Cynulliad Cenedlaethol Cymru – Y Pwyllgor Cyllid – 3 Hydref 2013

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif ar gyfer Blwyddyn Ariannol 2014/15

1. Cefndir yr amcangyfrif hwn

1.1 Cyflwynaf amcangyfrif y gyllideb hon yn unol â pharagraff 15 Atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n datgan yr adnoddau sy'n angenrheidiol er mwyn i mi gyflawni fy swyddogaethau statudol ar wahân i'm cyflog, fy Yswiriant Gwladol a'm costau pensiwn, sy'n gost uniongyrchol a godir ar Gronfa Gyfunol Cymru ac felly nid ydynt yn rhan o'r amcangyfrif hwn. Fodd bynnag, cânt eu cofnodi yn fy Nghyfrifon Blynyddol er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu cyfanswm costau rhedeg y swyddfa.

1.2 Dyma'r trydydd gwaith i mi gyflwyno fy amcangyfrifon gerbron y Pedwerydd Cynulliad. Mae'r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am ystyried cyflwyniad yr amcangyfrif hwn. Mae'r Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol yn gyfrifol am ystyried gwaith y swyddfa. Mae'r wybodaeth a ddarperir yn ymwneud yn benodol â'r materion hynny sy'n berthnasol i gylch gwaith y Pwyllgor Cyllid.

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

2.1 Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwy'n ystyried cwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd sy'n datgan eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff yn fy awdurdodaeth. Mae'r awdurdodaeth honno'n cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned),
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys meddygon teulu a deintyddion),
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai),
- a Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff y mae'n eu noddi.

2.2 Rwyf hefyd yn ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri eu cod ymddygiad. Hefyd, rwy'n darparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru – gwasanaeth dros y ffôn ac ar y we - sy'n galluogi aelodau o'r cyhoedd yng Nghymru sy'n dymuno cwyno am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus, ond nad ydynt yn gwybod sut mae gwneud hynny, i gyflwyno eu cwyn i'r sefydliad hwnnw. Mae'r gwasanaeth hwn hefyd yn helpu unigolion gyda chwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn y DU pan nad yw'r gwasanaethau wedi'u datganoli.

3. Llywodraethu Corfforaethol

3.1 Mae sefyllfa gyfansoddiadol corfforaeth undyn yn golygu bod y cyfrifoldeb a'r atebolrwydd am y gweithgareddau sydd wedi'u cyflawni gan fy swyddfa yn gorfod aros gyda mi, fel yr Ombwdsmon.

3.2 Fodd bynnag, yn ystod 2012/13, cyflwynais Banel Ymgynghorol er mwyn gwella tryloywder a gonestrwydd fy swyddfa. Mae'r Pwyllgor Archwilio a Risg yn parhau fel is-bwyllgor o'r Panel Ymgynghorol. Mae'r flwyddyn gyntaf dan y trefniadau newydd hyn wedi bod o gryn fantais. Mae wedi bod yn fuddiol dros ben i allu cael persbectif allanol o waith fy swyddfa gan aelodau ag amrywiaeth eang o brofiad. Mae'r trefniadau hyn hefyd yn rhoi sicrwydd a chyngor ychwanegol i mi fel Ombwdsmon a Swyddog Cyfrifyddu gyda'r gwaith o ddarparu gwasanaeth effeithiol ac effeithlon ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

4. Perfformiad ariannol

4.1 Mae fy nhrefniadau ar gyfer rheolaeth ariannol a rheolaeth fewnol wedi cael eu hadolygu'n annibynnol gan Deloitte fel fy archwilwyr mewnol. Penodwyd Deloitte fel fy archwilwyr mewnol o 1 Ebrill 2011 ymlaen. Cynlluniwyd gwaith Deloitte ar sail eu hasesiad o'r anghenion cyffredinol ac fe'i gweithredwyd drwy eu rhaglen flynyddol gyntaf. Cyfeiriodd eu hadroddiadau at y fframwaith rheoli mewnol boddhaol yn y sefydliad ac roeddent yn cynnwys argymhellion ar gyfer gwella lle'r oedd angen.

4.2 Dywedodd Adroddiad Archwiliad Mewnol Blynyddol Deloitte: "Mae sicrwydd sylweddol wedi'i gyflawni ar gyfer yr holl archwiliadau mewnol a gynhaliwyd". Yn ystod 2012/13, sef ail flwyddyn cynllun archwilio tair blynedd, gwnaed naw o argymhellion blaenoriaeth isel. Cafwyd un argymhelliad blaenoriaeth ganolig – bod data pensiynau sy'n cael ei fewnbynnu â llaw ar daenlen yn cael ei archwilio'n ffurfiol gan aelod annibynnol o staff er mwyn sicrhau rhesymoldeb.

4.3 Mae'r Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamod ar gyfer fy nghyfrifon ar gyfer y flwyddyn 2012/13, yn yr un modd â'r holl flynyddoedd blaenorol.

4.4 Rwyf yn gweithio yn unol â'r egwyddor y dylai costau'r swyddfa fod yn llai na 5% o gyfanswm y gwariant. Mae hyn wedi'i gyflawni bob tro ers sefydlu'r swyddfa dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ac mae'n egwyddor a ddeilliodd o arfer da yn y sector cyhoeddus. Ceir tystiolaeth o hyn yn y dadansoddiad o wariant ar nodau ac amcanion fy Nghynllun Strategol fel y'i nodwyd yn y Cyfrifon Blynyddol.

4.5 Gwnaethom 99% o daliadau i gyflenwyr o fewn 30 diwrnod i dderbyn yr anfonebau yn fy swyddfa ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaeth i ben ar 31 Mawrth 2013. Y cyfnod ar gyfartaledd ar gyfer talu anfonebau yn ystod 2012/13 oedd 7 niwrnod gwaith, o'i gymharu â 8 diwrnod yn 2011/12. Rydym yn parhau i ymdrechu i gwrdd â'r safonau a nodir yng nghyhoeddiad Trysorlys EM 'Rheoli Arian Cyhoeddus' y dylid gwneud taliadau o fewn 10 diwrnod.

4.6 Mae'r cyflawniadau hyn yn gyson â'r safonau uchel o ran rheolaeth ariannol sydd wedi bod ar waith ers creu'r sefydliad.

5. Effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd

5.1 Rwyf wedi adrodd yn ôl i'r Pwyllgor Cyllid yn y gorffennol am yr ymdrech unedig a wnaed i ddarparu gwasanaeth mwy effeithlon ac effeithiol yng nghyfnodau cynnar y broses delio â chwynion, ynghyd â sicrhau bod y cam ymchwilio'n fwy effeithlon. Mae'r trefniadau hyn wedi parhau i fod yn allweddol yng nghyd-destun delio â'r nifer gynyddol o ymholiadau a chwynion sy'n cyrraedd fy swyddfa.

5.2 Mae'r duedd gynyddol honno yn parhau. Mae'r graff yn Atodiad B yn dilyn y llwyth gwaith i'r swyddfa ers iddo ddod i fodolaeth yn 2006/07.

5.3 Mae'n arbennig o nodweddiadol fod fy swyddfa wedi gweld dros y cyfnod rhwng 2009/10 a 2012/13 cynnydd o **100%** yn nifer yr ymholiadau a chwynion sy'n cael eu derbyn.

5.4 Wrth baratoi'r papur hwn, rwyf wedi cymharu'r pum mis cyntaf (Ebrill i Awst) yn y flwyddyn fusnes bresennol 2013/14 â'r un cyfnod yn 2012/13. Gwelais fod:

- ymholiadau wedi **cynyddu 20%** (1,370 o'i gymharu â 1,133) (roedd y ffigur yn 340 yn 2009/10), tra fod
- cwynion wedi **cynyddu 8%** (923 o'i gymharu â 853) (739 oedd y ffigur yn 2009/10).

Mae nifer y cwynion am gyrff y GIG yn enwedig yn parhau i gynyddu (gweler Atodiad C). Er gwaethaf y cynnydd mewn cwynion, mae fy swyddfa wedi llwyddo i leihau nifer yr achosion ar y gweill. Ar 31 Mawrth 2013 roedd gennym 382 achos heb eu cwblhau o'i gymharu â 455 ar 31 Mawrth 2012. Ar ben hynny, adeg ysgrifennu hyn, nid oes gennym ddim ymchwiliadau ar y gweill sy'n fwy na 12 mis oed. (Mae'r targed 12 mis a osodwyd gennyf yn gosod y swyddfa ymysg y 'perfformwyr gorau' o ran ombwdsmyn gwasanaeth cyhoeddus yn y DU.)

5.5 Mae fy ngwefan, gyda'i ffurflenni cwynion rhyngweithiol ar y we, yn dal i brofi'i gwerth ac mae'n helpu fy swyddfa i ddelio â'r llwyth gwaith ychwanegol y cyfeirir ato ym mharagraff 5.3 uchod.

5.6 **Staff** – Mae'r strwythur staffio fel yr oedd ar 31 Mawrth 2013 i'w weld yn Atodiad D. Ar ôl mynd ati cyn hynny i leihau nifer y swyddi yn fy swyddfa a chadw lefel perfformiad er bod mwy o waith, rwyf yn poeni o ddifrif y bydd rhagor o gynnydd yn nifer y cwynion yn arwain at ddirywiad mewn perfformiad, yn enwedig os bydd yn rhaid lleihau nifer y swyddi eto i dalu cost unrhyw godiad cyflog. Ar hyn o bryd nid wyf wedi gofyn am arian ychwanegol uwchben y cynnydd yn y Bloc Cymreig a'r swyddi ychwanegol a gytunwyd arnynt eisoes parthed y newidiadau gwasanaethau cymdeithasol. Er hynny, pe bai'r cynnydd yn y nifer o gwynion yn parhau a bod dyfarniad cyflog yn cael ei roi yn ystod 2014/15 sy'n uwch na 1%, rwy'n ofni na fydd gennyf opsiwn ond i ddychwelyd at y Pwyllgor gydag amcangyfrif atodol er mwyn i mi fedru ymateb yn briodol i achwynwyr.

5.7 **Cynghorwyr proffesiynol** –

(a) Rwyf yn defnyddio cynghorwyr clinigol a chanddynt arbenigedd mewn amryw o feysydd mewn proffesiynau iechyd i'm helpu i ystyried achosion sy'n ymwneud ag iechyd. Cyn hyn, roeddwn yn dibynnu'n llwyr ar gynghorwyr a oedd yn gysylltiedig â threfniant â Swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (OPHSO) ac mae'n rhaid ailgodi tâl am hynny i'm swyddfa. Rhoddais wybod i'r Pwyllgor y llynedd am fy mhenderfyniad i weithio'n uniongyrchol gyda nifer o gynghorwyr clinigol sy'n dod i'm swyddfa yn ôl yr angen. Rwyf yn dal yn hapus iawn gyda'r effaith gadarnhaol ar fy ngwasanaeth o ganlyniad. Mae hyn wedi galluogi adolygiad mwy prydlon o achosion yn y camau cynnar wrth ystyried cwyn, a rhyngweithio mwy effeithiol a mwy pendant gyda chynghorwyr arbenigol eraill yn OPHSO yn ystod yr ymchwiliadau. Mae hyn wedi golygu llai o gostau i'm swyddfa oherwydd bod angen anfon llai o ffeiliau achos i OPSHO ym Manceinion neu Lundain. Ond, er fy mod yn ceisio defnyddio cyn lleied ag y bo modd ar y trefniant ag OPHSO, rwyf yn dal i ddibynnu'n sylweddol ar y gwasanaeth hwn. Cefais wybod yn ystod 2013/14 fod OPHSO yn bwriadu cynyddu swm ailgodi tâl am ei gyngor proffesiynol 14%. Yn seiliedig ar nifer yr achosion a gyfeirir i gael cyngor yn ystod 2012/13, byddai hyn yn golygu cost uwch o £13K i'm swyddfa yn 2014/15. Ar ben hynny, ac ystyried y cynnydd parhaus yn nifer y cwynion iechyd i'm swyddfa, mae'n debygol y bydd angen i mi hefyd gynyddu nifer y ceisiadau am gyngor, ac mae hynny'n golygu cost fwy fyth i'm swyddfa.

(b) Rwyf hefyd yn ymwneud yn uniongyrchol â nifer o gynghorwyr proffesiynol eraill ym meysydd gofal cymdeithasol a chynllunio. Mae'r rhain hefyd yn dal i brofi'n werthfawr iawn, yn arbennig gan eu bod yn galluogi i benderfyniadau cynnar gael eu gwneud yn ystod cam cyn-ymchwiliad y broses gwynion. Rwyf yn ymwybodol ei bod yn debygol iawn y bydd yn rhaid i mi ddefnyddio mwy ar y cynghorwyr sy'n rhoi cyngor proffesiynol i mi ar faterion gofal cymdeithasol a chofio'r cwynion ychwanegol o'r math hwn y bydd yn rhaid i'm swyddfa eu hystyried o ganlyniad i'r weithdrefn gwynion statudol ddiwygiedig ar gyfer gofal cymdeithasol a gyflwynir (gweler paragraff 6.2 isod).

6. Y Cynllun Strategol tair blynedd presennol

6.1 Ar ddiwedd mis Mawrth 2012, cyhoeddais y Cynllun Strategol ar gyfer 2012/13 i 2014/15. Mae'r Cynllun yn cynnwys fy nghynlluniau ar gyfer rheoli nifer gynyddol y cwynion ym maes gofal cymdeithasol a ragwelir oherwydd y bwriad i ymestyn fy awdurdodaeth a symleiddio'r broses cwynion. Mae'r Cynllun hefyd yn bwrw ymlaen â'r datblygiadau newydd a gyflwynwyd yn ystod cyfnod y cynllun tair blynedd blaenorol, megis gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru. Un enghraifft yw'r gyfran uwch o wybodaeth a ddarperir yn awr am wasanaethau cynghori ac eiriol sy'n gallu cefnogi achwynwyr wrth iddynt gwyno. Yn ogystal â hynny, rwyf yn ymwybodol bod mwy a mwy o bobl yn defnyddio dyfeisiau symudol (h.y. ffonau clyfar/cyfrifiaduron llechen) i fynd ar wefannau. I geisio gwella eu profiad, yn enwedig gyda ffurflenni cwynion ar y we, rwyf wrthi'n datblygu fersiynau symudol o'n gwefannau. Gobeithiaf y bydd hyn hefyd yn golygu cynnydd yn nifer y cofnodion achosion y gallwn eu creu'n awtomatig yn hytrach nag â llaw, ac unwaith eto cynyddu effeithlonrwydd.

6.2 **Cwynion ym maes Gwasanaethau Cymdeithasol:**

6.2.1 Mae Bil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) yn cynnwys cynigion i ymestyn fy awdurdodaeth i gynnwys gofal cymdeithasol a ariennir yn breifat a gofal diwedd oes. Ceir cynigion hefyd a fydd yn golygu y bydd ystyriaeth annibynnol i gwynion ym maes gofal cymdeithasol yn digwydd yn fy swyddfa.

6.2.2 Fel yr adroddais wrth y Pwyllgor y llynedd, rwyf yn croesawu'r newidiadau arfaethedig i weithdrefn gwynion statudol y gwasanaethau cymdeithasol, a fydd yn sicrhau ei bod yn unol â threfniadau Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG a'r Polisi a'r Cyfarwyddyd Pryderon a Chwynion Model ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Bydd arbediad i gyllideb Llywodraeth Cymru yn dilyn hynny o ganlyniad i'r newid hwn. Ni fydd yn rhaid iddi dalu costau cynnal Panelau Adolygu Annibynnol mwyach na gwneud taliadau i Aelodau Panelau; ni fydd angen Ysgrifenyddiaeth Cwynion Annibynnol ar Lywodraeth Cymru ychwaith. Gall costau gweinyddol yr ystyriaeth annibynnol i gwynion y gwasanaethau cymdeithasol gael eu cynnwys yn rhan o gostau fy swyddfa.

6.2.3 Adroddais hefyd y byddai'n rhaid i mi wneud darpariaeth ar gyfer cynnydd bychan yn fy adnoddau ymchwilio i ymdopi â'r cwynion ychwanegol a ddaw i'm swyddfa o ganlyniad. Gan ystyried y newid yma a'r estyniad ar fy awdurdodaeth fel y cynigir yn y Bil Gwasanaethau Cymdeithasol, amcangyfrifais y llynedd y gallwn gyfyngu hyn i un swydd Ymchwiliwr ychwanegol ar gyfer 2013/14. Ond, gwnes ddarpariaeth hefyd ar gyfer cynyddu fy swyddfa i gynnwys un Ymchwiliwr ychwanegol yn 2014/15, gan nodi efallai na fyddai hyn yn angenrheidiol, yn dibynnu ar faint o gwynion y byddaf yn eu derbyn. Mae cyflog a chostau cysylltiedig swydd un Ymchwiliwr am flwyddyn gyfan yn dod i £45k.

6.2.4 Ar hyn o bryd rwyf wrthi'n recriwtio ymchwiliwr yn barod ar gyfer y newidiadau ym maes gwasanaethau cymdeithasol, sydd yn ôl yr hyn a ddeallaf yn debygol o gael eu cyflwyno ar 1 Ebrill 2014. Mae'r amserlen recriwtio yn caniatáu digon o amser i hyfforddi'r ymgeisydd llwyddiannus. Rwyf yn fodlon y bydd angen i mi recriwtio aelod ychwanegol o staff yn ystod 2014/15, yn unol â'r dystiolaeth honno a roddais gerbron y Pwyllgor Cyllid y llynedd. Fodd bynnag, mae'n bosib y byddai'n well i'm swyddfa pe byddem yn cyflogi Swyddog Gwaith Achos ychwanegol yn hytrach nag Ymchwiliwr ychwanegol. Ond ni fyddaf mewn sefyllfa i roi barn bendant am hyn nes bydd yr achosion ychwanegol yn dechrau cyrraedd fy swyddfa ac felly hoffwn gadw'r hyblygrwydd i recriwtio'n briodol.

7. Pensiynau Llywodraeth Leol

7.1 Dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, mae fy staff yn aelodau o Brif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS). Yng nghyflwyniad y llynedd, dywedais wrth sôn am sefydlu swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn 2006 fod gan nifer o aelodau o staff a oedd yn arfer cael eu cyflogi gan y Comisiwn dros Weinyddu Lleol yng Nghymru hawl i aros yn rhan o Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Ers hynny, mae'r cynllun, sy'n cael ei weinyddu gan Gyngor Sir Caerdydd, mewn diffyg ariannol o hyd. Y rheswm am hyn yw oherwydd y cynnydd mewn disgwyliad oes sy'n effeithio ar ymrwymiadau'r cynllun

pensiwn tra mae ei asedau wedi gostwng o ganlyniad i'r gostyngiadau yng ngwerth ei fuddsoddiadau a chyfraddau enillion is. Mae cyflwr presennol yr economi wedi gwaethygu'r diffyg hwnnw ond y gobaith yw, wrth i'r economi wella, y gwelir gwelliant yng nghyflwr y gronfa bensiwn hefyd.

7.2 Cafodd yr atebolrwydd am y diffyg fel y'i nodwyd yn dilyn yr adolygiad actiwaraidd tair blynedd diwethaf ei gynnwys yn yr ail amcangyfrif atodol ar gyfer 2011/12 fel Gwariant a Reolir yn Flynyddol (AME) ac mae'n unol â'r manylion a nodir yn yr amcangyfrif ar gyfer 2012/13 a ystyriwyd gan Bwyllgor Cyllid y Cynulliad yn ei gyfarfod ar 6 Hydref 2011. Fodd bynnag, caiff y taliadau blynyddol eu trin fel Terfyn Gwariant Adrannol (DEL) fel y trafodwyd gyda'r Pwyllgor y llynedd.

7.3 Mae sefyllfa ariannol y Cynllun wedi dirywio ers 31 Mawrth 2010 yn bennaf oherwydd dirywiad yn yr hinsawdd ariannol (sydd wedi effeithio ar enillion buddsoddiad gwirioneddol ers 31 Mawrth 2010 yn ogystal ag enillion disgwyliedig yn y dyfodol). Mae hyn wedi'i gydbwyso'n rhannol wrth i godiadau cyflog fod yn is na'r disgwyl a bod y diffyg yn y cyfraniadau wedi'i dalu ers 31 Mawrth 2010. Mae Actwari'r Cynllun yn amcangyfrif bod angen taliad ychwanegol o £149k i unioni'r sefyllfa ond ni phenderfynir yn derfynol ar yr union gyfraddau ar gyfer 2014/15 tan fis Mawrth 2014 er dylai'r canlyniadau rhagarweiniol o brisiad 2013 fod ar gael oddeutu canol mis Tachwedd.

8. Dyfarniadau cyflog

8.1. Mae cyflogau'r swyddfa yn seiliedig ar raddfeydd cyflog Llywodraeth Leol Cymru a Lloegr ac mae codiadau'n dibynnu ar setliadau cyflog Llywodraeth Leol. Dros y tair blynedd ariannol diwethaf, 2010/11, 2011/12 a 2012/13 nid oes dim codiadau cyflog wedi bod er mae codiad o 1% sy'n dod i £27k wedi cael ei dalu yn 2013/14. Ni chafodd hyn yn ei gynnwys wrth gyflwyno amcangyfrif y llynedd.

9. Pwysau cost

9.1 Mae'r amcangyfrifon ar gyfer 2014/15 a 2015/16 wedi cael eu cymhwyso i adlewyrchu'r symudiad yn y Bloc Cymreig a'r swydd ymchwilydd ychwanegol yng nghyd-destun y newidiadau i'r gwasanaethau cymdeithasol a chyfeirir atynt yn 6.2.3 a 6.2.4 uchod.

9.2 Mae'r swyddfa'n parhau i ymgorffori cynnydd mewn costau. Mae Trysorlys Ei Mawrhydi yn datgan bod y Dadchwyddyddion Cynnyrch Mewnwladol Crynswth (CMC), fel y mesur ar gyfer chwyddiant ar gyfer y blynyddoedd sydd i ddod, yn cael eu hamcangyfrif ar hyn o bryd i fod yn 1.9% y flwyddyn ar gyfer 2014/15 ac 1.8% ar gyfer 2015/16.

9.3 Mae'r swyddfa wedi ymgorffori costau uwch sy'n berthnasol i'r cynnydd mewn pensiwn ar gyfer y cyn Ombwdsmyn, y mae eu pensiynau'n cael eu talu o'm dyraniad cyllidebol. Yn unol â'r Gorchymyn Cynyddu Pensiynau ar gyfer 2013, cynyddodd y taliadau pensiwn hyn 2.2% gan ychwanegu £2k at gostau rhedeg y swyddfa hon. Yn seiliedig ar ffigurau'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr diweddaraf, y codiad blynyddol sy'n daladwy o fis Ebrill 2014 ymlaen yw 2.8%. Yn seiliedig ar gynnydd pellach mewn costau tanwydd a gwresogi, mae'n debygol y bydd y cynnydd pensiwn tua 3%, gan arwain at gynnydd pellach mewn costau sy'n fwy na £2k.

9.4 Mae’r ffioedd gwasanaethu perthnasol i’r swyddfa ym Mhencoed yn parhau i godi’n uwch na’r dadchwyddyddion CMC sy’n cael eu rhagweld. Hefyd, mae’r landlord yn gyfrifol am ddarparu gwres a thrydan i’r swyddfa. Mae’r costau hyn yn codi’n uwch na’r dadchwyddyddion CMC sy’n cael eu rhagweld ar hyn o bryd. Nid oes llawer o le i reoli’r costau hyn.

9.5 Er gwaethaf bod cost argraffu, postio a chludo’n dal i gynyddu, rydym yn bwriadu ymgorffori’r costau hyn drwy weithredu amrywiol gynlluniau effeithlonrwydd a lleihau costau megis – annog pawb i argraffu ar ddwy ochr y dudalen, defnyddio mwy ar bostio ail ddosbarth a gwerthuso costau cwmnïau cludo drwy’r amser.

9.6 Rydym yn parhau i groesawu datblygiadau technolegol i symud y swyddfa ymlaen i fod yn swyddfa ddi-bapur – gyda hyn yn cael ei weithredu dros gyfnod o dair blynedd ac yn arbed amcangyfrif o £12k.

9.7 Mewn perthynas â chaffael, pan drefnir contractau newydd ac adolygu contractau sydd eisoes yn bodoli, y nod yw sicrhau llai o gostau a/neu wella’r dull o weithio. Mae enghreifftiau yn cynnwys adnodd ffôn symudol a chyfrifiadur llechen integredig newydd, cyfrifiaduron eraill yn lle cyfrifiaduron manyleb isel ar gyfer staff rheng flaen, lled band uwch ar gyfer y rhyngrwyd heb dalu dim mwy a chyfrwng gwell i fesur perfformiad rheoli drwy ddefnyddio meddalwedd ffôn newydd. Rydym yn parhau i wella ein system delio â chwynion i sicrhau ei bod yn haws ei defnyddio, yn adlewyrchu datblygiadau yn ein prosesau mewnol ac yn cydymffurfio â deddfwriaeth.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
20 Medi 2013

****

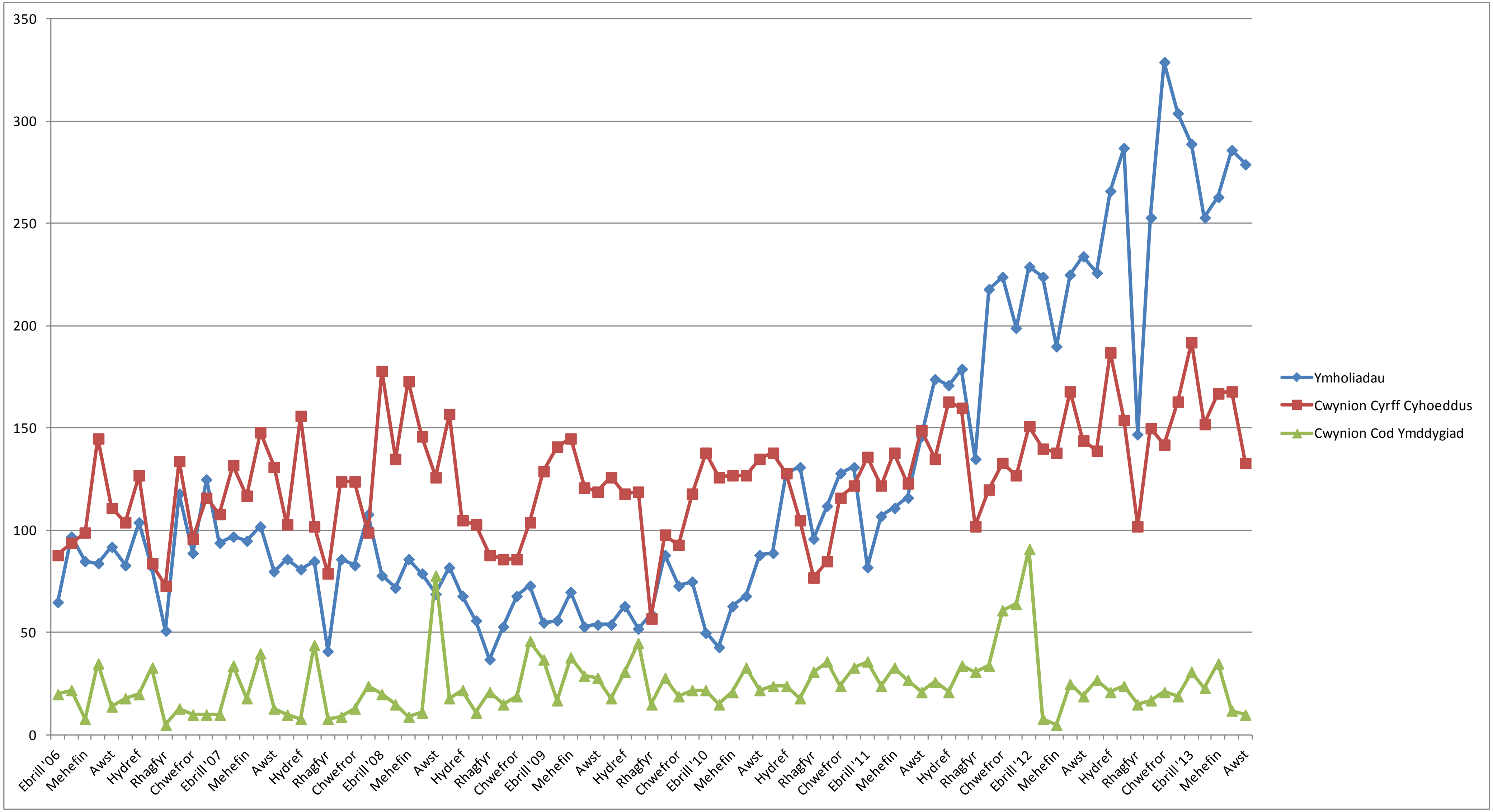
Atodiad A – Amcangyfrifon 2014/15
Atodiad B - Tueddiadau Achosion Gwaith Newydd Ers 2006/07
Atodiad C – Cwynion fesul sector – Cyrff y GIG
Atodiad D – Siart Strwythur

Atodiad A

Amcangyfrifon 2014/15

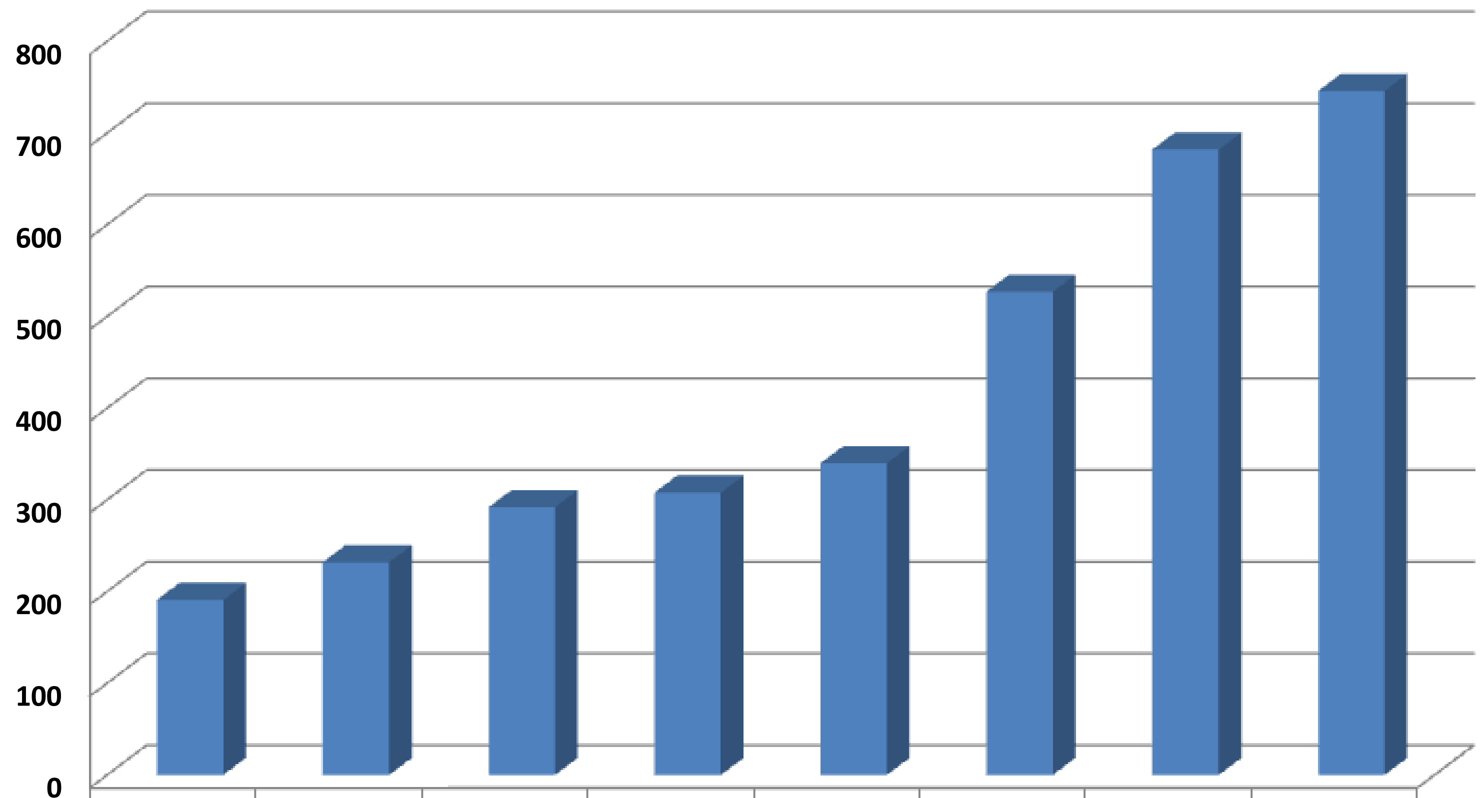
		Gwirioneddol 2012/13	Cyllideb 2013/14	Amcangyfrif 2014/15	Amcangyfrif 2015/16
		£'000	£'000	£'000	£'000
A	**Cyfalaf DEL**	14	13	13	13
B	**Refeniw Cyllidol DEL**				
	Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,568	2,691	2,786	2,796
	Costau Cysylltiedig Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol	231	242	254	266
		2,799	2,933	3,040	3,062
	Adeilad	339	349	349	349
	Systemau cyfrifiadur a chefnogaeth	189	85	85	85
	Costau swyddfa	145	148	148	148
	Ffioedd cynghori	336	310	310	310
	Cyfathrebu	132	82	82	82
	Hyfforddi a recriwtio	75	65	65	65
	Teithio a chynhaliaeth	33	34	34	34
	Ffi archwilio	19	22	22	22
	Is gyfanswm	4,067	4,028	4,135	4,157
	Incwm		-6	-6	-6
	Cyfanswm Refeniw Cyllidol DEL	4,067	4,022	4,129	4,151
C	**DEL heb fod yn arian parod**				
	Dibrisiant	125	109	105	64
	Refeniw DEL (B+C)	4,192	4,131	4,234	4,215
	Cyfanswm DEL (A+B+C)	**4,206**	**4,144**	**4,247**	**4,228**
D	**Gwariant a reolir yn flynyddol (AME)**				
	Symudiadau ar Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol	-231	-242	-254	-266
	Symudiadau i ddarpariaethau	25	40	30	47
	Cyfanswm AME	-206	-202	-224	-219
E	**Cyfanswm Gwariant a Reolir**				
	A+B+C+D	**4,000**	**3,942**	**4,023**	**4,009**
	Adnoddau Gofynnol	4,000	3,942	4,023	4,009
	Eitemau heb fod yn arian parod	-195	-109	-105	-64
	Cynydd ddarpariaethau	-25	-40	-30	-47
	Defnydd darpariaethau	231	242	254	266
	Symudiadau eraill yn y cyfalaf gweithio	-50	25	20	20
	Cyfanswm gofynion arian parod	**3,961**	**4,060**	**4,162**	**4,184**

Atodiad B
Tueddiadau Achosion Gwaith Newydd Ers 2006/07



Atodiad C

Cwynion fesul sector - Cyrff y GIG



	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14*
Nifer o gwynion	191	232	292	308	340	527	682	746

* Rhagamcan at 31 Mawrth 2014 ar sail y nifer o gwynion a dderbyniwyd yn ystod y pum o fis Ebrill hyd at Awst 2013

Atodiad D
Siart Strwythur (sefyllfa ar 31 Mawrth 2013)