

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amcangyfrif 2022/23

Cyflwyniad

Bwriedir i'r Amcangyfrif hwn gael ei ystyried gan Bwyllgor Cyllid Senedd Cymru. Gan amlaf, rydym yn cynnwys darnau o'n Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn ein Hamcangyfrif, ond gan fod y Pwyllgor yn ystyried ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2020/21 yn yr un cyfarfod, ac i osgoi dyblygu diangen, rydym wedi lleihau'r cyfeiriadau at ein Hadroddiad Blynyddol yn y cyflwyniad hwn. Rydym wedi cynnwys gwybodaeth am y flwyddyn 2021/22 hyd yma.

Er bod cyflwyniad ein Hamcangyfrif wedi newid felly ers y llynedd, mae'r dadansoddiad ariannol yn gyson. Dylid ystyried yr Amcangyfrif hwn yng nghyd-destun yr Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon.

Diweddariad 2021/22

Ym mis Mai 2021, ar ôl ymgynghoriad, cyhoeddwyd ein Canllawiau newydd ar God Ymddygiad i aelodau Cynghorau Sir a Chymuned/Tref.

Ym mis Mehefin 2021, daeth ein polisi trin cwynion enghreifftiol ar gyfer byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd i rym yn llawn. Roedd hyn yn dilyn polisi trin cwynion enghreifftiol awdurdodau lleol a ddaeth i rym ym mis Medi 2020.

Ym mis Gorffennaf 2021, cyhoeddwyd Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus ar fethiannau difrifol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg.

Ym mis Awst 2021, cyhoeddwyd Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus ar gamddiagnosis a methiannau sylweddol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ddinbych.

Yn yr un mis, lanswyd 'Ein Canfyddiadau' ar ein gwefan. Mae'r cyfleuster newydd hwn yn rhoi crynodebau y gellir pori a chwilio drwyddynt o'r holl achosion rydym yn ymchwilio iddynt. Mae hyn yn disodli'r Coflyfr blaenorol a dylai helpu cyrff cyhoeddus gyda'u gwaith gwella ac annog eraill i ddysgu. Gellir chwilio drwy achosion yn ôl ystod dyddiad, corff perthnasol, pwnc neu ganlyniad.

Ym mis Medi 2021, cyhoeddais Adroddiad Diddordeb Cyhoeddus ar y ffordd yr ymdriniwyd ag achosion o ganser y prostad gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Deilliodd hyn o gŵyn unigol, ond defnyddiais y pwerau a roddwyd i fi gan Senedd Cymru i ymestyn yr ymchwiliad i ystyried cleifion eraill mewn sefyllfa debyg. Nododd yr adroddiad faterion problemus a systemig gyda chleifion a atgyfeiriwyd i Loegr am driniaeth a oedd yn wynebu oedi gyda'u triniaethau heb fonitro a gwerthuso priodol.

Am y tro cyntaf ym mis Medi, cyhoeddwyd hefyd ddata ar gwynion y mae pob awdurdod lleol yng Nghymru yn delio â nhw.

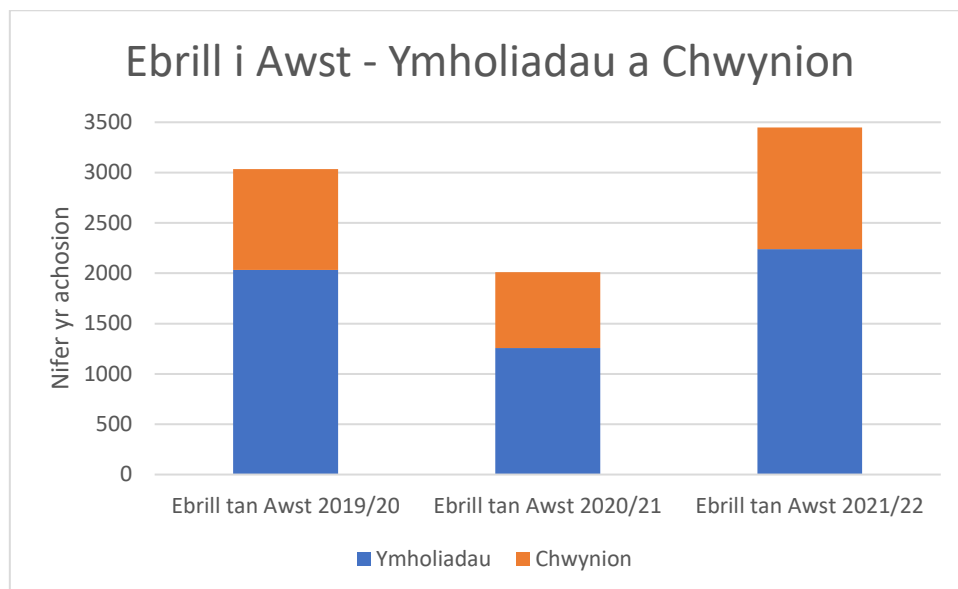
Ym mis Hydref 2021, rydym hefyd yn bwriadu cyhoeddi'r adroddiad o'n hymchwiliad ein hunain i ddigartrefedd.

Diweddariad 2021/22 – Llwyth gwaith

Mae'r pandemig coronafeirws wedi dod â sialensiau go iawn i bawb. I ni, ein blaenoriaeth gychwynnol y llynedd oedd rhoi trefniadau ar waith i gefnogi staff i weithio'n ddiogel ac effeithiol gartref, tra'n galluogi defnyddwyr gwasanaeth i gael mynediad at ein gwasanaethau mor normal â phosib. Rwy'n falch o'r hyn a gyflawnwyd, ac rydym wedi parhau i dderbyn cwynion newydd ac ymdrin ag ymholiadau drwy gydol y pandemig. Mae cymorth blaenorol y Pwyllgor Cyllid i fuddsoddi mewn TG a systemau ffôn i alluogi hynny wedi bod yn amhrisiadwy.

Gwelwyd gostyngiad yn yr ymholiadau a'r cwynion yn ystod 2020/21 (yn enwedig yn ystod y misoedd cynnar), ac roedd hynny'n caniatáu i ni gwblhau ein gwaith ar achosion hŷn ac i leihau ein llwyth achosion agored ar ddiwedd y flwyddyn 16% (o 489 yn 2019/20 i 410 yn 2020/21).

Serch hynny, eleni (ffigurau hyd at ddiwedd Awst) roedd ymholiadau newydd 79% yn uwch a chwynion 60% yn uwch na'r un cyfnod y llynedd. Os edrychwn yn ôl ar yr un cyfnod yn 2019/20 fel blwyddyn fwy 'normal', mae ein llwyth gwaith o ran cwynion newydd eleni wedi codi 20.5%. Gweler y siart isod.



Er nad ydym, wrth gwrs, yn gwybod beth ddaw yn ystod y misoedd nesaf, mae sylwadau gan gydweithwyr yn y byrddau iechyd i'm tîm Safonau Cwynion yn awgrymu y bydd y ffigurau'n parhau'n uchel am weddill y flwyddyn. Mae cwynion yn cymryd llawer mwy o amser ac adnoddau staff nag ymholiadau, ac mae cwynion iechyd, bron yn ddieithriad, yn fwy cymhleth na chwynion awdurdodau lleol neu dai. Arwydd o effaith y pwysau hyn yw bod ein llwyth achosion agored ganol Medi 2021 yn 611, 49% yn uwch na mis Ebrill. O ganlyniad, mae'r cynnydd parhaus mewn cwynion newydd o bryder arbennig.

Diweddariad 2021/22 – Pwysau o ran costau

Pan gyflwynwyd ein Hamcangyfrif ym mis Medi 2020, awgrymodd datchwyddydd cynnyrch domestig gros 2021/22 y byddai cyflogau a phrisiau'n sefydlog, a chafwyd sôn am rewi cyflogau'r sector cyhoeddus.

Mae ein contractau cyflogaeth staff yn cysylltu dyfarniadau cyflog staff â'r rhai y cytunwyd arnynt ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan y sefydliad Cyflogwyr Cenedlaethol. Mae'r cynnig cyfredol (a fyddai'n cael ei ôl-ddyddio i 1 Ebrill 2021) yn gynydd o 1.75%. Er nad yw'r cynnig wedi'i dderbyn gan yr undebau llafur perthnasol (felly gallai gynyddu), mae'r ffigur o 1.75% yn golygu'r cynnydd tebygol isaf.

Nid ydym yn cysylltu ein hamcangyfrifon â chynnydd CPI, ond mae CPI yn dylanwadu ar drafodaethau cyflog llywodraeth leol yn y dyfodol yn ogystal ag effeithio ar ein costau nad ydynt yn gostau staff. 3.2% oedd y CPI ar gyfer y 12 mis hyd at Awst 2021. Mae ein Hamcangyfrif hefyd yn cynnwys dyfarniad cyflog a amcangyfrif fel 1.5%, o Ebrill 2022. Os yw CPI yn parhau ar gyfradd uchel, efallai y bydd dyfarniad cyflog Ebrill 2022 y cytunwyd arno gan gyflogwyr llywodraeth leol yn uwch.

Mae contractau cyflenwyr, gan gynnwys TG, fel arfer yn cynnwys mynegeio CPI blynyddol i gynnwys chwyddiant. Er y byddwn yn parhau i chwilio am brisiau gwerth gorau gan gyflenwyr eraill, mae pwysau costau yn golygu y bydd cynnydd mewn prisiau yn debygol.

Mae cymeradwyaeth ddiweddar Ofgem o gynydd o 12% mewn tariffau trydan safonol yn arwydd o bwysau costau ar gwsmeriaid yn y dyfodol.

Mae ardrethi busnes wedi'u rhewi ar gyfer y flwyddyn gyfredol ond gallai gynyddu yn 2022/23.

Rydym yn talu ein hymgyngorwyr clinigol wrth yr awr, sydd heb gynyddu yn y blynyddoedd diwethaf. Bydd codiadau parhaus mewn costau byw a chyfraddau tâl cyffredinol am waith o'r fath yn creu pwysau i gyfraddau gael eu cynyddu yn ystod y flwyddyn i ddod.

Mae cyhoeddiadau diweddar yn dangos y bydd cynnydd o 1.25% yng nghyfaniadau yswiriant gwladol cyflogwyr yn 2022/23. Mae hyn yn cyfateb i gost flynyddol o tua £38,000. Fel Comisiwn y Senedd, **nid ydym wedi cynnwys y pwysau costau ychwanegol hwn yn ein hamcangyfrif**. Yn ystod y blynyddoedd blaenorol, ymdriniwyd â newidiadau o'r fath yng nghyllideb gyfanredol Cymru drwy ddyraniadau cyllideb atodol yn ystod y flwyddyn.

Diweddariad 2021/22 - Perfformiad

Rydym yn monitro ac yn adrodd ar ein perfformiad yn erbyn dangosyddion perfformiad allweddol. Mae sefyllfa Awst 2021 i'w weld isod. Mae'r canlyniadau yn dangos gwelliant calonogol yn yr ymchwiliadau i achosion a gwblhawyd o fewn 12 mis (DPA 2 a 4), er nad ydym yn cyrraedd ein targedau yn gyfan gwbl. DPA 1c., sy'n dangos pa mor gyflym y gallwn gwblhau ein hasesiadau ar rai cwynion a chychwyn ymchwiliad sy'n cael ei effeithio gan nifer yr achosion ac adnoddau staff. Rydym yn parhau i weithio i wella hyn, ond mae dal bwch rhwng ein perfformiad a'n targed.

DPA 1: Cwynion - Amseroedd Penderfynu	Targed	Awst 2021	Mawrth 2021
a. Penderfyniad nad yw cwyn o fewn awdurdodaeth < 3 wythnos	90%	90%	94%
b. Lle ceisiwn gael Datrysiaid Cynnar, penderfyniad o fewn 9 wythnos	90%	93%	88%
c. Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos o'r Dyddiad y mae Gwybodaeth Ddigonol yn cael ei Derbyn (DSIR)	80%	66%	65%
d. Cymerir penderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn (ar ôl gwneud ymholiadau cychwynnol) < 6 wythnos	90%	85%	85%
DPA 2: Cwynion camweinyddu / methiant gwasanaeth sy'n cael eu harchwilio - achosion wedi cau	Targed	Awst 2021	Mawrth 2021
12 mis	85%	80%	52%
DPA 3: Cwynion Cod Ymddygiad – Amseroedd Penderfynu	Targed	Awst 2021	Mawrth 2020
a. Penderfyniad i beidio ag ymchwilio o fewn 6 wythnos	90%	100%	90%
b. Penderfyniad i ymchwilio a dechrau ymchwiliad o fewn 6 wythnos o'r Dyddiad y mae Gwybodaeth Ddigonol yn cael ei Derbyn (DSIR)	90%	89%	76%
DPA 4: Cwynion Cod Ymddygiad sy'n cael eu harchwilio - achosion wedi cau	Targed	Awst 2021	Mawrth 2021
O fewn 12 mis	90%	82%	50%

Rheolaeth Ariannol

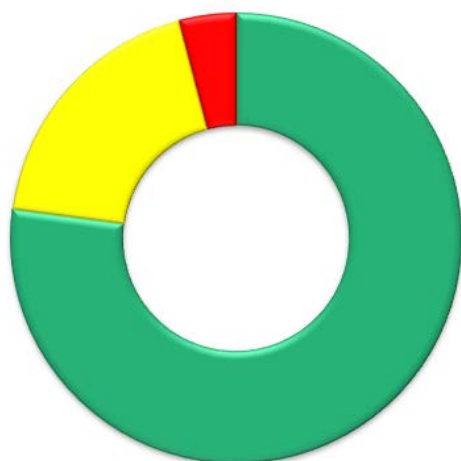
Fel y nodwyd yn ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon ar gyfer 2020/21, cynyddodd gwariant adnoddau cyffredinol o'i gymharu â 2019/20, tra bod ein gofyniad arian parod cyffredinol wedi'i leihau drwy ad-dalu gwagedd y gronfa bensiw o £974,000 ym mis Rhagfyr 2020.

	2020/21	2019/20	Newid
Alldro Adnoddau	£000s	£000s	£000s
Cyfanswm Adnoddau	5,143	4,871	+272
Gofyniad Arian Parod	4,096	4,836	-740

Mae'r trefniadau ar gyfer rheolaeth ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte fel archwilwyr mewnol OGCC. Mae eu Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2020/21 yn nodi: 'Yn seiliedig ar gasgliadau ein gwaith, gallwn roi **sicrwydd sylweddol** i'r Ombwdsmon o ran trefniadau'r sefydliad i reoli risg, llywodraethu a rheolaeth fewnol.'

Rhoddodd Archwilydd Cyffredinol Cymru farn archwilio ddiamedod i'r cyfrifon blynyddol ar gyfer y flwyddyn 2020/21 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. Gwelir hynny yn y dadansoddiad o'r gwariant ar dri Nod Strategol fy Nghynllun Corfforaethol, fel y nodir yn y Cyfrifon Blynyddol, lle nodir gorbenion fel 4% o gyfanswm y costau.



- Wwasanaeth Cwynion 77%
- Gwella Gwasanaethau Cyhoeddus 19%
- Atebolrwydd a gwerth am arian 4%

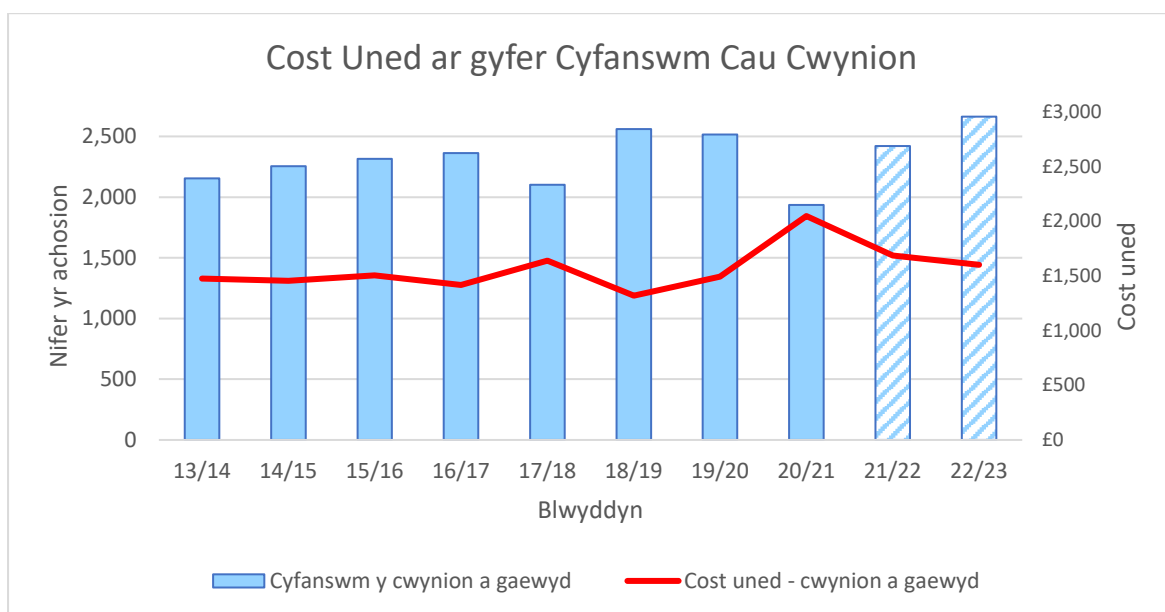
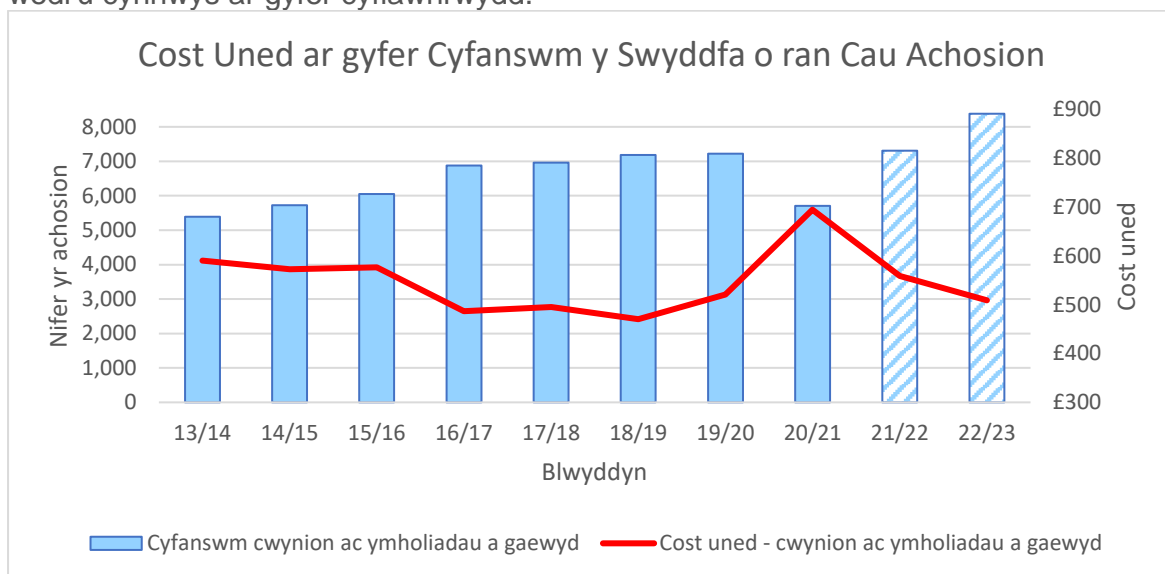
Mae'r rhan fwyaf o'n hadnoddau (77%) yn parhau i gael eu defnyddio i drin cwynion.

Mae ein Hamcangyfrif yn ceisio caniatáu i ni gyflawni ein Nodau Strategol y cytunwyd arnynt, gyda phwyslais ar ddarparu adnoddau ar gyfer ein swyddogaeth trin cwynion a'n gwaith i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Costau Uned

Mae ein Hadroddiad Blynyddol a Chyfrifon yn egluro newid yn y dadansoddiad cost uned i ddarparu gwybodaeth fwy ystyrlon. Rydym bellach yn cyflwyno costau uned a gyfrifir ar gyfer ein prif weithgaredd - derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgaredd o dan Nod Strategol 1 a byddwn yn defnyddio'r ffigurau dadansoddi ar gyfer Costau Gweithredu yn ôl Nodau Strategol, a gyflwynir o fewn y cyfrifon archwiliedig hyn.

Mae'r graffiau isod yn dangos cost uned ar gyfer yr ymholiad llawn a'r gwaith cwynion a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion cwynion a gwblhawyd yn ystod y flwyddyn. Mae rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'r flwyddyn nesaf wedi'u cynnwys ar gyfer cyflawnrwydd.



Amcangyfrif o'r Gwaith Achos a'r Gwariant hyd at 2022/23

Rhagwelir y bydd ymholiadau a Chwynion Cyrff Cyhoeddus yn cynyddu 10% yn ystod y flwyddyn nesaf, ond mae effaith barhaus Covid-19 ar waith achos a gwariant eto i'w deimlo'n llawn.

	2020/21	2021/22	2022/23
Gwaith achos	Gwirioneddol	Rhagolwg	Amcangyfrif
Ymholiadau	3,774	5,199	5,719
Cwynion – Corff Cyhoeddus	1,876	2,320	2,552
Cwynion - Cod	529	400	440
Cyfanswm	6,179	7,919	8,711
Cynnydd o % (amcangyfrif)			10%
Adnoddau	Gwirioneddol	Cyllideb	Amcangyfrif
Gwariant Adnoddau (£000s)	£5,143	£5,110	£5,337
Cynnydd o %		-1%%	+4.4%
Gofyniad Arian Parod gan Gronfa Gyfunol Cymru	£4,096*	£5,070	£5,287

* Gofyniad arian parod wedi'i ostwng trwy ad-dalu gwarged y gronfa bensiwn o £974,000

Bwriadwn gyflwyno Gyllideb Atodol ar gyfer 2021/22 i adlewyrchu rhan o gost y dyfarniad cyflog 2021/22 yn ogystal â blaenoriaeth i fuddsoddi mewn TG fel yr argymhellwyd gan ddarparwr Cymorth TG OGCC.

Amcangyfrif 2022/23

Mae Pwyllgor Cyllid y Senedd wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol.

Yr egwyddorion yw:

- Dylid gosod ceisiadau cyllidebol yng nghyd-destun y sefyllfa gyllido ariannol hirdymor yng Nghymru a phwysau cyllido yn y sector cyhoeddus ehangach.
- Dylai ceisiadau ddangos sut bydd amcanion blynyddol ac aml-flynyddol yn cael eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.
- Ni ddylai cyrff gymryd yn ganiataol y ceir cynnydd yn y cyllid, waeth beth fo'r newid i'r grant bloc, gan fod unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill.
- Dylai cyrff geisio gwella prosesau a chronni arbedion effeithlonrwydd yn barhaus.
- Pan ofynnir am unrhyw godiadau 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 meintioli goblygiadau peidio â derbyn y cynnydd y gofynnwyd amdano o ran adnoddau.

Rydym wedi ceisio mynd i'r afael â'r pwyntiau hyn yn y cyflwyniad hwn.

Ein rhagdybiaethau yw :

- Lefelau staffio yn cynyddu rhywfaint (1 swydd gweithiwr achos) yng ngoleuni'r cynnydd mewn gwaith achos yn 2021/22 a 2022/23.
- Bydd ein swyddfa ar agor i staff gyda chyfuniad o weithio gartref ac yn y swyddfa.
- Dyfarniad cyflog o 1.75% ar gyfer 2021/22 yn unol â chynnig cyflog Llywodraeth Leol (heb ei dderbyn gan undebau llafur) gydag amcangyfrif o ddyfarniad tâl o 1.5% ar gyfer 2022/23.
- Cynyddrannau cytundebol i'w hariannu gan OGCC drwy welliannau parhaus i'r broses ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill.
- Costau TG yn cynnwys gweithredu argymhellion darparwr TG newydd OGCC yn 2021/22 (y mae cyflwyniad cyllideb atodol yn cael ei wneud ar ei gyfer). Mae hyn yn arwain at £12k o gostau ychwanegol cylchol.
- Bwriedir gweithredu IFRS 16 (Safonau Adrodd Ariannol Rhyngwladol) o fis Ebrill 2022 ond nid yw'n cael ei adlewyrchu yn yr Amcangyfrif hwn yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru.
- Byddwn yn parhau i rannu gwasanaethau archwilio mewnol gyda Chomisiynwyr i ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol ac i rannu adnoddau gyda chyrrff cyhoeddus eraill lle bo'n briodol.

Nid yw'r amcangyfrif hwn yn cynnwys hapddigwyddiad, felly os yw'r dyfarniadau cyflog ar gyfer 2021/22 a/neu 2022/23 yn fwy na 1.75% ac 1.5% yn y drefn honno, efallai y bydd angen cyflwyno Cyllideb Atodol yn 2022/23.

Diweddariad – Arbedion Effeithlonrwydd

Mae'n edrych yn debyg y bydd ein hymholiadau a'n llwyth achosion yn cynyddu i tua 8,000 eleni – cynnydd o tua traean mewn 6 blynedd. Ni fu cynnydd cymesur yn nifer y staff sy'n ymdrin â chwynion ac ymholiadau. Yn hytrach, rydym wedi gweithio'n llwyddiannus i gynyddu effeithlonrwydd a rheoli'r nifer cynyddol o lwyth achosion. Gyda'r cynnydd cyfredol mewn costau a llwyth gwaith, ni allwn wneud hyn mwyach.

Rydym yn cydnabod ac yn croesawu'r pwerau ychwanegol o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a'r swyddi ychwanegol a grëwyd ac a ariannwyd o ganlyniad. Bydd y swyddi hyn yn helpu i wella'r broses o ymdrin â chwynion gan gyrrff cyhoeddus, ac yn ei dro, y gromlin o gwynion cynyddol sy'n cyrraedd y swyddfa hon.

Mae OGCC wedi ceisio ariannu'r rhan fwyaf o bwysau cyflogau a chwyddiant yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau i'r broses ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill fel:

- Arbedion effeithlonrwydd staff drwy ad-drefnu a throsiant staff
- Gwneud newidiadau i arferion gwaith fel gweithio gartref
- Dod â gwasanaethau fel cyfieithu yn fewnol

- Arbedion effeithlonrwydd TGCh yn dilyn buddsoddiad mewn caledwedd a System Rheoli Achosion
- Gwella ein gwefan, gan gynnwys cyflwyno cyfleusterau hunan-wasanaeth a chyfeirio
- Symud at swyddfa heb lawer o bapur
- Rheoli cyllidebau'n llym mewn meysydd allweddol fel ffioedd proffesiynol

Ni ofynnodd OGCC am gynnydd yn y gyllideb y llynedd gan dybio y byddai cyflogau'r sector cyhoeddus yn cael eu rhewi ac y byddai codiadau eraill mewn costau yn cael eu hysgwyddo gan arbedion effeithlonrwydd. Byddwn yn parhau i chwilio am arbedion effeithlonrwydd, ond bydd angen darparu adnoddau ar gyfer codiadau cyflog a phwysau chwyddiant.

Goblygiadau peidio â chymeradwyo'r Amcangyfrif

Mae ein hamcangyfrif yn ystyried nifer o arbedion effeithlonrwydd, wrth i ni geisio cynyddu cyfran ein cyllideb i'r eithaf ar waith achos. Rydym hefyd yn ceisio diogelu arbedion parhaus o gynnal rhai newidiadau mewn arferion gwaith a wnaed yn ystod y pandemig.

Mewn sefydliad sy'n seiliedig ar bobl, lle mae bron i 80% o'n costau yn ymwneud â staff, os na chymeradwyr yr amcangyfrif, byddai'n rhaid i ni leihau niferoedd staff. Byddem yn ceisio gwneud hynny, cyn belled â bo modd, drwy drosgiant staff arferol i leihau costau diswyddo a allai fod yn sylweddol. Byddai lleihau nifer y staff yn lleihau capasiti ac yn cynyddu'r oedi. Byddai hyn o bryder i'r rheini sy'n gweud cwynion yn ogystal â staff a Chynghorwyr y gwneir cwynion amdanynt. Rydym yn ymwybodol o'r effaith y mae pryderon a chwynion am wasanaethau cyhoeddus yn ei chael ar bawb sy'n gysylltiedig. Yn enwedig gyda chwynion ieuchyd, mae ein hymwneud yn tueddu i ddod ar ddiwedd yr hyn a all fod yn siwrnai gwynion hir. Byddai oedi pellach yn achos pryder gwirioneddol.

Mae'r cynnydd mewn cwynion a dderbyniwn wedi cynyddu'r pwysau ar staff, gyda phob aelod o staff yn ymgymryd â llwyth achosion mwy nag y byddem yn dymuno. Mae hyn yn effeithio ar ansawdd ac amseroldeb y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu, ond mae hefyd yn effeithio ar lesiant staff. Rydym yn ymwybodol iawn o'n cyfrifoldebau, fel cyflogwr cyfrifol, i reoli straen yn y gwaith ac osgoi rhoi staff mewn sefyllfa lle na allant lwyddo, gan effeithio ar ieuchyd, presenoldeb a throsiant staff.

Os na chymeradwyr yr Amcangyfrif, byddai ôl-groniad o geisiadau yn datblygu'n gyflym – ac mae'r llwyth gwaith eisoes wedi cynyddu'n sylweddol ers mis Ebrill. Byddai'n rhaid ystyried newid ein dull gweithredu fel mai dim ond y cwynion mwyaf difrifol sy'n cael eu harchwilio. Er mwyn i hyn fod yn llwyddiannus, ac i osgoi dadl â'r rheini sy'n cwyno o ran a yw'r gŵyn yn ddigon difrifol, byddem yn ceisio cynyddu'r broses o sgrinio cwynion ar-lein. Byddai hyn yn mynd yn groes i'n hymdrechion, a phenderfyniadau diweddar y Senedd, i wneud gwasanaethau'r Ombwdsmon yn fwy hygyrch, er enghraifft, drwy dderbyn cwynion ar lafar.

Mewn nifer o achosion, dim ond pan ddechreuwn ymchwilio y daw'n amlwg bod un gŵyn unigol, sydd ddim o reidrwydd yn cael ei hystyried yn ddifrifol iawn, yn amlygu problemau systemig a allai arwain at oblygiadau difrifol iawn i eraill.

Mae'r hyn rydych chi'n ei wneud mor bwysig. Mae'n dod ag atebion i deuluoedd sydd mewn angen dybryd ac yn helpu cymaint pan rydyn ni ... ar ein pennau ein hunain yn y tywyllwch ac rydych chi'n llwyddo i ddod â rhywfaint o oleuni.

Rydych chi wedi newid pethau er gwell, ac mae hynny'n beth gwych. Diolch!

Yn ogystal â gwelliant systemig, mae'r adborth a gawn yn ein gwneud yn ymwybodol iawn o effaith ein gwaith ar y cyhoedd. Nid ydym eisiau gwrthod y cyfle i'r rheini sy'n gwneud cwynion i gael eu pryderon gwirioneddol wedi'u hymchwilio nac i ohirio'r broses o ddatrys na chau achosion.

Crynodeb Amcangyfrif

Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2022/23 yn Atodiad A. Y gofynion Adnoddau ac Arian Parod yw £5,337k a £5,287k.

Dadansoddiad Manwl

Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

Mae cyflogau staff Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gysylltiedig â dyfarniadau cyflog Y Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Mae'r Amcangyfrif yn ymgorffori dyfarniad cyflog o 3.25% dros 2 flynedd (sef rhagolwg o ddyfarniad cyflog o 1.75% yn 2021/22 ac amcangyfrif o ddyfarniad o 1.5% yn 2022/23). Mae £81k o arbedion effeithlonrwydd mewn rhannau eraill o'r gyllideb yn cwrrdd â rhan o gost dyfarniad tâl 2021/22.

Bydd niferoedd staff gwaith achos yn cynyddu o ran 1 swydd ac rydym yn disgwyl llenwi swyddi gweigion i helpu i reoli'r twf a ragwelir mewn gwaith achos. Rydym hefyd yn lleihau nifer y staff cymorth gwasanaethau corfforaethol o un (rhan-amser) a chyfeirio hyn i swydd ran-amser sy'n canolbwyntio ar wella ansawdd ein gwasanaeth a'n gwasanaeth i gwsmeriaid. Yng ngoleuni cyfyngiadau i gyllideb gwasanaethau cyhoeddus, nid ydym wedi gallu llenwi yn lle staff sy'n cymryd absenoldeb mamolaeth/mabwysiadu.

Mae'r cynnydd mewn cyfraniadau Yswiriant Gwladol cyflogwyr o Ebrill 2022, fel y nodir uchod, heb eu cynnwys.

Eiddo a phrydlesi eraill

Y brif eitem o wariant yw rhentu eiddo yn Bocam Park a oedd yn destun adolygiad rhent ym mis Awst 2020. Cafodd y rhan fwyaf o lungopiwyd eu prynu yn ystod 2019/20, gan leihau taliadau prydlesu yn y dyfodol. Gyda goblygiadau gweithredu prydlesi IFRS 16, nid ydynt, fel y nodwyd uchod, wedi'u cynnwys. Mae costau eiddo wedi gostwng gan fod gweithio gartref yn golygu nad yw prydles swyddfa Gogledd Cymru wedi'i hadnewyddu.

Ffioedd Proffesiynol

Yn gyffredinol, byddai cynnydd mewn llwyth achosion yn cynyddu'r angen am gyngor proffesiynol mewn perthynas â'n gwaith achos. Fodd bynnag, mae'r gyllideb ar gyfer ffioedd proffesiynol, sy'n cynnwys cyngor clinigol mewn perthynas â'n gwaith achos wedi'i lleihau o £12k i £234k. Trwy reoli costau a sicrhau ceisiadau penodol am gyngor, byddwn yn gweithio i gadw costau o fewn y gyllideb hon.

Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth TG

Gwnaethpwyd buddsoddiad mawr yn ein caledwedd TG a'n System Rheoli Achosion yn 2018/19 gyda'r nod o gynyddu arbedion effeithlonrwydd a gwytnwch. Nododd adolygiad dilynol gan ein darparwr Cymorth TG newydd argymhellion pellach i wella diogelwch a gwytnwch. Mae'r rhain yn cynhyrchu costau untro yn 2021/22 a £12k o gostau blynyddol cylchol. Mae codiadau prisiau o £26k o dan ymrwymiad contractiol wedi'u cynnwys yn yr Amcangyfrif hwn.

Costau Swyddfa

Mae dyrannu £119k yn adlewyrchu'r bwriad y bydd gweithio rhywfaint yn y swyddfa yn dychwelyd erbyn Ebrill 2022. Mae arbedion effeithlonrwydd yn parhau o ran defnyddio adnoddau fel papur, argraffu, postio a gwasanaethau cludo.

Teithio, Hyfforddiant a Recriwtio

Mae'r gyllideb hon wedi'i lleihau o £15k a byddwn yn gweithio i leihau teithio sy'n gysylltiedig â gwaith achos a chyfarfodydd.

Cyfathrebu

Mae'r newid yn adlewyrchu cynnydd mewn costau cyfieithu sy'n deillio o Safonau'r Gymraeg a mwy o waith allgymorth.

Cyfalaf

Mae costau cyfalaf wedi cael eu lleihau i adlewyrchu buddsoddiad TG yn ystod 2021/22.

Dibrisio

Yn 2021/22, mae dibrisio wedi cynyddu, gan adlewyrchu'r buddsoddiad cyfalaf mewn cyfarpar TG newydd i gynyddu diogelwch a gwytnwch.

Atodiad A – Amcangyfrif 2022/23

Amcangyfrif	2021/22	£000	£000s	2022/23 000
Gwariant OGCC	Cyllideb Wreiddiol	Pwysau cost a llwyth achosion	Arbedion Effeithlonrwydd	Amcangyfrif
Cyflogau staff a chostau cysylltiedig	3,985	+197		4,182
Eiddo a chyfleusterau, gan gynnwys prydlesi	379		-10	369
Ffioedd proffesiynol	246	+20	-32	234
Costau TG	212	+38		250
Costau swyddfa	99	+24	-4	119
Teithio, hyfforddiant a recriwtio	75		-15	60
Cyfathrebu	46	+19		65
Cyfanswm Gwariant Refeniw	5,042	+298	-61	5,279
Cyfanswm Incwm	(17)			(17)
Gwariant Refeniw Net	5,025	+298	-61	5,262
Gwariant Cyfalaf	25		-20	5
Cyfanswm yr Adnoddau Angenrheidiol	5,050	+298	-81	5,267
Costau dibrisiant ac amorteiddiad	60	+10		70
Cyfanswm Gwariant Adnoddau	5,110	+308	-81	5,337
Costau dibrisiant ac amorteiddiad	(60)	-10		(70)
Symudiadau eraill heblaw am arian parod	20			20
Gofyniad Arian Parod gan Gronfa Gyfunol Cymru	5,070	+298	-81	5,287