

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Adroddiad ar Amcangyfrifon Ombwdsmon
Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y
Flwyddyn Ariannol 2010-11

Tachwedd 2009



Cynulliad Cenedlaethol Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl, i ddeddfu ar gyfer Cymru ac i ddwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r adroddiad hwn ar wefan y Cynulliad Cenedlaethol www.cynulliadcymru.org

I gael rhagor o gopiau caled o'r ddogfen hon cysylltwch â:
Y Pwyllgor Cyllid
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
CF99 1NA

Ffôn: 029 2089 8618
Ffacs: 029 2089 8021
E-bost: Fin.Comm@wales.gsi.gov.uk

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Y Pwyllgor Cyllid

Adroddiad ar Amcangyfrifon Ombwdsmon
Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y
Flwyddyn Ariannol 2010-11

Tachwedd 2009



CYNULLIAD CENEDLAETHOL CYMRU

ADRODDIAD Y PWYLLGOR CYLLID

Adroddiad o Amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer y Flwyddyn Ariannol 2010-11.

Cefndir:

1. Mae Rheol Sefydlog 27 yn nodi:

Yr Ombwdsmon

27.15 Rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno'r amcangyfrif o incwm a gwariant sy'n ofynnol o dan baragraff 15 o atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 i'r Pwyllgor Cyllid cyn gynted ag y bo'n ymarferol ond heb fod yn hwyrach na 1 Tachwedd ym mhob blwyddyn ariannol beth bynnag.

27.16 Rhaid i'r Pwyllgor Cyllid ystyried yr amcangyfrif a'i osod gerbron y Cynulliad, heb fod yn hwyrach na 22 Tachwedd, gydag unrhyw ddiwygiadau sy'n briodol ym marn y Pwyllgor, ar ôl iddo ymgynghori â'r Ombwdsmon a chymryd i ystyriaeth unrhyw sylwadau a gyflwynwyd ganddo.

2. Cyflwynodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ei amcangyfrif o incwm a gwariant ar gyfer y flwyddyn ariannol a ddaw i ben ar 31 Mawrth 2011 i'r Pwyllgor Cyllid ar 12 Hydref 2009 (Atodiad A). Roedd y Pwyllgor yn ddiolchgar iawn i'r Ombwdsmon, Peter Tyndall, am dderbyn gwahoddiad y Pwyllgor i drafod y gyllideb yn ystod ei gyfarfod ar 22 Hydref.

Adroddiad

3. Trafododd y Pwyllgor y cais am £3.328 ar gyfer y gyllideb adnoddau, sy'n gynydd o 1.5% ar gyllideb 2009-10 [Cyflwyniad Atodiad 1]. Rhoddodd yr Ombwdsmon wybod i'r Pwyllgor mai'r prif bwysau ar ei gyllideb fyddai gwella'r gwasanaeth presennol ac ymdopi â'r cynnydd yn y galw, goblygiadau'r gwasanaeth arfaethedig ar gyfer cyfeirio cwynion yng Nghymru, ac effaith y newidiadau ynghylch gwneud iawn ym maes iechyd ar ei wasanaeth.

4. Nododd y Pwyllgor fod yr Ombwdsmon yn parhau i brofi cynnydd rheolaidd yn nifer y cwynion a'i fod yn awyddus i sicrhau bod ei swyddfa'n gallu ymateb i'w gofynion. Nododd y Pwyllgor fod yr Ombwdsmon yn annog datblygu gwasanaeth mwy modern, sy'n cynnwys casglu gwybodaeth dros y ffôn a chynyddu'r defnydd cynyddol o'r rhyngwyd a negeseuon e-bost fel ffordd o gyfathrebu.

5. Rhoddodd yr Ombwdsmon wybod i'r Pwyllgor fod ei gyllideb ar gyfer cyhoeddusrwydd wedi aros ar yr un lefel â 2009-10, er gwaethaf y tanwariant tebygol o £16,000, er mwyn talu am gostau allgymorth o roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaeth newydd i gyfeirio cwynion lleol. Nododd y Pwyllgor bwysigrwydd cynnal lefel uchel o allgymorth er mwyn sicrhau ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth.

6. Nododd aelodau'r Pwyllgor fod cyllideb yr Ombwdsmon yn cynnwys darpariaeth ar gyfer pedwar aelod o staff i gynnal canolfan alwadau ar gyfer y gwasanaeth cyfeirio cwynion, sy'n ffigwr a gafodd ei gynyddu o'r 3.4 a nodwyd yn yr astudiaeth ddichonoldeb a gynhaliwyd. Deallodd y Pwyllgor y byddai'r ffigwr uwch yn caniatáu ymestyn oriau agor y ganolfan ac yn galluogi staff i dreulio 15 munud ar gyfartaledd ar ymgynghoriadau dros y ffôn.

7. Roedd amcangyfrif yr Ombwdsmon yn cynnwys darpariaeth ar gyfer ymdrin â'r cynnydd posibl mewn cwynion ym maes iechyd o ganlyniad i gyflwyno'r Mesur Gwneud lawn am Gamweddau'r GIG. Roedd yr Ombwdsmon yn ansicr ynghylch pryd y bydd y Mesur yn dod yn weithredol, ond roedd wedi dyrannu adnoddau ar gyfer hyn pe bai hynny'n digwydd cyn diwedd y flwyddyn ariannol sy'n dod i ben ym mis Mawrth 2010. Os na fyddai'r Mesur yn dod yn weithredol tan ar ôl hynny, sicrhaodd yr Ombwdsmon y Pwyllgor na fyddai'r arian a ddyrannwyd ar gyfer y diben hwnnw yn cael ei dynnu i lawr, ac y byddai amcangyfrif canol blwyddyn is yn cael ei gyflwyno yn lle hynny.

8. Sicrhaodd yr Ombwdsmon y Pwyllgor ei fod yn bwriadu cynnal y lefelau staff presennol oni bai fod angen staff ychwanegol i ymgymryd â gwaith ychwanegol pellach.

Casgliad

9. Cydnabu'r Pwyllgor Cyllid y pwysau sydd ar gyllideb yr Ombwdsmon a phwysigrwydd cynnal gwasanaeth cyhoeddus o safon uchel. Cydnabu'r Pwyllgor hefyd ymroddiad yr Ombwdsmon i foderneiddio ei wasanaeth er mwyn diwallu gofynion y cyhoedd.

10. Daeth y Pwyllgor i'r casgliad fod y gyllideb arfaethedig a gyflwynwyd ar gyfer y flwyddyn a ddaw i ben ar 31 Mawrth 2011 yn rhesymol a derbyniol a chytunodd i gyflwyno'r gyllideb heb ei newid.

Angela Burns AC
Cadeirydd, y Pwyllgor Cyllid

Y Pwyllgor Cyllid

FIN(3)-18-09 papur 3

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru – cyllideb ddrafft
2010 – 2011**

<p>Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrifon ar gyfer y Flwyddyn Ariannol 2010/11</p>
--

1. Cefndir y Cyflwyniad Amcangyfrif hwn

- 1.1 Dyma'r trydydd amcangyfrif cyllideb i gael ei gyflwyno fel sy'n ofynnol yn ôl paragraff 15 atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n amlinellu'r adnoddau fydd eu hangen i gyflawni fy swyddogaethau statudol (heblaw fy nghyflog, nawdd cymdeithasol a chostau pensiwn, sy'n gost uniongyrchol ar Gronfa Gyfunol Cymru) yn seiliedig ar lefel bresennol y gwasanaeth.
- 1.2 Hefyd, mae'n cynnwys manylion am amcangyfrif y costau i ddarparu gwasanaethau cyfeirio cwynion yng Nghymru. Byddai'r gwasanaeth ychwanegol hwn yn cyd-fynd â'r newidiadau yr wyf wedi dechrau'u cyflwyno mewn ffordd fwy cyfyngedig o fewn yr adnoddau presennol o ran y Tîm Cyngor Cwynion (gweler adran 2 isod).
- 1.3 Hefyd wedi'u cynnwys yn y cyflwyniad hwn mae'r costau ychwanegol a ganfuwyd eisoes, i gyfrif am gynnydd mewn cyflogau ers cyflwyno'r amcangyfrif gwreiddiol, i wneud y gwaith ychwanegol y credir a fydd yn deillio yn sgil gweithredu Mesur Gwneud lawn am Gamweddau'r GIG (Cymru) 2007. Rhagwelir y bydd angen hyn yn ystod blwyddyn ariannol 2010/11 ar ôl cwblhau'r broses ymgynghori y cafwyd ar ddeall fydd yn digwydd yn fuan.
- 1.4 Wrth baratoi'r cyflwyniad hwn derbyniwyd cyngor gan Bwyllgor Archwilio Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Yn ystod y flwyddyn, bu'r Pwyllgor Archwilio'n adolygu ei gylch gorchwyl a'i aelodaeth. Mae Laurie Pavelin CBE FCA, sydd â phrofiad helaeth a gwybodaeth drylwyr am gyllid a chyfrifyddu yn y sector cyhoeddus, yn parhau fel Cadeirydd annibynnol. Fodd bynnag, mae'r Athro Margaret Griffiths o Brifysgol Morgannwg yn awr wedi cymryd lle fy Nghynghorydd Cyfreithiol, Elizabeth Thomas fel aelod. Mae hyn yn dilyn penderfyniad i gryfhau'r gynrychiolaeth annibynnol ar y Pwyllgor. Penodwyd yr Athro Griffiths yn dilyn proses recriwtio agored. Mae ei

gwybodaeth am system gyfreithiol Cymru a'i phrofiad cyffredinol mewn materion yn ymwneud â swyddfa'r Ombwdsmon yn rhoi dyfnder ychwanegol i'r Pwyllgor Archwilio. Yr wyf o'r farn bod y Pwyllgor Archwilio'n cynnig cryn sicrwydd o ran fy nghyfrifoldebau fel Swyddog Cyfrifyddu.

2. Y Cynllun Strategol Tair Blynedd

2.1 Yn ystod 2008/09, rhoddwyd cryn sylw i gyfeiriad strategol fy swyddfa a chyhoeddwyd Cynllun Strategol Tair Blynedd newydd ym mis Ebrill 2009. Mae hwn yn cynnwys gweledigaeth newydd a gwerthoedd newydd ac mae'n diben wedi'i ddatgan o'r newydd (gweler Atodiad A).

2.2 Elfen anhepgor o'r strategaeth yn y flwyddyn gyntaf fu adolygu'r gwasanaeth a ddarperir. Yn fwyaf arbennig, bu cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a dderbyniwyd – cynnydd o 70% o'i gymharu â'r sefyllfa bum mlynedd yn ôl. Cydnabyddir nad oedd y gweithdrefnau oedd ar waith yn gynaliadwy i ddelio â lefel bresennol y cwynion, os am ddarparu gwasanaeth o safon uchel ac osgoi oedi diangen. Rhoddir amlinelliad isod o'r ddau newid allweddol a ddeilliodd o'r adolygiad.

(a) **Y Tîm Cyngor Cwynion (CAT)** - Bydd tîm newydd yn barod cyn hir i helpu i sicrhau ymateb prydlon i alwyr un ai drwy gymryd manylion am eu cwynion ac esbonio natur y gwasanaeth a ddarperir gennym neu drwy eu cynorthwyo i gysylltu â'r corff priodol os na allwn eu cynorthwyo gyda'r mater. Bydd ethos gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol yn ganolog i wasanaeth y Tîm, gyda bwriad i gynnig cyngor i alwyr dros y ffôn a / neu alwyr personol a defnyddwyr e-bost ar:

- weithdrefnau cwyno cyrff gwasanaethau cyhoeddus (gan gynnwys terfynau amser)
- sut i gwyno i'r corff cyfrifol a / neu i'r Ombwdsmon
- cyrff / sefydliadau eraill a all eu cynorthwyo i gwyno (h.y. eiriolaeth)
- awdurdodaeth a rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- sut y mae'r Ombwdsmon yn ystyried cwynion a'r hyn y gallwn ei wneud
- dulliau eraill o ddatrys eu pryderon.

Bydd cynghorwyr yn cynnig cofnodi crynodeb o bryderon galwyr ar y system gyfrifiadur, ynghyd â'r anghyfiawnder a ddiodefwyd a'r iawn yr oedd yr achwynwyr yn dymuno'i gael, yn enwedig yn achos

galwyr y credir eu bod yn agored i niwed neu os ydynt yn cael anhawster i fynegi eu cwyn.

- (b) **Symleiddio'n gweithdrefnau i ddelio â chwynion** – Gwnaethpwyd llawer o waith yn ystod y chwe mis diwethaf a chyflawnwyd llawer drwy ddatblygu gweithdrefn ddiwygiedig, symlach i ddelio â chwynion sy'n annog staff i chwilio am ddulliau newydd ac arloesol o ddatrys cwynion. Mae'r broses newydd hon yn cael ei gweithredu'n raddol gyda'r elfennau cyntaf yn cael eu cyflwyno ym mis Gorffennaf 2009.

3. Ystyriaethau Ariannol

- 3.1 **Alldro Tebygol 2009/10:** Yn ôl yr asesiad cyffredinol mae'r swyddfa'n mynd i gyrraedd y targed. Mae lefelau staffio wedi'u sefydlu ac mae'r mesurau hyblygrwydd a gyflwynwyd fel rhan o'r cynigion y llynedd yn rhai effeithiol dros ben. Mae'r ansicrwydd mwyaf yn ymwneud â nifer cymharol fechan o bensiynau heblaw'r rhai sy'n dod o fewn Prif Gynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Y rhagamcan cychwynnol ar gyfer y cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol yn 2008-09 oedd na fyddai newid mawr gan y byddai'r atebolrwydd uwch yn cael ei ateb gan gynnydd mewn asedau. Ar 31 Mawrth 2009 dangosodd yr wybodaeth yr oedd yn rhaid ei chyflwyno yn y cyfrifon diwedd blwyddyn o dan FRS 17 symudiad o warged o £290k i ddiffyg o £570k. Mae'r symudiad hwn y tu hwnt i fy rheolaeth ac mae'n deillio o symudiadau yn y marchnadoedd arian. Ers mis Mawrth 2009 gwelwyd gwelliant ond er hynny mae'r cynllun yn debygol o ddangos diffyg ar ddiwedd y flwyddyn. Mae'r ffigurau alldro'n dangos symud o gyllido o adnoddau nad ydynt yn arian parod tuag at arian parod i gwrdd ag atebolrwydd pensiwn parhaus. Mae'r sefyllfa'n cael ei monitro.
- 3.2 **Gofynion Parhaus 2010/11:** Paratowyd y ffigurau hyn ar sail y dybiaeth y gellir cyflawni gwelliannau i'r gwasanaeth presennol o fewn y lefelau staff ac adnoddau presennol. Nid oes newidiadau sylweddol yn y ffigurau ar gyfer y flwyddyn gyfredol. Mae codiad cyflog o 1% wedi'i gynnwys ond bu'n rhaid caniatáu ar gyfer cynnydd cynyddrannol ychwanegol o 1.7%. Ni fu cynnydd ar gyfer pensiynau'r cyn Ombwdsmon gan fod y mynegai prisiau manwerthu sy'n pennu'r cynnydd yn debygol o fod yn negyddol o flwyddyn i flwyddyn. Mae'r gyfradd TAW yn ansicrwydd arall. Mae'r ffigurau hyn yn tybio y bydd y gyfradd yn cael ei hadfer i 17.5%. Wrth benderfynu ar gynnydd cyffredinol o 1.5% cynhaliwyd gwerthusiad i weld a oes modd lleihau unrhyw gostau. Nid oes llawer o fodd i leihau gwariant heb effeithio ar berfformiad yn gyffredinol. Mae gwariant yn parhau i gael ei fonitro'n ofalus.

3.3 Rhoddir dadansoddiad pellach yn Atodiad B.

4. Y Gwasanaeth cyfeirio

4.1 Cyflwyniad

4.1.1 Mae cwynion yn adnodd allweddol i wella gwasanaethau cyhoeddus. Mae llawer o bobl sydd â chwynion dilys yn ei chael yn anodd dod o hyd i'r cyfle i leisio'u pryderon ac o ganlyniad nid yw darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn cael cyfle i ddysgu yn eu sgil. Mae angen cyfrwng i alluogi pobl i ddod o hyd i'r trywydd cywir i leisio'u cwyn.

4.1.2 Mae ymchwil cynhwysfawr, gan gynnwys ymgysylltu'n uniongyrchol â phobl o bob rhan o Gymru, wedi dangos yn glir mai creu un pwynt mynediad proffil uchel ar gyfer yr holl gwynion yn erbyn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru yw'r ffordd orau o roi sylw i'r broblem. Os yw am fod yn effeithiol rhaid iddo drosglwyddo'r cwynion hynny i'r gwasanaethau perthnasol yn ogystal â rhoi manylion cyswllt i bobl a chofnodi'r cwynion. Mae angen iddo fod yn fwy na chanolfan alwadau. Byddai gwneud hynny'n gwella mynediad i unigolion sydd â chwynion yn erbyn gwasanaethau cyhoeddus a byddai'n sicrhau yr ymdrinnir yn gyflym a phriodol â'r cwynion hynny.

4.1.3 Mae'r cynigion hyn wedi'u dyfeisio i gyflawni hyn. Byddant yn adeiladu ar y datblygiadau y cyfeiriwyd atynt uchod gyda'r Tîm Cyngor Cwynion.

4.2 Cefndir y gwasanaeth Cyfeirio

4.2.1 Mae gweledigaeth Llywodraeth Cynulliad Cymru i wella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru'n hysbys i bawb. Yn fwyaf arbennig, mae'r ddogfen *Creu'r Cysylltiadau - Creu Gwell Gwasanaethau i Gwsmeriaid* (Mawrth 2007) yn amlinellu fframwaith polisi a fydd yn arwain at welliannau mewn gwasanaeth cwsmeriaid sy'n cynnwys ymhlith ei egwyddorion craidd:

“Bydd yn hawdd i ddinasyddion wneud cwyn a chael cywiro pethau pan na fydd y gwasanaeth yn ddigon da.”

4.2.2 Yr oedd y fframwaith yn cynnwys ymrwymiad i ystyried opsiynau ar gyfer gwasanaeth cyfeirio cwynion lleol i bobl oedd am wneud cwyn yn erbyn gwasanaeth cyhoeddus. Gyda golwg ar wireddu'r nod hwn aethpwyd ati i ffurfio grŵp prosiect Cyfeirio Cwynion, ac yr oedd ei aelodau'n cynnwys nifer o sefydliadau allanol, gan gynnwys fy swyddfa.

4.2.3 Dangosodd ymchwil gan Lywodraeth Cynulliad Cymru ei bod yn anodd dros ben i bobl wybod lle i fynd i gwyno a bod y broses o gyfeirio pobl at y manau cywir yn dameidiog ac, os gwneir hynny o gwbl, fe'i gwneir

mewn ffordd ad hoc. Yn aml bydd pobl yn cael eu gyrru o un lle i'r llall a byddant yn digalonni ar ôl y rhwystr cyntaf. Yn dilyn arfarniad o opsiynau ac astudiaeth dichonolrwydd, daeth yn amlwg mai'r opsiwn a ffefirir fyddai datblygu gwasanaeth cyfeirio cwynion cenedlaethol gyda phwynt cyswllt sengl, ac mai un a gynhelid gan sefydliad addas gyda darparwr annibynnol yn cael ei weld fel yr opsiwn gorau. Cafwyd hefyd amcangyfrif yn yr astudiaeth dichonolrwydd y byddai 100,000 o bobl yn cysylltu â'r gwasanaeth yn flynyddol. (Ceir manylion ar sut yr aethpwyd ati i gyfrifo defnydd o'r gwasanaeth yn Atodiad C). Ar ôl ystyried y cyfrifiadau credaf y byddai lefel y galwadau ar lefel uchaf yr hyn y gellid ei ddisgwyl, ond bod yr amser a amcangyfrifir ar gyfer delio â galwadau, cyfartaledd o dair munud, yn rhy fyr. Mae'r angen am fwy o amser yn seiliedig ar fodel gwasanaeth sy'n ceisio cynorthwyo galwyr drwy dderbyn ac anfon eu cwynion ymlaen, ac nid anfon eu manylion cyswllt yn unig. Ar y cyfan, credir fod nifer y swyddi'n briodol, ond gyda'r cynghorwyr yn treulio mwy o amser ar lai o alwadau er mwyn cynnig gwell gwasanaeth i bobl sy'n aml mewn trallod ac yn awyddus i gael eu clywed. Credir hefyd y byddai gwasanaeth o'r fath yn arwain at fuddiannau i'r sefydliadau oedd yn destun y cwynion oherwydd yr adborth ychwanegol a gesglid am eu gwasanaethau.

4.2.4 Wrth i'r gwaith fynd yn ei flaen, daeth yn amlwg bod y ddarpariaeth yr oedd Llywodraeth y Cynulliad am ei gweld yn cael ei chyflawni eisoes i ryw raddau gan swyddfa'r Ombwdsmon. Mae unigolion yn aml yn cysylltu â fy swyddfa i gwyno am wasanaethau er nad ydynt wedi cwyno iddynt hwy'n uniongyrchol ar y pryd ac mae fy staff wedyn yn eu cyfeirio at y corff priodol. Bydd y cynlluniau presennol i greu Tîm Cyngor Cwynion yn fy swyddfa yn gwella'n gwasanaeth presennol i alwyr drwy gofnodi manylion cwynion a'u hanfon ymlaen at y corff priodol. Bydd y gwasanaeth hwn yn delio ag unigolion sy'n cysylltu â fy swyddfa yn unig, ac ni fydd yn cael ei hyrwyddo'n ehangach.

4.2.5 Cam bychan fyddai i'r Ombwdsmon, felly, i ddatblygu'r Tîm Cyngor Cwynion (TCC) ymhellach i ddarparu lefel y gwasanaeth yr hoffai Llywodraeth Cynulliad Cymru ei weld ar gyfer y gwasanaeth cyfeirio. Rhagwelir y byddai'r gwasanaeth:

- (a) yn meddu hunaniaeth proffil uchel ar wahân
- (b) yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid o safon uchel
- (c) ar gael drwy amryw o ddulliau cyfathrebu (er enghraifft, dros y ffôn, e-bost, gwefan)
- (d) yn cyfeirio cwynion ac nid pobl – hynny yw, yn ddibynnol ar ddewis y galwr, y drefn fyddai i gofnodi manylion y gŵyn ar y system gyfrifiadur ac yna anfon y manylion ymlaen at y corff cyhoeddus perthnasol neu, os yn berthnasol, at gorff arall sy'n delio â chwynion.
- (e) yn annibynnol ac amhleidiol
- (f) yn darparu cyngor cyson ble bynnag fo pobl yn byw gan ei fod yn cael ei ddarparu gan un sefydliad,

(g) yn ffynhonnell ganolog i gofnodi data ar gwynion ac i ganfod tueddiadau.

4.2.6 Cafodd trafodaethau eu cynnal rhwng swyddogion Llywodraeth Cynulliad Cymru a'r Ombwdsmon. Ar ôl edrych ar y cynnig yn fanylach daeth yn amlwg y byddai'r opsiwn hwn, ar ôl y costau sefydlu cychwynnol, yn ffordd llawer fwy cost effeithiol o ddarparu'r gwasanaeth cyfeirio na sefydlu gwasanaeth cwbl newydd ac ar wahân. Byddai'r opsiwn hefyd yn elwa ar yr hyblygrwydd o fod yn rhan o swyddfa'r Ombwdsmon ac y gallai fanteisio ar arbenigedd y swyddfa. Byddai ymchwilyr profiadol yn gweithio ochr yn ochr â'r gweithwyr cynghori i gynorthwyo yn achos cwynion cymhleth.

4.2.7 Er y byddai'r gwasanaeth cyfeirio'n cael ei integreiddio i Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru er mwyn synergedd ac i leihau costau, byddai wyneb cyhoeddus y gwasanaeth yn annibynnol gyda'i hunaniaeth ei hun - er enghraifft: 'Llinell Frys Cwynion Cymru'.

4.2.8 Er mwy cadw annibyniaeth swyddfa'r Ombwdsmon, cytunwyd y byddai trefniant comisiynu gan Lywodraeth Cynulliad Cymru yn amhriodol. Gyda golwg ar hyn, felly, mae fy amcangyfrif o'r gyllideb ar gyfer 2010/11 yn cynnwys darpariaeth ar gyfer y gwasanaeth cyfeirio arfaethedig.

4.3 **Goblygiadau cost**

4.3.1 Rhoddir amlinelliad o'r costau sefydlu a'r costau rhedeg blynyddol yn Atodiad D. Tybir y bydd y gwasanaeth yn weithredol yn ystod ail hanner 2010/11 oherwydd cymer amser i baratoi swyddfa ac i sefydlu systemau cyfrifiadurol a chyfathrebu integredig.

4.3.2 **Costau sefydlu:**

(a) **Gofod Swyddfa:** Mae gofod addas ar gael yn yr adeilad sy'n gartref i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru'n gweithio. Byddai maint cost y rhent a'r gwariant cysylltiedig ar yr adeilad yn debyg i gostau uned yr adeilad presennol. Byddai costau referiw ynghlwm wrth negodi a chwblhau'r brydles. Hefyd byddai'n rhaid talu'r costau i ddodrefnu'r swyddfa. Byddai costau'r gwaith hwn yn debyg i'r hyn a dalwyd am sefydlu'r swyddfa yn 2005, gyda chynyddu i ystyried codiadau mewn prisiau. Mae'r swyddfeydd ym Mhencoed wedi bod yn addas ar gyfer anghenion swyddfa'r Ombwdsmon ac mae'r cysylltiadau trafniadaeth rhagorol wedi galluogi staff i gael eu recriwtio o ardal eang.

(b) **Systemau cyfrifiadurol a chyfathrebu integredig:**

- (i) Y brif nod fydd integreiddio'n llawn gyda'r system gyfrifiadur bresennol sy'n delio â chwynion. Bydd angen uwchraddio'r system i'w gwneud yn fwy hyblyg. Bydd ehangu'r gronfa ddata fel y bydd modd cadw manylion cyswllt a gweithdrefnau sefydliadol sefydliadau eraill yn sicrhau bod cwynion yn cael eu hanfon ymlaen at y corff priodol. Bwriedir defnyddio meddalwedd sydd wedi cael ei ddatblygu ac sy'n cael ei ddefnyddio gan sefydliadau ombwdsmon eraill.
 - (ii) Bwriedir hefyd sefydlu gwefan bwrpasol i ategu'r gwasanaeth cyfeirio. Byddai gan y wefan ei chyfeiriad ei hun a gellid cael mynediad uniongyrchol ati.
- (c) **Recriwtio a Hyfforddi:** Bydd costau ynghlwm wrth recriwtio'r staff fydd eu hangen i ddarparu'r gwasanaeth. Ni ragwelir problemau o ran gallu penodi gweithlu sy'n meddu ar y sgiliau angenrheidiol o fewn pellter teithio hwylus i'r swyddfa. Ar ôl eu penodi bydd angen darparu hyfforddant ar eu cyfer cyn y gall y gwasanaeth weithredu.

4.3.3 Costau blynyddol

- (a) **Staffio:** Yn dilyn gwerthusiad annibynnol manwl, amcangyfrifwyd y byddai angen 4 aelod o staff llawn amser i ddelio â nifer y galwadau yr amcangyfrifir y bydd y gwasanaeth yn eu derbyn. Credir y byddai hyn yn nifer priodol i ymdopi â'r baich gwaith tebygol. Rhagwelir y bydd y gwasanaeth ar gael y tu allan i oriau swyddfa arferol.
- (b) **Costau'r adeilad:** Fel y dywedwyd eisoes bydd y costau uned yn debyg i'r rhai a wynebwr ar hyn o bryd. Mae'r costau hyn wedi cael eu hamcangyfrif gyda chryn sicrwydd.
- (c) **Costau eraill:** Y costau mawr eraill fydd rhent y llinellau ffôn a chostau cysylltiedig. Gan fod y costau cysylltiedig eraill yn debygol o fod yn isel iawn byddant yn dod o fewn costau swyddfa'r Ombwdsmon. Mae'r costau cyfalaf a dibrisiant a chostau amorteiddiad wedi'u cynnwys yn yr amcangyfrif amgaeedig.
- (d) **TAW:** Gan na all Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru adennill TAW, mae'r holl gostau'n cynnwys TAW, lle mae'n daladwy.

5. Gwneud iawn am Gamweddau'r GIG

- 5.1 Y mesur Gwneud iawn am Gamweddau'r GIG oedd y ddeddfwriaeth gyntaf i gael ei gwneud yng Nghymru o dan bwerau newydd y Cynulliad Cenedlaethol. Bydd y ddeddfwriaeth yn galluogi Cymru i ddatblygu ymagwedd gynhwysfawr unigryw a gwell i wneud iawn i gleifion ledled Cymru.
- 5.2 Wrth baratoi ar gyfer y newidiadau, sefydlwyd Bwrdd Prosiect gan Lywodraeth Cynulliad Cymru i gynghori'r Gweinidog Iechyd ar ddatblygu trefniadau newydd. Yr oedd Adam Peat, fy rhagflaenydd, yn aelod o'r Bwrdd hwn a chymerais ei le arno ar ôl fy mhenodi. Cynigiodd y Bwrdd fecanwaith gwynion safonedig a fyddai'n cynnwys cynnig cyntaf i ddatrys cwynion yn gyflym ar yr adeg pan oeddent yn codi, wedi'i ddilyn gan gam ffurfiol sengl o fewn y corff iechyd os na chafodd y gŵyn ei datrys drwy'r ymyriad cynnar, anffurfiol. Os byddai'r achwynydd yn parhau'n anfodlon, yna gallant ddwyn eu cwyn i sylw'r Ombwdsmon.
- 5.3 Byddai'r trefniant arfaethedig hwn yn welliant ar y trefniadau dryslyd presennol lle gall unigolyn, yn dilyn y cam ffurfiol, un ai ofyn am adolygiad annibynnol, neu ddod yn uniongyrchol at yr Ombwdsmon, ac os ydynt yn dewis adolygiad annibynnol gallant ddod yn uniongyrchol ar yr Ombwdsmon beth bynnag. Drwy gael gwared ar y cam adolygiad annibynnol a rhoi cyfle i'r achwynydd gysylltu'n uniongyrchol â'r Ombwdsmon, byddai cost gyffredinol y trefniadau arfaethedig yn is na'r rhai sy'n weithredol yn awr, a byddent hefyd yn cynnig ymateb mwy cyson a chyflymach i achwynwyr.
- 5.4 Ar adeg drafftio'r trefniadau, mae'r Gweinidog yn ystyried ei hymateb i gynigion y Bwrdd Prosiect cyn penderfynu ar y cam nesaf. Rhagwelir y cynhelir ymgynghoriad cyn paratoi rheoliadau drafft.
- 5.5 Credaf y byddai'n ddoeth i wneud cynigion yma ar gyfer y gwaith ychwanegol y byddai fy swyddfa'n gyfrifol amdano os bydd y trefniadau a fydd yn cael eu gweithredu'n cyd-fynd â'r cynigion hyn. Mae'r Bwrdd Prosiect wedi datblygu amcangyfrif sy'n seiliedig ar y dybiaeth y bydd fy swyddfa'n ystyried y cwynion hynny sy'n destun adolygiad annibynnol ar hyn o bryd ond nad ydynt yn cyrraedd fy swyddfa. Mae'r amcangyfrifon wedi'u seilio'n gyfan gwbl ar allu ymchwilio uwch ynghyd â mwy o gyngor clinigol annibynnol, ac nid yw'n cynnwys swyddi rheoli ychwanegol. Byddai'r costau hyn yn is na'r rhai a arbedid mewn manau eraill o ganlyniad i'r newid, a byddai'n arwain at ostyngiad net yng nghyfanswm y gyllideb i Gynulliad Cenedlaethol Cymru.
- 5.6 Yr wyf wedi tybio mai dim ond costau rhan o flwyddyn sy'n gysylltiedig â sefydlu'r gwasanaeth a'i redeg yn rhan olaf y flwyddyn fydd eu hangen yn y flwyddyn ariannol sy'n dod. Yr oedd lefel y cwynion a ddefnyddiwyd i baratoi'r amcangyfrifon gwreiddiol yn seiliedig ar y

cwynion iechyd a dderbyniwyd yn 2006/07. Fodd bynnag, ers hynny mae cwynion yn erbyn cyrff y GIG y mae fy swyddfa wedi'u derbyn wedi cynyddu 54% ac efallai y bydd angen edrych o'r newydd ar yr amcangyfrifon os bydd lefel y cwynion o fewn y gwasanaeth iechyd yn adleisio'r duedd hon. Amlinellir manylion y costau yn Atodiad E.

6. Gofyniad y gyllideb ar gyfer 2010/11

- 6.1 Mae cyfanswm gofyniad y gyllideb ar gyfer 2010/11 wedi'i amlinellu yn Atodiad F. Amlinellir y dadansoddiad yn erbyn y Nodau Strategol yn Atodiad G.

Peter Tyndall
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Hydref 2009

Cynllun Strategol: 2009/10 i 2011/12 (Detholiad)

Ein gweledigaeth

- Cyfrannu at ddatblygiad gwasanaethau cyhoeddus rhagorol yng Nghymru drwy sicrhau bod darparwyr gwasanaethau'n parhau i werthfawrogi a dysgu drwy gwynion.

Ein gwerthoedd

- **Hygyrchedd** – bod yn agored gyda phawb o'n holl gymunedau a gweithio i sicrhau nad yw pobl sy'n cael anhawster defnyddio'r gwasanaeth yn cael eu heithrio. Byddwn yn gwrtais, yn parchu pobl, yn gwneud iddynt deimlo'n gyfforddus i gysylltu â ni, ac yn cysylltu ag achwynwyr yn y dull o'u dewis.
- **Rhagoriaeth** – bod yn broffesiynol ac awdurdodol ym mhopeth a wnawn a hyrwyddo rhagoriaeth yn y gwasanaethau yr ydym yn gweithio â hwy.
- **Dysgu** – credwn y dylem wella drwy ddysgu drwy ein profiadau ein hunan a dylem gynorthwyo eraill i ddysgu drwy'u profiadau hwythau.
- **Tegwch** – byddwn yn cadw'n hannibyniaeth ac yn gwneud penderfyniadau'n wrthrychol ar ôl ystyried y ffeithiau'n ofalus.
- **Effeithiolrwydd** – byddwn yn gwneud yn siŵr ein bod yn defnyddio adnoddau i sicrhau'r gwerth gorau i goffrau'r wlad.
- **Bod yn gyflogwyr da** – byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein staff sydd wedi'u hyfforddi'n dda ac sydd wedi'u symbylu.

Ein Dibenion

- I ystyried cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus.
- I ystyried cwynion bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad.
- I gywiro pethau – ein nod yw rhoi pobl yn ôl yn y sefyllfa y byddent wedi bod ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, a gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl os oes anghyfiawnder wedi digwydd.
- I gydnabod a rhannu arferion da
- I weithio â chyrrff cyhoeddus i sicrhau bod y gwersi sy'n deillio o'n hymchwiliadau'n cael eu dysgu
- I sicrhau gwelliant parhaus yn safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru drwy gynorthwyo cyrff i wneud pethau'n gywir y tro cyntaf –

byddwn yn gweithio i helpu darparwyr gwasanaethau i wella'u prosesau penderfynu cychwynnol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif Cyllideb - 2009/10 Costau Rheolaidd

	Gwirioneddol 2008/09	Amcangyfrif 2009/10	Alldro tebygol 2009/10	Amcangyfrif 2010/11
	£000	£000	£000	£000
Cyflogau a chostau cysylltiedig	1,998	2,147	2,351	2,297
Adeiladau	266	295	278	302
Systemau cyfrifiadurol a chefnogaeth	67	74	70	75
Costau swyddfa	107	120	110	117
Ffioedd proffesiynol	231	235	235	235
Cyfathrebu	55	95	79	95
Hyfforddi a recriwtio	68	89	70	70
Teithio a chynhaliaeth	30	55	29	29
Ffi archwilio	17	15	19	17
Dibrisiant	96	137	100	105
Cost cyfalaf	-14	5	-28	-28
Cyfanswm costau gweinyddol	2,921	3,267	3,313	3,314
Incwm	-5	-8	0	-6
Cyfanswm referniw	2,916	3,259	3,313	3,308
Gwariant cyfalaf	75	20	20	20
Incwm anweithredol	-2			0
CYFANSWM	2,989	3,279	3,333	3,328
Heb fod yn arian				
Dibrisiant a gwaredu asedau	-96	-137	-100	-105
Cost cyfalaf	14	-5	28	28
Symudiadau dyledwyr / credydwyr	104	70	46	70
Trefniadau Pensiwn	-48	50	-56	-36
Symudiad Nwyddau	70	-1	5	20
	44	-23	-77	-23
Gofyniad arian net	3,033	3,256	3,256	3,305

Detholiad o Astudiaeth Dichonolrwydd Cyfeirio Cwynion
--

Mae'r cyfrifiad isod yn dangos sut yr amcangyfrifwyd lefelau defnydd:

Mae 3 miliwn o bobl yng Nghymru. Os tybir y bydd 6.5% o'r rhain yn cwyno am wasanaethau cyhoeddus bob blwyddyn.

$$3,000,000 * 6.5\% = 195,000 \text{ o gwynion y flwyddyn}$$

Mae ein hymchwil¹ yn dangos bod oddeutu 29% o alw cudd (byddai 29% yn ychwanegol at y 6.5% yn cwyno pe baent yn gwybod i bwy i gwyno), felly ceid

$$195,000 * 29\% = 56,550 \text{ o gwynion ychwanegol y flwyddyn.}$$

Neu oddeutu 5,000 o gwynion ychwanegol y mis – pe baem yn dyblu hyn ar gyfer nifer y bobl sy'n cwyno eisoes ond a hoffai gael ffordd haws o ganfod i bwy ddylent gwyno

$$\text{oddeutu } 2,000 \text{ o gwynion ychwanegol yr wythnos (100,000/52)}$$

Os tybir y bydd 30% o'r rhain yn chwilio ar y Rhyngwrdd ac y bydd 70% yn defnyddio'r Ffôn mae hyn yn cyfateb i:

$$600 \text{ o ymweliadau unigryw â'r wefan gyfeirio bob wythnos}$$

$$1,200 \text{ o alwadau ffôn i'r Llinell Gymorth Cyfeirio Cwynion bob wythnos}$$

Rhagwelid y byddai'r Amser Delio Cyfartalog (AHT) yn 3 munud ac felly byddai 3600 o funudau'r wythnos yn cael eu treulio ar y ffôn (1200*3). Mae'r wythnos waith gyfartalog yn 35 awr. 3600 munud = 60 awr ar alwadau Cwynion yr wythnos. Gyda defnydd o'r Ganolfan Alwadau yn 50% = 120 awr.

$$120/35 = 3.4 - \text{wedi'i dalgrynnu i'r swydd Cyfartal ag Amser Llawn agosaf} = 4 \text{ swydd Cyfartal ag Amser Llawn eu hangen i redeg elfen canolfan alwadau'r gwasanaeth}$$

¹ Arolwg Byw yng Nghymru

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif Cyllideb ar gyfer 2010/11 - Gwasanaeth cyfeirio

	Costau Sefydlu	Costau Blynyddol	2010/11
	£'000	£'000	£'000
Cyflogau a chostau cysylltiedig		112	56
Adeiladau	9	58	67
Systemau cyfrifiadurol a chefnogaeth (gan gynnwys gwefan)	12	20	32
Costau swyddfa		14	7
Ffioedd proffesiynol			
Cyfathrebu			
Recriwtio a hyfforddi	12		12
Teithio a chynhaliaeth			
Ffi archwilio			
Dibrisiant		72	72
Cost cyfalaf		13	13
Cyfanswm costau gweinyddol	33	289	259
Incwm			
Cyfanswm costau refeniw	33	289	259
Gwariant cyfalaf			
Ffitiadau i'r swyddfa	115		115
Dodrefn			
Cyfrifiaduron	29		29
Meddalwedd	264		264
Wrth gefn	35		35
	443	0	443
Heb fod yn arian			
Dibrisiant		- 72	- 72
Cost cyfalaf		- 13	- 13
Eitemau eraill nad ydynt yn arian			
Cyfanswm heb fod yn arian	0	- 85	- 85
Gofyniad arian net	476	204	617

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif Cyllideb ar gyfer 2010/11 - Gwneud lawn am
Gamweddau'r GIG

	Costau Sefydlu	Costau Blynnyddol	2010/11
	£'000	£'000	£'000
Cyflogau a chostau cysylltiedig		250	125
Adeiladau			
Systemau cyfrifiadurol a chefnogaeth			
(gan gynnwys gwefan)		10	10
Costau swyddfa		10	5
Ffioedd proffesiynol		50	25
Cyfathrebu		10	10
Recriwtio a hyfforddi			
Teithio a chynhaliaeth		5	3
Ffi archwilio			
Dibrisiant			
Cost cyfalaf			
Cyfanswm costau gweinyddol	0	335	178
Incwm			
Cyfanswm costau reffeniw	0	335	178
Gwariant cyfalaf			
Ffitiadau i'r swyddfa			
Dodrefn			
Cyfrifiaduron			
Meddalwedd			
Wrth gefn			
	0	0	0
Heb fod yn arian			
Dibrisiant			
Cost cyfalaf			
Eitemau eraill nad ydynt yn arian			
Cyfanswm heb fod yn arian	0	0	0
Gofyniad arian net	0	335	178

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Amcangyfrif Cyllideb ar gyfer 2010/11 - Crynodeb**

	Ar waith	Cyfeirio	Gwneud iawn am Gamweddau'r GIG	Cyfanswm
	£000	£000	£000	£000
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,297	56	125	2,478
Adeiladau	302	67		369
Systemau cyfrifiadurol a chefnogaeth	75	32	10	117
Costau swyddfa	117	7	5	129
Ffioedd proffesiynol	235		25	260
Cyfathrebu	95		10	105
Hyfforddi a recriwtio	70	12		82
Teithio a chynhaliath	29		3	32
Ffi archwilio	17			17
Dibrisiant	105	72		177
Cost cyfalaf	- 28	13		- 15
Cyfanswm costau gweinyddol	3,314	259	178	3,751
Incwm	-6			-6
Cyfanswm reffeniw	3,308	259	178	3,745
Gwariant cyfalaf	20	443		463
Incwm anweithredol	0	0	0	0
CYFANSWM	3,328	702	178	4,208
Heb fod yn arian				
Dibrisiant a gwaredu asedau	- 105	- 72		- 177
Cost cyfalaf	28	- 13		15
Symudiadau dyledwyr / credydwyr	70			70
Trefniadau Pensiwn	- 36			- 36
Symudiad Nwyddau	20			20
	- 23	- 85	0	- 108
Gofyniad arian net	3,305	617	178	4,100

Nodau Strategol

1. Codi ymwybyddiaeth o'n gwasanaethau i sicrhau bod pobl ddeall yr hyn ydym yn ei wneud, a bod pawb sydd angen y gwasanaeth yn gallu cael gafael ynddo a'i ddefnyddio.
2. Bod â phrosesau o safon uchel i ddelio â chwynion, sy'n ystyried ac yn gwneud penderfyniadau ynghylch cwynion yn drylwyr ond yn gymesur, ac sy'n cyfleu ei benderfyniadau'n eglur.
3. Gweithio â chyrrff cyhoeddus yng Nghymru i ddarparu gwasanaethau cyhoeddus o safon uwch o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.
4. Dangos bod ein hadnoddau'n cael eu defnyddio'n effeithlon ac yn effeithiol.

Dyrannu amcangyfrifon cyllideb am 2010/11 ar gyfer nodau strategol

Nod Strategol	Gwirioneddol 2007/08		Gwirioneddol 2008/09		Amcangyfrif Cyllideb 2010/11	
	£'000	%	£'000	%	£'000	%
Nod 1 - Codi ymwybyddiaeth	219	8	240	8	343	9
Nod 2 - Delio â chwynion	2,113	76	2,379	76	2,849	76
Nod 3 - Dysgu gwersi	290	11	333	11	395	11
Nod 4 - Strategaeth Gorfforaethol	146	5	150	5	158	4
Cyfanswm	2,768	100	3,102	100	3,745	100