithredol** | £5,050 | £5,050 |
| Taliadau dibrisiant ag amorteiddio | £60 | £60 |
| **Cyfanswm Gwariant Adnoddau** | **£5,110** | **£5,110** |
| Taliadau dibrisiant ag amorteiddio | (£60) | (£60) |
| Symudiadau eraill nad ydynt yn arian | £20 | £20 |
| **Gofyniad Arian Parod gan WCF** | **£5,070** | **£5,070** |

## Atodiad B – Yr wybodaeth ddiweddaraf am bwerau newydd

Cafodd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 Gydsyniad Brenhinol ar 22 Mai 2019. Dechreuodd rhai o ddarpariaethau'r Ddeddf bryd hynny, gyda'r rheini sy'n ymwneud â'r pwerau newydd yn dod i rym yn gyffredinol ar 23 Gorffennaf 2019.

Mae'r atodiad hwn yn adrodd ar y cynnydd a wnaed hyd yma a'r cynlluniau ar gyfer y dyfodol. Roedd Deddf 2019 yn gwneud nifer o newidiadau i ddeddfwriaeth flaenorol ac yn benodol yn rhoi pŵer i'r Ombwdsmon wneud y canlynol

1. Derbyn cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig
2. Cynnal ymchwiliadau ar fenter yr Ombwdsmon ei hun
3. Gosod safonau ar gyfer delio â chwynion ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru
4. Ymchwilio i rai elfennau o ofal iechyd preifat lle darperir y rhain fel rhan o gwrs triniaeth cyhoeddus yn bennaf.

**Paratoadau**

Cafodd staff ychwanegol eu recriwtio i swyddi Safonau Cwynion a rolau Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun yn ystod Haf 2019. Ar 1 Awst 2019, dechreuodd yr ymgynghoriad ar y canlynol:

- Meini Prawf a Gweithdrefn ar gyfer Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun
- Egwyddorion, Polisïau a Chanllawiau Trin Cwynion.

Roedd yr ymatebion i'r ymgynghoriad yn gadarnhaol, gyda rhai sylwadau wedi arwain at nifer o newidiadau bach i'r dogfennau. Cafodd Meini Prawf ac Egwyddorion Trin Cwynion eu gosod gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru ar 18 Hydref. Mae'r ddeddfwriaeth yn caniatáu i'r rhain gael eu cyhoeddi fel dogfennau y cytunwyd arnynt os nad oes penderfyniadau gan y Cynulliad i'r gwrthwyneb o fewn 40 diwrnod. Ar ôl caniatáu ar gyfer toriad y Cynulliad, roedd hyn yn golygu bod Meini Prawf "ar Liwt ei Hun" ac Egwyddorion Trin Cwynion yn cael eu cyhoeddi ac yn dod i rym ym mis Ionawr 2020.

**Cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig**

Mae ein systemau wedi cael eu datblygu er mwyn i ni allu cofnodi nifer y cwynion ar wahân i gwynion ysgrifenedig. Hyd yma mae'r rhain wedi bod yn gwynion llafar, a chawsom 45 o gwynion llafar yn ystod 2019/20. Mae'r rhain wedi caniatáu i bobl na fyddent fel arall wedi gallu cwyno wneud hynny. Er ei bod hi'n ddyddiau cynnar, mae rhywfaint o arwydd bod hyn hefyd wedi helpu i sefydlu cwynion mwy penodol, gan helpu'r achwynydd a'n staff.

Roeddem wedi bwriadu hyrwyddo argaeledd y gwasanaeth hwn yn ystod y flwyddyn gyfredol, ond mae pandemig Covid-19 wedi gohirio hyn. Byddwn yn gweithio ar hyn ac yn trefnu i gyrff cyhoeddus gynghori'r rhai sy'n cwyno wrthynt y gallwn ystyried cwynion llafar.

## Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun

Ar ôl cadarnhau'r meini prawf ar gyfer Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun, paratowyd cynnig ar gyfer yr Ymchwiliad cyntaf o'r fath ar gyfer ymgynghori. Yn dilyn ymgysylltu â chyrff cyhoeddus a mudiadau trydydd sector, y pwnc a ddewiswyd oedd y broses asesu ac adolygu digartrefedd. Bu'r amseru'n anffodus, a lansiwyd yr ymgynghoriad ar y cynnig ar 13 Mawrth, ychydig cyn i bandemig Covid-19 daro'r DU. Cafodd yr ymgynghoriad ei ohirio ar ôl i'r cyfyngiadau symud ddechrau.

Ers hynny, mae'r pwnc a ddewiswyd wedi cael ei adolygu a'i fireinio, er mwyn sicrhau bod yr ymchwiliad yn dal yn berthnasol ac yn ystyried effaith Covid-19 ar ddigartrefedd a'r newidiadau a wnaed gan wasanaethau cyhoeddus yng ngoleuni'r pandemig. Mae ymgynghoriad yn cael ei gynnal ar y cynnig diwygiedig, gyda lansiad i'w gynnal yng nghynhadledd y Sefydliad Tai Siartredig ar 23 Medi 2020.

## Safonau Ymdrin â Chwynion

Daeth yr ymgynghoriad ar Weithdrefn a Chanllawiau y Model cyffredinol ar gyfer Ymdrin â Chwynion i ben yn ystod haf 2019, ac mae'r dogfennau hyn bellach wedi cael eu cwblhau. Yr oeddent i gael eu cyflwyno'n ffurfiol ym mis Mawrth 2020, ond mae'r pandemig wedi achosi i hyn gael ei ohirio, sydd wedi effeithio'n sylweddol ar allu gwasanaethau cyhoeddus i roi sylw ychwanegol i'r meysydd hyn.

Cyn mis Mawrth, roedd staff Safonau Cwynion yn ymgysylltu'n helaeth â chyrff cyhoeddus yng Nghymru, gan ymweld â 21 Awdurdod Lleol a 5 Bwrdd Iechyd. Sefydlwyd cofnodi Data Cwynion Safonol ar gyfer Awdurdodau Lleol ac yr oedd 30 diwrnod hyfforddi (gwerth oddeutu £90k) wedi cael eu trefnu. Yn anffodus, canslwyd hyn, ond mae sesiynau rhithwir (drwy gyfrwng Zoom/Microsoft Teams) wedi cael eu trefnu erbyn hyn, gan ddechrau ym mis Medi 2020.

Bydd Egwyddorion Trin Cwynion, y Polisi a'r Canllawiau Trin Cwynion Enghreifftiol yn cael eu cyhoeddi ym mis Medi 2020 i Awdurdodau Lleol, er mwyn cydymffurfio erbyn mis Ebrill 2021. Bydd Byrddau Iechyd, sy'n gorfod cydymffurfio eisoes â gofynion Gweithio i Wella, yn dilyn.

Ar gyfer 2021/22, bydd adroddiadau chwarterol ar Ddata Cwynion yn cael eu hymestyn i Fyrddau Iechyd, a bydd gwaith yn cael ei wneud i ymgysylltu â Chymdeithasau Tai i wella'r ffordd y caiff cwynion eu trin a chasglu data am gwynion. Unwaith y bydd hyn wedi'i gwblhau, bydd y cyrff cyhoeddus sy'n cynhyrchu 95% o lwyth achosion yr Ombwdsmon yn dod o dan Safonau Cwynion.

## Elfennau gofal iechyd Preifat

Mae'r pŵer a gyflwynwyd o dan y ddeddfwriaeth newydd yn caniatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio i elfennau gofal iechyd preifat lle'r oedd hyn yn berthnasol i gŵyn am ofal iechyd mewn lleoliad cyhoeddus yn bennaf. Pan oedd y ddeddfwriaeth yn cael ei datblygu, roedd yn amlwg mai dim ond o bryd i'w gilydd y byddai'r pŵer yn cael ei ddefnyddio. Er ei fod yn bŵer gwerthfawr i'w gael, ac yn cael ei groesawu ar y pryd, nid yw'n bŵer sydd wedi cael ei ddefnyddio eto.

**Costau a Manteision Deddf 2019**

Mae Costau Uniongyrchol sy’n gysylltiedig â’r pwerau newydd yn cael eu cofnodi a’u hadrodd, ac mae gwaith yn mynd rhagddo i ddatblygu dadansoddiad o gostau anuniongyrchol (er enghraifft costau cyfle sy’n effeithio ar ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus), osgoi costau a manteision. Datblygwyd methodoleg amlinellol ac mae’n cael ei hadolygu’n annibynnol. Bydd hyn yn sail ar gyfer adrodd yn flynyddol ar gostau a buddion, a bydd hyn yn cael ei gynnwys yn Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol yr Ombwdsmon.

**Casgliad**

Yn ddiau mae Covid-19 wedi effeithio ar weithrediad llawn y pwerau newydd a ddarparwyd gan Ddeddf 2019. Fodd bynnag, gwnaed cynnydd sylweddol, gan gefnogi’r nod o wella cyfiawnder cymdeithasol ac amddiffyn y rhai mwyaf agored i niwed mewn cymdeithas, gan gydnabod mai hwy yn aml yw’r rhai mwyaf dibynnol ar wasanaethau cyhoeddus. Bydd cynnydd yn cael ei wneud eleni ac yn 2021/22 i hyrwyddo’r nodau pwysig hyn.