



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales

# **Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24 CRYNODEB GWEITHREDOL**

---

Gorffennaf 2024



Gallwn ddarparu crynodeb o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch, gan gynnwys braille, print bras a Hawdd ei Ddeall. I wneud cais, cysylltwch â ni:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: [cyfathrebu@ombwdsmon.cymru](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon.cymru)



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales

# **Pennod Newydd yn Datblygu Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol**

yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben 31 Mawrth 2024

**CRYNODEB GWEITHREDOL**

## Ein rôl

---

Mae gennym dair rôl yn bennaf:



Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.



Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.



Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn

## Ein huchelgais

---



Mae pobl Cymru yn teimlo bod gwasanaethau cyhoeddus yn eu trin yn deg ac yn ymateb pan aiff pethau o chwith.



Gwasanaethau cyhoeddus Cymru yn gwrando ar unigolion ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella.



Ymddiriedaeth yn llywodraeth leol Cymru i gyflawni'r safonau uchaf o ymddygiad.



Mae'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn parhau i fod yn llais dylanwadol ac uchel ei barch o ran gwella gwasanaethau cyhoeddus.

## Ein Hegwyddorion

---

Rydym yn annibynnol, yn ddiduedd, yn deg ac yn agored i bawb sydd ein hangen.

# Gair gan yr Ombwdsmon

---

## Mae'r adroddiad blynyddol hwn yn adlewyrchu'r flwyddyn gyntaf ers i mi gyhoeddi fy Nghynllun Strategol 2023-26 'Pennod Newydd'.

Rwy'n falch o weld ein bod wedi dechrau gwneud cynnydd da tuag at gyflawni'r nodau uchelgeisiol sydd wedi'u nodi yn y Cynllun Strategol.

Gwelsom gynnydd mwy nag erioed yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni gyda phryderon a chwynion am wasanaethau cyhoeddus ac ymddygiad cynghorwyr lleol. Gwnaethom ddelio â dros 10,000 o achosion, gan lwyddo i gau mwy nag erioed o'r blaen, a lleihau costau pob achos ac ymchwiliad. Dydyn ni erioed wedi bod mor effeithlon.

Gwnaethom leihau ein hachosion sy'n heneiddio, y rhai dros 12 mis oed, o 50% erbyn diwedd y flwyddyn. Yr achosion hyn yn aml yw'r rhai mwyaf cymhleth a gofidus i'r bobl sy'n cwyno. Rydym nawr ar y trywydd iawn i gyflawni ein hamcan i leihau'r gyfran hon i sero erbyn diwedd mis Mawrth 2025.

Bu ein staff ymchwilio a chefnogi yn gweithio'n galed i gyrraedd y targed hwn. Ein pobl yw ein hased pwysicaf a dydw i erioed wedi bod yn fwy balch o'u hymrwymiad a'u gwaith caled. I ddod yn fwy hygyrch, rydym wedi ymgysylltu â chymunedau lle mae nifer y cwynion atom yn isel, sydd

wedi arwain at fwy o ymwybyddiaeth o'n gwasanaethau gyda phobl o'r cymunedau hyn. Rydym nawr yn canolbwyntio ar gynyddu nifer y cwynion gan bobl ifanc, pobl o wahanol genedligrwydd a phobl sy'n wynebu caledi economaidd-gymdeithasol.

Mae pobl a darparwyr gwasanaeth yn credu ein bod yn annibynnol a'n bod yn cael effaith gadarnhaol ar wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Yn anffodus, roedd gweithredoedd unigolyn, a oedd ymhell o gyrraedd y safonau ymddygiad yr ydym yn eu disgwyl gan ein staff, yn codi cwestiynau am ein didueddrwydd ac yn difetha'r hyn sydd wedi bod yn flwyddyn hynod gynhyrchiol a chadarnhaol. Rydym yn gweithio'n galed i adennill yr ymddiriedolaeth honno. Mae'r adolygiad annibynnol presennol, i benderfynu a yw ein hystyriaeth o gwynion Cod Ymddygiad cynghorwyr wedi bod yn rhydd o ragfarn wleidyddol, yn gam hanfodol sy'n ein symud ymlaen i adfer enw da a statws ein Swyddfa.

### Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau  
Cyhoeddus Cymru



# Nod Strategol 1: Cyflawni Cyfiawnder

Cawsom **17%** yn fwy o ymholiadau a chwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a Chod Ymddygiad.



Caeasom **6%** yn fwy o gwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus a Chod Ymddygiad.



Cawsom **4%** yn fwy o gwynion gwasanaeth cyhoeddus newydd:



Roedd **36%** am ofal iechyd

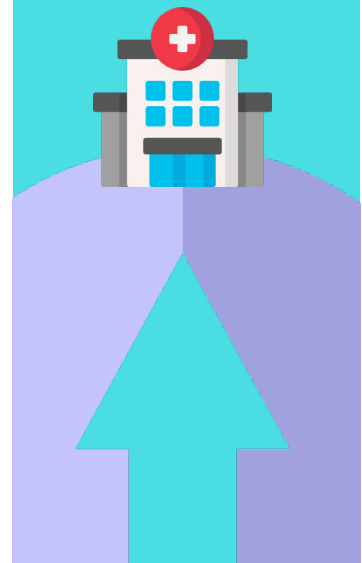


Roedd **18%** am dai



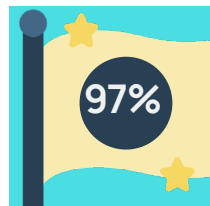
Roedd **17%** am ymdrin â chwynion

Triniaeth glinigol yw **44%** o'r holl gwynion iechyd.



Gwnaethom ymyrryd (canfod bod sefydliad wedi gwneud pethau'n anghywir ac y dylai unioni pethau) mewn **20%** o gwynion am wasanaethau cyhoeddus ...

... a **3** allan o **4** gwaith, gwnaethom ymyrryd yn gynnar, heb orfod cynnal ymchwiliad llawn.



Cydymffurfiodd sefydliadau â **97%** o'n hargymhellion dyladwy yn ystod y flwyddyn.

Cawsom **16%** yn fwy  
o gwynion am y Cod Ymddygiad.



Roedd **55%** o'r  
cwynion newydd  
hyn am hyrwyddo  
cydraddoldeb  
a pharch.

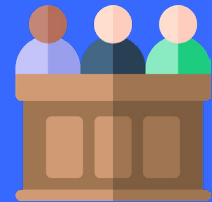
Roedd **54%** ymchwiliadau  
newydd am gynghorwyr  
mewn Cyngorau Tref  
a Chymuned.



**21**

Gwnaethom gyfeirio  
21 o gwynion y Cod  
Ymddygiad at Banel  
Dyfarnu Cymru  
neu Bwyllgorau  
Safonau Lleol.

Cadarnhaodd a chanfu Panel  
Dyfarnu Cymru a'r Pwyllgorau  
Safonau doriadau mewn  
**85%** o'n hatgyfeiriadau a  
ystyriwyd ganddynt  
yn 2022/23.

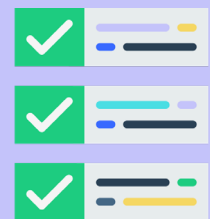


Cadarnhaom dim ond **8%** o  
geisiadau am adolygiad o'n  
penderfyniadau, sy'n rhoi hyder  
i ni fod ein proses yn gadarn.



Roedd **40%** o bobl -  
a **98%** o'r sawl sy'n  
fodlon â chanlyniad  
eu cwyn - yn hapus  
gyda'n gwasanaeth.

Roedd **67%** o achosion  
angen ychydig neu  
ddim adborth o'n  
proses Ansawdd  
Gwasanaeth newydd.



# Nod Strategol 2: Cynyddu Hygyrchedd a Chynhwysiant

Mae 87% o bobl yn teimlo y gallant gysylltu â ni os oes angen.



Dywedodd 83% o bobl ei bod yn hawdd cysylltu â ni.



Cymerom 103 o gwynion llafar.

Gofynnodd 79 o bobl i ni am gymorth ychwanegol.



Lansiom ein gwefan newydd gyda nodweddion hygyrchedd newydd.



Gofynnodd 61 o bobl i ni gyfathrebu â nhw yn Gymraeg, mwy na dwbl na'r llynedd.

Cymraeg

Mae 24% o bobl yn clywed am ein gwasanaeth ar lafar. Mae hyn yn codi i 40% gyda phobl ifanc.



Cyhoeddom ein Cynllun Cydraddoldeb Strategol newydd 2023 - 2026.





# Nod Strategol 3: Cynyddu effaith gwaith gwella rhagweithiol

Rydym yn gweithio gyda 56 o gyrff cyhoeddus i gyflwyno'r polisi cwynion enghreifftiol ac wedi darparu 94 o sesiynau hyfforddi ar ymdrin â chwynion yn dda.



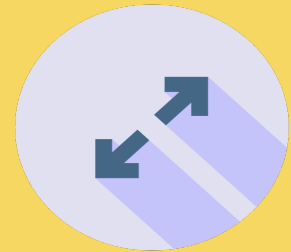
Rydym wedi darparu 500 o sesiynau hyfforddi ers 2020.

Cyhoeddom 8 Adroddiad er Budd y Cyhoedd, am achosion difrifol yn ymwneud â gofal iechyd a darparu llety i sipsiwn a theithwyr.



Ymgynghorom â'r cyhoedd ar ein hymchwiliad 'ar ei Liwt ei Hun' nesaf - sy'n edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr.

Cwblhaom 3 ymchwiliad estynedig, sef pan fyddwn eisoes yn ymchwilio i broblem ac rydym yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu achwynwyr eraill.



Am y pumed tro, cyhoeddom goflyfr lle rydym yn tynnu sylw at gwynion lle mae materion hawliau dynol neu gydraddoldeb naill ai wedi'u codi fel rhan o'r gŵyn neu wedi bod yn ganolog i'n canfyddiadau.



## Nod Strategol 4: Sefydliad iach, effeithlon ac atebol

Nid oedd gennym unrhyw ganolrif Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau.



Costiodd 12% yn llai i ni ystyried pob achos eleni.



Cynhyrchom 62 tonnau o CO2 mewn allyriadau.



Dywedodd canran is o'n staff wrthym fod ganddynt sgiliau Cymraeg rhugl da.

Cymraeg

Gwnaethom leihau faint o wastraff a gynhyrchom o 68%, gwnaethom ailgylchu 87% ac anfon dim i safleoedd tirlenwi.





**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru · Wales

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ**

**Ffôn: 0300 790 0203  
E-bost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)  
Dilynwch ni ar X: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)**