Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Amcangyfrif 2024/25

1. Cyflwyniad

1.1 Mae'r cyflwyniad Amcangyfrif hwn ar gyfer 2024/25 wedi'i baratoi i'w ystyried gan Bwyllgor Cyllid y Senedd. Mae Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol y swyddfa ar gyfer 2022/2023 yn rhoi manylion am weithgareddau a chyflawniadau'r flwyddyn honno. Paratowyd yr Amcangyfrif yng nghyd-destun Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd sy'n gosod cyfeiriad y swyddfa am y 3 blynedd nesaf.

2. Crynodeb Gweithredol

2.1 Rydym wedi paratoi ein Hamcangyfrif i adlewyrchu'r Nodau Strategol sydd wedi'u nodi yn ein Cynllun Strategol. I grynhoi, y gofynion Adnoddau ac Arian Parod yw £6,358k a £6,344k, yn y drefn honno. Dyma gynnydd cyffredinol o £490k o ran arian parod. Gwneir y cynnydd, fel a ganlyn:

	£000	£000	%
Dyfarniad cyflog a chynyddrannau staff Ebrill 2024	235		
Costau eraill a chynnydd mewn prisiau	235		
Llai o arbedion effeithlonrwydd i gyflenwi cynyddrannau staff	(34)		
Cyfanswm cynnydd yng nghost busnes fel arfer		**436**	**(7.4%)**
Buddsoddi mewn blaenoriaethau strategol - staff	120		
Llai o swn i'w ariannu gan arbedion effeithlonrwydd	(66)		
Y balans a geisir i'w fuddsoddi		**54**	**(0.9%)**
Cyfanswm		**490**	

2.2 Mae angen £235k i gwrdd â phwysau costau sy'n ymwneud â staff, sef dyfarniad cyflog Ebrill 2024 (£201k ar gyfer dyfarniad amcangyfrifedig o 5%) a chynyddrannau staff ymroddedig (£34k). Daw £201k o ddyfarniad cyflog llywodraeth leol, y mae ein staff yn ei dderbyn o dan eu contract cyflogaeth. Nid ydym yn rhan o'r trafodaethau dyfarniad cyflog hyn, ac felly mae'r dyfarniad cyflog y tu hwnt i'n rheolaeth. Yn ogystal, mae costau cynyddrannau staff (£34k) yn bwysau ychwanegol ond byddwn yn talu am hyn drwy arbedion effeithlonrwydd mewn meysydd eraill o'r gyllideb.

2.3 Mae angen £235k i'n helpu i gwrdd â chostau chwyddiant prisiau sy'n cynnwys yr ystod o wariant ar draws y gyllideb nad yw'n ymwneud â staff.

2.4 Ceisiwn ddau aelod ychwanegol o staff (+ £120k): un gweithiwr achos ac un dadansoddwr data i'n helpu i wneud defnydd da o'r data sydd gennym am y cwynion a gawn a'r data safonau cwynion a gawn am gwynion a dderbynnir gan gyrff cyhoeddus. Yn benodol, bydd y swydd hon yn galluogi defnydd mwy deallus o ddata i gefnogi blaenoriaethu llwyth achosion, i nodi materion systematig a thematig sy'n deillio o'n cwynion ac i lywio ein gwaith gwella gwasanaeth yn well. Darperir hanner

yr arian drwy effeithlonrwydd arbedion arian parod o £66k, y gwnawn ar draws y mwyafrif o'n cyllidebau nad ydynt yn ymwneud â chyflogau.

2.5 Mae'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn ychwanegol at arbedion effeithlonrwydd niferoedd y gorffennol a'r dyfodol ('gwneud mwy â'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 arbedion effeithlonrwydd hyn yn cynhyrchu arbedion arian parod, maent yn adlewyrchu'r arbedion effeithlonrwydd gwirioneddol a wnaed.

2.6 Nid ydym yn codi tâl am ein gwasanaethau ac nid ydym yn derbyn unrhyw incwm ffioedd. Codwn dâl am ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol ac am secondiad staff rhan-amser i Gymdeithas yr Ombwdsmon. Rydym felly'n gwbl ddibynnol ar gyllid gan gyllideb Cymru, yn dilyn argymhellion Pwyllgor Cyllid y Senedd.

2.7 Rydym yn ymwybodol o'r pwysau aruthrol sydd 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. Er bod OGCC yn parhau i fod yn uchelgeisiol, mae wedi cyflwyno ei waith yn raddol dros yr ychydig flynyddoedd nesaf, i adlewyrchu'r cyfyngiadau disgwyliedig i gyllid y sector cyhoeddus. Yn benodol, mae buddsoddi mewn technoleg wedi'i oedi nes bod yr arbedion o'n had-drefniad eiddo wedi'u cyflawni'n llawn, gan ryddhau cyllid i'w ailfuddsoddi.

2.8 Mae'r cynnydd parhaus yn y llwyth achosion, a'r pwysau sy'n cael ei roi ar lesiant ein gweithlu o ganlyniad, wedi ein harwain at gynnwys buddsoddiad rhesymol mewn staff ychwanegol yn yr amcangyfrif cyllideb hwn, a dyma ein blaenoriaeth glir ar gyfer 2023/25.

2.9 Er ein bod yn llwyr werthfawrogi'r dewisiadau anodd y bydd yn rhaid i'r Senedd eu gwneud wrth bennu cyllideb y flwyddyn nesaf, mae angen i ni fod yn glir nad hon yw'r flwyddyn i leihau'r cyllid i OGCC. Bydd y pwysau ar wasanaethau cyhoeddus sydd wedi bod ers peth amser yn parhau ac yn gwaethygu ac mae hyn yn gwneud ein rôl yn fwy hanfodol fyth. Os torrir ein cyllid, ac o ganlyniad ein gwasanaethau, bydd hyn yn arwain at lai o bobl yn gallu cael mynediad i'n gwasanaeth sy'n golygu'n anochel na fydd lleisiau pobl sy'n fwy agored i niwed a'r sawl sydd wedi dioddef anghyfiawnder, oherwydd methiant gwasanaeth a chamweinyddu, yn cael eu clywed. Yn syml, ni chaiff cyfleoedd ar gyfer dysgu a gwella gwasanaethau eu cyflawni.

2.10 Mae cwmpas y gyllideb arfaethedig i'w weld yn Atodiad A.

3. Diweddariad 2023/24

3.1 Ar ôl ymchwilio ac ymgynghori'n eang, cyhoeddom ein Cynllun Strategol newydd ym mis Ebrill 2023. Mae'n nodi ein gweledigaeth a'n huchelgais ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae hefyd yn nodi pedwar Nod Strategol newydd:

1. Cyflawni 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 wedi datblygu Dangosyddion Perfformiad Allweddol newydd, a fydd yn ein helpu i ysgogi perfformiad gwell fyth, i ddylanwadu ar newid ac i gasglu effaith ein gwaith yn fwy cywir. Mae gennym Gynllun Busnes newydd ar waith sy’n nodi camau gweithredu allweddol a fydd yn ein helpu i gyflawni ein nodau Strategol.

3.3 Y llynedd, roeddem yn pryderu bod y Rhaglen COVID-19 Nosocomiaidd Cenedlaethol i ymchwilio i’r achosion Covid a gafwyd yn yr ysbyty yn debygol o arwain at lawer o’r achosion hyn yn cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon. I reoli’r risg hon, gwnaethom drefniadau mewnol i oruchwylio’r dull o ymdrin â chwynion o’r fath a gwnaethom baratoi taflen ffeithiau ar ein hymagwedd. Gwnaethom ymgysylltu â Llywodraeth Cymru a byrddau iechyd, gan rannu’r hyn a ddysgwyd o’r achosion a ystyriasom. Ar hyn o bryd, mae nifer gwirioneddol y cwynion Covid nosocomiaidd sy’n cyrraedd yr Ombwdsmon yn parhau i fod yn isel, er y byddwn yn parhau i fonitro hyn yn agos.

3.4 Mae pwysau llwyth achosion yn destun pryder, gydag iechyd a llesiant staff yn cael eu heffeithio yn fwy a mwy gan niferoedd cynyddol o gwynion heb gynnydd mewn adnoddau i’w hystyried. O dan ein Cynllun Strategol newydd, byddwn yn parhau i weithio i adnabod cyfleoedd i gynyddu effeithiolrwydd. Byddwn hefyd yn adolygu ac yn gwella’r mesurau sydd gennym ar waith i gefnogi staff a darparu gweithle iach. Mae’r twf parhaus yn nifer y cwynion, ynghyd â chymhlethdod cynyddol y cwynion a gawn, yn rhoi pwysau ychwanegol ar staff - ac mae adborth staff yn dangos cynnydd sylweddol mewn pryderon am lwyth gwaith a llai o foddhad ag OGCC fel lle i weithio.

3.5 Yn y flwyddyn gyfredol (ac fel y nodwyd yn flaenorol i’r Pwyllgor mewn Amcangyfrifon blaenorol, ein cyflwyniad Cyllideb Atodol ym mis Mai 2023 ac mewn gohebiaeth yn ystod y flwyddyn), mae dau ansicrwydd ariannol sylweddol o hyd:

- Dyfarniad cyflog llywodraeth leol Ebrill 2023, sy’n berthnasol i’n staff o dan eu contractau cyflogaeth. Roedd amcangyfrif cychwynnol OGCC ar gyfer 2023-24 yn caniatáu 3% ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2023. Gwnaeth y Cyflogwyr Cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gynnig o thua 5%, sydd wedi’i wrthod gan undebau llafur sy’n ceisio 12.7%. Gan fod costau dyfarniad cyflog y tu hwnt i reolaeth yr Ombwdsmon, cyflwynwyd a chymeradwywyd Cyllideb Atodol. Darparodd hyn ar gyfer dyfarniad cyflog o hyd at 7.9%. Nid yw’r sefyllfa bresennol wedi newid - mae undebau llafur wedi cynnal pleidlais am streic; mae rhai bellach yn streicio ac nid yw’r dyfarniad cyflog wedi’i ddatrys o hyd. Os yw’r dyfarniad cyflog gwirioneddol yn fwy na 7.9%, byddwn yn gweithio i gynnwys y gost ychwanegol cymaint ag y bo modd ond efallai y bydd angen cyflwyno Cyllideb Atodol bellach.

- Mae’r caniatâd i apelio yn erbyn penderfyniad Panel Dyfarnu Cymru yn yr Uchel Lys wedi’i geisio (gan y Cyn Gynghorydd dan sylw) yn yr achos Cod Ymddygiad cyfredol. Mae’r penderfyniad ar y caniatâd wedi’i ohirio, ac mae’r canlyniad yn ansicr o hyd. Nid yw swm unrhyw rwymedigaeth bosibl o ran costau cyfreithiol yn hysbys.

3.6 Gan gydnabod y pwysau sylweddol yn sgil y cynnydd mewn gwaith achos a chyllid cyhoeddus cyfyngedig yng Nghymru, yn gynnar eleni gwnaethom gomisiynu Perago Cymru i gynnal prosiect cynghori byr gyda ni i adolygu ein prosesau gwasanaeth, i nodi meysydd ar gyfer gwella effeithlonrwydd a gwasanaethau ac i wneud argymhellion ar gyfer ein Strategaeth TG a Digidol yn y dyfodol. Gwnaeth y darn gwerthfawr hwn o waith argymhellion ar gyfer newidiadau cynyddrannol a fydd, gyda’i gilydd, yn helpu i barhau â’r gwelliannau effeithlonrwydd a gyflawnwyd yn y blynyddoedd diwethaf. Mae'r rhain yn cynnwys gwella sut rydym yn arddangos ac yn deall statws achosion cyfredol a gwella ein prosesau ar gyfer sicrhau cyngor clinigol. Argymhellodd y gwaith nifer o feysydd i’w cynnwys yn ein Strategaeth TG a Digidol, gan gynnwys buddsoddi mewn technoleg a chapasiti i wella’r defnydd o ddata i lywio ein gwaith, rheoli’r cynnydd mewn llwythi achosion a helpu i nodi materion thematig a systemig i lywio’r gwaith o wella gwasanaethau.

4. Pwysau gwaith achos

4.1 Y llynedd (2022/23), derbyniasom y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus. Mae hyn yn adlewyrchu pwysau ar wasanaethau cyhoeddus, yn benodol gwasanaethau iechyd, ac anfodlonrwydd y cyhoedd gyda’r gwasanaethau hynny.

4.2 Yn y flwyddyn gyfredol (Ebrill i Awst 2023) rydym wedi gweld cynydd pellach yn ein llwyth gwaith cyffredinol o ymholiadau a chwynion.   Mae ymholiadau newydd am gamweinyddu a rhagasesiadau’r Cod wedi cynyddu 38% (‘Ymholiadau’ yn Nhabl 1), mae cwynion Cod Ymddygiad newydd i fyny 64% ac mae cwynion am wasanaethau cyhoeddus i fyny 6%.

4.3 Rhagwelodd y Memorandwm Esboniadol ar gyfer Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 gynnydd blynyddol o rhwng 5% a 12%. Er y bu’r cynnydd blynyddol tuag at ben isaf yr ystod hon, maent yn gyfystyr â chynnydd cyffredinol o **rhwng 89% a 102%** yng **nghyfanswm** y gwaith achos ar gyfer y cyfnod (2015/16 i 2024/25 (amcanestyniad)). Yn y cyfnod hwnnw, mae nifer y staff gwaith achos wedi cynyddu **dim ond 13%.**

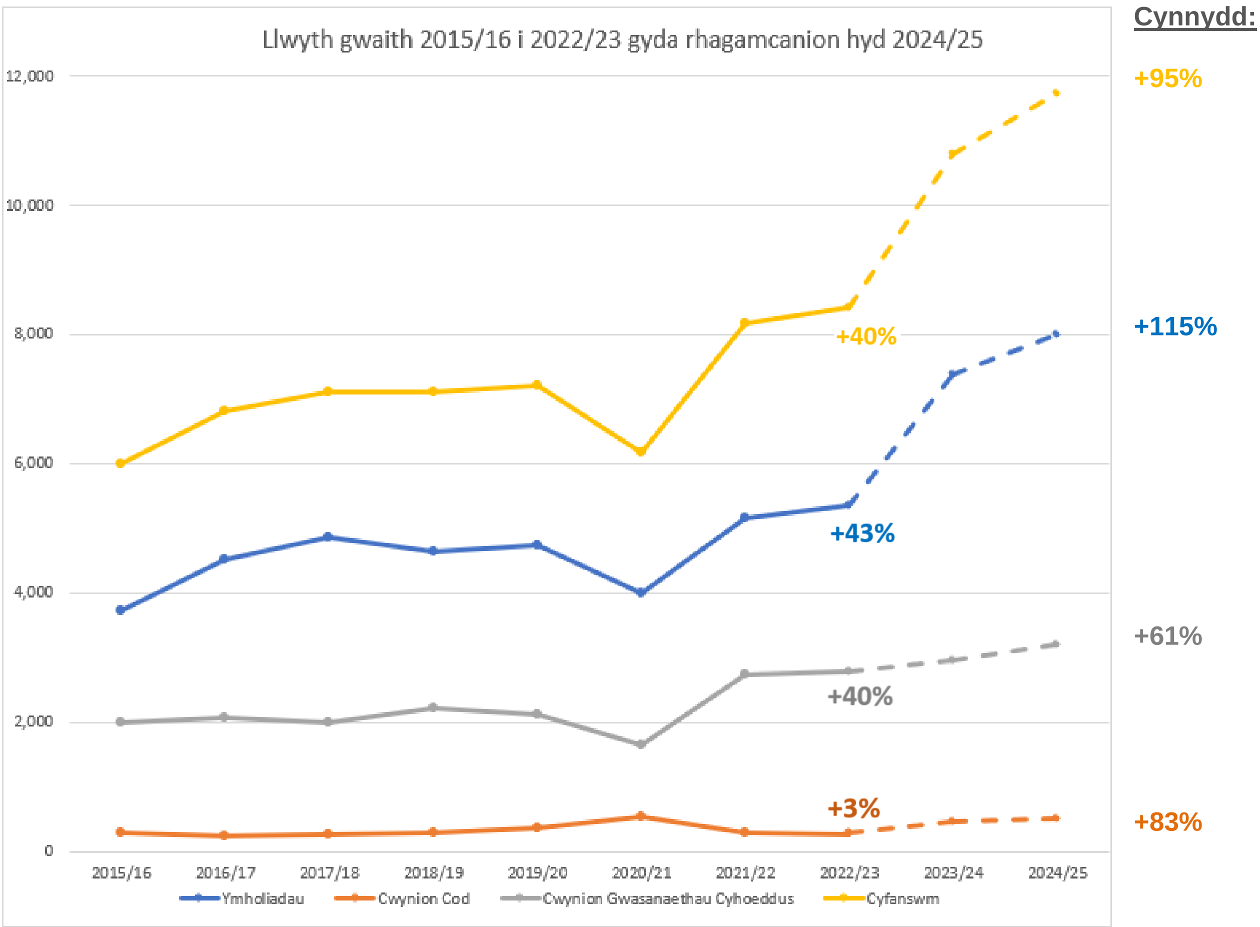
Blwyddyn	Ymholiadau a dderbyniwyd	Cwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd	Cwynion Gwasanaeth	Cyfanswm

			Cyhoeddus a dderbyniwyd	
2015/16	3,731	276	1,992	**5,999**
2016/17	4,512 (+21%)	236 (-14%)	2,056 (+3%)	**6,804 (+13%)**
2017/18	4,861 (+8%)	270 (+14%)	1,983 (-4%)	**7,114 (+5%)**
2018/19	4,627 (-5%)	282 (+4%)	2,207 (+11%)	**7,116 (-)**
2019/20	4,726 (+2%)	365 (+29%)	2,109 (-4%)	**7,200 (+1%)**
2020/21	4,006 (-15%)	535 (+47%)	1,638 (-22%)	**6,179 (-14%)**
2021/22	5,158 (+29%)	294 (-45%)	2,726 (+66%)	**8,178 (+32%)**
2022/23	5,350 (+4%)	283 (-4%)	2,790 (+2%)	**8,423 (+3%)**
2023/24 *(amcanestyniad hyd yn hyn)*	7,383 (+38%)	464 (+64%)	2,957 (+6%)	**10,804 (+28%)**
2024/25 *(amcanestyniad o 5%)*	7,752 (+5%)	487 (+5%)	3,105 (+5%)	**11,344 (+5%)**
2024/25 *(amcanestyniad o 12%)*	8,269 (+12%)	520 (+12%)	3,312 (+12%)	**12,101 (+12%)**

Tabl 1: Llwyth gwaith 2015/16 i 2022/23 gydag amcanestyniadau hyd at 2024/25 – gweler y nodyn isod.

Nodyn: Ar gyfer 2023/24 mae ein hamcanestyniadau yn seiliedig ar ffigurau'r flwyddyn gyfredol hyd yma fel y manylir yn 4.2 uchod. Ar gyfer 2024/24 rydym wedi dangos y cynnydd o 5% a 12%, yn unol â’r cynnydd disgwyliedig ym Memorandwm Esboniadol Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

4.4 Mae Graff 1 isod yn dangos nifer yr ymholiadau a chwynion yn y gorffennol, y presennol a'r nifer amcanestynedig.



Graff 1: Llwyth gwaith 2015/16 i 2022/23 gydag amcanestyniadau hyd at 2024/25

Nodyn: Er enghraifft, rydym wedi defnyddio pwynt canol y cynnydd amcanestynedig o 5% a 12% ar gyfer 2024/25.

4.5 Mae effaith gronnus y cynnydd blynyddol parhaus yn sylweddol. Ceisiwn ddarparu 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 peryglu oedi cyn datrys problemau ac yn ymestyn y gofid. Yr hyn sy'n peri pryder yw bod cymaint o bwysau yn sgil cynnydd yn y llwyth achosion fel bod 40% o'r cwynion am wasanaethau cyhoeddus yr ymchwilir iddynt ar hyn o bryd wedi bod gyda'r Ombwdsmon am fwy na 12 mis. Er y gallai fod yn anochel ar hyn o bryd, nid yw'r lefel honno o oedi yn un y dylai unrhyw un fod yn gyfforddus ag ef. Mae pob cwyn yn dod ag effaith ddynol wirioneddol i achwynwyr. Mae oedi yn gwaethygu ac yn hwyhau'r effaith hwnnw. Mae'r oedi hwn hefyd yn golygu bod dysgu o'n hymchwiliadau a'r broses o weithredu ein hargymhellion systemig gan gyrff cyhoeddus yn cymryd mwy o amser, felly gall camweinyddu a methiant gwasanaeth barhau am fwy o amser nag a fyddai fel arall.

4.6 Mae hefyd effaith sylweddol ar ein staff. Mae cwynion gwasanaeth cyhoeddus yn cyfrif am y rhan fwyaf o amser staff, ac mae hyd yn oed cynnydd canrannol bach yn arwain at nifer sylweddol o gwynion ychwanegol. Mae'r cynnydd amcanestynedig o 61% mewn cwynion gwasanaeth cyhoeddus ers 2015/16 (gweler Graff 1) felly yn arbennig o heriol. Mae'r cynnydd hwn mewn gwaith achos ers 2015/16 wedi'i reoli'n

bennaf drwy arbedion effeithlonrwydd: 40% yn fwy o gwynion am wasanaethau cyhoeddus (gweler ffigur Graff 1 2022/23) gyda dim ond 13% yn fwy o staff. Mae graddfa'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn sylweddol. Fodd bynnag, ni ellir llyncu pwysau parhaus y llwyth achosion.

4.7 Mae ein Cynllun Strategol newydd yn cynnwys nod strategol i gynyddu hygyrchedd a chynhwysiant yn ein gwasanaethau. Er bod adnoddau'n parhau i fod yn gyfyngedig, mae hwn yn nod pwysig o hyd. 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. Disgwyliwn y bydd hyn yn arwain at fwy o ymholiadau a chwynion gan y grwpiau hyn.

4.8 Yn ein harolwg staff yn 2020 roedd 76% o'r staff o'r farn bod pwysau llwyth gwaith yn rhesymol. Gostyngodd hyn i 58% yn 2022. Yn yr un modd, gostyngodd cyfran y staff a ystyriodd OGCC yn lle da i weithio o 97% yn 2020 i 87% yn 2022. Cynhelir yr arolwg staff nesaf yn 2024, ond mae adborth anffurfiol diweddar gan staff yn awgrymu bod y pwysau cynyddol o ran llwyth gwaith yn cael effaith sylweddol a'u bod yn effeithio'n andwyol ar ganfyddiadau staff o OGCC fel lle i weithio. Yn y cyd-destun hwnnw, mae'r cynnydd parhaus mewn llwyth achosion yn destun pryder sylweddol.

4.9 Roedd ein cyflwyniad Amcangyfrif 2023/24 cychwynnol yn cynnwys cynnydd yn nifer y staff a buddsoddiad i'n helpu i arwain achwynwyr yn well heb iddynt orfod cysylltu â ni ac i helpu staff i reoli llwythi achosion uchel yn fwy effeithiol. Yn wyneb yr hinsawdd ariannol a'r pwysau ar wariant cyhoeddus, ni allai'r Pwyllgor Cyllid gefnogi'r Amcangyfrif, felly nid oedd unrhyw gynnydd yn nifer y staff.

4.10 Parhawn i fod yn ymroddedig i hybu effeithiolrwydd, cofleidio arloesedd a gwella ein perfformiad. Fodd bynnag, heb fuddsoddiad a nifer o staff priodol, mae ein gallu i fynd i'r afael â'r gostyngiad yn llesiant staff a phrofiad gwaeth yr achwynwyr yn gyfyngedig. Er y deellir y cyd-destun cyllid cyhoeddus, mae'r Amcangyfrif ar gyfer 2024/25 o reidrwydd yn cynnwys cynnydd rhesymol i helpu i fynd i'r afael â'r pryderon hyn.

5. Pwysau cost

5.1 Mae bron ein holl gyllideb yn parhau i gael ei defnyddio gan gostau sefydlog neu led-sefydlog – mae costau adeiladau a chostau TG yn sefydlog i raddau helaeth, ac ni ellir amrywio costau staff yn y tymor byr, ac eithrio drwy ddileu swyddi (a fyddai'n golygu costau untro ychwanegol).

Costau staff

5.2 Mae bron i 80% o'n costau yn gostau staff, felly mae ein pwysau cost mwyaf yn deillio o ddyfarniadau cyflog a phensiwn cyflogwr a chyfraniadau Yswiriant Gwladol. Nid yw'r rhain yn gostau y gallwn eu rheoli'n uniongyrchol, o leiaf yn y tymor byr. Fel y nodir 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 cenedlaethol llywodraeth leol o 7.9% ar gyfer Ebrill 2023. Mae angen i ni hefyd ganiatáu ar gyfer dyfarniad cyflog Ebrill 2024. Gan gymryd bod dyfarniadau cyflog yn parhau i fod yn is na chwyddiant presennol, rydym wedi cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 5% o fis Ebrill 2024. Fodd bynnag, os yw’r dyfarniadau cyflog gwirioneddol i lywodraeth leol yn uwch nag yr ydym wedi darparu ar eu cyfer, efallai y byddwn yn wynebu diffyg cyllid pellach yn y flwyddyn gyfredol.

System Rheoli Achosion

5.4 Daw’r contract presennol ar gyfer ein system rheoli achosion i ben ddiwedd mis Mawrth 2024. Rydym felly yn y broses o ymarfer caffael llawn. Ceisiwyd mwy o arian ar gyfer systemau rheoli achosion yn Amcangyfrif cychwynnol y llynedd, er na fu hyn yn llwyddiannus. Rydym felly wedi cytuno i geisio tendrau yn seiliedig yn bennaf ar y fanyleb bresennol. Er hynny, mae contractau wedi'u hail-dendro yn debygol o fod yn ddrutach na'r contractau a ddaw i ben, yn enwedig o ystyried hinsawdd economaidd bresennol chwyddiant prisiau cyflenwyr.

Chwyddiant pris

5.5 Ar gyfer y flwyddyn gyfredol, roeddem yn disgwyl chwyddiant isel yn seiliedig ar ragolygon OBR ym mis Gorffennaf 2022, gyda chynnydd o 2% mewn costau adeiladau, cynnydd o 4% mewn costau TG a chwyddiant dibwys ar gostau eraill nad ydynt yn ymwneud â chyflogau. (Gwnaethom hefyd ganiatáu mwy ar gyfer costau ffioedd proffesiynol gan fod cyfraddau fesul awr a dalwyd am gyngor clinigol wedi cynyddu’n sylweddol.) Yn ymarferol, fodd bynnag, rydym wedi gweld cynnydd sylweddol yn yr holl gostau, gan gynnwys costau ynni, contractau cyflenwyr ac, ar gyfer costau TG, codiadau llawer mwy nag yr oeddem wedi caniatáu ar ei gyfer. Mae llawer o’n contractau’n cynnwys mynegeio CPI blynyddol i adlewyrchu chwyddiant (yn unol ag arfer caffael da yn y sector cyhoeddus), ac felly mae costau wedi cynyddu yn unol â CPI gwirioneddol ar gyfer 2022/23, a oedd yn fwy na 10%. Bu’r CPI ar gyfer y flwyddyn gyfredol hyd yma yn 8% ar gyfartaledd.

5.6 Mae Atodiad B yn dangos nifer yr achosion o'r pwysau chwyddiant hwn sydd wedi'u hasesu fesul llinell. Er y bu chwyddiant yn uwch na 10%, rydym wedi gweithio yn gyffredinol ar sail y CPI diweddaraf ar gyfer Awst 2023 (6.7%) ond rydym hefyd wedi cynnwys chwyddiant ychwanegol ar gyfer 2023/24. Mae cynnydd sylweddol mewn costau TG, ar sail debyg am debyg, gyda chynnydd penodol mewn costau trwydded a chostau cynnal cwmwl diogel. Er y byddwn yn parhau i geisio prisiau am y gwerth gorau gan gyflenwyr, mae pwysau costau yn ei gwneud yn debygol y bydd cynnydd pellach. Ceisiwn £235k i'n helpu i dalu costau chwyddiant.

6. Arbedion effeithlonrwydd

Arbedion effeithlonrwydd cost

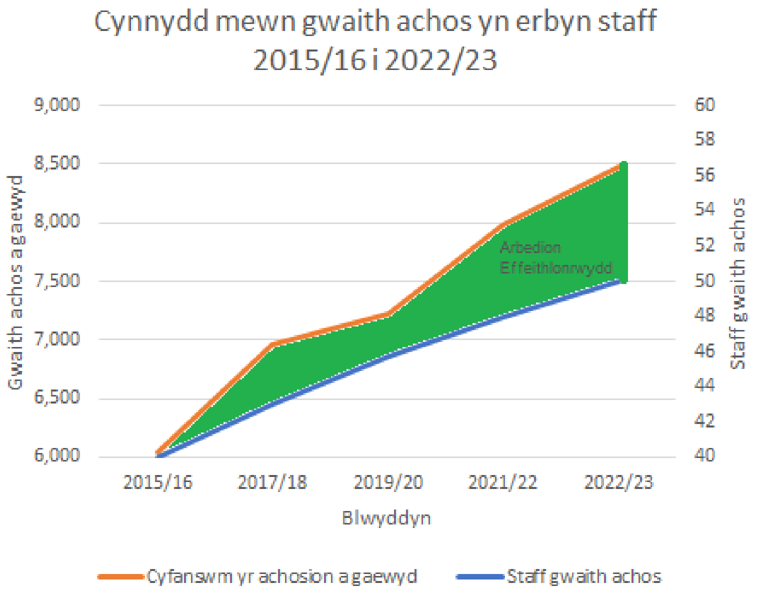
6.1 Parhasom i gyflawni arbedion effeithlonrwydd sylweddol o ran cost. Rydym wedi ceisio ariannu llawer o bwysau chwyddiant prisiau ar gyfer 2024/25 a chynyddrannau staff dros y 2 flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau i brosesau ac arbedion effeithlonrwydd mewnol eraill megis:

- Arbedion effeithlonrwydd o ran staff trwy ad-drefnu a throsiant staff
- Defnyddio mwy o staff i gyflwyno mewn gwrandawiadau Cod Ymddygiad, lle bo'n briodol, yn hytrach na defnyddio cyfreithwyr allanol
- Arbedion effeithlonrwydd TG yn dilyn buddsoddiad a llai o ddefnydd o gyflenwyr trydydd parti
- Lleihau ein hardal swyddfa weithredol i'r llawr gwaelod yn unig, gan ddod ag arbedion o ran costau gwresogi, goleuo, glanhau a chostau cynnal a chadw eraill
- Lleihau nifer yr argraffwyr/copïwyr y mae'r swyddfa bellach yn berchen arnynt.

6.2 Yn ogystal â'r arbedion effeithlonrwydd o ran niferoedd isod, mae'r Amcangyfrif yn cynnwys arbedion effeithlonrwydd o ran arian parod o £34k i gyflenwi cynyddrannau staff a £66k tuag at fuddsoddi mewn staff ychwanegol – manylion isod.

Arbedion effeithlonrwydd o ran niferoedd - gorffennol

6.3 Mae llwyth achosion ein hymholiadau a chwynion wedi cynyddu yn sylweddol ers 2015/16 fel y nodir uchod. Ni fu cynnydd cymesur yn nifer y staff sy'n delio â chwynion ac ymholiadau. 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 o ran niferoedd a rheoli'r llwyth achosion cynyddol hwn trwy 'wneud mwy â'r un peth'.



Mae'r diagram hwn yn dangos twf llwyth achosion **caeëdig** a thwf staff gwaith achos rhwng 2015/16 a 2022/23.

Mae hyn yn dangos y bwlch cynyddol barhaus 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 caeëdig yn erbyn niferoedd staff

6.4 Mae’r cynnydd yn nifer yr achosion y deliwyd â nhw yn awgrymu 6 aelod ychwanegol o staff gwaith achos. Yn ymarferol, ceisiwn gyllid ar gyfer un swydd gwaith achos ychwanegol, am gost o tua. £60k gan gynnwys argostau. Mae hyn yn rhoi amcangyfrif o effeithlonrwydd o niferoedd o £300k. Er nad yw'r arbedion effeithlonrwydd hyn yn cynhyrchu arbedion arian parod, maent yn adlewyrchu'r arbedion effeithlonrwydd gwirioneddol a wnaed.

Arbedion effeithlonrwydd o ran niferoedd - dyfodol

6.5 Yn 2022/23, caeasom 8,475 o achosion gyda 50 o staff gwaith achos, gyda chost uned fesul achos o £473. Ar gyfer 2024/25, disgwyliwn gau 9,323 o achosion (cynnydd o 5% ym mhob un o’r 2 flynedd nesaf – nid ydym yn rhagweld y bydd achosion **caeëdig** yn cynyddu yn unol â’r cynnydd amcanestynedig mewn achosion a **dderbynnir** gan na fydd gennym ddigon o adnoddau). Gan ddefnyddio'r un gost uned, byddai hyn yn costio £401k ychwanegol. Dim ond un aelod ychwanegol o staff gwaith achos y mae'r Amcangyfrif hwn yn ei gynnig felly mae arbediad effeithlonrwydd amcangyfrifedig, er nad yw'n rhyddhau arian parod, o £341k.

Diweddariad ar adeilad y swyddfa

6.6 Yn ystod rhan olaf 2022/23, buom yn gweithio i adael rhannau o’n llety ar brydles. Ar hyn o bryd, mae'r llety dros ben yn cael ei farchnata gyda'r bwriad o'i ryddhau cyn diwedd y brydles. Prin yw'r diddordeb ar hyn o bryd, gan fod llawer o sefydliadau yn lleihau eu swyddfeydd yn yr un modd. Fodd bynnag, os bydd yn llwyddiannus, gallai hyn arwain at rai costau ymlaen llaw ychwanegol (adfeiliadau ac ati) ond gallai arwain at arbedion yn y dyfodol o ran lai o rent a thaliadau gwasanaeth. Yn y pen draw, bydd hyn yn helpu i dalu costau buddsoddiad angenrheidiol mewn technoleg a gwella gwasanaethau. Byddwn yn adrodd ymhellach ar hyn y flwyddyn nesaf.

7. Buddsoddi mewn blaenoriaethau strategol

7.1 Mae ein Cynllun Strategol newydd yn gosod pedwar nod strategol. O dan y Cynllun, byddwn yn:

1. Cyflawni 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 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. Gwna'r pwysau hwn y pedwar nod strategol arfaethedig yn bwysicach fyth.

7.3 Parhawn 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 Gan gydnabod na allwn barhau i weithio yn yr un ffordd, y llynedd ceisiasom gyllid i fuddsoddi mewn gwella gwasanaethau. Roedd y buddsoddiad a geisiasom yn adlewyrchu digideiddio cynyddol a'r bwriad oedd caniatáu datblygu gwefan newydd a dechrau gweithio ar system well i reoli gwaith achos. Nid oedd y Pwyllgor yn gallu cefnogi hyn yn llawn. Gyda'r cyllid cyfyngedig oedd ar gael, ein blaenoriaeth allweddol oedd datblygu gwefan newydd. Mae gwaith i ddatblygu hyn ar y gweill.

7.5 Nid ydym yn ceisio cyllid ar gyfer buddsoddi mewn gwell gwasanaethau digidol a TG ar hyn o bryd, ond rydym yn benderfynol o gadw ein gwasanaethau TG mor effeithiol a diogel â phosibl, heb golli swyddogaethau wrth i adnoddau gael eu gwasgu. Mae’r buddsoddiad cyfyngedig iawn y gallwn ei wneud yn arwain yn anochel at risg na fyddwn yn gallu gwneud yr hyn yr ydym am ei wneud. Os ydym am gael effaith gadarnhaol barhaol ar bobl, gwasanaethau cyhoeddus a llywodraeth leol yng Nghymru, nid yw busnes fel arfer yn ddewis.

7.6 Wrth fwrw ymlaen, pan fyddwn yn nodi meysydd lle mae angen i ni fuddsoddi i gyflawni ein blaenoriaethau strategol a gwneud gwahaniaeth, byddwn yn ceisio dod o hyd i arbedion sy’n ymwneud ag eiddo a allai gefnogi rhywfaint o’r buddsoddiad hwn yn y dyfodol. Yn y cyfamser, byddwn yn gweithio i gynnal a gwella seiberddiogelwch ac effeithlonrwydd, ond rydym yn derbyn yn anfodlon y caiff buddsoddi mewn newid sylweddol ei ohirio hyd nes y gellir cyflawni’r arbedion hyn sy’n ymwneud ag eiddo.

7.7 Yn ein cyflwyniad amcangyfrif gwreiddiol ar gyfer 2023/24, gofynnom hefyd am fuddsoddiad bach mewn staff ychwanegol. Nid oedd y Pwyllgor yn gallu cefnogi hyn ar gyfer 2023/24. Gan gofio hyn ac effaith andwyol cyfyngu ar niferoedd staff ar lesiant staff, lefelau gwasanaeth ac ansawdd gwasanaeth, mae'r Amcangyfrif hwn yn cynnwys cyllid ar gyfer dau aelod o staff ychwanegol. Bydd y cyntaf yn arwain gwaith dadansoddi data newydd, gan ddefnyddio data cwynion i reoli llwyth achosion yn well trwy flaenoriaethu, nodi materion systemig a thematig sy'n codi o waith achos a llywio cyfleoedd ar gyfer dysgu a gwella gwasanaethau. Mae cwmpas dadansoddeg data, a’r offer sydd ar gael, yn parhau i gynyddu, a byddai buddsoddiad yma yn ein helpu i dargedu ein hymyriadau’n well. Ceir rhagor o fanylion am y gwaith hwn yn Atodiad E.

7.8 Bydd yr ail swydd yn cynorthwyo gyda gwaith achos. I reoli llwythi achosion, rydym wedi treialu ffordd newydd o weithio lle rydym yn dechrau ymchwiliadau cyn i achosion gael eu trosglwyddo i'n tîm ymchwilio. Cafodd hyn beth llwyddiant o ran canolbwyntio ein hadnoddau'n gyson ar yr achosion mwyaf arwyddocaol ac, er bod llwythi achosion yn parhau'n uchel, o ran lleihau pwysau llwyth gwaith yn y tîm ymchwilio. Mae hyn hefyd wedi galluogi staff i ganolbwyntio ar achosion sy’n tynnu ymlaen. Byddai’r swydd gweithiwr achos ychwanegol yn ein galluogi i barhau ac ymestyn y dull hwn i helpu i leihau achosion sy’n tynnu ymlaen.

7.9 I grynhoi, mae ein Hamcangyfrif yn ceisio digon o adnoddau i ddarparu ein gwasanaeth cwynion craidd ac i wneud gwell defnydd o ddata. Ceisiwn fuddsoddiad o £54k i gefnogi ein gwaith ar nodau strategol 1 a 3. Caiff y £66k gofynnol sy'n weddill ei dalu o arbedion effeithlonrwydd o'n cyllidebau presennol.

8. Amcangyfrif 2024/25

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 blynyddol. Mae Atodiad D yn dangos yr Egwyddorion hyn a sut yr aethpwyd i'r afael â nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif hwn.

8.2 Mae'r newidiadau rhwng cyllideb 2023/24 ac Amcangyfrif 2024/25 wedi'u crynhoi isod:

	Arian Parod £000	**Adnodd £000**
Cyllideb 2023/24	5,854	5,963
Pwysau cost o ran tâl, pris a chynyddran	+470	+470
Arbedion effeithlonrwydd (£34k ar gyfer cynyddrannau + £66k tuag at y buddsoddiad isod)	-100	-100
Buddsoddi mewn staff - llwyth achosion a dadansoddi data	+120	+120
Newidiadau IFRS 16	-	-95
Cyllideb 2024/25	**6,344**	**6,358**

Tabl 2: Newidiadau rhwng cyllideb 2023/24 ac Amcangyfrif 2024/25

8.3 Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2024/25 yn fanylach yn Atodiad B a chaiff ei baratoi ar sail IFRS 16. Caiff costau uned ei gynnwys yn Atodiad C.

8.4 Mae rhagor o fanylion, ynghyd â naratif cryno ar gyfer pob maes o'r grŵp gwariant, ynghlwm. Mae'r tabl yn dangos cyllideb y flwyddyn gyfredol, pwysau cyllidebol, arbedion effeithlonrwydd a'r Amcangyfrif arfaethedig ar gyfer 2024/25.

8.5 Yr amcangyfrif:

- Yn cynnwys dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 7.9% ar gyfer Ebrill 2023 a dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 5% o fis Ebrill 2024.
- Nid yw'n cynnwys arian wrth gefn. Gan nad oes gennym unrhyw arian na chronfeydd wrth gefn, byddai unrhyw gostau annisgwyl sylweddol (fel dyfarniadau cyflog uwchlaw'r lefelau a ganiateir, neu gostau cyfreithiol sylweddol a allai godi, er enghraifft, o achosion llys neu adolygiad barnwrol sy'n ymwneud ag achosion) yn arwain at Gyllideb Atodol.
- Yn adlewyrchu arbedion effeithlonrwydd o ran arbed arian parod o £100k a ddefnyddir i gwrdd â chost cynyddrannau staff a chyfrannu at fuddsoddi mewn dau aelod o staff
- Yn cynnwys dau aelod ychwanegol o staff, un i helpu i ddatblygu ein defnydd o ddata ac un i wneud cynnydd bach yng nghapasiti gwaith achos.

9. Canlyniadau methu â chymeradwyo'r Amcangyfrif

9.1 Mae’r Amcangyfrif yn ceisio cydbwyso’r pwysau ariannol a’r angen am fuddsoddiad ar y naill law â dealltwriaeth o gyflwr heriol cyllid cyhoeddus yng Nghymru. Yn bennaf, mae'r cynnydd a geisir yn ganlyniad i bwysau cyflogau a phrisiau a gynhyrchir yn allanol. Mae buddsoddi mewn dwy swydd staff ychwanegol wedi'i gynnwys i helpu i reoli’r cynnydd mewn llwythi achosion a’r pwysau ar staff ac i gynyddu effaith ein gwaith trwy ddefnyddio data yn well.

Canlyniadau methu â chymeradwyo £436k o gostau ‘busnes fel arfer’

Effaith ar staff

9.2 Os nad yw’r Amcangyfrif yn cyflenwi chwyddiant dyfarniad cyflog, bydd hyn yn arwain at leihad yn nifer y staff. Os na ellir cyflawni'r rhain trwy drosiant staff naturiol, byddai angen dileu swyddi. Byddai'r rhain yn golygu costau ychwanegol sylweddol gan y daw staff o dan gynllun dileu swyddi'r gwasanaeth sifil. Byddai gostyngiadau yn nifer y staff yn arwain at ddirywiad pellach yn lefel y gwasanaeth y gallwn ei ddarparu.

9.3 Os cawn ein gorfodi i ddileu swyddi, i gyflawni'r arbedion sydd eu hangen i gwrdd â'n pwysau ar gyflogau a chwyddiant, byddai'n rhaid i ni golli tua 7 aelod o staff (tua 10% o'n gweithlu). Byddai hyn yn destun bryder aruthrol ar adeg pan fo’r galw am ein gwasanaethau’r uchaf erioed, pan fo’r pwysau ar ein staff y mwyaf y buont 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 untro yn gysylltiedig â dileu swyddi.

Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

9.4 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 ac oedi pellach i ymchwiliadau. Yn ei dro, caiff hyn effaith andwyol ar achwynwyr, gan ychwanegu at eu pryderon. Mae llwythi achosion eisoes yn golygu na allwn gwblhau ein hymchwiliadau mor brydlon ag yr hoffem, gyda mwy o gwynion yn cymryd dros 12 mis i'w cwblhau. Rydym yn ymwybodol o'r effaith y gall cwynion ei chael ar bawb dan sylw. Yn enwedig mewn cwynion iechyd, mae ein hymwneud yn dueddol o ddod ar ddiwedd yr hyn a all fod yn daith gwyno hir. Byddai oedi pellach yn achos pryder gwirioneddol a byddai’n cynyddu trallod i achwynwyr.

9.5 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 ymagwedd gymesur 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.

9.6 Sicrhawn eisoes ein bod ond yn ymchwilio i gwynion difrifol, ond os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, byddai’n rhaid i ni gynyddu’r trothwy ymhellach ar gyfer ymyrryd (‘codi’r bar’). Gan fod achosion iechyd yn dominyddu llwyth achosion ein hymchwiliadau (80%), byddai hyn yn golygu mai dim ond achosion iechyd difrifol iawn, efallai achosion lle mae arwyddion o farwolaeth y gellir ei hosgoi, fyddai’n cael

eu hymchwilio. Fel y gŵyr y Pwyllgor, mae pawb sy'n gwneud cwyn o'r farn bod eu cwyn yn ddifrifol ac os na chaiff ein Hamcangyfrif ei gymeradwyo, byddai gennym fwy o achwynwyr siomedig ac anfodlon. Gallai hyn hefyd arwain at lai o flaenoriaeth i rai cwynion, megis cwynion am lywodraeth leol a thai.

9.7 Byddai dim ond ystyried y cwynion mwyaf difrifol hefyd yn mynd yn groes i'n hymdrechion, a phenderfyniadau deddfwriaethol y Senedd, i wneud gwasanaethau'r Ombwdsmon yn fwy hygyrch, er enghraifft drwy dderbyn cwynion llafar. Mewn llawer o achosion, dim ond pan fyddwn yn dechrau ymchwilio i gŵyn unigol, sydd efallai ddim yn ymddangos yn ddifrifol iawn, y byddwn yn nodi materion systemig a allai gael canlyniadau difrifol iawn i eraill. Mae'r adborth a gawn yn ein gwneud yn dra ymwybodol o effaith ein gwaith ar aelodau'r cyhoedd. Nid ydym yn dymuno gwrthod y cyfle i achwynwyr gael ymchwiliad gwirioneddol i bryderon.

Effaith ar dechnoleg ac effeithlonrwydd sefydliadol

9.8 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, gyda dim ond arbedion bach yn bosibl o, er enghraifft, gostyngiad yn nifer y defnyddwyr trwydded meddalwedd pe byddai gostyngiad yn nifer y staff.

9.9 Bwriadwyd yn wreiddiol i'r ymarfer ail-dendro sydd ar fin digwydd ar gyfer system rheoli achosion fod yn gyfle i geisio gwell swyddogaethau a mwy o effeithlonrwydd. Mae'r cyfyngiadau cyllidebol sydd ar waith yn golygu nad yw hyn yn realistig, ond rydym yn gobeithio cynnal y swyddogaethau presennol yn y system sydd wedi'i hail-dendro. Os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, mae perygl y gallai'r system rheoli achosion fforddiadwy gynnig llawer llai o swyddogaethau. £58k o'r cynnydd a geisir yw'r cynnydd tebygol mewn costau ail-dendro, yn seiliedig ar wybodaeth gan y cyflenwr presennol a chymariaethau â darparwyr amgen a dendrodd yn flaenorol.

9.10 Mae ein gwaith yn gwbl ddibynnol ar dechnoleg. Rydym wedi cyflawni achrediad Cyber Essentials Plus, ac mae'n hanfodol ein bod yn gallu diweddaru ein systemau a'n meddalwedd. Mae'n anochel bod cost i hyn, ond mae canlyniadau methu â chadw ein systemau mor ddiogel â phosibl yn enfawr o bosibl o ran risgiau datgelu data personol sensitif, o ran analluogi i ddarparu gwasanaeth ac o ran costau adfer ar ôl digwyddiad seiber.

Canlyniadau methu â chymeradwyo buddsoddiad (net) o £54k mewn staff

Effaith ar staff

9.11 Mae ein staff eisoes yn profi pwysau a straen sylweddol sy'n effeithio ar lesiant. Ni fydd y cynnig i ychwanegu un gweithiwr achos ychwanegol yn datrys y problemau hyn ond bydd yn helpu. Os na chymeradwyir yr Amcangyfrif, mae achosion o golli amser oherwydd straen yn debygol o gynyddu. Mae cynnydd mewn cwynion eisoes wedi rhoi mwy o bwysau ar ein staff, gyda phob aelod o staff yn delio â llwyth achosion mawr a mwy heriol. Er ein bod yn gweithio i wella hyn, mae'r llwythi achosion presennol yn parhau i fod yn uchel, ac ni allwn barhau i amsugno'r gwaith ychwanegol hwn heb adnoddau ychwanegol i recriwtio mwy o staff.

Effaith ar ddefnyddwyr gwasanaeth

9.12 I helpu i reoli blaenoriaethau sy’n cystadlu â’i gilydd, i ddefnyddio ein hadnoddau’n ddoeth ac i dargedu ein hymyriadau’n dda, mae dadansoddeg data da yn allweddol. Caiff y manteision eu cydnabod yn eang ar draws y sectorau preifat a’r sector cyhoeddus. Mae cwmpas dadansoddeg data, a’r offer sydd ar gael, yn parhau i gynyddu, ond ar hyn o bryd, nid oes gennym y gallu, yr arbenigedd na’r cyfleusterau i gael y gorau o’r data sydd ar gael. Os na chymeradwyir yr elfen hon o’r Amcangyfrif, ni achubir ar y cyfleoedd i ddefnyddio data i adnabod blaenoriaethau ar gyfer ein llwyth achosion ac i wella gwasanaethau cyhoeddus, i helpu i adnabod a chefnogi defnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus sy'n llai tebygol o gwyno ac i adnabod meysydd ar gyfer Liwt ei Hun neu ymchwiliadau ac adroddiadau thematig. Byddai hwn yn gyfle a gollwyd.

Effaith ar dechnoleg ac effeithlonrwydd sefydliadol

9.13 Fel y nodwyd uchod (gweler 3.6), gwnaethom ymgysylltu â chymorth arbenigol gan Perago Cymru i adolygu ein prosesau a'n helpu i ddatblygu Strategaeth TG a Digidol. Un o’r canlyniadau allweddol oedd y dylem gynyddu a gwella ein defnydd o ddata, i’n helpu i dargedu ein gwaith gwella, i nodi patrymau a thueddiadau ac i lywio ein penderfyniadau ar ddefnyddio pwerau ar ei liwt ei hun. Bydd buddsoddi mewn dadansoddeg data yn caniatáu i ni fwrw ymlaen â’r gwaith hanfodol hwn.

Atodiad A – Cwmpas y Gyllideb - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cwblhawyd y cyflwyniad Amcangyfrif hwn yn gyson â Rheolau Sefydlog 18A.2 a 20.23 Senedd Cymru dyddiedig Tachwedd 2021.

Cwmpas	Adnoddau (£000)	Adnoddau Cronnus (£000)
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	6,358	27

Gwasanaethau a Dibenion	
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 Ombwdsmyn Prydain ac Iwerddon; taliadau i Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon ac eitemau anghyllidol cysylltiedig.	**£000** **6,358**

Categori adnoddau cronnus	*Gwasanaethau a dibenion efallai y cedwir incwm ar eu cyfer*
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.
Cyfanswm yr Incwm (£000)	**27**

Cysoni adnoddau ag arian parod ar gyfer 2024/25 (£000)

Gofyniad Adnoddau Net	**6,353 ***
Gofyniad Cyfalaf Net	**5 ***
Addasiadau:	
Taliadau Cyfalaf	(225)
Amhariadau	-
Symudiadau mewn Darpariaethau	-
Elw/Colled wrth werthu asedau	-
Symudiad mewn stociau	-
Symudiad mewn dyledwyr/credydwyr	20
Defnydd o Ddarpariaethau	-
Arall	191
Gofyniad net am arian parod i'w ddosbarthu o Gronfa Gyfunol Cymru	**6,344**

* £6,353k + £5k cyfalaf = £6,358k Cyfanswm Gwariant ar Adnoddau yn Atodiad B

Atodiad B - Amcangyfrif 2024/25

	2023/24	2024/25			
Pob ffigwr mewn £000s	Cyllideb 2023/24	Pwysau / Chwyddiant 2024/25	Buddsoddi mewn blaenoriaethau strategol	Arbedion effeithlonrwydd	Amcangyfrif
Cyflogau staff a chostau cysylltiedig (nodyn 1)	4,725	+235			4,960
Buddsoddi mewn gwella gwasanaeth - staff (nodyn 2)	-		+120		120
Eiddo a chyfleusterau (nodyn 3)	171	+71		(26)	216
Ffioedd proffesiynol (nodyn 4)	244	+41		(22)	263
Costau TG (nodyn 5)	250	+88		(11)	327
Buddsoddi mewn TG a Strategaeth Ddigidol (nodyn 6)	47	+3			50
Costau swyddfa (nodyn 7)	108	+16		(22)	102
Teithio, hyfforddi a recriwtio (nodyn 8)	40	+6		(4)	42
Cyfathrebu (nodyn 9)	65	+10		(7)	68
Cyfanswm Gwariant Refeniw	**5.650**				**6,148**
Cyfanswm Incwm (nodyn 10)	(19)			(8)	(27)
Gwariant Refeniw Net	**5,631**	**+470**	**+120**	**(100)**	**6,121**
Gwariant Cyfalaf - DEL (nodyn 11)	5				5
Cyfanswm yr Adnoddau Gofynnol	**5,636**	**+470**	**+120**	**(100)**	**6,126**
Dibrisiant ac amorteiddio	70				70
Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu	222			(67)	155
Tâl llog – asedau wedi'u prydlesu	7				7
AME Cyfalaf - dadfeiliadau	28			(28)	-
Cyfanswm Gwariant Adnoddau	**5,963**	**+470**	**+120**	**(195)**	**6,358**
Dibrisiant ac amorteiddio	(70)				(70)
Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu (nodyn 12)	(222)			67	(155)
Tâl llog – asedau wedi'u prydlesu (nodyn 12)	(7)				(7)
AME Cyfalaf - dadfeiliadau (nodyn 12)	(28)			28	-
Newid mewn cyfalaf gweithio – (nodyn 13)	198				198
Symudiadau eraill nad ydynt yn arian parod	20				20
Gofynion Arian Parod gan WCF	**5,854**	**+470**	**+120**	**(100)**	**6,344**

Nodiadau

1. Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

O dan ein contractau cyflogaeth, cynyddir cyflogau staff yn flynyddol yn unol â thrafodaethau cyflog y Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Mae ffigwr cyllideb 2023/24 yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 7.9% fel yr amlinellwyd yn ein Cyllideb Atodol gyntaf. Ar gyfer 2024/25 mae'r tabl yn dangos pwysau o £235k (dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 5% o fis Ebrill 2024 a chynyddrannau staff). Newid cyffredinol o +£235k.

Noder nad yw dyfarniadau cyflog ar gyfer Ebrill 2023 ac Ebrill 2024 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 o ofyn am gyflwyno 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 i gyflenwi unrhyw setliad cyflog uwch posibl.

Caiff cost cynyddrannau staff (£34k) ei wneud drwy arbedion effeithlonrwydd mewn cyllidebau eraill (gweler isod).

2. Buddsoddi mewn staff

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys dwy swydd newydd – un dadansoddwr data i dynnu gwybodaeth werthfawr o'r data sydd gennym am y cwynion a gawn, ynghyd â data cwynion a gasglwyd gan gyrff cyhoeddus. Bydd hyn yn llywio adroddiadau thematig ac ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ond bydd hefyd yn ein helpu i nodi blaenoriaethau ar gyfer gwaith gwella gyda chyrff cyhoeddus. Y swydd ychwanegol arall yw Swyddog Ymchwilio ychwanegol i gynorthwyo gyda chynnydd parhaus yn y llwyth achosion.

3. Eiddo

Prydles a chostau rhedeg ein hadeilad ym Mharc Bocam yw'r eitem fawr hon o wariant. Roedd y rhent yn destun adolygiad rhent ym mis Awst 2020. Ers ein cyflwyniad Amcangyfrif diwethaf, rydym wedi lleihau faint o ofod swyddfa a defnyddir, a chaiff y gofod swyddfa sydd dros ben eu hysbysebu ar hyn o bryd, gyda golwg ar is-osod neu ildio'n gynnar. Prin iawn yw'r diddordeb ar hyn o bryd, ond byddwn yn parhau i farchnata'r gofod gwag.

Mae pwysau costau chwyddiant ar ein cyllidebau adeiladau, gan gynnwys costau ardrethi, ynni a chynnal a chadw (+£38k). Ceisiwn gwrdd â £26k o'r pwysau costau hwn trwy arbedion effeithlonrwydd. Mae angen gwariant adnoddau ychwanegol hefyd gan fod TAW bellach wedi'i heithrio o'n ffigurau IFRS 16 (yn unol â chanllawiau diwygiedig Trysorlys EM, +£33k), er na chaiff hyn unrhyw effaith ar arian parod. Newid cyffredinol +£45k.

4. Ffioedd proffesiynol

Mae pwysau chwyddiant wedi cynyddu costau ffioedd proffesiynol gan (+£41k). Mae hyn yn cynnwys ffi archwilio allanol Archwilio Cymru sydd wedi cynyddu cost ein harchwiliad allanol gan 10%. Ceisiwn wneud arbedion effeithlonrwydd yn ein defnydd o wasanaethau proffesiynol i wrthbwyso hyn yn rhannol (£22k). Newid cyffredinol +£19k.

5. TG - Systemau Cyfrifiadurol a Chymorth TG

Mae gennym nifer o gynnydd mewn prisiau contract TG sydd wedi'u hymrwymo gan gontract. Yn 2023/24 gwnaethom ganiatáu ar gyfer cynnydd chwyddiant o 4%, ond mae'r cynnydd gwirioneddol ar gyfer y flwyddyn yn uwch (+£11k). Byddwn yn cynnwys y cynnydd hwn sydd uwchlaw'r disgwyl yn ystod y flwyddyn drwy arbedion effeithlonrwydd. Mae £77k pellach o bwysau costau ar gyfer 2024/25 – mae'r rhain yn ymwneud â'r cynnydd chwyddiant yn ein contractau TG ymrwymedig (£19k) a'r costau sy'n gysylltiedig â'r ail-dendro angenrheidiol ar gyfer system rheoli achosion, gan ddefnyddio lefelau ymarferoldeb presennol fel sail (£58k).

6. Buddsoddi mewn TG a Strategaeth Ddigidol

Roedd ein hamcangyfrif diwygiedig ar gyfer 2023/24 yn cynnwys £47k ar gyfer gwella gwasanaethau. Gyda chwyddiant mae hyn yn cynyddu i £50k ar gyfer 2024/25. Defnyddiwn hwn i fuddsoddi mewn gwefan well, gan gydnabod gwahanol anghenion y sawl sy'n defnyddio'r wefan. Bwriad y wefan newydd yw helpu achwynwyr posibl i weld pa gwynion y gallwn ac na allwn ymdrin â nhw. Ar gyfer 2024/25, bwriadwn ddefnyddio'r gyllideb hon i fuddsoddi yn ein Strategaeth TG a Digidol ac i helpu i roi canfyddiadau ein gwaith gwella digidol a gwasanaeth diweddar a gynhaliwyd gyda Perago Cymru ar waith.

7. Costau swyddfa

Mae costau swyddfa yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £16k. Ceisiwn gwrdd â'r rhain drwy arbedion effeithiolrwydd. Dim ond ein swyddfeydd llawr gwaelod a ddefnyddiwn bellach a rhagwelwn y byddwn yn gwneud arbedion effeithlonrwydd pellach o 65k o ganlyniad.

8. Teithio, Hyfforddi a Recriwtio

Mae costau teithio wedi cynyddu mwy na'r hyn a ganiateir yng nghyllideb 2023/24 (+£3k) a chaiff arbedion gwrthbwysiad eu gwneud drwy ddefnydd cynyddol o gyfleusterau ar-lein ar gyfer hyfforddiant a chyfarfodydd. Ar gyfer 2024/25, rhagwelwn gynnydd o £3k mewn costau teithio, sy'n adlewyrchu'r cynnydd cenedlaethol o 6% mewn prisiau trên. Caiff y rhan fwyaf o'n teithiau pellter hir eu gwneud ar y trên. Er bod costau wedi cynyddu, ceisiwn leihau'r teithio.

9. Cyfathrebu

Mae angen cryn dipyn o waith allgymorth a chyfathrebu ar ein Cynllun Strategol newydd. Bu cynnydd chwyddiant o ran costau cyfathrebu yn fwy na'r (+£6k) y swm a ganiateir yng

nghyllidebau 2034/24. Caiff y rhain eu cyflawni drwy arbedion effeithlonrwydd. Rhagwelir cynnydd pellach mewn costau o £4k ar gyfer 2024/25. Byddwn yn rheoli'r gyllideb hon yn ofalus ac yn defnyddio dewisiadau rhad a di-dâl lle bynnag y bo modd.

10. Incwm

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys incwm parhaus o secondiad staff i Gymdeithas yr Ombwdsmon ac o ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol. Adnewyddwyd ein contract gyda Chymdeithas yr Ombwdsmon o fis Medi 2023. Mae hyn wedi arwain at gynnydd bach mewn incwm.

11. Cyfalaf

Caiff y lwfans cyfalaf blynyddol bach o £5k ei gynnal.

12. IFRS 16

Roedd Amcangyfrif 2023/24 yn cynnwys TAW o ran prisiadau asedau. Fodd bynnag, yn ystod y 12 mis diwethaf mae canllawiau diwygiedig gan Drysorlys EM wedi nodi y dylid eithrio TAW. Rydym felly wedi ailbrisio ein hased 'hawl i ddefnyddio' sydd wedi arwain at arbedion o £67k o'r ffigurau dibrisiant blynyddol diwygiedig.

Rydym hefyd wedi penderfynu peidio â chynyddu ein darpariaeth dadfeiliadau yn 2024/25 yn dilyn adolygiad annibynnol a gynhaliwyd yn 2022/23. Mae hyn yn arwain at arbediad o £28k. Newid cyffredinol +£95k.

13. Cyfalaf Gweithio

Dyma'r addasiad cyfrifo sydd ei angen i wrthbwyso'r dibrisiant a grëwyd gan IFRS 16 ac i ddarparu'r gofyniad arian parod priodol o Gronfa Gyfunol Cymru.

Atodiad C – Costau uned

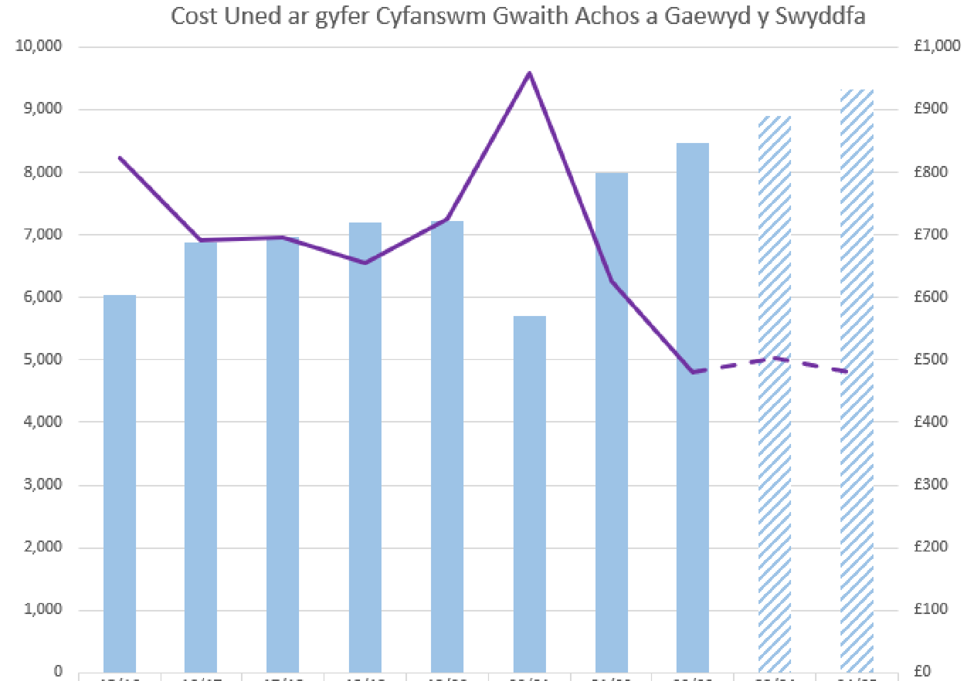
Rydym yn parhau i gyflwyno costau uned wedi eu cyfrifo ar gyfer ein prif weithgaredd - derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgarwch o dan Nod Strategol 1, a defnyddiwn y ffigurau archwiliedig ar gyfer Costau Gweithredu fesul Nod Strategol, a gyflwynir yn y cyfrifon. Disgwyliwn i'n Nod Strategol 1 i gyfrif am tua 70% o'n gwariant, a'r brif gost yma yw costau staff uniongyrchol, costau ein system rheoli achosion, costau cyngor proffesiynol a dyrannu costau cyffredinol megis costau safle a swyddfa.

Mae'r graffiau isod yn dangos yn gyntaf y gost ar gyfer y gwaith ymholi **a** chwynion llawn a **gwblhawyd** (a gaewyd) yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion cwynion yn unig, a **gwblhawyd** (a gaewyd) yn ystod y flwyddyn. Caiff rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'r flwyddyn nesaf eu cynnwys er cyflawnrwydd. Fel y nodir yn 6.5 uchod, os bydd achosion yn cynyddu ar y gyfradd ddisgwyliedig, byddwn yn parhau i geisio arbedion effeithlonrwydd ond, yng ngoleuni'r cyfyngiadau adnoddau parhaus, nid ydym yn rhagweld y byddwn yn gallu cynyddu nifer yr achosion **caeëdig** yn unol â'r cynnydd yn yr achosion a **dderbyniwyd**.

Termau real

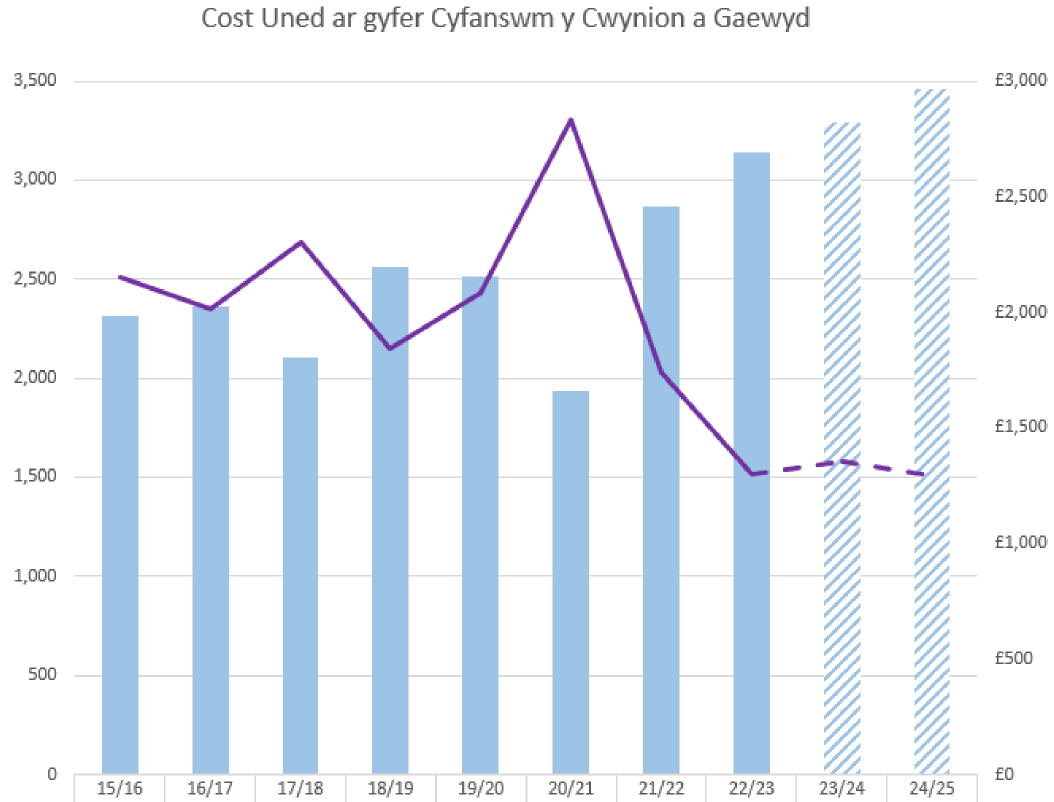
Mae'r holl ffigurau costau yma wedi'u haddasu i brisiau 2025 i ganiatáu cymhariaeth ystyrlon.

Rydym wedi defnyddio cyfraddau gwirioneddol chwyddiant CPI ar gyfer 2015/16 i 2022/23. Ar gyfer 2023/24, rydym wedi defnyddio chwyddiant CPI ym mis Gorffennaf 2023, ac ar gyfer 2024/25 rydym wedi rhagdybio y bydd chwyddiant yn disgyn yn ôl i gyfradd o 4.5%.



	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24	24/25
Cyfanswm yr achosion a gaewyd	6,046	6,874	6,962	7,188	7,224	5,706	7,983	8,475	8,899	9,323
Cost Uned	£824	£692	£695	£655	£725	£960	£624	£480	£502	£478

Cyfanswm yr achosion a gaewyd — Cost Uned

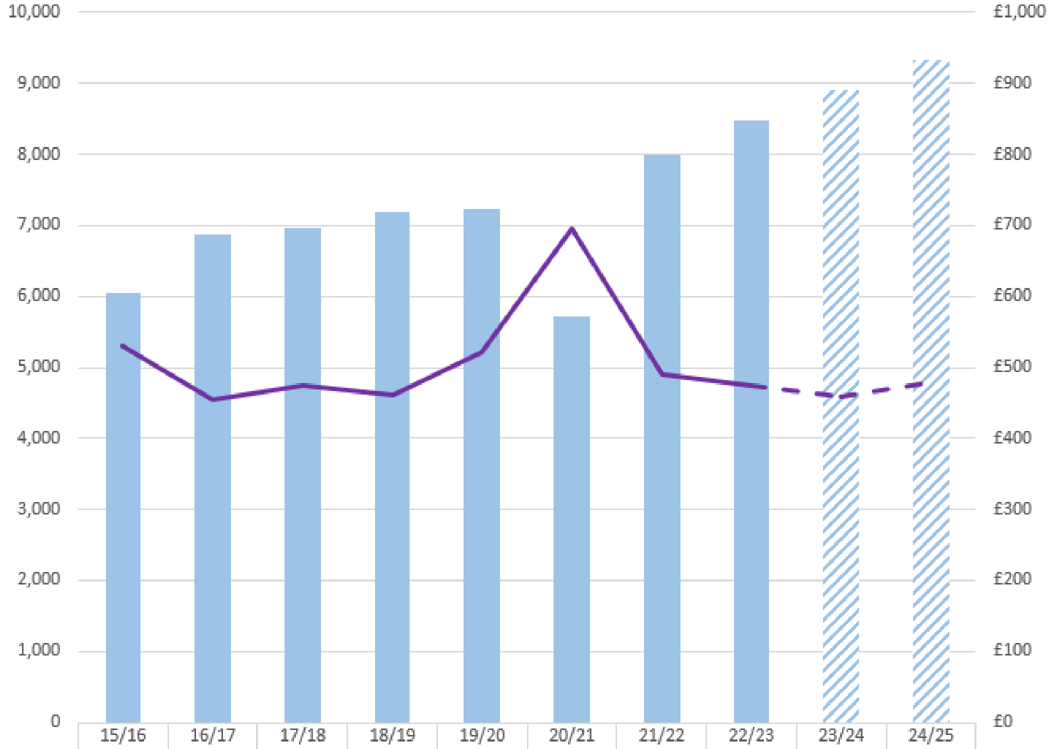


	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24	24/25
Cyfanswm yr achosion a gaewyd	2,315	2,362	2,101	2,561	2,517	1,935	2,865	3,138	3,295	3,460
Cost Uned	£2,151	£2,014	£2,304	£1,840	£2,080	£2,830	£1,740	£1,297	£1,356	£1,289

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 costau yma yn gostau gwirioneddol fel yr adroddwyd yn y Cyfrifon Blynyddol, heb eu haddasu ar gyfer chwyddiant.

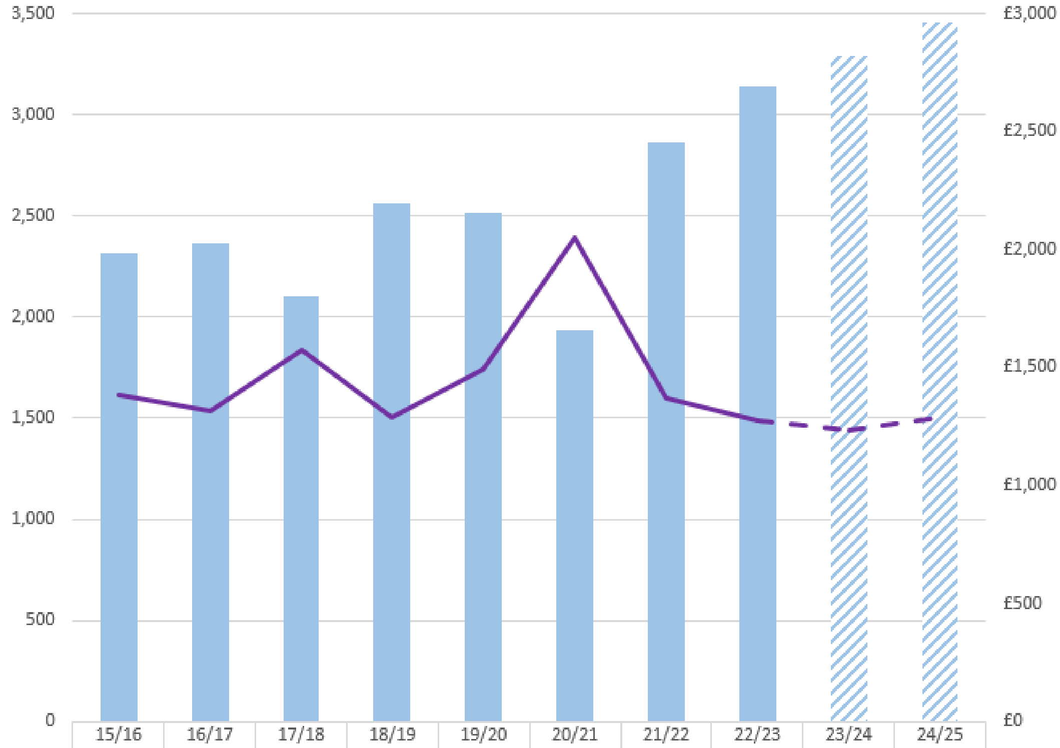
Cost Uned ar gyfer Cyfanswm Gwaith Achos a Gaewyd y Swyddfa



	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24	24/25
Cyfanswm yr achosion a gaewyd	6,046	6,874	6,962	7,188	7,224	5,706	7,983	8,475	8,899	9,323
Cost Uned	£531	£453	£475	£460	£521	£695	£491	£473	£458	£478

Cyfanswm yr achosion a gaewyd — Cost Uned

Cost Uned ar gyfer Cyfanswm y Cwynion a Gaewyd



	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24	24/25
Cyfanswm yr achosion a gaewyd	2,315	2,362	2,101	2,561	2,517	1,935	2,865	3,138	3,295	3,460
Cost Uned	£1,387	£1,319	£1,573	£1,291	£1,495	£2,049	£1,368	£1,279	£1,237	£1,289

Cyfanswm yr achosion a gaewyd — Cost Uned

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 nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif:

Egwyddor	Sylwadau
• 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.	• 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 ac arbedion effeithlonrwydd cost parhaus (adran 6) a gwell mynediad i'n gwasanaethau i bawb.
• Dylid gosod ceisiadau cyllideb yng nghyd-destun sefyllfa ariannu hirdymor Cymru a phwysau ariannu yn y sector cyhoeddus ehangach.	• Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus, ac yn cynnwys buddsoddiad mewn gwelliant (adran 7), adnoddau i gwrdd â phwysau anochel (adrannau 4 a 5) ac arbedion effeithlonrwydd sylweddol o ran arbed costau (£100k ac arbedion effeithlonrwydd o ran nifer – adran 6).
• Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amlflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni.	• Bwriad yr Amcangyfrif yw cefnogi'r nodau mwy nag un flwyddyn 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.
• Ni ddylai cyrff ragdybio cynnydd mewn cyllid, beth bynnag 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.	• 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 anosgoadwy (adran 5), arbedion effeithlonrwydd cynhyrchiant a chost (adran 6) a blaenoriaethau buddsoddi (adran 7).
• Dylai cyrff geisio gwella prosesau a sicrhau arbedion effeithlonrwydd yn barhaus.	• Mae'r Amcangyfrif yn dangos (adran 6) arbedion effeithlonrwydd drwy gwblhau mwy o waith ers 2015/16 o fewn yr adnoddau sydd gennym. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn dangos arbedion effeithlonrwydd i'w cyflawni yn 2024/25.
• Lle gofynnir am unrhyw gynnydd mewn cyllid, dylai'r rhain gael eu cefnogi gan dystiolaeth o'r angen, y budd a'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath. Hefyd, dylid gwneud yn glir a meintioli canlyniadau peidio â chael y cynnydd mewn adnoddau y gofynnwyd amdano.	• 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.

Atodiad E – Dadansoddeg data

Mae'r amcangyfrif yn ceisio cyllid ar gyfer un swydd dadansoddi data. Mae'r Atodiad hwn yn nodi'r rhesymeg dros gynnwys y swydd ychwanegol hon.

Mae'r Ombwdsmon yn cadw data ar yr holl ymholiadau a chwynion a gawn. Hefyd, o dan ein pwerau safonau cwynion, casglwn ddata gan gyrff cyhoeddus ar y cwynion y maent yn eu derbyn ac yn eu hystyried. Mae data yn y parth cyhoeddus hefyd ar berfformiad gwasanaethau cyhoeddus. Er ein bod eisoes yn cynnal dadansoddiad o'r data sydd gennym (gan gynnwys dadansoddiad a adroddwyd yn ein Hadroddiad Blynyddol), mae ein dadansoddiad yn gyfyngedig ac nid yw'n cynnwys setiau data lluosog.

Byddai dadansoddeg data yn mynd â'n dadansoddiad data i lefel uwch ac yn cynyddu ein gallu i ddadansoddi data crai i ddod i gasgliadau cadarn. Byddai hyn yn helpu i wneud y gorau o berfformiad, i nodi aneffeithlonrwydd ac i ddarparu mewnwelediad i lywio penderfyniadau strategol. Mae dadansoddeg data yn defnyddio taenlenni (yr ydym yn eu defnyddio ar hyn o bryd) ond mae hefyd yn ymestyn i ddelweddu data, i offer adrodd mwy pwerus ac i drin data a setiau data lluosog yn well.

Trwy gynyddu ein gallu a'n harbenigedd mewn dadansoddeg data, gallwn feddu dealltwriaeth llawer gwell o batrymau a newidiadau dros amser, o achosion sylfaenol methiant gwasanaeth a chamweinyddu, ac i nodi tueddiadau'r dyfodol a thargedu ein gwaith a'n hymyriadau er mwyn iddynt gynhyrchu'r effaith fwyaf.

Yn benodol, bydd gwell defnydd o ddadansoddeg data yn ein helpu i:

- Flaenoriaethu ein llwyth achosion i sicrhau ein bod yn canolbwyntio ar y cwynion mwyaf difrifol a'n bod, lle y bo'n ymarferol, yn dod â chwynion ynghyd i ffurfio ymchwiliadau ehangach;
- Nodi tueddiadau a phatrymau a allai lywio pynciau ein hadroddiadau systemig a thematig ac i dargedu'n well yr argymhellion a wnawn ynddynt;
- Nodi themâu sy'n codi dro ar ôl tro mewn cwynion lefel is a allai ein helpu gyda gwaith gwella priodol a thargededig gyda chyrff cyhoeddus penodol; a
- Arwain ein penderfyniadau ar ffocws priodol ein hymchwiliadau ar ei liwt ei hun lle gallant gael yr effaith fwyaf, yn enwedig mewn meysydd lle mae pobl yn llai tebygol o gwyno.

Byddai dadansoddwr data yn rhoi'r gallu a'r arbenigedd i'r sefydliad wneud y defnydd gorau o'r data sydd gennym. Byddai hefyd yn gallu archwilio'r cwmpas i weithio â chyrff cyhoeddus a rheoleiddwyr eraill i ddefnyddio setiau data lluosog i gael gwell mewnwelediad.