Hawdd ei Ddeall

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Beth ddigwyddodd rhwng 2022 a 2023

Mae'r ddogfen hon wedi'i hysgrifennu gan yr **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Dyma fersiwn Hawdd ei deall o '**Adroddiad Blynyddol 2022/2023**'.

Gorffennaf 2023

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 18**.

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

Cynnwys

Sut i ddefnyddio'r ddogfen hon 2

Cyflwyniad 4

Ein gwaith rhwng 2022 a 2023 7

Gwybodaeth allweddol am ein gwaith rhwng 2022 a 2023 11

Geiriau anodd 18

Cyflwyniad

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

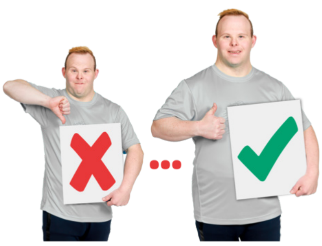
Rydym yn delio â chwynion am:

- **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.

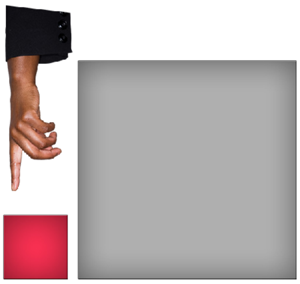
- Yma i bawb sydd ein hangen.

Ein gwaith rhwng 2022 a 2023

Michelle Morris yw'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

2022 i 2023 oedd ei blwyddyn lawn gyntaf yn y swydd hon.

Dros y flwyddyn cawsom lawer o lwyddiannau. A gwnaethom hefyd lawer o newid cadarnhaol.



Rydym wedi cael llai o gwynion newydd am gynghorwyr Cymru yn torri'r **cod ymddygiad**.

Gwnaethom gau y nifer uchaf erioed o gwynion am **wasanaethau cyhoeddus**. Mae hyn yn golygu ein bod wedi gallu cyflawni **cyfiawnder** i lawer mwy o bobl.

Mae **cyfiawnder** yn golygu bod pobl yn cael y canlyniadau teg a rhesymol y maent yn eu haeddu..

Cynhaliom dros 180 o sesiynau hyfforddi rhad ac am ddim i **wasanaethau cyhoeddus** am sut i ymdrin â chwynion.

Gofynnom i bobl am eu barn ar ein **hymchwiliad ar ein liwt ein hunain** ar asesiadau a chwynion gofalwyr.

Mae **ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain** yn golygu y gallwn ymchwilio i rai materion hyd yn oed os nad ydym wedi cael cwyn amdanynt.

Gallwch ddysgu mwy am hyn ar ein **gwefan yma**.

O fewn ein sefydliad gwnaethom ddechrau proses **Ansawdd Gwasanaeth** newydd. Dyma broses newydd y byddwn yn ei defnyddio i sicrhau ein bod yn gweithio i safon uchel.

Dathlom hefyd gael gwared ar ein **Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau**.

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

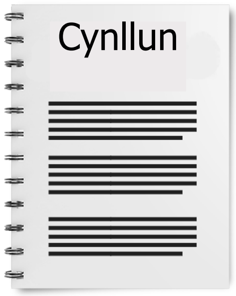
Gwnaethom wynebu rhai heriau hefyd.

Rydym yn cael mwy a mwy o gwynion am **wasanaethau cyhoeddus**. Mae bron i 4 o bob 10 am wasanaethau iechyd.

Mae ymchwiliadau i gwynion iechyd fel arfer yn fwy cymhleth. Ac yn cymryd mwy o amser i ddelio â nhw.

Mae hyn yn golygu bod rhai pobl wedi gorfod aros yn hirach am ganlyniad i'w cwyn.

Ac mae'r llwyth gwaith wedi cael effaith ar lesiant ein staff.



Rydym yn credu y bydd ein **cynllun strategol** newydd yn ein helpu i weithio yn fwy craff. I'n helpu i ddelio â'r llwyth gwaith hwn.

Mae ein **cynllun strategol** yn gosod allan ein nodau a sut y byddwn yn eu cyflawni.

Ond rydym o dan bwysau oherwydd y nifer cynyddol o gwynion a gawn.

Mae angen i ni fod yn onest ac yn realistig am yr hyn y gallwn ei wneud gyda'r staff a'r adnoddau sydd gennym.

Gwybodaeth allweddol am ein gwaith rhwng 2022 a 2023

Gwnawn edrych ar yr hyn yr ydym wedi'i gyflawni o dan ein 3 nod strategol o'n **cynllun strategol** yn 2022 i 2023.

Ein nodau strategol yw'r prif amcanion yr ydym am eu cyflawni.

Nod strategol 1: cyflawni cyfiawnder

Cawsom 245 yn fwy o achosion na'r llynedd. Sef ymholiadau a chwynion.

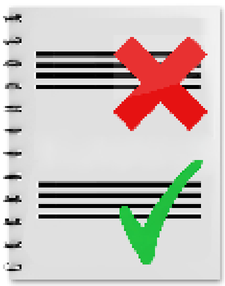
Gwnaethom gau 492 yn fwy o achosion na'r llynedd.

Cawsom y nifer uchaf erioed o gwynion am **wasanaethau cyhoeddus**:

- Roedd 37 o bob 100 o gwynion am iechyd

- Roedd 9 o bob 50 o gwynion am dai

- Cawsom fwy o gwynion am y ffordd yr oedd cwynion wedi cael eu trin

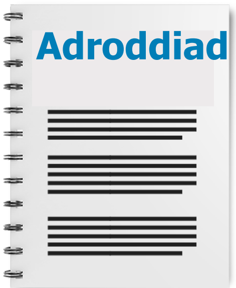


Gwnaethom ddarganfod fod **gwasanaethau cyhoeddus** wedi gwneud pethau'n anghywir ac y dylent gywiro pethau mewn 538 o'r cwynion a gawsom.

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**.

Cawsom lai o gwynion newydd am gynghorwyr a oedd ddim wedi dilyn y **cod ymddygiad**.

Cawsom lai o gwynion newydd am gynghorwyr mewn Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned.

Roedd dros hanner y cwynion newydd a gawsom am y **cod ymddygiad** yn ymwneud â chydraddoldeb a pharch.

Gwnaethom gyfeirio 12 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.

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.

Pan ofynnodd pobl i ni ailedrych ar ein penderfyniad, gwnaethom ddarganfod y gallem fod wedi gwneud mwy mewn dim ond nifer fach o gwynion. Mae hyn yn dangos bod ein ffordd o weithio yn dda.

Nod strategol 2: hyrwyddo gwelliant

Gwnaethom roi 183 o sesiynau hyfforddi i **wasanaethau cyhoeddus** ar sut i ymdrin â chwynion yn dda.

Gwnaethom 2 ymchwiliad estynedig. Dyma ymchwiliad i broblem, lle rydym hefyd yn dechrau edrych ar broblemau neu gwynion eraill gyda'i gilydd.

Gofynnom i bobl am eu barn ar ein **hymchwiliad ar ein liwt ein hunain** ar asesiadau a chwynion gofalwyr.

Ysgrifennom **5 Adroddiad er Budd y Cyhoedd**. Mae'r rhain yn adroddiadau am gwynion difrifol sy'n bwysig i bawb.

Gwnaethom ysgrifennu ein pedwerydd **coflyfr** lle gwnaethom siarad am gwynion sy'n ymwneud â hawliau dynol neu faterion cydraddoldeb.

Nod strategol 3: defnyddio ein hadnoddau'n ddoeth

Mae ein hadnoddau yn bethau fel ein staff, amser, ac arian.

Dywedodd nifer uwch o'n staff wrthym fod ganddynt sgiliau Cymraeg rhugl da.

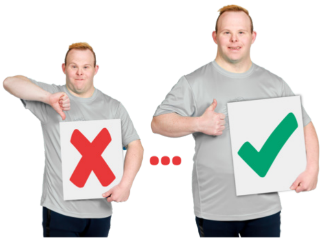
Cawsom wared ar swm canolrifol ein **bwlch cyflog rhwng y rhywiau**.

Gwnaethom osgoi **allyriadau carbon deuocsid** - dyma sylwedd niweidiol sy'n effeithio'n wael ar ein hamgylchedd.

Ysgrifennom ein **Cynllun Strategol** newydd ar gyfer 2023 i 2024. Mae'n gosod allan ein 4 nod strategol newydd:

1. Cyflawni **cyfiawnder** i bobl sy'n rhoi canlyniadau da iddynt ac i **wasanaethau cyhoeddus**.

2. Bod yn fwy **hygyrch** a **chynhwysol** – mae hyn yn golygu y gall pawb ddefnyddio ein gwasanaethau'n hawdd a chael cymorth gennym.



3. Sicrhau bod ein gwaith yn cael effaith fwy fyth ar wella **gwasanaethau cyhoeddus.**

4. Sicrhau cod ein sefydliad yn cael ei redeg yn dda i'r safonau uchaf.

Geiriau anodd

Cod Ymddygiad

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

Bwlch Cyflog rhwng y Rhywiau

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

Cyfiawnder

Mae cyfiawnder yn golygu bod pobl yn cael y canlyniadau teg a rhesymol y maent yn eu haeddu.

Ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain

Mae ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain yn golygu y gallwn ymchwilio i rai materion hyd yn oed os nad ydym wedi cael cwyn amdanynt.

Gwasanaethau cyhoeddus

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

Argymhelliad

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

Cynllun strategol

Mae ein cynllun strategol yn gosod allan ein nodau a sut y byddwn yn eu cyflawni.