

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**Amcangyfrif ar gyfer y Flwyddyn Ariannol 2012/13 ac**  
**Amcangyfrif Atodol ar gyfer 2011/12**

**1. Cefndir o'r amcangyfrif hwn**

- 1.1 Cyflwynaf amcangyfrif y gyllideb hon yn unol â pharagraff 15 Atodlen 1 Gorchymyn Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n nodi'r adnoddau angenrheidiol er mwyn i mi gyflawni fy swyddogaethau statudol (ar wahân i'm cyflog, fy nghostau pensiwn ac Yswiriant Gwladol, 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 tro cyntaf i mi gyflwyno fy amcangyfrifon gerbron y Pedwerydd Cynulliad. Dan Bortffolios a Chyfrifoldeb y Pwyllgor yn y Pedwerydd Cynulliad, Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol Cynulliad Cenedlaethol Cymru sy'n gyfrifol am ystyried gwaith y swyddfa, tra mae'r Pwyllgor Cyllid sy'n gyfrifol am ystyried cyflwyniad yr amcangyfrif hwn. Mae'r wybodaeth a ddarperir yn ymwneud yn benodol â'r materion hynny sy'n berthnasol i gylch gwaith y Pwyllgor Cyllid.
- 1.3 Wrth baratoi'r cyflwyniad hwn, rwyf wedi ystyried cyngor Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Pwyllgor Archwilio Cymru. Mae'r Pwyllgor hwnnw'n parhau i gael ei gadeirio'n annibynnol gan Laurie Pavelin, CBE, FCA, sydd â phrofiad helaeth a gwybodaeth fanwl ym maes cyllid a chyfrifyddu yn y sector cyhoeddus. Mae'r Athro Margaret Griffiths yn parhau fel aelod annibynnol o'r Pwyllgor eleni. Mae ei gwybodaeth am y system gyfreithiol yng Nghymru a'i phrofiad cyffredinol o faterion sy'n ymwneud â gwaith yr Ombwdsmon yn gyfraniad pwysig at y Pwyllgor Archwilio.

## 2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

- llywodraeth leol (cyngorau sir a chymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys meddygon teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- a Llywodraeth Cymru, ynghyd â chyrrff y mae'n eu noddi.

2.2 Eleni, rwyf wedi lansio'r gwasanaeth cyfeirio newydd 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 hyn hefyd yn cynnwys cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn y DU pan nad yw'r gwasanaethau wedi'u datganoli). Rwyf hefyd yn ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri eu cod ymddygiad.

## 3. Perfformiad ariannol

3.1 Hoffwn roi gwybod i'r Pwyllgor fod fy archwilydd mewnol (RSM Tenon) wedi adolygu fy nhrefniadau ar gyfer rheolaeth ariannol a rheolaeth fewnol yn annibynnol ac maent yn effeithiol yn ôl yr asesiad. Nododd eu Hadroddiad Blynyddol:

“rydym yn fodlon bod gwaith archwilio mewnol digonol wedi'i gynnal i'n galluogi i ddod i gasgliad rhesymol am ddigonolrwydd ac effeithiolrwydd trefniant Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Ar gyfer y 12 mis a ddaeth i ben am 31 Mawrth 2011, ar sail y gwaith rydym wedi'i wneud, mae ein barn ar ddigonolrwydd ac effeithiolrwydd trefniadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth (ar sail y drefn goleuadau traffig) fel a ganlyn:

Llywodraethu	Digonol ac effeithiol	Gwyrdd
Rheoli Risg	Digonol ac effeithiol	Gwyrdd
Rheolaeth	Digonol ac effeithiol	Gwyrdd”

3.2 Mae'r Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamod ar gyfer fy adroddiadau ar gyfer y flwyddyn 2010-11, yn yr un modd â'r holl flynyddoedd blaenorol.

3.3 Rwy'n 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 amser ers sefydlu'r swyddfa dan Orchymyn Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 .

- 3.4 Rydym yn prosesu 99% o'n taliadau i gyflenwyr cyn pen 30 diwrnod i dderbyn yr anfonebau yn fy swyddfa. Caiff taliadau eu gwneud ymhen 10 diwrnod gwaith mewn llawer o achosion.
- 3.5 Mae'r cyflawniadau hyn yn gyson â'r safonau uchel o ran rheolaeth ariannol sydd wedi bod ar waith ers creu'r sefydliad.

## 4. Effeithlonrwydd ac effeithlonrwydd

4.1 **Canlyniadau 2010/11** – Rwyf eisoes wedi sôn wrth Gynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy'r Pwyllgor Cyllid ac yn fy Adroddiadau Blynyddol, am fy mhryder ynghylch yr ôl-groniad o achosion o ganlyniad i'r cynnydd yn nifer y cwynion mae fy swyddfa wedi'u cael ers ei sefydlu ym mis Ebrill 2006. Rydym wedi ymdrechu yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf i fynd i'r afael â hyn gan ddefnyddio'r adnoddau sydd ar gael i fy swyddfa. Un o'r elfennau allweddol oedd creu'r Tîm Cyngor ar Gwynion er mwyn delio ag ymholiadau cychwynnol i'r swyddfa yn fwy effeithiol, a gyda'r camau cynnar y broses ymdrin â chwynion. Rwyf hefyd wedi symleiddio'r cam ymchwilio. Mae'r camau hyn, ynghyd ag ymdrechion sylweddol fy staff, wedi arwain at gyflawniadau arwyddocaol yn ystod 2010/11. Mae'r canlyniadau canlynol yn arwyddocaol yng nghyswllt fy ngwasanaethau o ran ymdrin â chwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus:

- cawsom 1,127 o ymholiadau, cynnydd o 49% er 2009/10
- cawsom 1,425 o gwynion newydd, cynnydd o 3% er 2009/10
- cawsom 120 o atebion sydyn/setliadau gwirfoddol, cynnydd o 33% er 2009/10
- cawsom 315 o adroddiadau ymchwiliad, cynnydd o 54% er 2009/10
- fe wnaethom gau 1,634 o achosion, cynnydd o 13% er 2009/10
- 295 oedd nifer yr achosion ar y gweill ar 31 Mawrth 2011, gostyngiad o 48% er 2009/10
- nid oedd gennym archwiliadau hyn na 12 mis ar agor ar 31 Mawrth 2011.

4.2 **Sefyllfa bresennol 2011/12** - Mae'r cynnydd yn nifer yr ymholiadau a'r cwynion mae fy swyddfa wedi'u derbyn wedi parhau yn ystod y flwyddyn gyfredol. Gan gymharu'r pum mis cyntaf (h.y. Ebrill i Awst) eleni, â'r un cyfnod yn 2010/11:

- cawsom gynnydd o 73% yn nifer yr ymholiadau (589 o'i gymharu â 340)
- cawsom gynnydd o 7% yn nifer y cwynion (788 o'i gymharu â 739).

Nodwch fod cwynion sy'n ymwneud ag iechyd yn gyfrifol am 30% o faich achosion cwynion y corff cyhoeddus, o'i gymharu â'r sefyllfa gyffredinol o 25% yn 2010/11. Felly mae'n ymddangos mai'r newidiadau i'r trefniadau unioni ym maes iechyd sy'n gyfrifol am y cwynion ychwanegol, lle mae'r holl adolygiadau annibynnol a oedd yn cyrraedd fy swyddfa bellach yn dechrau dod ataf i.

- 4.3 **Adnoddau staff** – Cafodd y Pwyllgor Cyllid wybod y llynedd y byddai'n rhaid i mi gymryd camau i leihau fy staff o ganlyniad i lefel yr adnoddau ariannol sydd ar gael i'm swyddfa ar gyfer y flwyddyn ariannol gyfredol (2011/12). Deuthum i'r casgliad y byddai'n rhaid i mi leihau 8.5% o swyddi (gweithwyr cyfartal ag amser llawn). Rwyf wedi gwneud hyn. Cafodd ei gyflawni drwy ad-drefnu. Bu'n rhaid i mi wneud newidiadau ar y lefel rheoli a rhoi trefniadau ar waith er mwyn delio â'r effeithiau yn sgil hynny - er enghraifft, lleihau nifer y timau archwilio o dri i ddau. Yn benodol, cafodd pum swydd eu dileu: un Cyfarwyddwr (o ddau); dwy swydd Prif Ymchwilydd a dau Swyddog Cefnogi Gwaith Achos. Y tu hwnt i hyn, mae gennyf bolisi ar hyn o bryd i beidio â llenwi swyddi gwag oni bai y gellir llunio achos busnes cadarn ynghylch pam y dylid llenwi'r swydd.
- 4.4 **Cynghorwyr clinigol** – Rwy'n 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 ar gynghorwyr a oedd yn gysylltiedig â threfniant â swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO) ac roedd yn rhaid i mi ailgodi tâl ar y swyddfa hon. Yn ddiweddar fodd bynnag, rwyf wedi cynyddu nifer y cynghorwyr clinigol a'r amrywiaeth ohonynt y gallaf ymgysylltu â nhw'n uniongyrchol. Bydd hyn yn lleihau nifer yr achosion lle mae ffeiliau wedi cael eu hanfon i swyddfa'r PHSO yn Llundain neu ym Manceinion. Nid yn unig bydd hyn yn arwain at lai o gostau, ond bydd hefyd yn galluogi adolygiad mwy prydlon o achosion.
- 4.5 **Enghreifftiau eraill o effeithlonrwydd** – Mae adnoddau staff yn gyfrifol am swmp y gwariant yn fy swyddfa ac mae'r rhan fwyaf o gostau eraill yn sefydlog ac yn anodd eu rheoli yn y tymor byr a chanolig (e.e. rhentu swyddfa). Fodd bynnag, mae'r meysydd hynny mae gennym rywfaint o reolaeth drostynt yn cael eu hadolygu'n rheolaidd yng nghyswllt sicrhau'r gwerth gorau. Er enghraifft:
- (a) Teithio a llety – caiff trefniadau eu gwneud yn ganolog drwy dîm gwasanaethau corfforaethol y swyddfa. Mae hyn yn sicrhau y gellir cael y cyfraddau mwyaf cost effeithiol. Oni bai bod amgylchiadau eithriadol, trenau dosbarth safonol a ddefnyddir ac rydym yn archebu tocynnau ymlaen llaw er mwyn cael y costau rhataf posibl. Rydym hefyd wedi cymryd camau megis cael cerdyn Oyster ar gyfer teithio yn ardal Llundain, sydd wedi arwain at gostau is o'i gymharu â phrynu tocynnau diwrnod.
- (b) Caffael – o ganlyniad i gyfyngiadau dan Orchymyn Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, nid yw'n bosibl bod yn gwmni ar gyfer trefniadau contractiol gyda chorff yn fy awdurdodaeth. Fodd bynnag, rwy'n chwilio am gyfleoedd ar gyfer cytundebau lefel gwasanaeth (CLA) â sefydliadau eraill lle bo hynny'n bosibl. Rwyf eisoes wedi cyfeirio at y cytundeb â'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd ar gyfer ymgysylltu â chynghorwyr clinigol, ac mae gennyf hefyd CLA ar waith i gael cyngor ar adnoddau dynol. Hefyd, pan fydd swydd wag yn codi, ac fy mod o'r farn ei bod yn hollbwysig ei

llenwi, erbyn hyn, rydym yn ymgymryd â'r broses recriwtio ein hunain, yn hytrach nag ymgysylltu ag asiantaeth gyflogi i wneud hyn ar fy rhan (hyd at y cam llunio rhestr fer) fel yr oedd yn arfer digwydd yn y gorffennol.

- (c) Adnoddau'r llyfrgell – Mae natur y gwaith archwilio mae fy swyddfa yn ei gyflawni yn golygu ei bod yn hollbwysig bod deunydd cyfeirio cynhwysfawr a diweddar ar gael i ni, yn enwedig yng nghyswllt sail gyfreithiol y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan y cyrff yn fy awdurdodaeth. Mae adolygiad diweddar a gyflawnwyd wedi golygu ein bod wedi gallu arbed costau drwy gael gwared ar danysgrifiadau ar gyfer deunyddiau copi papur a'u disodli â gwasanaethau data electronig.

## **5. Y tair blynedd nesaf**

- 5.1 Yn ystod y tair blynedd nesaf, byddwn yn ystyried datblygu gwaith y gwasanaeth Cwynion Cymru sydd newydd ei sefydlu ymhellach, yn ogystal â'r trefniadau ar gyfer adolygiad annibynnol ychwanegol o gwynion sy'n ymwneud ag iechyd sydd bellach yn cyrraedd fy swyddfa. Byddwn yn gwneud hyn gyda'r bwriad i wireddu'n llawn yr enillion effeithlonrwydd o'r trefniadau newydd er mwyn ymdopi â lefel y cwynion a dderbynnir gyda llai o aelodau staff na'r hyn a ddisgwyliwyd yn wreiddiol.
- 5.2 Mae'n rhaid i ni fod yn realistig ac yn ystyriol o'r hyn y gellir ei gyflawni gyda llai o staff. Er nad yw'n syndod, o safbwynt gweithredu, mae'r cynnydd parhaus yn nifer y cwynion rwy'n eu derbyn yn achosi pryder i mi. Yn ddieithriad, cwynion sy'n ymwneud ag iechyd yw'r rhai mwyaf cymhleth a'r rhai sy'n defnyddio'r nifer mwyaf o adnoddau i'w harchwilio. Dylid rhoi llawer o ystyriaeth i'r ffaith bod cwynion sy'n ymwneud ag iechyd yn 30% o faich gwaith cwynion am gyrff cyhoeddus ac y gallai godi eto. Rwy'n benderfynol y bydd ein hymdrechion i ddarparu gwasanaeth ymdrin â chwynion o safon uchel yn parhau. Fodd bynnag, ar sail amcangyfrif y gyllideb sy'n cael ei chyflwyno ar gyfer 2012/13, os bydd y duedd hon i gynyddu yn parhau, mae'n bosibl y bydd yn rhaid i mi adolygu'r meini prawf a ddefnyddir ar gyfer penderfynu p'un ai a ddylid archwilio'r gwyn ymhellach ai peidio.
- 5.3 Rydym hefyd yn cwrdd ag effaith chwyddiant mewn meysydd megis costau ynni a theithio ac felly nid ydym yn gofyn am gyllid ychwanegol yn hyn o beth.
- 5.4 Ac ystyried y pwysau sylweddol ar fy ngwasanaeth, rwyf wedi caniatáu ar gyfer cynnydd o 1.5% yn fy amcangyfrif cyllideb ar gyfer 2013/14 (sydd wedi'i ddal ar gyfer 2014/15), sy'n unol â'r Adolygiad Cynhwysfawr o Wariant lle bydd Bloc Cymru yn cael cynnydd o 1.5% yn yr un modd.

## **6. Cais ychwanegol am adnoddau yn 2011/12: eitem eithriadol – pensiynau**

- 6.1 Dan Orchymyn Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, mae fy staff yn aelodau o Brif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil (PCSPS). Fodd bynnag, pan gafodd swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ei sefydlu yn 2006, roedd 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 gan y cynllun sy'n cael ei weinyddu gan Gyngor Sir Caerdydd ddiffyg sylweddol. 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.
- 6.2 Er bod y diffyg hwn yn effeithio ar bob sefydliad sy'n aelod o Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, gall sefydliadau eraill sy'n aelodau wasgaru cost adfer y diffyg dros 22 o flynyddoedd. O ran fy swyddfa, sydd â nifer fach o staff yn perthyn i'r cynllun hwnnw a dim aelodau newydd er 2006, nid oes modd gwasgaru'r gost ac mae'n rhaid i mi glirio'r diffyg erbyn yr amser pan na fydd unrhyw aelodau gweithredol (rhywun sy'n talu cyfraniadau i'r cynllun). Ar sail y disgwyliadau cyfredol o ran staff yn ymddeol, disgwylir i hyn ddigwydd yn y flwyddyn ariannol 2017/18).
- 6.3 Fel y nodwyd yn y Cyfrifon Blynyddol ar gyfer 2010/11, mae'r diffyg yn £1.565m ac rwyf wedi trefnu bod y gweinyddwyr pensiynau yn gwneud chwe thaliad blynyddol rhwng 2012/13 a 2017/18 er mwyn clirio'r diffyg. Fodd bynnag, dan y rheolau cyfrifyddu adnoddau, rwyf wedi fy nghynghori y dylwn ddarparu ar gyfer y gost lawn yn y flwyddyn ariannol gyfredol. Felly rwyf wedi gofyn i Lywodraeth y Cynulliad gynnwys cais ychwanegol am adnoddau ar gyfer y swm hwnnw yng nghynnig y gyllideb atodol ar gyfer 2011/12. Yr wyf hefyd wedi cael fy nghynghori y disgwylir i'r amcangyfrif atodol hwn gael ei drin fel Gwariant a Reolir yn Flynyddol ac na fydd yn cael effaith negyddol ar Floc Cymru. Gan nad oes yn rhaid i mi wneud unrhyw daliadau arian parod tan 2012/13, ni fydd swm y cyllid y bydd ei angen arnaf gan Gronfa Gyfunol Cymru yn newid yn 2011/12.
- 6.4 Mae'r diffyg wedi codi o ffactorau tu hwnt i'm rheolaeth, ac nid oes modd dod o hyd i'r arian yn y cyllid cyfredol heb wneud toriadau mawr i wasanaethau. Fel y nodir uchod, mae cyfran fwyaf costau'r swyddfa yn gysylltiedig â chyflogau ac mae nifer y staff eisoes wedi cael ei leihau o bum swydd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Byddai unrhyw leihad arall yn nifer swyddi staff yn golygu na fyddai modd i mi gyflawni fy nyletswyddau dan Orchymyn Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**28 Medi 2011**

Atodiad – Amcangyfrifon 2012/13

\*\*\*\*\*

Atodiad

**Amcangyfrifon 2012/13**

	Gwirioneddol 2010/11	Cyllideb 2011/12	Amcangyfrif 2012/13	Amcangyfrif 2013/14	Amcangyfrif 2014/15
	£'000	£'000	£'000	£'000	£'000
<b>Gwariant Cyfalaf</b>	<b>461</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Costau rhedeg</b>					
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,385	2,580	2,620	2,647	2,652
Adeilad	310	337	337	340	367
Systemau cyfrifiadur a chefnogaeth	200	105	90	85	105
Costau swyddfa	163	146	146	148	148
Ffioedd cynghori	313	300	300	323	350
Cyfathrebu	80	105	80	82	82
Hyfforddi a recriwtio	67	70	65	65	75
Teithio a chynhaliaeth	28	34	34	34	34
Ffi archwilio	25	20	20	22	22
Costau tybiannol	150	148	153	158	44
<b>Cyfanswm costau rhedeg</b>	<b>3,721</b>	<b>3,845</b>	<b>3,845</b>	<b>3,904</b>	<b>3,879</b>
Incwm	-37	-6	-6	-6	-6
<b>Gwariant refeniw net</b>	<b>3,684</b>	<b>3,839</b>	<b>3,839</b>	<b>3,898</b>	<b>3,873</b>
<b>Gofyniad Cyfanswm Adnoddau Net</b>	<b>4,145</b>	<b>3,854</b>	<b>3,853</b>	<b>3,911</b>	<b>3,886</b>
<b>Gofynion Adnoddau Atodol ar gyfer 2011-12</b>					
Diffyg ariannol					
Cynllun Pensiwn					
Llywodraeth Leol		1,565			
<b>Cyfanswm gofyniad net adnoddau diwygiedig</b>	<b>4,145</b>	<b>5,419</b>	<b>3,853</b>	<b>3,911</b>	<b>3,886</b>
<b>Eitemau heb fod yn rhai arian parod</b>	<b>-110</b>	<b>-98</b>	<b>-97</b>	<b>-99</b>	<b>-77</b>
<b>Newidiadau yn y cyfalaf gweithio ar wahân i arian parod</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>Newid i ddarpariaethau Taliadau arian parod ar gyfer cael gwared ar bensïynau a darpariaethau eraill</b>	<b>36</b>	<b>-1,615</b>	<b>-50</b>	<b>-50</b>	<b>-47</b>
<b>Cyfanswm gofynion arian parod gan Gronfa Gyfunol Cymru</b>	<b>4,105</b>	<b>3,731</b>	<b>3,962</b>	<b>4,029</b>	<b>4,041</b>

