

Hawdd ei Ddeall



Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Beth ddigwyddodd rhwng 2023 a 2024



Mae'r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan yr **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ar gyfer Cymru**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o 'Pennod Newydd yn Agor. Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24 Crynodeb Gweithredol'.

Awst 2024

Sut i ddefnyddio'r ddogfen hon



Mae hon yn ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai y byddwch dal angen cymorth i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.



Efallai y **bydd geiriau mewn** lliw glas trwm yn anodd i'w deall. Gallwch wirio ystyr y geiriau mewn glas ar **dudalen 20**.



Pan mae'r ddogfen yn dweud ni, mae hyn yn golygu yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

E-bost: holwch@ombwdsmon.cymru

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



Cafodd y ddogfen hon ei gwneud yn hawdd ei deall gan **Hawdd ei Deall Cymru** gan ddefnyddio **Ffotosymbolau**. [I ddweud wrthym beth rydych chi'n ei feddwl am y fersiwn hawdd ei deall hon, cliciwch yma.](#)

[Rhif trwydded Ffotosymbolau 403527247](#)

Cynwys

Cyflwyniad..... 4

Ein gwaith rhwng 2023 a 2024..... 7

Gwybodaeth allweddol am ein gwaith rhwng 2023 a 2024...10

Geiriau anodd.....20

Cyflwyniad



Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Ni yw'r **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Rydym yn delio â chwynion am:



- **Gwasanaethau cyhoeddus**

Y Llywodraeth sy'n talu am **wasanaethau cyhoeddus**. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol..



- Cynghorwyr lleol yn torri'r **cod ymddygiad**. Cynghorwyr lleol yw pobl sydd wedi'u dewis i redeg cyngor.

Mae **cod ymddygiad** yn golygu'r rheolau a'r safonau y mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu swydd.



Rydym yn sicrhau bod **gwasanaethau cyhoeddus** yn dysgu o gwynion ac yn gwneud pethau i wella.



Rydym yn sicrhau bod **llywodraeth leol** yn gweithio i'r safonau uchaf posibl. **Llywodraeth leol** yw eich cyngor lleol.

Ein prif nodau yw sicrhau:



- Bod pobl Cymru yn teimlo bod **gwasanaethau cyhoeddus** yn eu trin yn deg. Ac yn gwneud rhywbeth pan fydd pethau yn mynd o'u lle.



- Bod **gwasanaethau cyhoeddus** Cymru yn gwrando ar bobl. Ac yn defnyddio eu cwynion i ddysgu a gwella.



- Bod pobl yn ymddiried yn eu llywodraeth leol i weithio yn y ffyrdd gorau, ac i'r safonau uchaf.



- Ein bod yn parhau i fod yn llais uchel ei barch y mae **gwasanaethau cyhoeddus** yn gwrando arno, i wneud pethau i wella.

Rydym yn:



- **Annibynnol** - nid ydym yn cael ein rheoli gan y llywodraeth.



- **Diduedd** – nid ydym yn ochri.



- Teg.



- Yma i bawb sydd ein hangen.

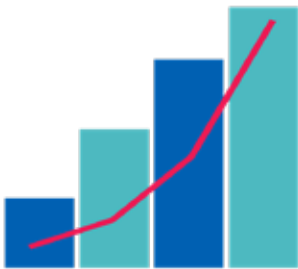
Ein gwaith rhwng 2023 a 2024



Michelle Morris ydy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.



Dyma ein hadroddiad blynyddol cyntaf ers i ni lansio ein [Cynllun Strategol 2023-26 'Pennod Newydd'](#). Dyma ein cynllun ar gyfer ein gwaith hyd at 2026.



Mae mwy o bobl nag erioed o'r blaen wedi cysylltu â ni gyda chwynion y flwyddyn yma.



Rydyn ni wedi delio â mwy na 10,000 o achosion.



Rydyn ni wedi lleihau cost pob ymchwiliad. Rydyn ni wedi bod yn fwy effeithlon nag erioed o'r blaen.



Rydyn ni wedi delio â'r rhan fwyaf o'n hachosion hÿn. Mae'r rhain fel arfer yn achosion anodd. Ac yn achosi llawer o straen i bobl.



Rydyn ni ar y llwybr iawn i gyrraedd y targed o ddelio â phob hen achos erbyn diwedd mis Mawrth 2025.



Mae ein staff wedi gweithio'n galed i wneud hyn.



Fe wnaethon ni weithio'n galed i siarad â grwpiau o bobl nad ydyn nhw fel arfer yn cwyno wrthyn ni. A defnyddio ein gwasanaeth.



Fe fyddwn ni yn canolbwyntio nawr ar weithio mwy gyda:

- Pobl ifanc
- Pobl o ardaloedd a chartrefi tlawd
- Pobl o wahanol rannau o'r byd



Mae pobl a gwasanaethau yn credu ein bod yn helpu i wella **gwasanaethau cyhoeddus** yng Nghymru.



Ond fe wnaeth 1 aelod o'n staff niweidio'r ymddiriedaeth sydd gan bobl ynom ni y flwyddyn yma.



Rydyn ni yn gweithio'n galed i adfer ymddiriedaeth pobl.

Gwybodaeth allweddol am ein gwaith rhwng 2023 a 2024

Nod strategol 1: cyflawni cyfiawnder



Rydyn ni wedi cael 1,444 yn fwy o achosion na'r llynedd. Rydyn ni wedi parhau i gael mwy a mwy o achosion ers 2019.



Rydyn ni wedi cau mwy o achosion nag erioed o'r blaen.



Roedd y rhan fwyaf o'r cwynion am ofal iechyd. Roedd 36 o bob 100 cwyn am ofal iechyd.



Roedd tua 18 allan o 100 o gwynion am dai. Mae hyn yr un fath â'r llynedd.



Roedd 17 o bob 100 cwyn am sut roedd sefydliadau wedi delio â chwynion.



Fe wnaethon ni ddarganfod fod sefydliadau wedi cael pethau'n anghywir ac y dylen nhw gywiro pethau mewn 1 allan o bob 5 o'r cwynion rydyn ni wedi eu derbyn.



Gwnaethom ddarganfod 3 o bob 4 gwaith bod rhywbeth wedi mynd o'i le a gwnaethom helpu i gywiro pethau'n gynnar. Sy'n golygu ein bod wedi gallu helpu pobl heb fod angen ymchwiliad llawn.



Dilynodd **gwasanaethau cyhoeddus** y rhan fwyaf o'n **hargymhellion** ar gyfer gwella pethau.

Mae **argymhelliad** yn golygu dweud pa gamau sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.



Ysgrifennom 1 adroddiad arbennig am wasanaeth cyhoeddus a oedd ddim yn fodlon dilyn ein **hargymhellion**.



Rydyn ni wedi cael mwy o gwynion am gynghorwyr sydd ddim yn dilyn y **cod ymddygiad**. Roedd hanner y cwynion hyn am gydraddoldeb a pharch.



Roedd dros hanner y cwynion newydd rydyn ni wedi ei eu cael am gynghorau Tref a Chymuned.

Gwnaethom gyfeirio 21 o ymchwiliadau am gwynion **cod ymddygiad** at:



- **Panel Dyfarnu Cymru** – sef tribiwnlys arbenigol sy'n delio â chynghorwyr ac awdurdodau cenedlaethol sy'n torri'r **cod ymddygiad**.



- neu **Bwyllgorau Safonau lleol** – sef grŵp ffurfiol sydd wedi'i sefydlu yn lleol gan gynghorau i ddelio â'u cynghorwyr sy'n torri'r **cod ymddygiad**.



Fe wnaeth Panel Dyfarnu Cymru a Phwyllgorau Safonau lleol gytuno gyda'r rhan fwyaf o'r achosion roeddenj ni wedi cyfeirio atyn nhw.



Roedd bron i hanner y bobl y gwnaethom ddelio â'u cwyn yn fodlon â'n gwasanaeth.



Roedd llawer mwy o bobl yn hapus gyda'n gwasanaeth pan gawsant y canlyniad yr oeddent ei eisiau.



Mae gennym ni ffordd newydd o edrych ar ansawdd ein gwasanaeth. Mae'r rhan fwyaf o achosion wedi pasio ein gwiriadau ansawdd.

Nod strategol 2: gwneud ein gwasanaeth yn haws i bawb ei ddefnyddio



Mae'r rhan fwyaf o bobl yn teimlo eu bod nhw yn gallu dod atom ni os oes angen.



Roedd y rhan fwyaf o bobl yn dweud ei bod yn hawdd cysylltu â ni.



Fe wnaethon ni dderbyn 103 o gwynion dros y ffôn.



Fe wnaeth 79 o bobl ofyn i ni am gefnogaeth i wneud eu cwyn.



Roedd bron i 1 o bob 4 o bobl wedi clywed am ein gwasanaeth gan rywun arall. Mae mwy o bobl ifanc yn dysgu amdanom ni gan rywun maen nhw'n ei adnabod.



Rydyn ni wedi lansio gwefan newydd. Mae'n haws i bobl ei ddefnyddio. Mae ganddom ni nodweddion hygyrchedd newydd. Mae'r rhain yn bethau sy'n helpu pobl i fynd o gwmpas y wefan, dod o hyd i bethau a darllen cynnwys.



Fe wnaethom ni gyhoeddi ein [Cynllun Cydraddoldeb Strategol newydd ar gyfer 2023 i 2026](#). Dyma ein cynllun ar gyfer gwneud yn siŵr ein bod yn trin pawb yn deg.



Fe wnaeth 61 o bobl ofyn i ni siarad â nhw yn Gymraeg. Mae hyn ddwywaith cymaint â'r nifer ers y llynedd.

Nod strategol 3: hyrwyddo gwelliant



Fe gafodd 94 sesiwn hyfforddi eu darparu i 56 o **wasanaethau cyhoeddus** am sut i ddelio â chwynion yn dda. Rydyn ni wedi darparu 500 o sesiynau hyfforddi ers 2020.



Gwnaethom 3 **ymchwiliad estynedig**. Dyma ymchwiliad i broblem, lle rydym hefyd yn dechrau edrych ar broblemau neu gwynion eraill gyda'i gilydd.



Ysgrifennom **8 Adroddiad er Budd y Cyhoedd**. Mae'r rhain yn adroddiadau am gwynion difrifol sy'n bwysig i bawb.



Fe wnaethom ni ofyn i bobl beth oedden nhw'n feddwl am ein **hymchwiliad menter ein hunain** sy'n edrych ar ofalwyr

Mae **ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain** yn meddwl ein bod yn gallu ymchwilio i rai materion hyd yn oed os nad ydyn ni wedi cael cwyn amdany'n nhw.



Fe wnaethon ni ysgrifennu a rhannu ein pumed **llyfr achos**. Yn y ddogfen yma, roedden ni yn siarad am gwynion am hawliau dynol neu faterion cydraddoldeb.

Nod strategol 4: rhedeg ein sefydliad yn dda



Does gennym ni ddim **bwlch cyflog rhywedd**.

Bwlch Cyflog Rhywedd yw pan fydd dynion a merched yn ennill symiau gwahanol o arian ar y cyfan mewn sefydliad. Er enghraifft, efallai bod llai o fenywod mewn swyddi rheolwyr na dynion.



Mae wedi costio llai i ni ddelio â phob achos rydyn ni wedi eu derbyn.



Fe wnaethon ni osgoi **allyriadau carbon deuocsid** - mae hwn yn sylwedd niweidiol sy'n effeithio'n wael ar ein hamgylchedd.



Rydyn ni wedi lleihau faint o wastraff rydyn ni yn ei wneud. Fe wnaethon ni ailgylchu mwy ac anfon dim i safleoedd tirlenwi.



Fe wnaeth llai o staff ddweud wrthyn ni fod ganddyn nhw sgiliau Cymraeg da.



Fe wnaeth staff gymryd llai o ddiwrnodau salwch.

Geiriau anodd

Argymhelliad

Mae argymhelliad yn golygu dweud pa gamau sydd angen eu cymryd i ddatrys problem.

Bwlch Cyflog Rhywedd

Bwlch Cyflog Rhywedd yw pan fydd dynion a merched yn ennill symiau gwahanol o arian ar y cyfan mewn sefydliad. Er enghraifft, efallai bod llai o fenywod mewn swyddi rheolwyr na dynion.

Cod Ymddygiad

Mae cod ymddygiad yn golygu'r rheolau a'r safonau y mae'n rhaid i rywun eu dilyn yn eu swydd.

Gwasanaethau cyhoeddus

Y Llywodraeth sy'n talu am wasanaethau cyhoeddus. Er enghraifft: cynghorau lleol, y GIG, landlordiaid cymdeithasol.

Ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain

Mae ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn meddwl ein bod yn gallu ymchwilio i rai materion hyd yn oed os nad ydyn ni wedi cael cwyn amdany'n nhw.