



YN GWNEUD I GWYNION
WASANAETHU CYMRU

ADRODDIAD **BLYNYDDOL** 2014/15



Adroddiad Blynyddol 2014/15

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

A osodwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru
o dan baragraff 14 o Atodlen 1
i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005



1	Cyflwyniad gan yr Ombwdsmon	5
2	Fy Rôl fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	8
3	Y Gwasanaeth Cwynion	10
	- Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus	13
	- Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad	16
4	Gwella Darparu Gwasanaethau Cyhoeddus	20
5	Trefn Lywodraethu ac Atebolrwydd	22
6	Gweithgareddau Eraill	24
7	Materion Ynglŷn a Chydraddoldeb	30
Atodiad A	Cwynion am Gyrrff Cyhoeddus: Crynodebau Achosion o Adroddiadau Budd Cyhoeddus	39
Atodiad B	Cwynion am Gyrrff Cyhoeddus: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau yn ôl Cyrff Cyhoeddus	51
Atodiad C	Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau yn ôl Awdurdodau Lleol	63





Nick Bennett
Ombwdsmon
(o Awst 2014)



Margaret Griffiths
Ombwdsmon Dros Dro
(hyd at Gorffennaf 2014)

Rwyf yn falch iawn o gyflwyno'r adroddiad hwn ar gyfer y flwyddyn 2014/15. Hwn yw nawfed Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) ers creu'r swydd ym mis Ebrill 2006. Roedd 2014/15 wrth gwrs yn flwyddyn o bontio. Cychwynnais yn fy swydd fel Ombwdsmon ym mis Awst 2014 gan olynu'r Athro Margaret Griffiths a fu'n Ombwdsmon Dros Dro hyd at fis Gorffennaf 2014 ac wedi bod yn y swydd honno ers mis Rhagfyr 2013. Dymunaf dalu teyrnged i'r Athro Griffiths am gyflawni'r swydd dros dro mor fedrus yn ogystal â'r cymorth a'r gefnogaeth a roddodd i mi yn ystod y cyfnod pontio. Roeddwn yn gwerthfawrogi hyn yn fawr.

Arloesedd

Ar ôl i mi gychwyn yn fy swydd, un o'r pethau cyntaf a'm trawodd oedd y realiti amlwg bod y cynnydd mewn ymholiadau a chwynion i'r swyddfa hon, yr adroddwyd amdanynt yn yr Adroddiadau Blynyddol blaenorol, yn parhau yn 2014/15. Yn ystod Mehefin 2014, y mis cyn i mi gychwyn yn fy swydd, roedd hi'n arwyddocaol bod y swyddfa wedi derbyn y nifer mwyaf o ymholiadau a'r nifer mwyaf o gwynion ers i'r swydd ddod i fodolaeth ym mis Ebrill 2006. Erbyn diwedd y flwyddyn bu cynnydd o 7% yn nifer yr holl gysylltiadau o'i gymharu â 2013/14 (hynny yw, ymholiadau, cwynion am gyrff cyhoeddus, a chwynion am ymddygiad aelodau o awdurdodau lleol).

Wrth edrych yn ôl ar y pum mlynedd diwethaf, bu cynnydd o 126% yn nifer y cwynion am gyrff y GIG (sy'n cynnwys byrddau iechyd, Meddygon Teulu a Deintyddion). Er nad yw'n ddarlun mor ddramatig, ni ddylid anwybyddu bod cwynion am gynghorau sir/cynghorau bwrdeistref sirol yn cynyddu hefyd. Eto, o gymharu'r sefyllfa â phum mlynedd yn ôl, bu cynnydd o 10%. Gellir gweld mwy o fanylion am y cwynion a gyflwynwyd i fy swyddfa yn ystod 2014/15 yn adran 3 yr adroddiad hwn.

Bu'r duedd hon o gynnydd yn niferoedd y cysylltiadau â fy swydd yn achos pryder i mi. Er bod gwaith canmoladwy wedi'i wneud yn ystod y blynyddoedd diweddar i liflinio prosesau'r swyddfa o ddelio â chwynion, rwyf wedi bod yn awyddus ein bod yn ceisio clustnodi ffyrdd eraill o greu enillion effeithlonrwydd. Felly bu i mi gychwyn prosiect arloesi, a gynhaliwyd am gyfnod o dri mis. Bu i'r holl staff ymgysylltu â hyn. Bu i'r gwaith arwain at dros 30 o gamau gweithredu. Roedd y rhan fwyaf o'r rhain yn gysylltiedig â newidiadau mewnol, gyda ffocws allweddol ar atgyfnerthu a chreu gwell momentwm mewn perthynas â dod yn 'swyddfa ddi-bapur'. Rydym o'r farn y bydd y dull hwn yn ein galluogi i greu

mwy o enillion effeithlonrwydd mewn perthynas ag ymarferoldeb delio â dogfennau gwaith achos. Fodd bynnag, bydd yna oblygiadau hefyd i gyrff sy'n rhan o'r awdurdodaeth, ac roeddwn yn gallu cyhoeddi ym mis Chwefror y buasem yn newid ein dull fel y buasem yn gofyn am gofnodion mewn fformat electronig yn unig, ond yn gysylltiedig â hyn y buaswn yn byrhau'r amserlenni a ganiateir i gyrff sy'n rhan o'r awdurdodaeth ddarparu'r cofnodion y gofynnwyd amdanynt. Hefyd bwriedir cynyddu'r defnydd o Skype/cynadledda fideo er mwyn cynnal cyfweiliadau ar draws Cymru.

Newid y duedd

Yn ogystal â'r newidiadau sy'n deillio o'r gwaith arloesi, rwy'n credu'n gryf y dylem ymgysylltu'n fwy uniongyrchol â chynghorau sir/cynghorau bwrdeistref sirol a byrddau iechyd gyda'r bwriad o hyrwyddo gwelliannau o ran eu dulliau o ddelio â chwynion. Mae'r ddau sector yma yn gyfrifol am 83% o'r cwynion yr wyf yn eu derbyn. Yn ei hanfod, mae'r gwasanaeth yr wyf yn ei ddarparu yn adweithiol. Hynny yw, mae'n rhaid i mi ymateb i'r ymholiadau a'r cwynion sy'n cyrraedd fy swyddfa. Fodd bynnag, rwyf yn awyddus i weld mwy o gwynion pobl yn cael eu prosesu a'u datrys ar lefel leol, gan ddarparu datrysiaid cyflymach i'r achwynwyr a gostwng lefel y cwynion sy'n cyrraedd fy nesg. Ni ellir cynnal y cynnydd yn nifer y cwynion sy'n cyrraedd fy swyddfa yn amhenodol heb adnoddau ychwanegol, ac rwyf yn awyddus i ni weithredu'n rhagweithiol er mwyn newid y duedd.

Hefyd, rwyf yn credu bod angen i ni wneud mwy mewn perthynas â chreu effaith ehangach mewn perthynas â gwella darparu gwasanaethau cyhoeddus a chyfrannu tuag at bolisi cyhoeddus yng Nghymru, y tu hwnt i geisio gwelliannau yn y fan y cododd y broblem. Yn ogystal â'r 'lles cyffredin' fydd yn deillio o hyn, rwyf yn credu y bydd hyn yn y pen draw yn arwain at lai o gwynion yn cyrraedd fy swyddfa. Fel rhan o'r rhaglen hon, byddaf yn rhoi mwy o bwyslais ar gasglu data yn fy swyddfa fy hun mewn perthynas â'r cwynion yr ydym yn eu derbyn, fel y gallwn greu data ystadegol manylach, ac felly gwybodaeth, mewn perthynas â thueddiadau a phatrymau ynghylch y cwynion yr ydym yn eu derbyn.

Rwyf hefyd wedi meddwl yn ddwys ynglŷn â sut y dylid strwythuro fy adnoddau staffio er mwyn fy ngalluogi i gyflawni'r pethau hynny sy'n flaenoriaethau i mi. Ar ôl penderfynu ar fy nghasgliadau, cyflwynais fy nghynigion i fy staff ym mis Mawrth 2015. Byddaf yn cychwyn ar weithredu'r newidiadau hynny yn gynnar yn 2015/16.

Ymchwiliad y Cynulliad i Bwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Agwedd arall y bu i mi roi sylw cynnar iddo wedi i mi gychwyn yn fy swydd fel Ombwdsmon oedd ystyried a oedd angen adolygu Deddf OGCC, yn arbennig gan ei bod erbyn hyn yn ddeg oed. Cymerais fantais o fy nghyfnod 'cynefino' fel Ombwdsmon i sefydlu beth oedd arferion gorau ymysg cyd ombwdsmyrn, yn arbennig yn y DU ond hefyd y tu hwnt i hynny. Ar ôl ystyried yr hyn a welais, er bod Deddf OGCC yn parhau i ennill parch y gymuned ombwdsmyrn, penderfynais fod yna berygl y byddai Cymru yn cael ei gadael ar ôl mewn perthynas â datblygiadau oedd yn digwydd mewn gwledydd eraill. Hefyd, rwyf yn credu bod angen sicrhau bod y Ddeddf yn barod i'r dyfodol er mwyn fy ngalluogi i a fy ollynyddion i ymateb i'r heriau yr ydym yn gwybod fydd yn wynebu Cymru gyda chymdeithas fydd yn heneiddio yn y dyfodol.

Felly, gan adeiladu ar waith yr Ombwdsmon blaenorol, Peter Tyndall, bu i mi gyflwyno nifer o gynigion i Gynulliad Cenedlaethol Cymru mewn perthynas â meysydd ble'r oeddwn yn credu y gellid ymestyn ac atgyfnerthu'r Ddeddf bresennol. Roeddwn yn eithriadol falch bod Pwyllgor Cyllid y Cynulliad wedi cytuno i gynnal ymchwiliad i'r posibilrwydd o ymestyn pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Roeddwn yn hapus iawn bod cymaint o sefydliadau sy'n rhanddeiliaid wedi rhoi eu hamser ac wedi mynd i'r drafferth i ddarparu tystiolaeth. Roedd hyn yn amrywio o gyrff yn yr awdurdodaeth a'u sefydliadau cynrychioliadol, Comisiynwyr Cymru, yn ogystal â chyd Ombwdsmon mewn rhannau eraill o'r Deyrnas Unedig ac arbenigwyr academiaidd yn y maes. Wrth i mi ysgrifennu hyn, rydym yn disgwyl penderfyniad y Pwyllgor Cyllid ynghylch a ddylid argymhell cyflwyno Bil mewn perthynas â phwerau OGCC.

Diolch

Yn olaf, hoffwn ddiolch i staff fy swyddfa. Nid yw trawsnewid yn hawdd, ond mae eu proffesiynoldeb a'u hymroddiad o'r radd flaenaf.



Nick Bennett
Ombwdsmon

2. Fy Rôl fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Fel Ombwdsmon, mae gennyf ddwy rôl benodol. Y gyntaf yw ystyried cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru; a'r ail yw ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad. Rwyf yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac mae'r gwasanaeth yr wyf yn ei ddarparu yn wasanaeth am ddim.

Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

O dan Ddeddf OGCC 2005, rwyf yn ystyried cwynion am gyrff sydd, yn gyffredinol, yn darparu gwasanaethau cyhoeddus y mae'r cyfrifoldeb am eu darparu wedi'u datganoli i Gymru. Mae'r mathau o gyrff y gallaf ymchwilio iddynt yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (yn cynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cymru, yn ogystal â'r gyrff a noddir ganddi.

Ers 1 Tachwedd 2014, rwyf hefyd yn gallu ystyried cwynion am wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal lliniarol a drefnir neu a ariennir yn breifat.

Wrth ystyried cwynion, rwyf yn ceisio gweld a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu a ydynt wedi derbyn gwasanaeth gwael o ganlyniad i fai ar ran darparwr y gwasanaeth. Bydd sylw hefyd yn cael ei roi i p'un a yw darparwr y gwasanaeth wedi gweithredu'n unol â'r gyfraith a'i bolisiau ei hun. Os bydd cwyn yn un ddilys, byddaf yn argymhell camau unioni priodol. Y prif ddull a ddefnyddir wrth argymhell camau unioni, pan fo'n bosibl, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi dioddef yr anghyfiawnder) yn ôl yn y sefyllfa y byddai wedi bod ynnddi pe na bai'r broblem wedi codi. Hefyd, os byddaf yn gweld tystiolaeth o wendid systematig yn ystod fy ymchwiliad, bydd argymhellion yn cael eu cyflwyno er mwyn lleihau'r tebygolrwydd yr effeithir ar eraill yn yr un modd yn y dyfodol.

Cwynion ynghylch y Cod Ymddygiad

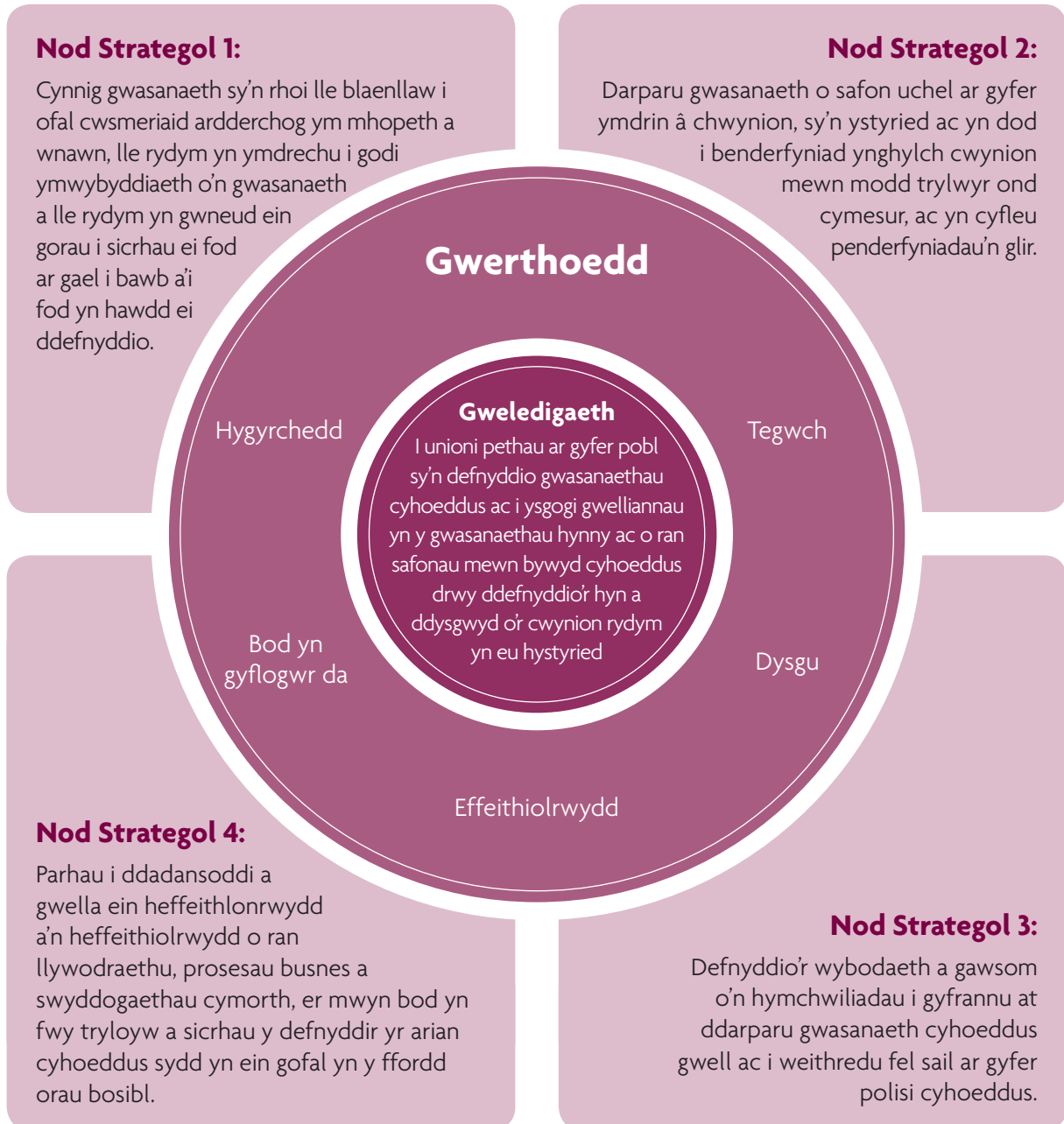
O dan ddarpariaethau Rhan III Deddf Llywodraeth Leol 2000, a Gorchmynion perthnasol a roddwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno, rwyf yn ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdod. Gallaf ystyried cwynion am ymddygiad aelodau o:

- cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol
- cynghorau cymuned
- awdurdodau tân
- awdurdodau parciau cenedlaethol a
- phanelau heddlu a throseddu.

Mae gan yr holl awdurdodau hyn god ymddygiad sy'n nodi'n fanwl sut y mae'n rhaid i'r aelodau ddilyn egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig mewn bywyd cyhoeddus.

Os bydd cynghorydd sir yn dymuno cwyno am gynghorydd sir arall yn ei awdurdod ei hun, byddaf yn disgwyl iddo gyflwyno'i gŵyn i Swyddog Monitro'r awdurdod hwnnw i ddechrau, oherwydd efallai ei bod yn bosibl datrys y mater yn lleol heb fy nghynnwys i.

Gweledigaeth, Gwerthoedd ac Amcanion Strategol



3. Y Gwasanaeth Cwynion



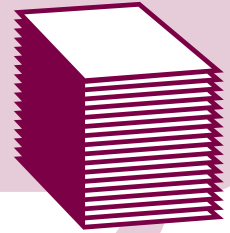
3,470
Ymholiadau

cynnydd **7%** ar 2013/14

Cyfanswm Cwynion

2,296

cynnydd **6%** ar 2013/14



Cwynion am gyrff cyhoeddus

2,065 o Gwynion
cynnydd **7%** ar 2013/14



938
Cwyn am
Gynghorau Sir
cynnydd **5%**



769
Cwyn am
y GIG
cynnydd **1%**

Mae'r rhain yn cyfrif
am **83%** o'r holl
gwynion am
Gyrff Cyhoeddus



Cod Ymddygiad
231 o Gwynion
cynnydd **1%** ar 2013/14



125
Cwyn am
Gynghorwyr
Sir
cynydd **13%**

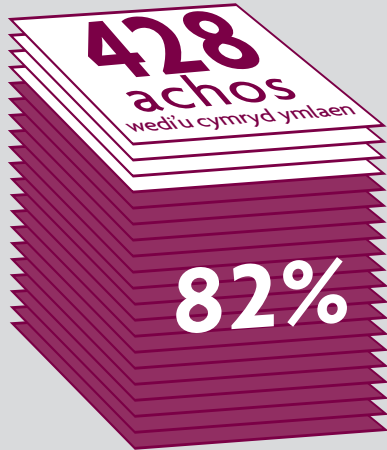


106
Cwyn am
Gynghorwyr
Cymuned
gostyngiad **8%**

Mae'r rhain yn
cyfrif am **100%** o'r
holl gwynion Cod
Ymddygiad

Canlyniadau cwynion am Gyrrff Cyhoeddus 2014/15

Cyfanswm yr achosion a gaewyd: **2,015**



349

o gwynion a
chadarnhawyd/
cadarnhawyd yn
rhannol



12 o'r rhain o
fudd cyhoeddus

Canlyniadau cwynion Cod Ymddygiad 2014/15

Cyfanswm yr achosion
a gaewyd: **239**



17 Dim tystiolaeth bod y
Cod wedi'i dorri



8 Dim angen
gweithredu



1 Cyfeiriad at Banel
Dyfarnu Cymru

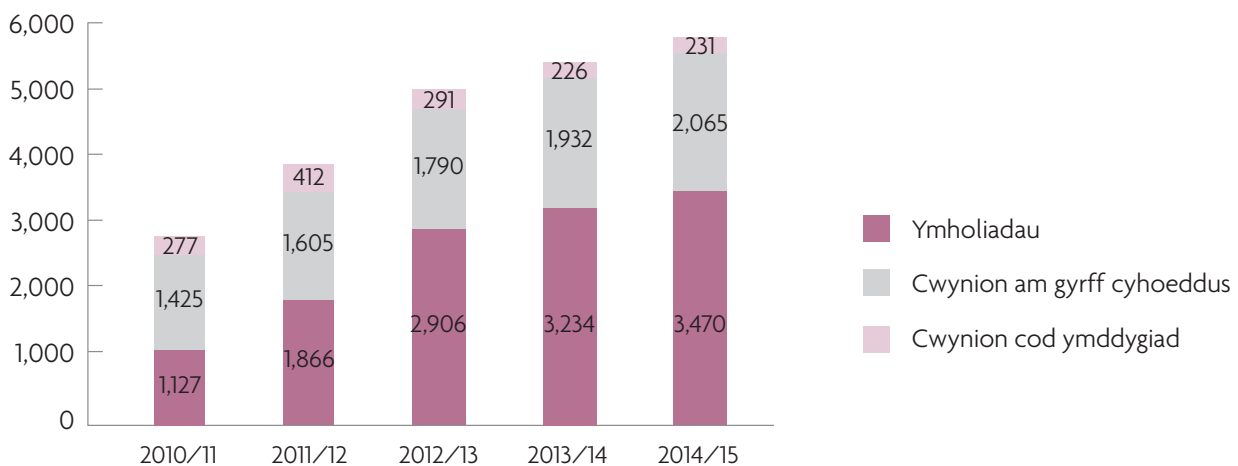


8 Cyfeiriad at
bwyllgor safonau

Y Llwyth Achosion – Trosolwg

Mae Adroddiadau Blynyddol blynyddoedd blaenorol wedi tynnu sylw at y cynnydd yn y nifer o ymholiadau a chwynion i'r swyddfa hon. Gwelodd y flwyddyn 2014/15 y duedd honno yn parhau. Bu cynnydd o 7% yn yr holl gysylltiadau (hynny yw, ymholiadau, chwynion am gyrrff cyhoeddus, a chwynion am ymddygiad aelodau awdurdodau lleol) a chan taflu golwg yn ôl dros y bum mlynedd diwethaf, bu yna gynnydd o 104%.

Holl Ymholiadau a Chwynion a dderbyniwyd fesul blwyddyn



Ymholiadau

Fe wnaeth y swyddfa'n ymdrin â 3,470 o ymholiadau yn ystod 2014/15, o'i gymharu â 3,234 yn y flwyddyn flaenorol, sef cynnydd o 7%.

Ymholiadau yw cysylltiadau gan achwynwyr posibl sy'n holi am y gwasanaeth a ddarperir ac nad yw, yn y diwedd, yn arwain at wneud cwyn ffurfiol i mi. Ar adeg y cysylltiad cyntaf hwn, byddwn yn gweithredu mewn un o sawl ffordd, gan gynnwys:

- cyngori pobl sut i gyflwyno cwyn i mi os nad yw pobl wedi gwneud cwyn i'r corff cyhoeddus perthnasol eto, byddwn yn eu cyngori'n briodol, gan anfon eu cwyn yn uniongyrchol at y corff hwnnw ar eu rhan os mai dyna yw eu dymuniad
- os yw'r mater y tu allan i fy awdurdodaeth, byddwn yn cyfeirio'r ymholwr at y sefydliad priodol a all eu helpu
- mae'r Tim Cyngori ar Gwynion hefyd, pan fydd hynny'n briodol, yn ymdrechu i ddatrys problem yn ystod y cam ymholiad heb fynd â'r mater ymlaen i gam cwyn ffurfiol.

Rydym yn falch ein bod yn gallu darparu gwasanaeth prydlon ar y rheng flaen er gwaetha'r ffaith bod y cynnydd yn nifer yr ymholiadau yn parhau i godi. Fe wnaethom osod targed i ateb galwadau i brif linell y dderbynfa o fewn 30 eiliad mewn 95% o achosion. Cafwyd 6,307 o alwadau o'r fath i'r swyddfa yn ystod 2014/15, ac atebwyd 99% o'r rhain o fewn yr amser hwnnw, sydd yn amlwg yn well na'r targed y gwnaethom osod i ni ein hunain.

Cwynion am gyrrff cyhoeddus

Mae nifer y cwynion am gyrrff cyhoeddus rwyf yn eu derbyn yn dal i gynyddu. Fe wnaethom dderbyn 2,065 o'r fath gwynion yn 2015/16, o'i gymharu â 1,932 yn 2013/14 (cynnydd o 7%).

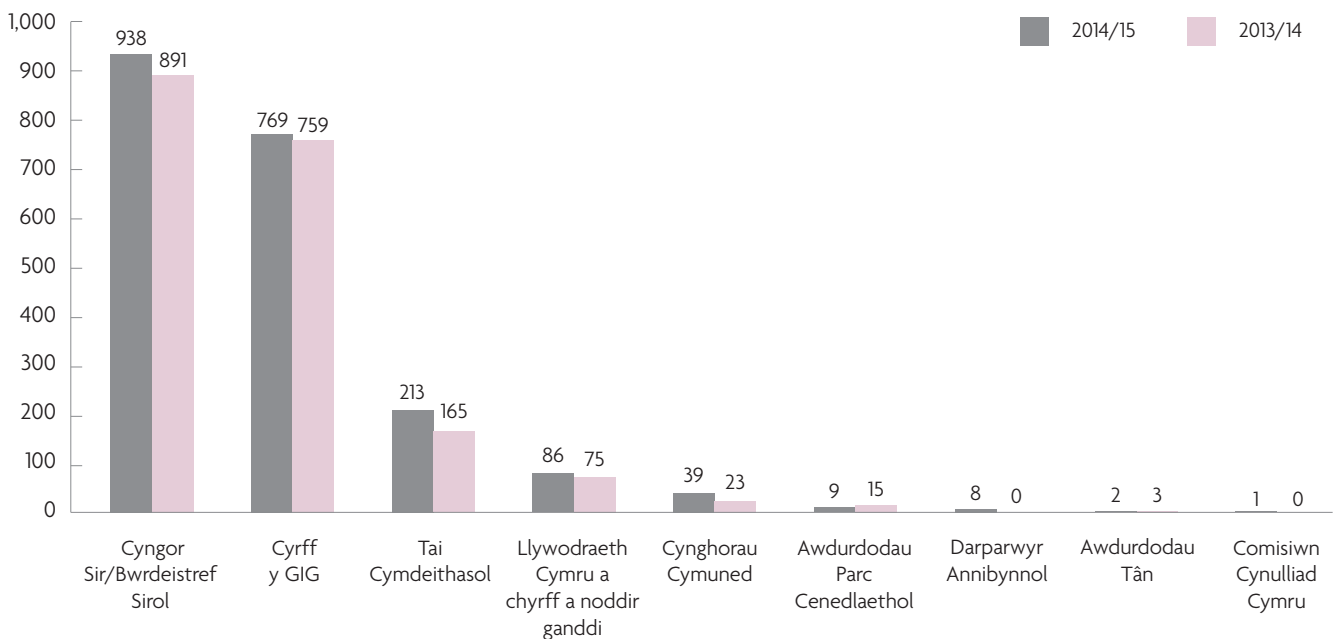
Dadansoddiad o gwynion yn ôl sector

Mae cynghorau sir wastod wedi cynhyrchu'r nifer mwyaf o gwynion i'r swyddfa hon. Nid yw hyn yn syndod o gofio'r ystod eang o wasanaethau a ddarperir ganddynt. Dros nifer o flynyddoedd yr oedd lefel y cwynion a gafwyd am gynghorau sir wedi bod yn weddol gyson, fodd bynnag mae'r dwy flynedd diwethaf wedi gweld cynnydd. Yn benodol, bu cynnydd o 5% ar y sefyllfa ddiwedd 2013/14.

Mae'r cynnydd mewn cwynion am gyrrff y gwasanaeth iechyd yn parhau. Bu cynnydd o 1% yn ystod y flwyddyn ddiwethaf (769 o gwynion o'i gymharu â 759 yn 2013/14).

Mae'r siart isod yn dangos dosbarthiad y cwynion a dderbyniwyd fesul sector.

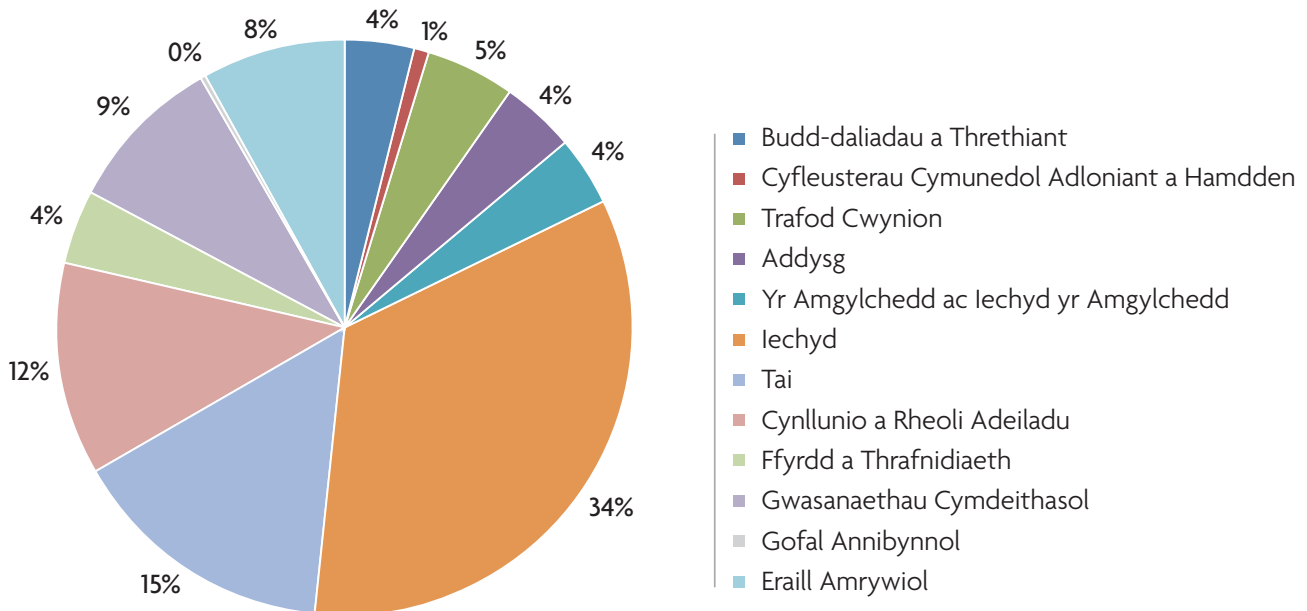
Cwynion yn ôl sectorau cyrrff cyhoeddus



Cwynion am gyrrff cyhoeddus yn ôl testun

Fel y gwelir o'r siart isod, mae cwynion iechyd yn cyfrif am 34% o'r llwyth achosion, o'i gymharu â 36% yn 2013/14. Mae'r gostyngiad bychan iawn hwn yn y gymhareb yn ganlyniad cynnydd mewn mathau eraill o gwynion a gafwyd yn hytrach na gostyngiad yn nifer y cwynion iechyd a gafwyd (fel sydd wedi'i gadarnhau uchod). Fel y gwelwyd yn ystod y blynyddoedd diwethaf, tai (15%) a chynllunio (12%) yw'r meysydd gwasanaeth sydd wedi cyfrif am y nifer mwyaf o gwynion a gafwyd ar ôl cwynion am iechyd.

Cwynion yn ôl testun 2014/15



[Sylwer: Mae cwynion wedi'u categorio'n ôl prif faes testun y gŵyn. Fodd bynnag, gall cwynion hefyd gynnwys meysydd eraill mae'r achwynydd yn anfonlon â hwy – er enghraifft, gall cwyn 'iechyd' hefyd gynnwys cwyn am 'Trafod Cwynion'.]

Canlyniadau cwynion a ystyriwyd

Fe wnaethom gau 2,015 o gwynion yn ystod 2014/15, o'i gymharu a 1,926 yn ystod 2013/14 (cynnydd o 5%). Ceir crynodeb cyffredinol o ganlyniad yr achosion a gaewyd yn y tabl isod, a cheir dadansoddiad o ganlyniad y cwynion a ystyriwyd fesul awdurdod rhestredig yn ystod 2014/15 yn Atodiad B.

Rwy'n falch dros ben ein bod wedi llwyddo i gau'r lefel hyn o achosion yn ystod y flwyddyn ac ein bod yn parhau i gadw i fyny gyda'r nifer o cwynion i'r swyddfa. Tra roedd nifer y cwynion mewn llaw ar ddiwedd 2014/15 yn 446, o'i gymharu â 393 ar ddiwedd 2013/14 rwy'n parhau yn fodlon fod llwyth achosion o'r nifer yma mewn llaw ar unrhyw un adeg yn rhesymol ac nid wyf yn ystyried hyn i fod yn olgromiad.

Cwyn am Gorff Cyhoeddus	2014/15	2013/14
Caewyd yr achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol*	1,564	1,402
Tynnwyd y gŵyn yn ôl	23	47
Cafodd y gŵyn ei setlo'n wirfoddol (gan gynnwys "ateb sydyn" mewn 127 o achosion)	164	214
Terfynwyd yr ymchwiliad	8	18
Ymchwiliad: ni chafodd y gŵyn ei chadarnhau	71	63
Ymchwiliad: cafodd y gŵyn ei chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	173	173
Ymchwiliad: cafodd y gŵyn ei chadarnhau'n llawn neu'n rhannol – adroddiad budd cyhoeddus	12	9
Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion	2,015	1,926

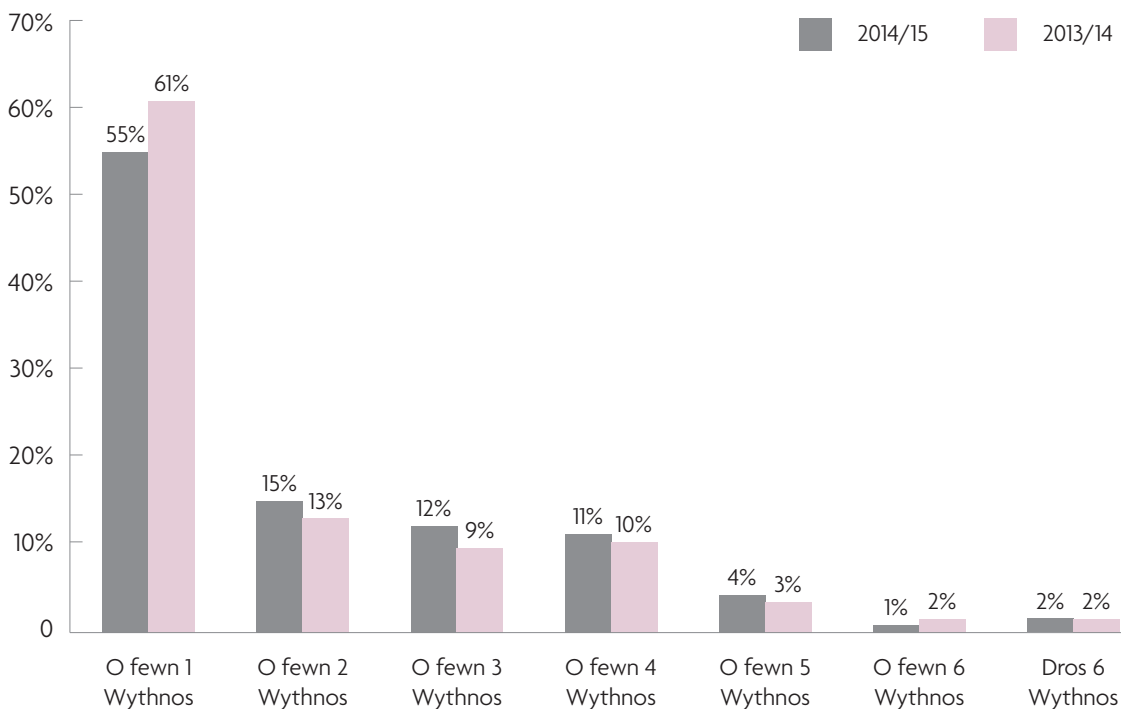
[* Mae achosion a gaewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol' yn cynnwys rhai a dderbyniwyd:

- tu allan i fy awdurdodaeth
- yn rhy gynnar (hynny yw, nad oedd yr achwynydd wedi cwyno at y darparwr gwasanaeth yn gyntaf, gan rhoi'r cyfle iddynt i wneud pethau'n iawn)
- nad oedd yn darparu tystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant o ran y gwasanaeth
- nad oedd yn darparu unrhyw dystiolaeth o galedi neu anghyfiawnder a ddiodefwyd gan yr achwynydd.
- na fyddid yn llwyddo i gyflawni llawer mwy drwy barhau i ddilyn y mater (er enghraifft, efallai bod corff cyhoeddus eisoes wedi cydnabod ei fod wedi darparu gwasanaeth gwael ac wedi ymddiheuro).]

Cyfnodau penderfynu

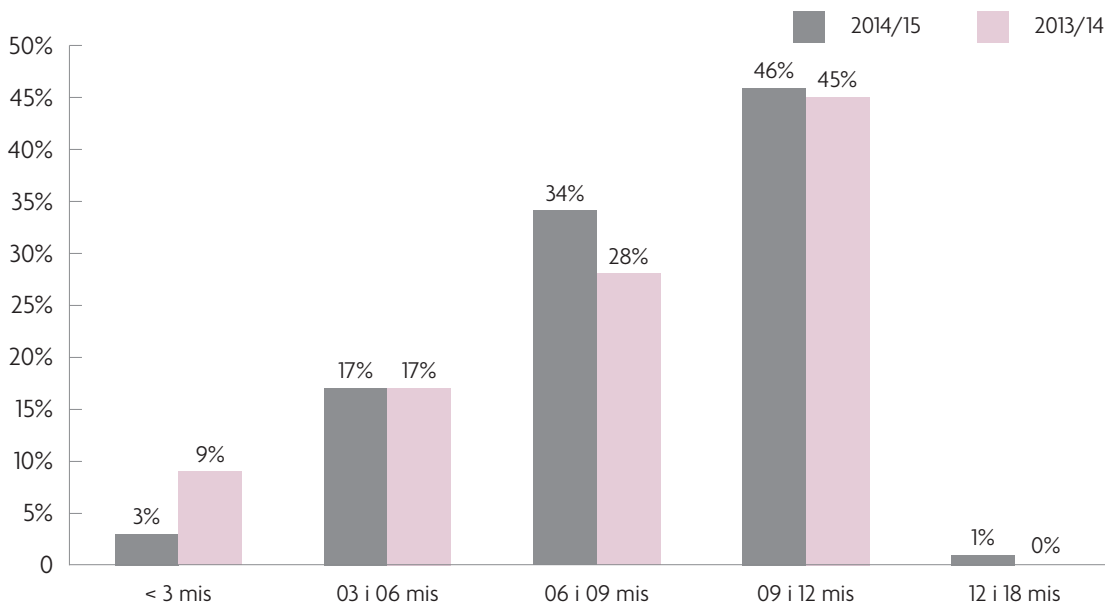
Yr amser a gymerwyd i hybysu achwynwyr a fyddaf yn trafod y gŵyn

Mewn perthynas â chwynion am gyrrff cyhoeddus, fe wnaethom hysbysu 93% o achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddaf yn ymchwilio i'w cwyn (o'r dyddiad pan gafwyd digon o wybodaeth). Mae hyn yn well na'r targed o 90% y gwnaethom osod i'n hunain. Ceir fwy o fanylion ar yr amseroedd hyn yn y siart isod.



Amserodd Ymchwilio

Gwnaethom gwblhau 99% o ymchwiliadau o fewn 12 mis, yn erbyn y targed o 100% y gwnaethom osod i'n hunain. Roedd dau achos a aeth dros 12 mis. Roedd y ddau o'r rhain yn cynnwys heriau cryf gan rheiny yn ymwneud â'r ymchwiliad. Arweiniodd hyn at yr angen am gyngor clinigol pellach yn yr achos cyntaf, ac adolygiad mewnol o'r dystiolaeth a gasglwyd yn yr ail cyn inni fedru cwblhau'r ymchwiliad. Mae'r siart isod yn rhoi manylion pellach ar y cyfnodau amser a gymerwyd i gwblhau ymchwiliadau sy'n ymwneud â chyrff cyhoeddus.



Cwynion Cod Ymddygiad

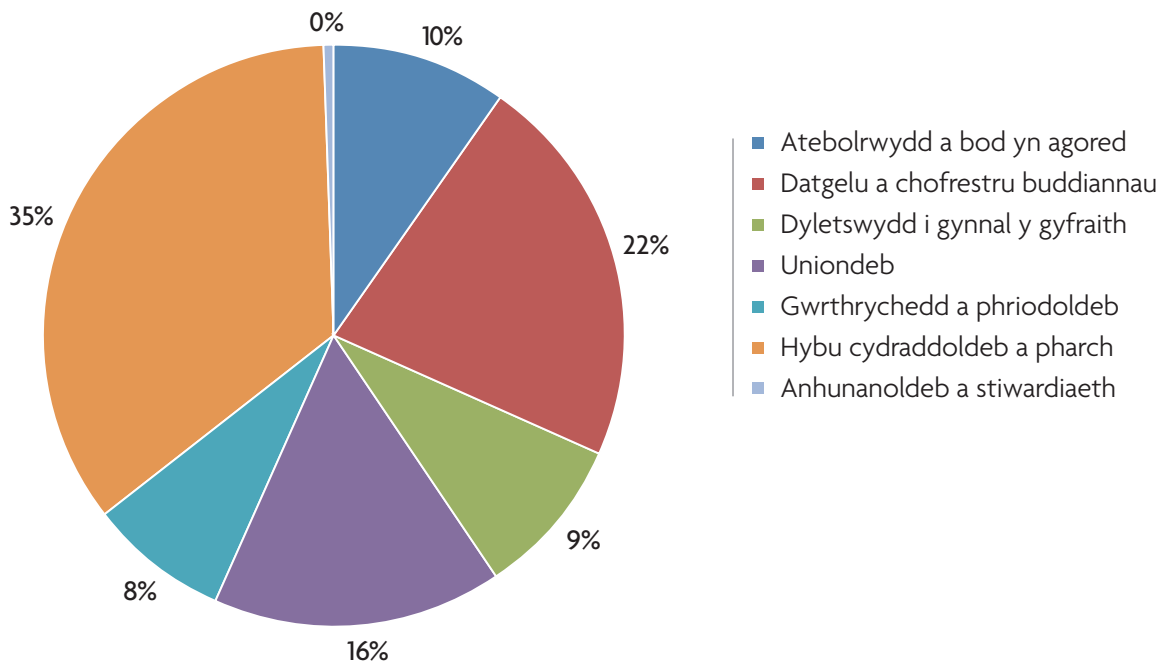
Cwynion a dderbyniwyd

Yn gyffredinol, roedd y nifer o gwynion a dderbyniwyd yn debyg i'r flwyddyn flaenorol (231 yn 2014/15 o'i gymharu â 228 yn 2013/14). Fodd bynnag, gwelodd y flwyddyn ddiwethaf gynnydd yn nifer y cwynion am aelodau o gynghorau sir neu fwrdeistref sirol, tra disgynnodd nifer y cwynion yn ymwneud ag aelodau o gynghorau cymuned. Gellir gweld hyn yn y tabl isod.

	2014/15	2013/14
Cyngor Cymuned	106	115
Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	125	111
Awdurdod Tân	0	2
Parc Cenedlaethol	0	0
Panel Heddlu a Throsedd	0	0
Cyfanswm	231	228

Natur cwynion Cod Ymddygiad

Fel yn y blynyddoedd blaenorol, roedd mwyafrif y cwynion a gafwyd yn ystod 2014/15 yn ymwneud â materion 'cydraddoldeb a pharch'. Yn 2014/15 dyma oedd sail 35% o'r cwynion cod ymddygiad a gafwyd o'i gymharu â 36% yn 2013/14. Roedd y meysydd eraill mwyaf niferus yn ymwneud â datgelu a chofrestru budd (22%), a gonestrwydd (16%).



[Noder: er yn dangos '0%' roedd yna 1 gŵyn yn ymwneud â 'Anhunandoleb a stiwardiaeth'.]

Canlyniadau cwynion Cod Ymddygiad

O'r 239 o achosion Cod Ymddygiad a gaewyd yn 2014/15, caewyd y mwyafrif o dan y categori a ddangosir isod fel 'Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol'. Mae hyn yn cynnwys penderfyniadau megis:

- nid oedd tystiolaeth olwg gyntaf bod y Cod wedi'i dorri
- nid oedd y toriad honedig yn ddigon difrifol i gyfiawnhau ymchwiliad (ac yn annhebygol o arwain at sancsiwn)
- roedd y digwyddiad a oedd wrth wraidd y gŵyn wedi digwydd cyn i'r aelod gael ei ethol (cyn iddo gael ei rwymo gan y Cod).

Cyfeiriwyd nifer uwch o adroddiadau ymchwilio naill ai at bwyllgor safonau'r awdurdod lleol neu at Banel Dyfarnu Cymru yn 2014/15 (9 o gwynion) o gymharu â 2013/14 (6 cwyn). Yn yr amgylchiadau hyn, mater i'r cyrff hyn yw hi i ystyried y dystiolaeth a gafwyd, ynghyd ag unrhyw amddiffyniad a roddir gerbron gan yr aelod dan sylw. Yna iddynt hwy yw penderfynu a yw toriad wedi digwydd ac, os felly, pa gosb, os o gwbl, y dylid ei gosod.

Ceir crynodeb o'r canlyniadau isod:

	2014/15	2013/14
Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	178	176
Tynnwyd y gŵyn yn ôl	7	12
Terfynwyd yr ymchwiliad	20	8
Cwblhawyd yr ymchwiliad: Dim tystiolaeth o doriad	17	10
Cwblhawyd yr ymchwiliad: Dim angen gweithredu	8	17
Cwblhawyd yr ymchwiliad: Cyfeirio at Bwyllgor Safonau	8	5
Cwblhawyd yr ymchwiliad: Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	1	1
Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion Cod Ymddygiad	239	229

Yn awr, disgwylir i gynghorwyr sir i wneud eu cwynion am gynghorwyr eraill o fewn eu hawdurdod i'w swyddog monitro. Fodd bynnag, yr wyf yn dal i gael cwynion 'lefel isel' o'r math hwn yn cyrraedd fy swyddfa. Gall y rhain, er enghraifft, fod yn honiadau o fethiannau i ddangos parch ac ystyriaeth o eraill o dan baragraff 4(b) y cod. Rydym wedi adolygu ein harfer wrth ddelio â'r cwynion o'r math hwn sy'n dod i fy swyddfa, a byddwn yn cymryd sefyllfa gadarnach yn y dyfodol wrth gyfeirio y cwynion 'lefel isel' yn ôl i swyddogion monitro i gael eu trin yn lleol.

Ceir dadansoddiad manwl o'r canlyniadau i gwynion Cod Ymarfer a ystyriwyd fesul awdurdod lleol yn ystod 2014/15 yn Atodiad C.

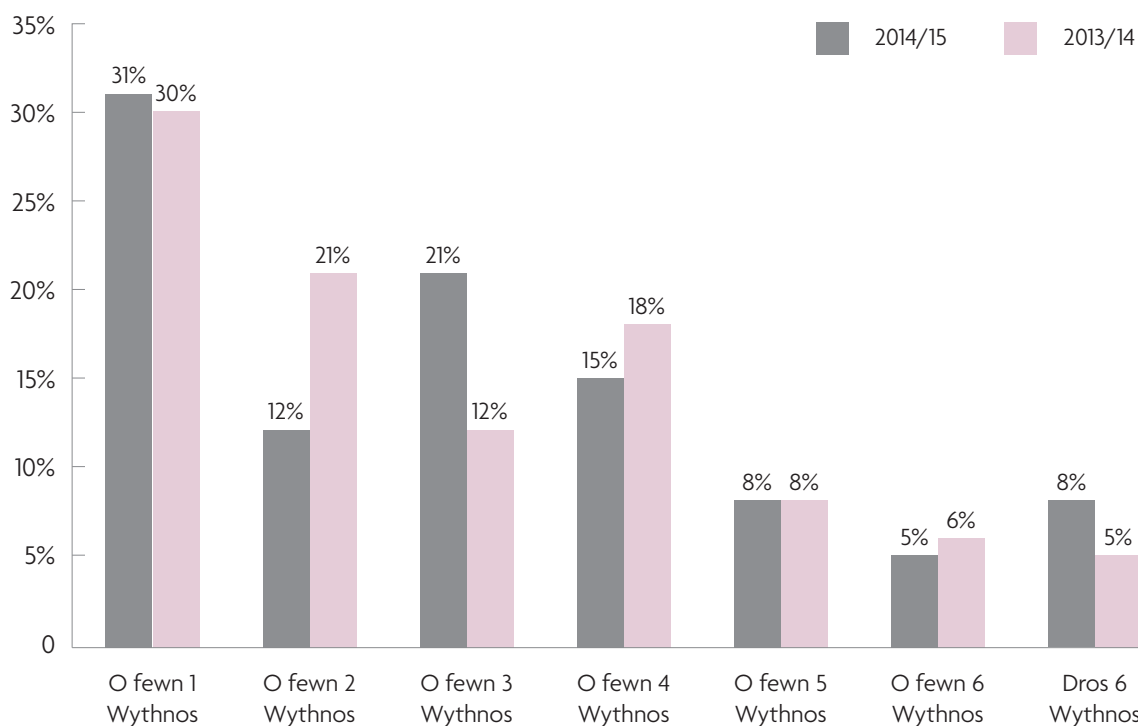
Cyfnodau penderfynu

Yr amser a gymerir i ddweud wrth yr achwynydd os byddaf yn trafod eu cwyn

O ran cwynion Cod Ymddygiad, rhoddwyd gwybod i 79% o achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn i yn trafod eu cwyn (o'r dyddiad bod digon o wybodaeth wedi'i dderbyn). Mae hyn yn is na'r targed o 90% y gwnaethom osod i'n hunain.

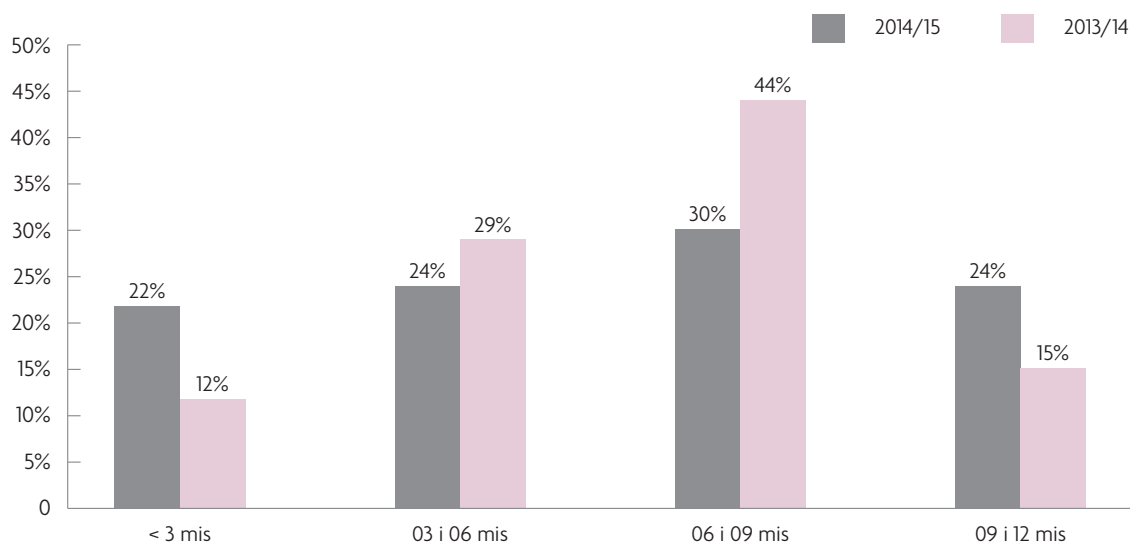
Fodd bynnag, yn wahanol i'r sefyllfa mewn perthynas â chwynion gorff cyhoeddus, er nad yn rhaid iddynt, gall aelodau (ac yn aml maent yn gwneud) roi sylwadau ar y gŵyn yn eu herbyn pan fyddant wedi cael gwybod am y gŵyn. Tra felly y gall gymryd mwy o amser i benderfynu p'un ai i gychwyn ymchwiliad, rwyf o'r farn ei bod yn decach i ni gymryd i ystyriaeth yr hyn sydd gan aelod i'w ddweud cyn gwneud penderfyniad. Mae hyn oherwydd bod cychwyniad ymchwiliad ffurfiol yn erbyn aelod yn fater streslyd a difrifol i'r aelod sy'n destun y gŵyn. Serch hynny, byddaf yn gweithio yn ystod y flwyddyn er mwyn sicrhau ein bod yn cynghori yr achwynydd a'r aelod cyhuddedig ill dau yn brydlon ynghylch a fyddwn yn cymryd y mater i mewn ymchwiliad neu beidio.

Mae rhagor o fanylion ar amseroedd penderfynu yn cael eu dangos trosodd.



Amseroedd Ymchwilio

Mae'r sefyllfa ar gyfer cwblhau ymchwiliadau cod ymddygiad yn un cadarnhaol. Yr wyf yn falch ein bod dros y flwyddyn ddiwethaf wedi llwyddo i gyrraedd ein targed 100% ar gyfer cwblhau ymchwiliadau o fewn 12 mis, fel y gwelir yn y siart isod.



4. Gwella Darparu Gwasanaethau Cyhoeddus

Rwyf yn rhoi pwys mawr ar ddefnyddio'r wybodaeth a'r hyn a ddysgir drwy waith achos fy swyddfa er mwyn gwella darparu gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru ac er mwyn hysbysu polisi cyhoeddus. Mae yna nifer o yrwyr allweddol sefydledig yn gysylltiedig â hyn:

- **Adroddiadau ar les y cyhoedd - cyhoeddwyd 12 yn 2014/15:** Ceir crynodebau o'r cwynion hyn ynghyd â chanfyddiadau a chanlyniadau yn Atodiad A, tra bod adroddiadau llawn ar gael ar fy ngwefan yn www.ombwdsmon-cymru.org.uk.
- **Coflyfr yr Ombwdsmon, a gyhoeddir yn chwarterol:** Y materion allweddol yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2014/15 oedd -
 - methiannau ar ran awdurdodau lleol i gydnabod eu dyletswyddau mewn perthynas â digartrefedd a'r ffordd a ymdriniwyd â cheisiadau am dai
 - darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yn methu â chynnal ymchwiliadau digon cadarn, a hynny'n anghyson â mantra 'ymchwilio unwaith; ymchwilio'n dda', yn ogystal â darparwyr gwasanaethau yn methu cyfleoedd i ddatrys materion eu hunain yn gynnar.
- **Coflyfr Cod Ymddygiad:** Llynedd adroddwyd bod Coflyfr Cod Ymarfer wedi'i gyflwyno ddwywaith y flwyddyn drwy gais swyddogion monitro awdurdodau lleol. Bu ymateb da i hyn, ond gwnaethpwyd cais yn ystod y flwyddyn i hwn gael ei gynhyrchu'n chwarterol yn hytrach na bob chwe mis. Felly, bydd argraffiadau chwarterol yn ymddangos yn 2015/2016. Fodd bynnag, o ganlyniad i nifer isel yr achosion sydd ar gael mewn argraffiadau chwarterol, bydd adran sylwebaeth/gwersi a ddysgwyd yn cael ei gynhyrchu mewn 'compendium blynyddol' diwedd blwyddyn yn unig.
- **Llythrau blynyddol - cynghorau sir a byrddau iechyd:** Caiff y rhain eu cyhoeddi ar fy ngwefan ac maent yn darparu manylion mewn perthynas â'r cyrff unigol a chymariaethau yn erbyn sefydliadau eraill yn yr un sector yn ogystal â manylion yn seiliedig ar Gymru gyfan. Maent hefyd yn cael eu defnyddio fel sail i drafodaethau gyda Chadeiryddion a Phrif Weithredwyr byrddau iechyd lleol unigol. Mae awdurdodau iechyd lleol hefyd yn cael gwahoddiad i drefnu cyfarfod i drafod eu Llythyr Blynyddol penodol os dymunant wneud hynny.

Yn ogystal â'r uchod, ar ddiwedd mis Mawrth 2015 cyhoeddwyd argraffiad adolygedig o **Ganllawiau ar God Ymarfer ar gyfer aelodau o awdurdodau lleol**, a gyhoeddwyd yn wreiddiol yn 2010. Un newid allweddol a gyflwynwyd yw 'prawf lles y cyhoedd' y byddaf nawr yn ei gymhwyso wrth ystyried a ddylid ymchwilio i gwyn neu beidio. Rwyf wedi cyflwyno'r prawf hwn o ganlyniad i'r nifer uchel o gwynion distadl yr wyf yn eu derbyn yn fy swyddfa, ac er mwyn egluro'r meini prawf y byddaf yn eu defnyddio wrth ystyried a ddylid ymchwilio i gwyn neu beidio. Bydd y prawf yn sicrhau y byddaf yn parhau i ymchwilio i gwynion difrifol er mwyn cynnal hyder y cyhoedd yn safonau bywyd cyhoeddus. Mae'r newidiadau eraill a gyflwynwyd i'r ddogfen yn cynnwys mwy o ganllawiau ar ddefnyddio cyfryngau cymdeithasol a mynegiant gwleidyddol, yn ogystal â siart llif a ddyluniwyd i ddarparu cymorth i aelodau ynglŷn â materion yn ymwneud â buddiant. Rwyf hefyd yn gobeithio y bydd y newidiadau hyn yn arwain at ostyngiad yn nifer y cwynion cod ymddygiad a dderbynnir gan fy swyddfa. Gellir gweld fersiwn adolygedig o'r Canllawiau ar fy ngwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Rwyf hefyd wedi ystyried sut y gallaf weithio â sefydliadau perthnasol eraill. Mae enghreifftiau o weithgareddau yn ystod 2014/15 yn cynnwys:

• **Y Comisiynydd Gwybodaeth**

Rwyf yn falch iawn o fod wedi gallu gweithio â'r Comisiynydd Gwybodaeth wrth adolygu Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda OGCC. Wrth i mi ysgrifennu, mae'r ddogfen adolygedig yn destun ymgynghoriad, ond y bwriad yw cyflwyno dwy egwyddor newydd mewn perthynas â Rheoli Cofnodion Da a chyhoeddi'r fersiwn adolygedig fel cyd gyhoeddiad â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

• **Comisiynwyr yng Nghymru**

Rwyf wedi parhau i gyfarfod yn rheolaidd gyda'r Comisiynwyr yng Nghymru er mwyn trafod materion sydd o ddi-ddordeb ac sy'n achosi pryder i bob un ohonom. Rydym yn parhau i archwilio ffyrdd o atgyfnerthu gwaith ein gilydd er lles gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Er enghraifft, yn ystod y flwyddyn nesaf rwyf yn bwriadu ystyried y prinder ymddangosiadol o ran y cwynion am ofal cymdeithasol yr wyf yn eu derbyn, o ystyried canlyniadau "Lle i Alw'n Gartref?: Adroddiad ar Adolygiad o Gartrefi Gofal" y Comisiynydd Pobl Hŷn. Hefyd, roeddwn yn hynod falch o gael y cyfle i annerch mewn digwyddiad a gynhaliwyd gan Gomisiynydd y Gymraeg yn ystod yr Eisteddfod Genedlaethol yn Llanelli yn 2014, a finnau ond wedi bod yn y swydd fel Ombwdsmon am wythnos. Roeddwn hefyd yn ddiolchgar i'r Comisiynwyr am eu cefnogaeth i'r cynigion am ddeddfwriaeth newydd, ac fe'm calonogwyd wrth sylweddoli y gallai ein swyddfeydd weithio'n dda gyda'i gilydd mewn perthynas ag unrhyw ymchwiliadau ar liwt ein hunain, petai'r Cynulliad yn caniatáu'r pŵer hwn i'r Ombwdsmon.

• **Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth (MCDd) gydag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC)**

Er bod AGGCC yn gorff sy'n rhan o fy awdurdodaeth, roeddwn yn ystyried y byddai'n briodol sefydlu MCDd gyda'r AGGCC o ystyried ei rôl fel rheoleiddiwr. Llofnodwyd y MCDd ar 14 Rhagfyr 2014 ac roedd yn hynod amserol o ystyried yr estyniad diweddar i fy awdurdodaeth ar 1 Tachwedd 2014 fel fy mod yn gallu ystyried cwynion am wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal lliniarol a drefnir neu a ariennir y breifat.

Yn ystod y flwyddyn nesaf, byddaf yn bwriadu archwilio sut all gwaith fy swyddfa fod yn fwy effeithiol yn y dyfodol mewn perthynas â dylanwadu ar welliannau o ran darparu gwasanaethau cyhoeddus ac o ran hysbysu polisi cyhoeddus, ac rwyf yn edrych ymlaen at allu adrodd ar ddatblygiadau yn y maes hwn y flwyddyn nesaf.

5. Trefn Lywodraethu ac Atebolrwydd

Yr Ombwdsmon

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn sefydlu bod swydd Ombwdsmon yn 'gorfforaeth undyn'. Mae'r Ombwdsmon yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy fecanwaith adroddiad blynyddol, ac fel Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae'r Cynulliad Cenedlaethol yn ymddiried yn yr Ombwdsmon i'w defnyddio i ymgymryd â'i swyddogaethau.

Yn ystod 2014/15, bu i mi ymddangos gerbron tri o Bwyllgorau'r Cynulliad, sef y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus (i drafod Cyfrifon Blynyddol 2013/14); y Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol (i drafod Adroddiad Blynyddol 2013/14); a'r Pwyllgor Cyllid (i drafod fy amcan gyllideb ar gyfer 2014/15). Roeddwn yn croesawu'r cyfle ym mhob achlysur i drafod sut yr oeddwn ac y buaswn yn gwario'r arian cyhoeddus a dderbynnir gennyf, a'r gwasanaeth a ddarperir gan fy swyddfa.

Panel Cyngori a Phwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg

Gan gadw sefyllfa gyfansoddiadol corfforaeth undyn mewn cof, mae gennyf Banel Cyngori sy'n darparu her a chefnogaeth i mi fel Ombwdsmon. Ceir hefyd Bwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg, is-bwyllgor y Panel, sy'n darparu cefnogaeth benodol i mi mewn perthynas â fy nghyfrifoldebau fel Swyddog Cyfrifyddu. Bydd gwaith y fora hyn dros y flwyddyn ddiwethaf yn cael ei ymdrin yn fanylach fel rhan o Ddatganiad Llywodraethu fy Nghyfrifon Blynyddol ar gyfer 2014/15; disgwylaf y bydd y rhain yn cael eu cyhoeddi ym mis Awst 2015. Fodd bynnag, yn dilyn proses recriwtio agored, rwyf yn manteisio ar y cyfle hwn i nodi fy mod yn falch bod Mrs Sharon Warnes, cyn Ddirprwy Gyfarwyddwr/Uwch Reolwraig Polisi a Pherfformiad Cyngor Gwynedd, wedi'i phenodi ar y Panel Cyngori (yn dilyn ymddiswyddiad Mr Ceri Stradling ar ddiwedd 2013/14). Mae Mrs Warnes hefyd yn eistedd ar y Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg.

Y Tim Rheoli

Er fy mod fel Ombwdsmon yn llwyr gyfrifol am benderfyniadau a gwaith fy swyddfa, mae'r Tim Rheoli yn grŵp ffurfiol sy'n rhoi cyngor a chefnogaeth i mi. Mae'n derbyn cyfrifoldeb penodol am gynghori ar ddatblygiad y Cynllun Strategol tair blynedd a'r Cynllun Busnes blynyddol; gofynion cyllidol blynyddol; sicrhau'r defnydd gorau o'r arian cyhoeddus a dderbynnir; a fframwaith monitro perfformiad priodol.

Mae hefyd yn gyfrifol am gyflawni a monitro amcanion strategol; monitro perfformiad misol yn erbyn amcanion; sicrhau y dynodir ac yr ymdrinnir â risgiau yn weithredol; cytuno ar bolisiau corfforaethol (e.e. gweithdrefnau delio â chwynion, polisiau adnoddau dynol) a monitro eu heffeithiolrwydd; a datblygu strategaeth allgymorth y swyddfa a monitro sut mae'n cael ei weithredu.

Cynllun Strategol Tair Blynedd a Chynllun Busnes

Y flwyddyn ddiwethaf oedd y flwyddyn olaf mewn perthynas â gweithredu'r Cynllun Strategol a ddatblygwyd ar gyfer 2012/13 i 2014/15 ac mae nifer o'r gweithgareddau a'r llwyddiannau wedi cael eu hadlewyrchu yn yr Adroddiad Blynyddol hwn. Gellir gweld y weledigaeth, gwerthoedd, pwrpas a'r amcanion strategol ar gyfer gwasanaeth OGCC yn nudalen 9.

Yn ystod y flwyddyn penderfynais gynhyrchu Cynllun Strategol un mlynedd ar gyfer 2015/16 sydd yn fwrriadol yn barhad o'r Cynllun Strategol Tair Blynedd blaenorol, oherwydd rwyf yn credu bod y weledigaeth yn parhau i fod mor berthnasol a phriodol ag erioed, yn arbennig o ystyried y cyd-destun polisi cyhoeddus presennol. Ystyriaeth allweddol arall wrth benderfynu parhau â'r Cynllun Strategol tair blynedd blaenorol am flwyddyn arall oedd y gobeithid y byddai Cynulliad Cenedlaethol Cymru yn cytuno i foderneiddio Deddf OGCC. Roedd hi'n ymddangos yn fwy priodol i'r swyddfa ddatblygu Cynllun Strategol Tair Blynedd newydd pan fyddai sefyllfa'r newidiadau posibl hyn i'r ddeddfwriaeth ynghylch yr Ombwdsmon yn hysbys.

Cyfarwyddeb Ewropeaidd ar Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfod

Yn dilyn cyhoeddi Cyfarwyddeb Ewropeaidd ar Ddull Amgen o Ddatrys Anghydfod, cyflwynodd Llywodraeth y DU Reoliadau Dull Amgen o Ddatrys Anghydfodau Defnyddwyr (Awdurdodau Cymwys a Gwybodaeth) 2015 gerbron y Senedd ar 17 Mawrth 2015. Mae'r trefniadau newydd yma mewn perthynas ag anghydfodau rhwng defnyddwyr a masnachwyr yn effeithio ar awdurdodaeth OGCC mewn perthynas â chwynion am ddarparwyr gofal annibynnol.

Er bod Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi deddfu bod gan bobl sy'n ariannu eu gofal eu hunain hawl i gwyno i'r Ombwdsmon, bydd Cyfarwyddeb yr UE/Rheoliadau'r DU yn golygu, oni bai bod OGCC yn gwneud cais (am gost) i fod yn 'Endid Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod', y bydd Llywodraeth y DU hefyd yn penodi endid DADdA arall fydd ar gael i ystyried cwynion o'r fath. Er hynny, nid yw Cyfarwyddeb DADdA yr UE na Rheoliadau Llywodraeth y DU yn nodi bod DADdA yn orfodol i fusnesau mewn meysydd ble nad yw'n orfodol ar hyn o bryd, felly bydd y rhan fwyaf o fusnesau yn gallu parhau i ddewis defnyddio endid DADdA arall neu beidio. Hefyd, nid oes amheuaeth y byddent yn gorfod talu er mwyn cofrestru â ddarparwr DADdA arall. Mae hyn yn golygu mai'r unig hawl statudol fydd gan ddefnyddwyr gwasanaethau, mewn perthynas â chael ystyriaeth annibynnol ynglŷn â'u cwyn am ddarparwr gofal annibynnol, fydd drwy'r Ombwdsmon.

Mae yna nifer o faterion sydd angen eu hystyried ynglŷn â'r mater hwn, yn cynnwys cwestiynau ynghylch cyfrifolaeth, a sefyllfa'r Ombwdsmon mewn perthynas ag atebolrwydd i Gynulliad Cenedlaethol Cymru ac annibyniaeth mewn perthynas ag adrodd i Awdurdod Cymwys penodedig Llywodraeth y DU - y Sefydliad Safonau Masnach, sefydliad sydd yn ei hanfod yn 'sefydliad i aelodau masnachol'. Mater arall i'w ystyried yw bod ddarparwyr gofal cymdeithasol annibynnol yn sefydliadau gaiff eu rheoleiddio gan AGGCC. Wrth i mi ysgrifennu hyn, rwyf yn dal i ystyried a yw hi'n briodol i OGCC wneud cais i fod yn endid DADdA.

6. Gweithgareddau Eraill

Perthynas â Chynulliad Cenedlaethol Cymru



Yn croesawu'r Llywydd i'n swyddfa

Rwyf yn falch gyda'r datblygiad a fu yn y berthynas rhwng fy swyddfa i â'r Cynulliad Cenedlaethol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Roeddwn yn falch o gael cyfarfod â'r Fonesig Rosemary Butler, Llywydd y Cynulliad, yn ystod y dyddiau cynnar yn dilyn fy mhenodi ac o allu trafod fy mlaenoriaethau cychwynnol fel Ombwdsmon. Roeddwn hefyd yn falch iawn o groesawu'r Llywydd i fy swyddfa ym mis Ionawr 2015 pan dreuliodd y Fonesig Rosemary amser yn cyfarfod ag aelodau unigol fy staff. Gwerthfawrogwyd hyn yn fawr.

Rwyf yn cyfeirio mewn manau eraill yn yr adroddiad hwn at fy nghysylltiad â'r Cynulliad mewn perthynas â'r ymchwiliad i bwerau'r Ombwdsmon. Rwyf wedi bod yn ddiolchgar iawn i Mrs Jocelyn Davies, AC, Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid a holl aelodau'r Pwyllgor Cyllid am gytuno i gynnal yr ymchwiliad hwn ac am fod yn barod i ystyried argymhell cyflwyno Bil dan arweiniad y Pwyllgor mewn perthynas â hyn. Rwyf yn gwybod bod fy swyddogion innau hefyd yn gwerthfawrogi'r cydweithrediad a dderbyniwyd gan staff y Cynulliad mewn perthynas â hyn.

Roeddwn hefyd yn falch o allu cynnig sesiwn hyfforddi i Aelodau'r Cynulliad a'u staff fel rhan o'r cynllun datblygu proffesiynol, pryd yr oeddem yn gallu trafod gwaith fy swyddfa a hynny wedi'i deilwra er mwyn eu cynorthwyo i allu rhoi gwell cyngor i'w hetholwyr ynglŷn â'r hyn yr wyf fi, fel Ombwdsmon, yn gallu a ddim yn gallu ei wneud.

Allgymorth

Mae rhanddeiliaid y swydd yn niferus, ac yn cynnwys:

- aelodau'r cyhoedd (h.y. defnyddwyr gwasanaethau cyhoeddus)
- cyrff sy'n rhan o'r awdurdodaeth
- aelodau Cynulliad Cenedlaethol Cymru
- sefydliadau gwirfoddol (yn arbennig y rhai sy'n cynnig gwasanaeth eirioli)
- y cyfryngau.

Rydym wedi parhau â'n hymdrechion i helpu pobl wybod ym mhle a sut mae cwyno am wasanaeth cyhoeddus drwy wasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru, a ddarperir gan y Tim Cyngori ynghylch Cwynion. Mae'r gwasanaeth ffôn a gwe annibynnol a diduedd hwn yn cyfeirio cwyn pobl at y sefydliad sy'n darparu'r gwasanaeth y maent yn dymuno cwyno amdano, neu at y sefydliad annibynnol priodol sy'n delio a chwynion neu'r ombwdsmon. Bu i hyrwyddo'r gwasanaeth barhau yn ystod 2014/15 drwy ymgyrch hysbysebu ar y radio.

Mewn perthynas â chyrrff sy'n rhan o'r awdurdodaeth, yn ychwanegol at y cyfarfodydd a gynhaliwyd â chyrrff unigol, yn ystod Ionawr 2015 bu i mi gynnal seminarau rhanbarthol a anelwyd at brif weithredwyr ac ymarferwyr delio â chwynion, ble ymdriniwyd â mater arferion da mewn perthynas â delio â chwynion a chadw cofnodion. Roeddwn yn ddiolchgar i nifer o ymarferwyr delio â chwynion o gyrff sy'n rhan o'r awdurdodaeth am siarad am eu profiadau yn ystod y sesiynau hyn. Roeddwn yn hynod falch bod dros 200 o bobl wedi mynychu'r sesiynau o bob sector yn fy awdurdodaeth.



Cynrychiolwyr yn mynychu'r seminar yng Nghasnewydd

Bu i ni barhau i ymgysylltu â sefydliadau gwirfoddol. Er enghraifft, yn ystod y flwyddyn ddiwethaf bu i ni siarad gyda neu gynnal cyfarfodydd gydag Oxfam Cymru, Diverse Cymru, Grŵp Rheolwyr Undebau Credyd Cymru Gyfan, Shelter Cymru, Age Cymru, Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru a Chymdeithas Clefyd Niwronau Motor. Bu i ni hefyd gynnal cyfarfodydd â, neu siarad mewn digwyddiadau a gynhaliwyd gan, gyrff proffesiynol a chynrychioliadol y rhai hynny sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus (er enghraifft, proffesiynau ym maes y gyfraith a nyrsio; Un Llais Cymru).

Bu i berthynas bositif â'r cyfryngau barhau. Yn gyffredinol roedd y sylw a roddodd y cyfryngau i waith y swyddfa yn deillio o'r adroddiadau lles y cyhoedd a gyhoeddwyd. Fodd bynnag, roeddwn hefyd yn falch o allu cyfarfod â staff newyddion a materion cyfoes y BBC yn ystod y flwyddyn. Defnyddiol iawn fu gallu trafod ffiniau'r hyn yr wyf yn gallu rhoi sylwadau arnynt fel Ombwdsmon, a beth sy'n bosibl ac nad yw'n bosibl ei gyflwyno i'r cyhoedd o ganlyniad i waith cyfrinachol fy ymchwiliadau.

Ymchwil i fodlonrwydd achwynwyr

Rydym wedi parhau i gynnal arolwg o fodlonrwydd achwynwyr mewn perthynas â bodlonrwydd defnyddwyr ynglŷn â'n gwasanaeth cyswllt cyntaf. Roedd y canlyniadau ar gyfer 2014/15 fel a ganlyn:

	% yr ymatebwyr atebodd 'cytuno'n gryf' neu 'cytuno'
Roedd yn hawdd canfod sut i gysylltu ag Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus	84%
Mae'r gwasanaeth yr wyf wedi ei dderbyn wedi bod yn werthfawr a sensitif	75%
Roedd y staff yn gallu deall fy nghwyn / Roedd y person a ddeliodd â fy ymholiad yn gwybod digon er mwyn gallu ateb fy nghwestiwn	73%
Cefais eglurhad clir ynghylch beth fyddai'n digwydd i fy ymholiad/cwyn	80%
Mae'r gwasanaeth wedi darparu'r hyn yr oeddwn yn ei ddisgwyl.	64%

Unwaith eto bu lefel y bodlonrwydd yn dda iawn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Hefyd, fel yn ystod y blynyddoedd blaenorol, effeithiwyd ar yr ymatebion i'r cwestiwn olaf gan benderfyniad yr Ombwdsmon i beidio ag ymchwilio i'w cwynion, er enghraifft, oherwydd nad yw'r person dan sylw wedi cwyno i'r sefydliad dan sylw neu oherwydd bod y mater y tu hwnt i awdurdodaeth yr Ombwdsmon. Weithiau, mae pobl yn gwrthod ateb y cwestiwn hwn gan ddweud eu bod am aros am benderfyniad yr Ombwdsmon ynghylch eu cwyn.

Hefyd, mae'r data a gesglir o'r holiaduron a ddychwelir atom, sy'n cynnwys gwybodaeth am fodlonrwydd a chydarddoldeb, yn cael ei fewnbynnu i'n system delio â chwynion a'i gysylltu â'r cofnod o achos o gwyn perthnasol. Mae hyn wedi ein galluogi i ddadansoddi canlyniadau cwynion yn erbyn amrywiol grwpiau â nodweddion gwarchoddedig. Egin o hyd yw'r gwaith, ond rwyf yn falch nad oes dim awgrym hyd yma yn y dadansoddiad hwn bod yna unrhyw reswm i bryderu mewn perthynas ag unrhyw beth ynglŷn â'n prosesau neu ein dulliau ymchwilio sy'n creu anfantais i unrhyw grwpiau penodol o bobl. (Sylwer: mae'r data am fodlonrwydd cwsmeriaid a chydarddoldeb sydd ar ein systemau wedi ei neilltuo i gwpl o aelodau'r staff yn unig, ac nid oes gan unrhyw un sy'n delio â chwynion fynediad i'r manylion hyn).

OGCC a Byd yr Ombwdsmon

9fed Seminar Rhanbarthol Rhwydwaith Ewropeaidd yr Ombwdsmon

Bu i OGCC, ar y cyd â'r Ombwdsmon Ewropeaidd, gynnal seminar tri diwrnod llwyddiannus iawn ym mis Mehefin. Mynychodd nifer dda o ombwdsmon o bob rhan o Ewrop y digwyddiad. Y thema oedd 'Llais i'r Di Lais' a bu'r sesiynau seminar yn berthnasol i'r holl gyfranogwyr, a bu iddynt ddarparu digon o ddeunydd i gnoi cil arno ymysg y cynrychiolwyr. Roedd hi'n ddifyr sylwi bod pob un ohonom yn wynebu heriau tebyg. Roedd hwn hefyd yn gyfle i arddangos Cymru i'r rhai oedd yn bresennol. Ar ran Margaret Griffiths, yn ogystal â fi fy hun, hoffwn ddiolch i'r Fonesig Rosemary Butler, Llywydd y Cynulliad, am lywyddu'r derbyniad croesawu yn y Senedd.



Emily O'Reilly, yr Ombwdsmon Ewropeaidd (yn sefyll) a Margaret Griffiths, yr Ombwdsmon Dros Dro, yn annerch y ddirprwyaeth Ewropeaidd

Sefydliad Ombwdsmon Rhyngwladol/Ombwdsmon Gogledd Iwerddon

Ym mis Gorffennaf 2014 bu i Ombwdsmon Gogledd Iwerddon a Chomisiwn Hawliau Dynol Gogledd Iwerddon (CHDGI) gynhyrchu Llawlyfr Hawliau Dynol, sef pecyn i'w ddefnyddio gan staff ombwdsmon er mwyn dynodi materion yn ymwneud â hawliau dynol wrth asesu ac ymchwilio i gwynion a chamweinyddu. Lanswyd hyn ganddynt yng Nghynhadledd Sefydliad Ombwdsmon Rhyngwladol y Byd yn Tallin. Mae Ombwdsmon Gogledd Iwerddon a CHDGI wedi ymrwmo i ddarparu pecyn hyfforddi er mwyn galluogi cynlluniau ombwdsmon eraill i ddatblygu dulliau o ymchwilio i gamweinyddu sy'n seiliedig ar hawliau dynol. Er bod fy swyddfa eisoes wedi mabwysiadu dull o'r fath i ryw raddau, rwyf yn falch bod trefniadau wedi'u gwneud er mwyn darparu hyfforddiant yn gysylltiedig â'r pecyn i fy staff yn gynnar yn 2015/16.

Cymdeithas yr Ombwdsmon

Mewn nifer o ffyrdd mae rôl yr Ombwdsmon yn unigryw. Er nad yw pob cynllun Ombwdsmon y union yr un fath â'i gilydd, ystyrir bod Cymdeithas yr Ombwdsmon (CO) yn bwysig fel ffordd o rannu arferion gorau a dysgu oddi wrth ei gilydd. Mae hyn yn arbennig o werthfawr o ystyried bod angen i gynlluniau Ombwdsmon fod yn wrthrychol a chynnal pellter priodol oddi wrth y cyrff sy'n rhan o'u hawdurdodaeth. Rydym wedi parhau i gymryd rhan mewn gweithgareddau CO, yn cynnwys cymryd rhan mewn nifer o'r Grwpiau Buddiant CO.

Cwynion am wasanaeth OGCC

Gellir defnyddio'r weithdrefn 'Cwynion amdanom ni' os bydd unrhyw un yn anhapus ynglŷn â'n gwasanaeth. Er enghraifft, efallai y bydd achwynwr yn dymuno cwyno am oedi diangen o ran ymateb i ohebiaeth; neu'n teimlo bod aelod o staff wedi bod yn ddigywilydd neu'n ddiffygiol o ran cynnig help; neu nad ydym wedi gwneud yr hyn a addawyd. Mae yna weithdrefn ar wahân ar gyfer achwynwyr sy'n dymuno apelio yn erbyn penderfyniad ynglŷn â'u cwyn. Mae mwy o fanylion am y ddwy weithdrefn yma ar gael ar fy wefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Mae'r tabl isod yn adrodd am nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2014/15 a'r canlyniadau, yn ogystal â chymhariaeth â'r sefyllfa yn 2013/14.

	2014/15	2013/14
Cwynion a gariwyd ymlaen o'r flwyddyn flaenorol	3	2
Cwynion newydd a dderbyniwyd	13	32
Cyfanswm y cwynion	7	12

Canlyniadau		
Heb eu cefnogi (mater yn gysylltiedig â gwasanaeth)	14	13
Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	12	7
Yn gysylltiedig â phenderfyniad ymchwiliad - cyfeiriwyd at y broses ymchwilio	44	17
Tynnwyd y gwyn yn ôl neu wybodaeth annigonol	14	7
Cyfanswm a gaewyd yn ystod y flwyddyn	84	44
Cyfredol a chariwyd ymlaen ar 31 Mawrth	1	3

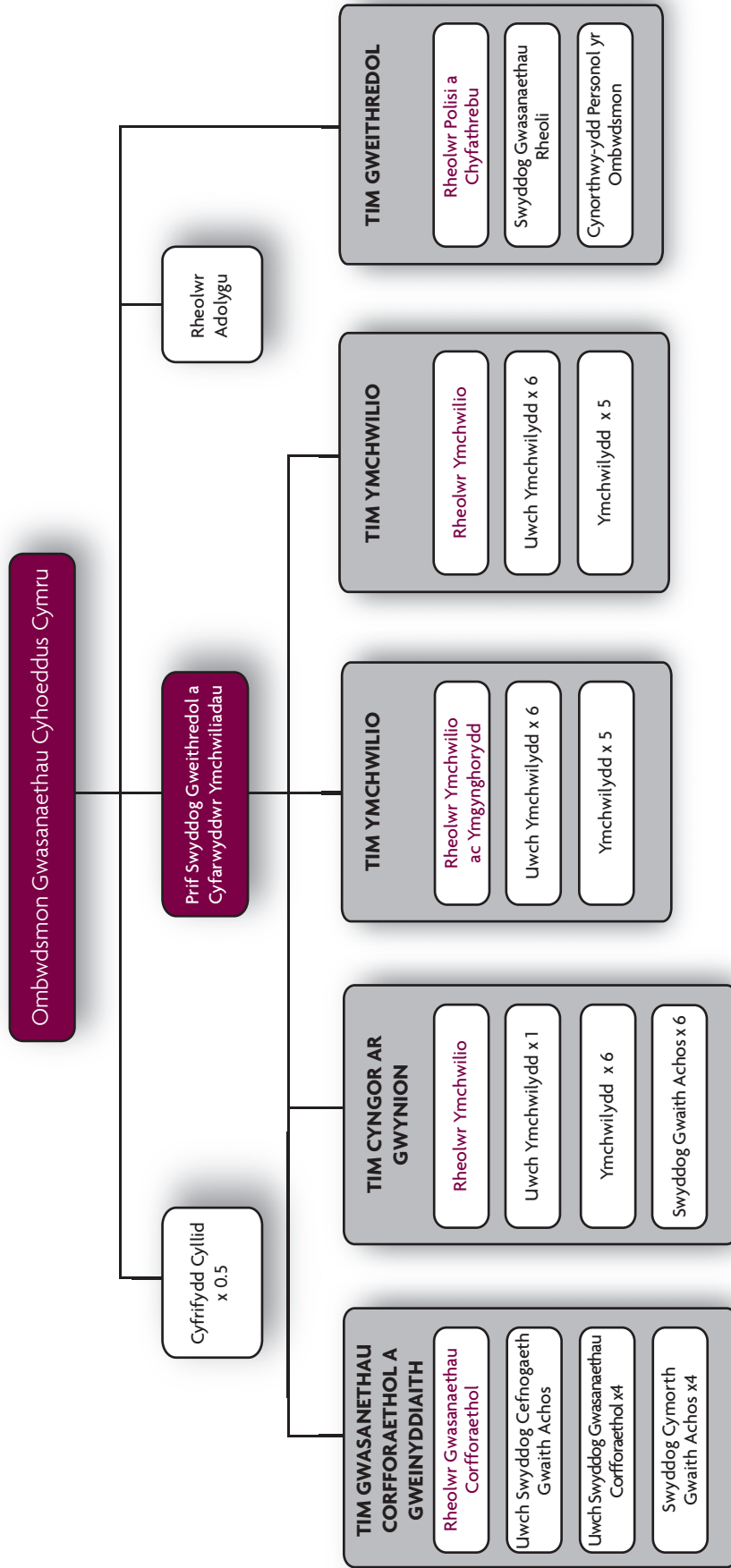
Natur y cwynion a gefnogwyd/a gefnogwyd yn rhannol oedd:

Oedi diangen wrth ymateb	1
Cod post anghywir wedi'i gadw ar ffeil	1
Gwybodaeth anghywir wedi'i darparu	1
Ddim yn ymateb i ohebiaeth	1
Ffurflenni cyfweiliad a gorchuddion recordiadau CD ddim yn ddwyieithog	1
Gwall wrth gyflwyno ffurflen gwyno ar y wefan	3
Manylion anghywir wedi'u cadw ar ffeil / neu ohebiaeth wedi ei hanfon mewn camgymeriad	4
Cyfanswm	12

Gweithredwyd y camau unioni canlynol;

- Rhoddwyd ymddiheuriad i'r achwynwr ym mhob un o'r 12 achos.
- Hysbyswyd y Rheolwyr Llinell perthnasol ynglŷn â'r cwynion a gefnogwyd oedd yn berthnasol i'w timau ar gyfer hyfforddiant a monitro yn y dyfodol.
- Cynhaliwyd hyfforddiant staff priodol a pherthnasol pan fo'r angen.
- Gweithredwyd camau priodol yn unol â pholisiau AD OGCC.
- Materion ynglŷn â TGCh e.e. Adroddwyd ar gyflwyniadau drwy'r wefan i'r darparwyr TG er mwyn eu datrys.
- Mae ffurflenni cyfweiliad erbyn hyn ar gael yn ddwyieithog, ac mae trefniadau yn cael eu gwneud i ddefnyddio labeli CD dwyieithog cyn gynted â'u bod ar gael.

Siart Sefydliadol (Sefyllfa ar 31 Mawrth 2015)



7. Materion Ynglŷn â Chydraddoldeb

Mae ymrwymiad i drin pobl yn deg yn rhan ganolog o rôl yr ombwdsmon. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymrwymedig i ddarparu cyfleoedd cyfartal i staff o ran y gwasanaeth a ddarperir i achwynwyr. Ni fydd unrhyw ymgeisydd am swydd, aelod o staff neu berson sy'n derbyn gwasanaeth gan OGCC yn dioddef gwahaniaethu, aflonyddu nac erledigaeth o ganlyniad i nodweddion personol megis oedran, anabledd, ethnigrwydd, rhyw, ailbennu rhywedd, beichiogrwydd neu famolaeth, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd neu gred, p'un a ydynt yn briod neu mewn partneriaeth sifil, neu ar sail unrhyw ystyriaeth amherthnasol arall. Disgwylir y bydd staff yn rhannu gwrthwynebiad llwyr yr Ombwdsmon i wahaniaethu anghyfreithlon ac annheg ar ymrwymiad i gynnal busnes mewn modd sy'n deg â phob aelod o'r gymdeithas.

O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a luniwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, mae gan yr Ombwdsmon ddyletswydd i gyhoeddi Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac amcanion ynglŷn â chydraddoldeb. Cyhoeddwyd y Cynllun cyntaf o'r fath, sy'n cynnwys amcanion yr Ombwdsmon ynglŷn â chydraddoldeb, ar ddiwedd Mawrth 2012 gan gydymffurfio â'r gofyniad statudol i gyhoeddi cyn 2 Ebrill 2012. (Mae'r Cynllun ar gael ar y wefan: gweler www.ombwdsmon-cymru.org.uk). Hefyd o dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i'r Ombwdsmon gynhyrchu adroddiad blynyddol mewn perthynas â materion ynghylch cydraddoldeb. Fel y mynegwyd yn y Cynllun Cydraddoldeb Strategol, mae nifer o'n harferion wedi bod yn rhan annatod o'n dulliau ers creu'r swydd yn 2006. Felly pan fo'n berthnasol, bydd y rhain yn parhau i fod yn rhan o'r adroddiad blynyddol ynglŷn â materion ynghylch cydraddoldeb, a nodir hynny isod.

Hygyrchedd

Fel rhan o'n proses, rydym yn gwneud ein gorau glas i ddynodi, cyn gynted â phosibl, unrhyw ofynion unigol y bydd efallai angen eu hateb fel y gall defnyddiwr gwasanaeth gael mynediad llawn i'n gwasanaethau ac, yn benodol, rydym yn gofyn i bobl ddweud wrthym pa ddull o gyfathrebu â ni sydd orau ganddynt. Rydym bob amser yn gwneud addasiadau rhesymol pan fo'r rhain yn helpu pobl i gyflwyno eu cwyn i ni. Dyma enghreifftiau: darparu gohebiaeth mewn modd Hawdd ei Ddeall; defnyddio Llinell Iaith ar gyfer cyfieithu, pan nad yw achwynydd yn teimlo'n gyfforddus wrth wneud cwyn mewn Cymraeg neu Saesneg; ennill arbenigedd er mwyn ein cynorthwyo i ddeall gofynion penodol achwynwyr â chyflyrau penodol, megis syndrom Asperger; ac ymweld ag achwynwyr yn eu cartrefi.

Rydym yn cynhyrchu dogfennau allweddol mewn fformatau gwahanol, megis CD/tâp a Braille, yn cyfieithu'r rhain i wyth o ieithoedd lleiafrifol ethnig allweddol a ddefnyddir yng Nghymru; ac rydym wedi uwchraddio hygyrchedd ein gwefan o A i gydymffurfio ag AA.

Yn ystod 2014/15 gwnaethpwyd mwy o waith mewn perthynas â'n gwefan, gyda'r bwriad o gyflwyno offer er mwyn galluogi cyfieithu tudalennau gwefan i amryw ieithoedd; gwiriadau mewn perthynas â materion ynglŷn â hygyrchedd gwefan; cyflwyno BrowseAloud sy'n gweithio gyda fersiynau symudol o'n gwefan yn ogystal â fersiynau bwrdd gwaith.

Mae sylw arbennig wedi cael ei roi i ofynion y bobl hynny sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw, ac rydym yn bwriadu gwella ein gwasanaeth mewn perthynas â darpariaeth iaith Arwyddion Prydeinig a chyfleusterau perthnasol eraill yn ystod 2015/16.

Rydym hefyd yn cydnabod bod rhai defnyddwyr gwasanaeth angen cymorth wrth gyflwyno eu cwyn i ni ac rydym hefyd wedi buddsoddi llawer o'n hegini mewn casglu gwybodaeth ynglŷn â sefydliadau eirioli a chynghori er mwyn eu helpu yn hyn o beth. Mae'r wybodaeth hon ar gael yn rhwydd ar ein gwefan yn ogystal â thrwy ein Tîm Cynghori ynghylch Cwynion.

Casglu/Monitro Data ar Gydraddoldeb - Defnyddwyr Gwasanaethau

Rydym bob amser wedi monitro cydraddoldeb mewn perthynas â defnyddwyr gwasanaeth, ac mae hyn wedi hysbysu ein strategaeth allgymorth blynyddol. Cyhoeddwyd canlyniadau'r monitro cydraddoldeb ers 2005/06 mewn perthynas â defnyddwyr gwasanaeth yn y Cynllun Cydraddoldeb Strategol.

Mae canlyniad y monitro yn ystod 2015/16 mewn perthynas â grwpiau â nodweddion gwarchoddedig (fel y diffinnir hynny yn y Ddeddf Cydraddoldeb) yn cael ei nodi isod.

O ystyried natur gwaith y swyddfa hon, buasem yn disgwyl i gyfansoddiad y bobl sy'n cwyno i'r swyddfa hon o leiaf adlewyrchu'r ddemograffeg genedlaethol; mewn gwirionedd, buasem yn disgwyl i gyfran yr achwynwyr o grwpiau y gellid ystyried eu bod o dan anfantais neu'n fregus fod yn uwch na'r darlun cenedlaethol. Mewn perthynas â'r holl gwestiynau a ofynnwyd gennym, rhoddwyd cyfle i'r rhai a lenwodd y ffurflenni i nodi 'Dewis peidio dweud'. Er hyn, o'r canlyniadau isod, mae OGCC yn gymharol fodlon, drwy gymharu â'r data swyddogol sydd ar gael (e.e. Cyfrifiad 2011), bod cyfansoddiad defnyddwyr ein gwasanaeth yn adlewyrchu'r ddemograffeg genedlaethol yn y modd y buasem yn ei ddisgwyl neu'n rhagori ar hynny. O'r rhai a ymatebodd, mae'n arbennig o dda gweld bod 4% wedi nodi eu bod yn dod o gefndir ethnig lleiafrifol, sy'n adlewyrchu'r darlun demograffig yng Nghymru a geir yng Nghyfrifiad 2011. Roedd hwn yn grŵp oedd wedi cael eu tangynrychioli ychydig yn ystod y blynyddoedd mwyaf diweddar.

Rydym yn ystyried canlyniadau ein monitro cydraddoldeb wrth ddatblygu ein rhaglenni allgymorth. Bu i ni roi ffocws arbennig ar godi ymwybyddiaeth o wasanaeth OGCC ymysg pobl o grwpiau ethnig lleiafrifol yn ystod 2014/15, gan ymgysylltu â sefydliadau megis Diverse Cymru ac Oxfam Cymru. Er y gallai'r gwelliant fod yn gyd-ddigwyddiad, rwyf yn credu bod y gwaith allgymorth hwn wedi dylanwadu ychydig o leiaf yn y maes hwn.

Grŵp â nodweddion a warchodir	Canlyniad canrannol
Oedran:	
O dan 25	4%
25-34	13%
35-44	19%
45-54	22%
55-64	20%
65-74	12%
75 neu'n hŷn	5%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	4%

Grŵp â nodweddion a warchodir	Canlyniad canrannol
Anabledd	
Oes	30%
Nac oes	61%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	9%
Problem iechyd neu anabledd yn cyfyngu ar weithgareddau bob dydd?	
Oes, yn cyfyngu llawer	26%
Oes, yn cyfyngu ychydig	15%
Na	50%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	8%
Ailbennu rhywedd	
Do	31%
Naddo	0.5%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	68.5%
Crefydd neu gred	
Dim crefydd	39%
Cristion (pob enwad)	49%
Crefyddau eraill	6%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	5%
Priod neu mewn perthynas sifil o'r un rhyw	
Wyf	46%
Nac ydwyf	44%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	11%
Hil/Ethnigrwydd	
Gwyn	91%
Cefndir ethnig arall	4%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	5%
Rhyw	
Gwryw	47%
Benyw	47%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	6%
Cyfeiriadedd rhywiol	
Heterorywiol neu strêr	84%
Hoyw neu Lesbiaidd	3%
Deurywiol	0.5%
Arall	1%
Dewis peidio dweud/Dim ymateb	11.5%

Ein Gwaith Achos

Mae ein hymrwymiad a'n cyfraniad i faterion ynglŷn â chydaddoldeb hefyd yn amlygu ei hun yn ein gwaith delio â chwynion. Rydym hefyd yn ystyried materion ynglŷn â hawliau dynol. Er nad yr Ombwdsmon sydd yn penderfynu a yw darparwr gwasanaeth cyhoeddus yn torri deddfwriaeth o'r fath, mae'n bosibl bod methu ystyried rhwymedigaethau cyfreithiol o'r fath, neu fethu dilyn polisiau a gweithdrefnau a ddyluniwyd i weithredu'r rhwymedigaethau hyn, yn gamweinyddu. Er enghraifft, yn dilyn ymchwiliad i gwyn ynglŷn â gwaith yn cael ei wneud mewn eiddo gan gymdeithas tai, roedd yr adroddiad a gyhoeddwyd ym mis Ionawr 2015 yn cynnwys argymhellid y dylai'r gymdeithas tai hefyd ystyried effaith ei fethiannau mewn perthynas â'r Ddeddf Hawliau Dynol.

Hyfforddiant

Yn ystod y blynyddoedd mae staff OGCC wedi derbyn hyfforddiant ar gydraddoldeb ac amrywiaeth. Rydym yn parhau i ddarparu hyfforddiant perthnasol yn y cyswllt hwn. Mae hyn yn bwysig i ni am ddau reswm. I ddechrau, fel y gall y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu fod yn ymatebol i anghenion a gofynion cyfnewidiol pobl yr ydym yn cysylltu a rhyngweithio â hwy. Er enghraifft, yn fwyaf diweddar mae dau aelod o staff wedi bod yn dysgu sut i gyfathrebu drwy laith Arwyddion Prydeinig. Yn ail, fel bod gennym y wybodaeth i allu dynodi unrhyw fethiannau ar ran darparwyr gwasanaethau yn ein hymchwiliadau mewn perthynas â'u dyletswyddau ynglŷn â chydaddoldeb.

Hefyd, ac fel y cyfeiriwyd at hynny yn Adran 6 yr Adroddiad Blynyddol hwn, mae trefniadau'n cael eu gwneud ar gyfer 2015/16 mewn perthynas â hyfforddi staff er mwyn dynodi materion ynglŷn â hawliau dynol wrth asesu ac ymchwilio i gwynion am gamweinyddu.

Allgymorth

Rydym yn cyfarfod yn rheolaidd â sefydliadau'r trydydd sector, yn cynnal seminarau ffurfiol o leiaf bob dwy flynedd, yn siarad ac yn annerch yn eu cynadleddau, ac mae gennym hefyd raglen ragweithiol barhaus o gyfarfod â sefydliadau unigol. Adroddwyd ar weithgaredd eleni yn Adran 6 yr Adroddiad Blynyddol hwn. Mae hyn yn galluogi trafodaethau dwy ffordd ynglŷn â gwaith y swyddfa, fel y gallwn gasglu safbwyntiau ynglŷn â'r gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu o'u safbwynt hwy, ac mae'n ein galluogi i egluro sut y gallant helpu'r unigolion hynny sydd angen cymorth wrth wneud cwyn i ni.

Asesiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb

Fel rhan o waith datblygu'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol, bu i ni ddatblygu pecyn asesu'r effaith ar gydraddoldeb. Erbyn hyn mae Asesiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb wedi eu gwreiddio yn ein harferion wrth adolygu polisiau a gweithdrefnau presennol neu newydd.

Casglu/Monitro Data am Gydraddoldeb Staff

Gofynnwyd i'n staff gwblhau a dychwelyd ffurflen fonitro sy'n ceisio gwybodaeth mewn perthynas â'r holl nodweddion a warchodir. Erbyn hyn rydym hefyd yn casglu gwybodaeth o'r fath yn ystod ein harferion recriwtio. Mae'r datgelu hwnnw wrth gwrs yn wirfoddol. Nodir trosodd y data a ddaliwyd ar 31 Mawrth 2015:

Oedran	Mae cyfansoddiad oedran y staff fel a ganlyn: 21 i 30: 17% 31 i 40: 29% 41 i 50: 31% 51 i 65: 23%
Anabledd	Dywedodd 86% o'r staff nad oeddent yn anabl, ni ddywedodd yr un aelod staff eu bod yn berson anabl (dewisodd 14% i beidio â dweud) Fodd bynnag, pan ofynnwyd iddynt a gyfyngwyd ar eu gweithgareddau bob dydd o ganlyniad i broblem iechyd neu anabledd a barodd am, neu y disgwylid iddo bara am, o leiaf 12 mis, dywedodd 2% y cyfyngir llawer arnynt, dywedodd 2% y cyfyngir ychydig arnynt, dywedodd 82% na chyfyngwyd ar eu gweithgareddau bob dydd (dewisodd 14% i beidio â dweud)
Cenedligrwydd	Wrth ddisgrifio eu cenedligrwydd, dywedodd 50% eu bod yn Gymry; dywedodd 26% eu bod yn Brydeinwyr, dywedodd 10% eu bod yn Saeson, dywedodd 2% 'Arall' (dewisodd 12% i beidio â dweud)
Grŵp ethnig	Ethnigrwydd y staff yw: 79% Gwyn (Cymreig, Seisnig, Albanaidd, Gwyddelig o Ogledd Iwerddon, Prydeinig); 2% Gwyn/Gwyddelig 3% Du (Affricanaidd, Caribiaidd, neu Ddu Prydeinig/Caribiaidd) 2% Asiaidd neu Ariaidd Prydeinig/Bangladeshaid (dewisodd 14% i beidio â dweud)
Iaith	Pan ofynnwyd beth oedd prif iaith yr aelwyd, dywedodd 75% o'r staff mai Saesneg oedd honno; dywedwyd Cymraeg gan 11%, a dywedwyd 'Arall' gan 2% (dewisodd 12% i beidio â dweud)
Crefydd neu Gred	Roedd yr ymatebion i'r cwestiwn oedd yn gofyn i staff ynglŷn â'u crefydd fel a ganlyn: Dim crefydd 38%; Cristnogion 38%; Mwslemiaid 2%; Arall: 1% (dewisodd 21% i beidio â dweud)
Priodas/ Partneriaeth Sifil	Pan ofynnwyd a oeddent mewn priodas neu mewn partneriaeth sifil o'r un rhyw, bu i 49% ateb 'Wyf' tra bu i 33% ddweud 'Nac ydwyf' (dewisodd 18% i beidio â dweud)
Cyfeiriadedd Rhywiol	Wrth ymateb i hyn, dywedodd 77% eu bod yn Heterorywiol neu'n Strêt, 2% eu bod yn Hoyw neu Lesbiaid (dewisodd 21% i beidio â dweud)

O dan y dyletswyddau penodol mae'n ofynnol i ni osod amcan cydraddoldeb ar gyfer rhyw a chyflog; os nad ydym yn gwneud hynny, mae'n rhaid i ni egluro pam. Ar hyn o bryd nid yw'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol yn cynnwys unrhyw amcan penodol yn y cyswllt hwn oherwydd ar yr adeg y'i datblygwyd roedd yna gynrychiolaeth dda o fenywod oedd yn derbyn y cyfraddau cyflog uwch yn fy swyddfa. Mae'r sefyllfa yn destun arolygu parhaus a bydd yr amcanion cydraddoldeb yn cael eu hadolygu os bydd angen. Fodd bynnag, fel y gellir gweld yn y tabl isod, mae'r sefyllfa yn parhau i fod yn dderbyniol.

Cyflog a Rhyw - data ar 31/03/2015

Cyflog (FTE)	Gwryw	Benyw
Hyd at £20,000	0	6
£20,001 i £30,000	1	12
£30,001 i £40,000	1	2
£40,001 i £50,000	8	20
£50,001 i £60,000	3	2
£60,001 +	1	1
Is-gyfanswm	14	43
Cyfanswm	57	

Mewn perthynas â phatrymau gweithio'r uchod, mae'r holl aelodau staff yn gweithio'n llawn amser gyda chontractau parhaol, ac eithrio'r canlynol;

- mae 13 aelod o staff yn gweithio'n rhan amser (11 benyw, 2 wryw).
- nid oedd yr un aelod staff yn gyflogedig ar gontract cyfnod penodol.

Staff newydd/staff yn ymadael

Yn ystod y flwyddyn fe adawodd chwech aelod o staff a recriwtiwyd chwech. Oherwydd y niferoedd isel dan sylw adroddwyd ar y data cydraddoldeb ar gyfer yr unigolion hyn fel rhan o'r wybodaeth am yr holl staff uchod. Ni ystyrir ei bod yn briodol adrodd ar wahân ar wybodaeth ynglŷn â chydraddoldeb mewn perthynas unigolion dan sylw oherwydd y risg y gellid eu hadnabod.

Recriwtio

Mae'r data cydraddoldeb a gasglwyd o'r tri ymarferiad recriwtio mewn perthynas â'r chwe chyflogai newydd uchod wedi arwain at y canlynol:

		SY	SGA TCC/ SCGA	Aelod o'r Panel Cynghori	Cyfanswm
Oedran	Heb ddweud	9%	8%	0%	9%
	dan 25	0%	28%	0%	19%
	25-34	26%	35%	0%	32%
	35-44	29%	19%	0%	22%
	45-54	25%	10%	21%	15%
	55-64	11%	0%	64%	4%
	65-74	0%	0%	7%	1%
	75 neu'n hŷn	0%	0%	7%	1%
Rhyw	Heb ddweud	4%	3%	7%	4%
	Gwryw	43%	42%	71%	42%
	Benyw	53%	55%	21%	54%
Cenedligrwydd	Heb ddweud	5%	6%	7%	6%
	Cymraeg	92%	61%	64%	71%
	Saesneg	3%	9%	0%	7%
	Albanaidd	0%	3%	0%	2%
	Gwyddelig o Ogledd Iwerddon	0%	0%	0%	0%
	Prydeinig	0%	18%	29%	12%
	Gwyddelig	0%	3%	0%	2%
	Cymreig/Almaenig	0%	0%	0%	0%
Grŵp Ethnig	Heb ddweud	5%	12%	0%	10%
	Gwyn (Cymreig/Albanaidd/Seisnig/ GI/Prydeinig)	95%	76%	100%	82%
	Gwyn (Gwyddelig)	0%	3%	0%	2%
	Gwyn (Sipsiwn/Teithwyr Gwyddelig)	0%	0%	0%	0%
	Gwyn (Arall)	0%	0%	0%	0%
	Asiaidd / Asiaidd Prydeinig	0%	6%	0%	4%
	Du. Affricanaidd, Caribiaidd neu Ddu Prydeinig	0%	3%	0%	2%
	Grŵp ethnig cymysg neu luosog	0%	0%	0%	0%
	Grŵp ethnig arall	0%	0%	0%	0%
	Iaith	Heb ddweud	14%	3%	14%
Saesneg		18%	92%	57%	67%
Cymraeg		58%	0%	29%	19%
Dwyeithog (Cymraeg / Saesneg)		10%	5%	0%	7%
Arall		0%	0%	0%	0%

		SY	SGA TCC/ SCGA	Aelod o'r Panel Cynghori	Cyfanswm
Anabledd	Heb ddweud	10%	3%	0%	6%
	Oes	0%	0%	0%	0%
	Nac oes	90%	97%	100%	95%
Yn Cyfyngu ar Weithgareddau	Heb ddweud	10%	3%	7%	5%
	Oes, yn cyfyngu ychydig	0%	0%	0%	0%
	Oes, yn cyfyngu llawer	0%	0%	0%	0%
	Nac oes	90%	97%	93%	95%
Crefydd	Heb ddweud	16%	12%	0%	13%
	Dim	34%	59%	14%	51%
	Cristnogaeth	47%	29%	86%	35%
	Bwdhaeth	0%	0%	0%	0%
	Hindŵaeth	0%	0%	0%	0%
	Iddewiaeth	0%	0%	0%	0%
	Mwslim	0%	0%	0%	0%
	Sikh	0%	0%	0%	0%
	arall	3%	0%	0%	1%
Priod neu mewn perthynas sifil	Heb ddweud	5%	7%	7%	6%
	Wyf	32%	16%	86%	21%
	Nac oes	63%	77%	7%	72%
Rhywedd	Heb ddweud	18%	19%	7%	19%
	Heterorywiol	82%	74%	93%	77%
	Hoyw neu Lesbiaidd	0%	7%	0%	5%
	Deurywiol	0%	0%	0%	0%
	Arall	0%	0%	0%	0%

[Noder: ac eithrio dyrchafiad mewnol .]

Allwedd i'r talfyriadau:

- **SY** – Swyddog Ymchwilio.
- **SGA TCC/SCGA** – Swyddog Gwaith Achos Tîm Cynghori ynghylch Cwynion neu Swyddog Cefnogi Gwaith Achos.

Hyfforddi Staff

Mae'r rhan fwyaf o'r broses hyfforddi staff yn seiliedig ar rolau swydd neu'n gymwys i'r holl staff gyfranogi ynddi, ac oherwydd hynny nid oes dim ystyriaethau cydraddoldeb i adrodd arnynt. Mae'r holl hyfforddi y gofynnwyd amdano gan staff unigol wedi'i gymeradwyo, ac oherwydd hynny nid oes angen adrodd ar wahaniaethau data cydraddoldeb rhwng ceisiadau am hyfforddiant a gymeradwywyd a na gymeradwywyd.

Disgyblaeth / Cwynion

Oherwydd nifer fechan y staff sy'n gweithio yn y swyddfa, a nifer fechan yr achosion o ddisgyblu / cwynion, ni ystyrir ei bod yn briodol adrodd ar ddata cydraddoldeb ar gyfer categori hwn oherwydd y risg y gallid adnabod y staff dan sylw. Rwyf yn parhau i fod yn fodlon nad oes yna broblemau y gallir eu hadnabod yn y maes hwn a fyddai'n achosi pryder i mi.

Caffael

Mae ein polisi caffael erbyn hyn yn cyfeirio at y gofynion perthnasol ynglŷn â chydaddoldeb yr ydym yn disgwyl i'n cyflenwyr fod wedi'u sefydlu.

Atodiad A

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus

Crynodebau Achosion o Adroddiadau Budd Cyhoeddus

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Achos Rhif 201401023 – Gyrrwyd yr adroddiad Mawrth 2015

Cwynodd Mr C wrth fy swyddfa am y gofal a roddwyd i'w fam (Mrs M) gan Fwrdd Iechyd Lleol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd"). Roedd Mrs M yn 86 oed. Roedd ganddi hanes meddygol a oedd yn cynnwys ffibriliad atriol ("AF"), Diabetes Math 2, osteoarthritis ac osteoporosis. Roedd yn cymryd nifer o feddyginiaethau gan gynnwys Warfarin (gwarchodaeth wrthgeulo ar gyfer AF). Fe'i derbyniwyd i Ysbyty Brenhinol Morgannwg ar 24 Mawrth 2012 oherwydd ei bod yn dioddef o ddolur rhydd ac yn chwydu.

Dywedodd Mr C fod Mrs M wedi cael strôc am oddeutu 5.00pm ar 4 Ebrill, wrth iddi aros i gael ei rhyddhau. Dywedodd, er bod y teulu wedi gofyn sawl gwaith, na chafodd ei fam ei gweld gan feddyg am dros chwech awr. Yna, dros nos, pan oedd hi'n cysgu, cafodd strôc sylweddol arall. Dywedodd Mr C fod y Bwrdd Iechyd wedi oedi droeon cyn ymateb i'r gŵyn a'i fod yn anfodlon ar y ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn ac ar ymateb y Bwrdd i'r gŵyn honno.

Yn fy ymchwiliad, ystyriwyd y cofnodion perthnasol, sylwadau'r Bwrdd Iechyd a'r dystiolaeth a roddwyd gan Mr C a'i deulu. Cefais gyngor gan feddyg profiadol, arbenigwr Strôc ac uwch nyrs brofiadol.

Penderfynais gadarnhau cwyn Mr C oherwydd fy nghasgliad oedd bod y gofal a roddwyd i Mrs M ar noson 4 Ebrill, ac yn y cyfnod a oedd yn arwain at y noson honno, yn annigonol. Yn ystod ei chyfnod yn yr ysbyty, drwy beidio â sicrhau gwarchodaeth ddigonol ar ffurf gwrthgeulydd, roedd y Bwrdd Iechyd wedi methu ag amddiffyn Mrs M yn briodol rhag strôc y gellid bod wedi'i hosgoi. Yna, methodd y Bwrdd Iechyd ag asesu a thrin ei symptomau'n brydlon ac yn effeithiol. Bu oedi hefyd cyn iddi gael ei gweld gan glinigydd a oedd wedi'i hyfforddi'n briodol a chyn i Mrs M gael ei throsglwyddo i Uned Strôc Acíwt.

Canfu fy ymchwiliad hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â gwneud y canlynol:

- dilyn Canllawiau Strôc perthnasol NICE ac nad oedd ganddo brotocol digonol ar gyfer strôc;
- darparu gofal nyrsio priodol (neu gofnodi bod gofal priodol wedi'i ddarparu);
- cadw cofnodion priodol;
- cydymffurfio â'r Canllawiau ar Ymdrin â Chwynion.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd yr adroddiad a chytunodd i wneud y canlynol:

- a) rhoi ymddiheuriad ysgrifenedig diamwys i Mr M am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn;
- b) rhoi ymddiheuriad ysgrifenedig diamwys i Mr C am fethu â chydymffurfio â'r Canllawiau ar Ymdrin â Chwynion;
- c) talu £5,500 i Mr M i adlewyrchu'r methiannau yn y gofal a nodwyd yn yr adroddiad hwn; yr ansicrwydd a achoswyd oherwydd y methiannau hynny; yr oedi wrth i'r Bwrdd Iechyd ymdrin â'r gŵyn hon a'r amser a dreulwyd gan ei deulu a'u trafferth wrth fynd ar drywydd y gŵyn gyda'r swyddfa hon;

- d) er mwyn dysgu gwersi priodol, rhannu'r adroddiad hwn â'r staff meddygol, nyrso, gofal iechyd a gweinyddol a fu'n ymwneud â'r achos hwn;
- e) rhoi tystiolaeth imi am y mecanweithiau monitro a sicrwydd ansawdd sydd ar waith ganddo i atal y canlynol rhag digwydd eto:
- methiant y staff nyrso i gwblhau'r asesiadau priodol ac i roi cynlluniau gofal priodol ar waith
 - methiant y staff nyrso i gadw cofnodion priodol
 - methiant y staff gweinyddol, nyrso a meddygol i ddilyn y Canllawiau ar Ymdrin â Chwynion;
- f) sicrhau cydymffurfiaeth â chanllawiau cyfredol NICE a chanllawiau proffesiynol, drwy adolygu (ac os oes angen, drwy ddiweddarau) y polisiau/protocolau presennol ar gyfer y canlynol:
- rheoli cleifion mewnol sydd ar therapi Warfarin eisoes
 - monitro INR cleifion mewnol sydd â chyflyrau perthnasol eisoes
- (os bydd angen, dylai'r Bwrdd Iechyd roi hyfforddiant ar waith i staff sy'n dangos nad ydynt yn gwbl gyfarwydd â'r protocolau perthnasol);
- g) sicrhau bod staff wedi cael yr hyfforddiant diweddaraf i adnabod strôc aciwt, gyda golwg yn benodol ar ganllawiau cyfredol NICE a'r canllawiau proffesiynol;
- h) sicrhau bod NIHSS (neu becyn cydnabyddedig tebyg), yn cael ei ddefnyddio i adnabod y cleifion sy'n debygol o fod wedi cael strôc aciwt;
- i) er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â chanllawiau cyfredol NICE a'r canllawiau proffesiynol - adolygu ei drefniadau ar gyfer adnabod a thrin strôc aciwt ac ystyried cynnwys y camau a ganlyn:
- dylai pob claf a all fod wedi cael strôc aciwt gael ei asesu ar unwaith gan feddyg sydd wedi'i hyfforddi'n briodol i benderfynu a yw thrombolysis yn addas
 - dylai pob claf a all fod wedi cael strôc aciwt gael sgan CT ar unwaith (h.y. o fewn awr)
 - dylid asesu pob claf a all fod wedi cael strôc aciwt ar unwaith ar gyfer ei dderbyn i uned strôc aciwt arbenigol
 - dylai pob claf a all fod wedi cael strôc aciwt gael prawf sgrinio llyncu (gan ddefnyddio pecyn sydd wedi'i ddilysu) gan weithiwr proffesiynol hyfforddedig o fewn pedair awr;
- j) rhoi tystiolaeth addas i'm swyddfa i ddangos ei fod wedi cydymffurfio â'r argymhellion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Doctor Teulu Achosion Rhif 201306223 a 201306224 – Gyrrwyd yr adroddiad Chwefror 2015

Cwynodd Mrs H am safon y gofal a roddwyd i'w diweddar ŵr, X, gan Wasanaethau Iechyd Meddwl y Bwrdd Iechyd a'i Bractis Meddyg Teulu, cyn iddo farw yn Ionawr 2013 (pan wnaeth ladd ei hun). Roedd hanes clinigol X yn cynnwys nifer o ddiwyddiadau - roedd wedi hunan-anafu, wedi camddefnyddio alcohol a chyffuriau ac wedi cymryd gorddosys. Yn 2012, roedd X yn parhau i gael ei drin gan y Practis Meddyg Teulu yn fwyfwy cyson o hyd, gyda nifer o wahanol feddyginiaethau'n cael eu rhagnodi iddo i drin gorbryderu / anhwylderau'n ymwneud â'i hwyliau a / neu iselder. Roedd y rhain yn cynnwys cyffuriau a elwir yn benzodiazepines (ac mae'n wybyddus y gall pobl fynd yn gaeth iddynt). Cymrodd X orddos o gyffuriau gwrth-iselder yn Ionawr 2013, bythefnos cyn iddo farw, ond cafodd ei ryddhau o'r ysbyty ac arhosodd ar y rhestr aros i dderbyn cwnsela (y bu arni ers tro). Fodd bynnag, cyn y gallai gael ei weld, fe wnaeth X ladd ei hun. Cwynodd Mrs H hefyd ei bod wedyn wedi derbyn llythyr wedi'i gyfeirio at X yn ei wahodd i fynychu apwyntiad cwnsela yn y Practis, oedd wedi ychwanegu at ei thrallod. Mewn cwest i farwolaeth X, rhoddwyd dyfarniad o hunanladdiad gan nodi hefyd bod "Y rhai a fu'n ei drin wedi methu ag adnabod ei fwriad i ladd ei hun."

Yn dilyn cyngor gan gynghorwyr clinigol yr Ombwdsmon, cafodd y gŵyn ei gynnal i raddau helaeth. Er na allwn ddod i unrhyw gasgliad sicr y byddai'r canlyniad wedi bod yn wahanol, oni bai am y methiannau a gafodd eu nodi'n ystod yr ymchwiliad, roedd y methiannau ar ran y Bwrdd Iechyd a'r Practis yn cynnwys y canlynol:

- Bod y Bwrdd Iechyd wedi colli cyfle i werthuso iechyd meddwl X yn iawn yn dilyn digwyddiadau difrifol blaenorol, ac i'w asesu'n gynhwysfawr pan gafodd ei weld.
- Bod y Bwrdd Iechyd wedi methu â thrafod trefniadau rhyddhau X ar ôl iddo gymryd gorddos bythefnos cyn iddo farw, ac wedi methu â rhoi gwybodaeth brydlon am ei ryddhau i'r Practis.
- Nifer o gamgymeriadau yn ymchwiliad y Bwrdd Iechyd ei hun, yn dilyn marwolaeth X, a ddangosai ddiffyg gofal a sylw priodol.
- Bod y Practis wedi methu ag atgyfeirio X at ofal eilaidd a / neu wedi methu ag asesu risg X o ladd ei hun yn iawn.
- Roedd y ffaith bod y Practis wedi parhau i ragnodi bensodiasepinau'n groes i ganllawiau cenedlaethol.

Argymhellais fod y Bwrdd Iechyd a'r Practis yn ymddiheuro wrth Mrs H, ac yn cynnig talu iawndal o £1,500 yr un iddi, am y methiannau a nodwyd, am ei thrallod ac am ei hamser yn gwneud ei chwyn.

Roedd argymhellion pellach yn cynnwys bod y Bwrdd Iechyd yn darparu tystiolaeth o archwilio ei drefniadau cyfathrebu â Meddygon Teulu (MT) wrth ryddhau cleifion, ei drefniadau i atgoffa staff sy'n cyflawni ymchwiliadau i ddiwyddiadau difrifol a'i drefniadau i atgoffa staff ynghylch asesiadau risg cynhwysfawr. O ran y Practis, fe wnaed argymhellion pellach y dylai barhau i archwilio a monitro ei drefniadau rhagnodi bensodiasepinau ac y dylai gynhyrchu Polisi Rhagnodi ar gyfer y Practis. Derbyniodd y Bwrdd Iechyd a'r Practis fy argymhellion yn llawn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a Doctor Teulu Achosion Rhif 201302382 a 201306002 – Gyrrwyd yr adroddiad Medi 2014

Cwynodd Mrs X fod meddyg teulu ei mam wedi methu â sicrhau bod aspirin, yr arferai ei mam ei gael ar bresgripsiwn i drin ffibriliad artriaidd, ac a dynnwyd yn ôl oherwydd ei bod yn cymryd warfarin, yn cael ei ragnodi ar ei chyfer unwaith eto wedi'r cyfnod yr oedd hi'n cael warfarin ddod i ben. Dywedodd Mrs X bod ei mam, Mrs Y, wedi cael strôc oedd wedi'i hanalluogi. Roedd hi o'r farn y gellid fod wedi osgoi'r strôc, neu na fyddai'r strôc wedi bod mor ddifrifol, pe bai hi wedi bod yn cymryd aspirin. Canfûm fod y meddyg teulu wedi methu ail-ragnodi aspirin ar gyfer Mrs Y ym mis Ionawr 2013, ond nad oedd dim tystiolaeth y byddai aspirin wedi lleihau'r risg y byddai Mrs Y yn cael strôc.

Mynegodd fy nghynghorwyr bryder ynghylch methiant y meddyg teulu i ystyried rhagnodi warfarin, yn hytrach nag aspirin, ar gyfer ffibriliad atriaidd, a methiant gweithwyr gofal eilaidd proffesiynol yn y Bwrdd Iechyd i awgrymu i'r meddyg teulu ei bod yn ystyried gwneud hynny. Felly, ehangwyd cwmpas fy ymchwiliad i gynnwys y Bwrdd Iechyd.

Canfûm nad oedd yn afresymol bod y meddyg teulu wedi rhagnodi aspirin yn 2004, gan nad oedd canllawiau ar y pryd yn argymhell warfarin yn bendant. Serch hynny, dangosodd sgan CT yn 2011 fod Mrs Y wedi cael strôc; felly yr oedd yn hysbys bod risg uchel y byddai hi'n cael strôc arall, a dylai gwasanaeth offthalmoleg y Bwrdd Iechyd, sef y rhai oedd wedi trefnu'r sgan, fod wedi'i hatgyfeirio i'r Adran Strôc. Hefyd, dylai'r meddyg teulu fod wedi ystyried rhagnodi warfarin ar ei chyfer, yn unol â chanllawiau oedd yn bod ar y pryd.

Collwyd cyfleoedd eraill i ddeall y sefyllfa ym mis Gorffennaf a mis Medi 2012. Ym mis Gorffennaf, cafodd Mrs Y thrombosis gwythiennau dwfn (DVT), a rhagnodwyd cwrs o warfarin am chwe mis ar ei chyfer. Ond, nid oedd y clinigydd oedd wedi'i hatgyfeirio i'r adran haematoleg ym mis Gorffennaf na'r cardiolegydd oedd wedi'i gweld ym mis Medi wedi tynnu sylw'r meddyg teulu at y ffaith bod gwerth ystyried rhagnodi warfarin ar gyfer Mrs Y ar sail hirdymor. Nid oedd y meddyg teulu wedi adolygu meddyginiaeth Mrs Y bryd hynny nac ar ôl hynny. Canfum fod y rhain yn fethiannau difrifol a bod y gŵyn yn ddilys; pe bai Mrs Y wedi bod yn cymryd warfarin, byddai wedi lleihau'r risg o ddioddef strôc yn sylweddol, ond ni allai ddod i'r casgliad na fyddai wedi dioddef strôc.

Argymhellais y dylai'r meddyg teulu wneud y canlynol:

- a) ymddiheuro i Mrs X am y methiannau a nodwyd;
- b) talu £1,000 i Mrs X fel cydnabyddiaeth o'r gofid sylweddol yr oedd y methiannau hyn wedi'i achosi iddi;
- c) os nad oedd eisoes wedi gwneud hynny, cynnal archwiliad o'r holl gleifion yn y Practis sydd wedi cael diagnosis o ffibriliad artriaidd, er mwyn sicrhau bod y gwrthgeulydd mwyaf addas yn cael ei ragnodi ar eu cyfer;
- d) cyflwyno a chynnal cofrestr o gleifion o'r fath, gan gynnal adolygiad o'u triniaeth bob blwyddyn.

Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd wneud y canlynol:

- a) ymddiheuro i Mrs X am y methiannau a nodwyd;
- b) talu £1,000 i Mrs X fel cydnabyddiaeth o'r gofid sylweddol yr oedd y methiannau hyn wedi'i achosi iddi;
- c) ystyried cyflwyno cofrestr ac adolygiad blynyddol o feddyginiaeth cleifion sydd â ffibriliad artriaidd;
- d) cyflwyno trefniant a fydd yn sicrhau bod y clinigydd gwreiddiol yn cynnal adolygiad o feddyginiaeth cleifion sydd ar warfarin cyn eu hanfon adref;
- e) cynghori pob clinigydd i fod yn glir ynghylch yr hyn mae'n ei ddisgwyl o ran gofalu am y claf yn y dyfodol wrth ohebu â meddygon teulu;
- f) Cynnal adolygiad o drefniadau'r adran offthalmoleg o ran atgyfeirio i adrannau arbenigol eraill.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan Achos Rhif 201302660 – Gyrrwyd yr adroddiad Gorffennaf 2014

Cwynodd Mrs X am yr amser y bu'n rhaid i'w thad (Mr Y) aros am gael ei weld ar ôl cael ei gyfeirio gan ei feddyg teulu ym mis Medi 2012 am endosgopi yn Ysbyty Brenhinol Gwent. Dywedodd Mrs X bod y cyfeirio wedi cael ei israddio o fod yn achos brys gydag amheuaeth o ganser heb i'w thad gael ei weld a heb unrhyw drafodaeth gyda'i feddyg teulu. Roedd hefyd yn bryderus am y diffyg perchnogaeth a chyfrifoldeb clir am y gofal o'i thad. Dywedodd Mrs X bod diffyg cydlynu rhwng y gwahanol arbenigeddau cysylltiedig a arweiniodd at fethiannau cyfathrebu. Roedd Mrs X o'r farn y gallai triniaeth ei thad a'i ansawdd bywyd fod wedi bod yn well pe bai wedi cael ei weld yn gynt.

Cwynodd Mrs X hefyd bod ymchwiliad dilynol y Bwrdd Iechyd i'w chwyn wedi methu derbyn cyfrifoldeb ac wedi methu cydnabod y niwed a achoswyd gan yr oedi gyda rhoi sylw i Mr Y. Wrth ymchwilio i'r gŵyn, rhoddodd yr Ombwdsmon Dros Dro ystyriaeth i farn un o'i Hymgynghorwyr Clinigol. Canfu'r Ombwdsmon Dros Dro bod oedi annerbyniol gyda'r gofal a ddarparwyd a dywedodd na ddangoswyd unrhyw frys yng nghyswllt cyflwr clinigol Mr Y. Dywedodd bod gwendidau yn yr arweiniad a'r perchnogaeth cysylltiedig a'r gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i Mr Y. Mynegodd yr Ombwdsmon Dros Dro bryder am gyfathrebu annigonol a'r meddyg teulu ac â Mr Y a'i deulu. Dywedodd yr Ombwdsmon Dros Dro nad oedd y polisi Bwrdd Iechyd perthnasol yn cydymffurfio â chanllawiau'r Sefydliad Cenedlaethol dros Iechyd a Rhagoriaeth Glinigol (NICE). Roedd yr Ombwdsmon Dros Dro yn bryderus hefyd am yr amser aros ar gyfer apwyntiad claf allanol brys. Dywedodd bod oedi diangen wedi bod gyda chynnal endosgopi. Cafodd prif leoliad y cancer ei ganfod yn dilyn hyn.

Dywedodd yr Ombwdsmon Dros Dro bod cyfiawnhad dros y pryderon a fynegwyd gan Mrs X am y gofal clinigol. Er na fyddai ymateb mwy amserol wedi newid y canlyniad trist, dywedodd y gallai fod wedi osgoi'r dioddef seicolegol diangen a deimlwyd gan Mr Y a'i deulu. Roedd yn bosib hefyd y gellid bod wedi osgoi cynnal traceostomi.

Dywedodd yr Ombwdsmon Dros Dro hefyd bod cyfiawnhad dros gŵyn Mrs X am ymchwiliad dilynol y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon Dros Dro y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro i Mrs X am y gwendidau arwyddocaol yng ngofal a thriniaeth ei thad;
- b) rhoi iawndal o £1500 i Mrs X am y gofid a achoswyd i Mr Y a'i deulu a £500 am yr amser a'r drafferth a oedd yn gysylltiedig â chyflwyno cwyn ac am y gwendidau yn yr ymateb i'r gŵyn;
- c) adolygu meini prawf cyfeirio'r endosgopi ar gyfer achosion brys gydag amheuaeth o ganser i sicrhau cysondeb â chanllawiau perthnasol NICE;
- d) sicrhau bod y Prif Astroenterolegydd Ymgynghorol yn ystyried y materion sydd wedi'u codi yn yr achos hwn;
- e) gweithredu i sicrhau bod yr oedi annerbyniol ar gyfer apwyntiadau cleifion allanol brys yn cael sylw;
- f) adolygu'r broses i sicrhau bod clinigydd arweiniol neu dîm canser amlddisgyblaethol perthnasol yn gweithredu ar frys ynghylch canlyniadau annormal;
- g) adolygu sut mae'n cyfathrebu'n effeithiol ac yn briodol â chleifion a'u teuluoedd, yn enwedig pan fo un neu fwy o arbenigeddau'n gysylltiedig;
- h) cydymffurfio â'r fframwaith "Gweithio i Wella" gan gynnwys ystyriaeth briodol i "rwymedigaethau cymhwyso" a cheisio cyngor clinigol annibynnol o dan amgylchiadau priodol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr Achos Rhif 201301339 – Gyrrwyd yr adroddiad Mehefin 2014

Cwynodd Ms A fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi achosi oedi gyda dau o'i hapwyntiadau yn eu Clinig Adolygu Glawcoma ("y Clinig"), a hynny heb reswm digonol. Dywedodd fod yr oedi wedi achosi iddi fod ag angen triniaeth frys. Honnai iddi ddiweddef colled arwyddocaol yn ei golwg yn ei llygad dde, a phrofi "trallod sylweddol" oherwydd yr oediadau hyn gyda'i hapwyntiadau. Dywedodd ei bod yn anfodlon ag ymateb y Bwrdd Iechyd i'w chwyn oherwydd iddynt gymryd gormod o amser yn darparu'r ymateb hwnnw, a bod y Bwrdd yn honni bod ei golwg "heb ei effeithio" gan yr oedi hwn yn ei hapwyntiadau.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon Dros Dro gŵyn Ms A. Roedd hi o'r farn bod y Bwrdd Iechyd wedi achosi oedi gydag apwyntiadau Clinig Ms A, a hynny heb reswm digonol, a'u bod wedi methu rheoli'n briodol y peryglon a wynebai oherwydd glawcoma. Roedd hi hefyd o'r farn eu bod wedi cymryd gormod o amser yn ymateb i gŵyn Ms A a'u bod wedi methu ei diweddarau ynglŷn â'r sefyllfa, na rheoli'r mater o rwymedigaeth cymhwyso mewn ffordd briodol. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ysgrifennu at Ms A yn ymddiheuro dros y methiannau a ddynodwyd;
- b) ysgrifennu at Ms A yn esbonio sut y daethant i'r casgliad nad oedd unrhyw rwymedigaeth cymhwyso yn berthnasol i'w hachos hi;
- c) adolygu eu gwasanaethau offthalmeg gan gyfeirio at adroddiad ei hymchwiliad ac adroddiad "Sefyllfa Cefndir Asesu Argymhelliad" (SCAA / SBAR);

ch) paratoi adroddiad SCAA / SBAR arall yn dilyn yr adolygiad hwn.

Roedd yr Ombwdsmon Dros Dro hefyd yn ystyried ei bod hi'n briodol argymhell talu iawndal ariannol i Ms A. Fodd bynnag, ni wnaeth hi hynny gan nad oedd Ms A yn dymuno derbyn iawndal o'r fath. Cytunodd y Bwrdd gydymffurfio â'r argymhellion a wnaed.

Bwrdd Iechyd Cwm Taf **Achos Rhif 201300374 – Gyrrwyd yr adroddiad Mai 2014**

Cwynodd Mrs C drwy ei chyfreithiwr, fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â diagnosisio'r tiwmor ar ei hymennydd mewn da bryd; yn hytrach, am dros flwyddyn roedd wedi cael ei thrin am strôc, ac yn ddiweddarach wedi cael ei hatgyfeirio i gael asesiad iechyd meddwl. O ganlyniad, dywedodd Mrs C, nad oedd wedi cael unrhyw beth i leddfu'r symptomau trallodus a ddiodeffodd ac y gwnaed iddi deimlo bod ei symptomau yn seicosomatig. Yn ogystal, cwynodd Mrs C ynglŷn â sut y bu i'r Bwrdd Iechyd ddelio â'i chŵyn dilynol.

Fe wnaeth yr ymchwiliad ganfod methiannau yn rheolaeth glinigol Mrs C. Dywedodd Cyngorwyr Clinigol Annibynnol yr Ombwdsmon Dros Dro y dylai derbyniadau niferus Mrs C i'r ysbyty fod wedi ysgogi diagnosis gwahanol, yn hytrach na strôc, yn gynharach o lawer. Dylai ei bod wedi cael ei chyfeirio at Niwrolegydd a/neu i gael sgan MRI. Ni ellid esbonio'r ddau atgyfeiriad aflwyddiannus. Roedd y Meddyg a oedd yn trin Mrs C am strôc yn gweithio ar ei ben ei hun ar y pryd; cafodd hyn ei feirniadu oherwydd nad oedd yn rhoi cyfle i drafod pethau cymhleth a oedd yn codi. Roedd y ceisiadau i gael ei hatgyfeirio i'r adran Radioleg yn annigonol neu'n anneglur ac fe arweiniodd hyn at ddiffygion o ran cyfathrebu a chamddehongli rhai o'r delweddau. Fe arweiniodd hyn at gyfnod o 12 mis o drallod ychwanegol i Mrs C er na fyddai wedi bod yn bosibl cynnig unrhyw ymyrraeth lawfeddygol iddi yn anffodus. Bu rhywfaint o oedi yn ymateb y Bwrdd Iechyd i geisiadau a wnaed gan gyfreithiwr Mrs C fel rhan o'i chŵyn. Dyfarnwyd bod cwynion Mrs C wedi'u cyfiawnhau.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i holl argymhellion yr Ombwdsmon Dros Dro:

- a) ymddiheuro a chynnig £2,500 o iawndal i Mrs C am ei thrallod o ganlyniad i'r oedi a'r methiannau a nodwyd;
- b) drwy Arweinydd Clinigol, atgoffa'r holl staff bod angen darparu ceisiadau cywir a chilir i'w cydweithwyr yn yr adran Radioleg ac i roi tystiolaeth briodol ynghylch atgyfeiriadau rhwng clinigwyr yn glir mewn cofnodion clinigol;
- c) dylai achos Mrs C gael ei ddefnyddio fel ymarfer dysgu a'i drafod mewn cyfarfod ar y cyd o'r holl adrannau sy'n ymwneud â'r achos;
- d) dylai'r gwasanaeth Radioleg ystyried cymryd rhan yn gynnar mewn treialon gwneud ceisiadau Radioleg yn electronig yng Nghymru yn y dyfodol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg Achos Rhif 201205048 – Gyrrwyd yr adroddiad Mai 2014

Cwynodd Mrs A am y gofal a gafodd ei diweddar dad, Mr B, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (“y Bwrdd Iechyd”) yn Ysbyty Treforys (“yr Ysbyty”). Roedd ei chwyn yn ymwneud â’r diagnosis o’i gyflwr â’r ymchwiliad iddo, ei driniaeth yn yr Adran Achosion Brys, ei ryddhau o’r Ysbyty, yr anaf a gafodd i’w asgwrn cefn, ei sylw offthalmolegol, ei asesiad trin â llaw, a’i ofal personol. Roedd gan Mr B ganser.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon Dros Dro fod cwyn Mrs A wedi’i chyfiawnhau. Roedd yn teimlo nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymchwilio’n briodol i gyflwr Mr B, ac nad oedd wedi rhoi diagnosis cywir yn ddigon buan. Nid oedd wedi rhoi blaenoriaeth amserol iddo, na rheoli ei ryddhau, ei boen na’i anghenion cysylltiedig â thrin yn effeithiol. Nid oedd chwaith wedi rhoi gofal personol o safon resymol iddo. Argymhellodd y dylai’r Bwrdd Iechyd:

- a) ysgrifennu at Mrs A i ymddiheuro am y methiannau a nodwyd
- b) dalu i Mrs A swm o £1,500 i gydnabod y gofid sylweddol a achoswyd gan ei fethiannau;
- c) agoffa ei glinigwyr yn ffurfiol o bwysigrwydd datgan ac ymateb i Faneri Coch;
- d) ei fodloni ei hun bod ei drefniadau blaenoriaethu yn llwyddo i osgoi unrhyw oedi tebyg i’r oedi a brofwyd gan Mr B;
- e) adolygu ei bolisi poen i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â chanllawiau rheoli poen perthnasol;
- f) drefnu a darparu hyfforddiant cysylltiedig â rhyddhau i aelodau ei staff nyrsio;
- g) atgoffa aelodau ei staff nyrsio yn ffurfiol bod rhaid iddynt sicrhau bod eu dull o drin cleifion yn cydymffurfio â chanllawiau arferion gorau perthnasol;
- h) atgoffa aelodau ei staff nyrsio yn ffurfiol bod rhaid iddynt asesu ac adolygu anghenion gofal personol eu cleifion yn systematig a chofnodi’r gwasanaeth a ddarperir mewn cysylltiad â hwy yn gyson;
- i) atgoffa aelodau ei staff nyrsio yn ffurfiol bod rhaid iddynt sicrhau bod eu gofal cathetr yn cydymffurfio â chanllawiau arferion gorau perthnasol;
- j) drefnu a darparu hyfforddiant rheoli poen i aelodau ei staff nyrsio;
- k) rannu adroddiad ei hymchwiliad â’r holl aelodau o staff perthnasol a’i drafod mewn fforwm priodol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gydymffurfio â’r argymhellion hyn.

Cartrefi Cymunedol Gwynedd Achos Rhif 201304611 – Gyrrwyd yr adroddiad Awst 2014

Cwynodd Mr K fod Cartrefi Cymunedol Gwynedd ("CCG"), ei landlord, sef cymdeithas dai, wedi gwrthod yn annheg ei gais i addasu ei eiddo i osod cawod cerdded-i-mewn-iddi. Dywedodd fod CCG wedi derbyn bod angen yr addasiad arno, fel yr oedd dau asesiad therapi galwedigaethol wedi'i nodi.

Esboniodd Mr K fod CCG wedi gwrthod y cais yn bennaf oherwydd ei fod ef a Mrs K yn tanfeddiannu eu cartref, gan ei fod yn eiddo tair ystafell wely. Roedd wedi dweud bod llawer o deuluoedd yn disgwyl am gartrefi o'r fath. Roedd Mr K yn haeru bod penderfyniad CCG i wrthod y cais ac wedyn gwrthod ei apêl yn dangos bod ei bolisiau'n gwahaniaethu yn erbyn pobl hŷn ac anabl. Hefyd, teimlai bod y ffordd y deliodd CCG â'i apêl yn anghywir.

Dywedodd Mr K ei fod yn cael ei orfodi i symud o gartref lle roedd wedi byw ers 36 mlynedd yn erbyn ei ewyllys gan nad oedd yn gallu defnyddio cyfleusterau'r ystafell ymolchi yn iawn.

Daethum i'r casgliad fod CCG yn gyffredinol yn gweithredu polisiau rhesymol, a oedd yn cydymffurfio â deddfwriaeth ac yn ystyried y cydbwysedd rhwng defnydd darbodus o'i stoc dai a hawliau tenantiaid. Ond, dyfarnais bod angen i CCG wneud mwy i ddarparu tystiolaeth yn ei fframwaith polisi am nifer y teuluoedd sy'n disgwyl am gartref teulu, ac am faint y maent yn gorfod aros.

Ond, yn achos Mr K, dyfarnais fod CCG wedi camweinyddu wrth iddynt ddelio â'r cais a'r apêl. Canfum fod penderfyniad cychwynnol i wrthod y cais wedi cael ei gymryd heb roi ystyriaeth ddyladwy i amgylchiadau Mr K. Wedyn, methodd y penderfyniad adeg yr apêl â nodi'r diffyg hwnnw. Roeddwn o'r farn nad oedd Mr K wedi cael gwrandawriad teg oherwydd y methiannau hyn. Roedd Mr K wedi dioddef anghyfiawnder yn y cyd-destun hwnnw.

Cadarnheais gŵyn Mr K ac argymhellais y dylai CCG:

- a) ymddiheuro wrth Mr K;
- b) dalu £300 iddo;
- c) gynnig i Mr K bod ei gais yn cael ei ailystyried o'r newydd ac yn brydlon;
- d) adolygu ei Bolisi Addasiadau yng nghyswllt un agwedd ar ei eiriad;
- e) ystyried sut y gallai ymgorffori'r sail dystiolaethol o ran yr angen am gartrefi i deuluoedd yn y Polisi Addasiadau.

Derbyniodd CCG yr argymhellion hyn.

Cyngor Sir Caerfyrddin **Achos Rhif 201304738 – Gyrrwyd yr adroddiad Ionawr 2015**

Cwynodd Mr Y am yr oedi gan y Cyngor cyn ymchwilio i'w bryderon am les ei ferch pedair blwydd oed, pan oedd yng ngofal ei mam.

Roedd ei bryderon yn ymwneud ag amodau byw'r teulu, y newid cyfeiriad mynych a honiadau o gam-drin cyffuriau. Roedd o'r farn bod rhai o'r sylwadau a wnaethpwyd gan weithiwr cymdeithasol yn ymwneud â chymryd cyffuriau a rhianta yn "amhriodol."

Canfum nad oedd y Cyngor wedi ymweld â'r cartref a'i fod wedi colli nifer o gyfleoedd i ymchwilio i bryderon Mr Y am amgylchiadau'r teulu, a oedd yn cynnwys nifer o ffactorau risg. Roedd yn hytrach wedi dibynnu ar wybodaeth gan yr ysgol, lle'r oedd ei ferch yn ddisgybl newydd. Nid oedd ychwaith wedi cynnal ymchwiliad priodol i atgyfeiriad a wnaethpwyd gan Dîm Gwasanaethau Cymdeithasol Plant Cyngor Sir o Loegr a oedd â phryderon tebyg i'r rhai a godwyd gan Mr Y ac a oedd wedi gofyn am "archwiliad lles brys." Aeth sawl mis heibio cyn yr ymwelwyd â'r cartref ac ni wnaethpwyd hynny tan ar ôl atgyfeiriad gan yr heddlu yn dilyn cyrch i chwilio am gyffuriau. Ni chynhaliwyd asesiad o anghenion y plentyn cyn i'r plentyn adael ardal y Cyngor i ddychwelyd i ofal Mr Y.

Canfum nad oedd sylw yn ymwneud â chymryd cyffuriau a rhianta gan weithiwr cymdeithasol yn briodol o gofio'r diffyg ymchwilio a'r asesu a fu i amgylchiadau merch Mr Y. Nodais hefyd drefniadau gwael iawn y Cyngor i ddelio â chwynion a chanfwm fod staff y Cyngor yn amddiffynnol ac nad oeddent yn wrthrychol wrth ddelio â sylwadau Mr Y. Methodd y Cyngor â delio â'r gŵyn o dan y gweithdrefnau Cwynion Plant fel y dylai fod wedi'i wneud, a chollwyd cyfle i ymchwilio i fethiannau gwasanaeth yn achos merch Mr Y.

Derbyniodd y Cyngor fy argymhellion i:

- a) ymddiheuro i Mr Y a thalu £1,000 am yr ansicrwydd a achoswyd gan y diffyg asesu, ynghyd â'r "amser a'i drafferth" yr aeth iddo i gwyno;
- b) trefnu archwiliad (i gael ei gynnal yn annibynnol ar y Cyngor) o atgyfeiriadau at ei Dimau Gwasanaethau Plant i adolygu priodoldeb a chysondeb ei ymatebion;
- c) darparu hyfforddiant ar y Fframwaith ar gyfer Asesu Plant mewn Angen a'u Teuluoedd ar gyfer staff sy'n ymdrin ag atgyfeiriadau ac asesiadau;
- d) adolygu ei drefniadau i ymdrin â chwynion gwasanaethau cymdeithasol, i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â deddfwriaeth a chanllawiau diweddar;
- e) darparu hyfforddiant ar ddelio â chwynion i'r staff hynny sy'n delio â chwynion sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau i blant.

Cyngor Cymuned Llansannan Achos Rhif 201304436 – Gyrrwyd yr adroddiad Gorffennaf 2014

Cwynodd Mr Z i Gyngor Cymuned Llansannan (“y Cyngor”) ei atal rhag mynychu’r cyfarfodydd misol. Cwynodd ymhellach i’r Cyngor orffen darpariaeth o wasanaeth cyfieithu ar gyfer y cyfarfodydd cyn dweud wrtho na fyddai yn cael dod iddynt yn rhagor. Mae’r Cyngor yn ymwneud â’i fusnes drwy gyfrwng y Gymraeg un unig ac nid yw Mr Z yn deall Cymraeg.

Canfu’r ymchwiliad fod yna gamweinyddu yn y modd penderfynodd y Cyngor i atal Mr Z rhag mynychu cyfarfodydd. Nid oedd yna unrhyw gofnodion na nodyn ysgrifenedig o gyfarfod y Panel apêl yn lle y dywedwyd cymerwyd y penderfyniad. Ystyriodd yr Ombwdsmon Dros Dro hefyd nad oedd unrhyw sail dystiolaethol am y penderfyniad yn sgil yr hawl wedi’i fewnblannu yn statudol i aelodau’r cyhoedd allu fynychu cyfarfodydd cynghorau etholedig, ond iddynt beidio tarfu ar y cyfarfodydd (pan gellid gofyn i’r mynychwyr hynny i adael neu tynnu’n ôl ar eu hawl i fynychu). Doedd dim tystiolaeth o unrhyw darfu pan fynychodd Mr Z; roedd y penderfyniad yn gwbl seiliedig ar ei ymddygiad mewn bywyd dyddiol tu allan i gyfarfodydd. Er nad yn cydoddef yr ymddygiad hwnnw, nid oedd sail i atal Mr Z rhag mynychu.

Roedd yr Ombwdsmon Dros Dro yn fodlon y gall y Cyngor, fel y gwnaed, benderfynnu ymwneud â’i fusnes yn Gymraeg ond nid oedd yr Ombwdsmon Dros Dro wedi’i darbwylllo bod y Cyngor wedi arddangos sut y gallai sicrhau bod y cyhoedd di-Gymraeg yn medru cyfrannu at ei waith democrataidd (fel y nodwyd yng nghyfarwyddyd wedi’i ryddhau gan Lywodraeth Cymru). Hefyd, roedd y Cyngor wedi mabwysiadu Cynllun Iaith Cymraeg oedd yn dynodi y byddai yn trin y ddwy iaith yn gyfartal. Gallai ddim felly, yn wrthrychol, fod yn cyflawni hyn os nad oedd unrhyw ddarpariaeth i’r rhai oedd yn mynychu cyfarfodydd nad oeddent yn deall Cymraeg. Fel arall byddai aelodau’r etholaeth yn methu deall yr hyn a drafodwyd.

Gwnaeth yr Ombwdsmon Dros Dro yr argymhellion canlynol i’r Cyngor:

- a) I ymddiheuro i Mr Z am y gamweinyddiaeth ac o ganlyniad yr anghyfiawnder iddo am na allai fynychu’r cyfarfodydd misol;
- b) I adolygu nifer o’i bolisiau yn cynnwys ei Reolau Sefydlog a’r Polisi Iaith Cymraeg i sicrhau mwy o eglurder ynglŷn â’i sefyllfa ar gyfieithu mewn cyfarfodydd busnes;
- c) I sicrhau ei fod yn cofnodi’n ysgrifenedig unrhyw benderfyniad a gymerwyd yn unol â’i bolisiau a gweithdrefnau.

Atodiad B

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus

**Dadansoddiad ystadegol o ganlyniadau
yn ôl cwynion am gyrff cyhoeddus yr ymchwiliwyd iddynt**

CYNGHORAU SIR/CYNGHORAU BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflwm / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	6	4	10				1		1	22
Pen-y-bont ar Ogwr	2	9	19				1		1	32
Caerffili	9	19	19				1	1		49
Caerdydd	11	41	27		17		1		1	98
Sir Gaerfyrddin	5	23	17	2	7	1	1		2	58
Ceredigion	3	12	12	1	2		7	1		38
Conwy	8	8	13		1					30
Sir Ddinbych	7	10	8		1		1	1		28
Sir y Fflint	7	20	12		3		1			43
Cyngor Gwynedd	7	9	12		3		1		1	33
Ynys Môn	4	14	13							31
Merthyr Tydfil	5	5	6				1			17
Sir Fynwy	2	9	5				2		1	19
Castell Nedd Port Talbot	3	15	14		3		2			37
Casnewydd	1	14	18		1					34
Sir Benfro	5	14	13		3					35
Powys	4	20	22		3		1	1		51
Rhondda Cynon Taf	4	17	13		1					35
Abertawe	9	20	28		1		1			59
Bro Morgannwg	6	9	12		3		1			31
Torfaen	2	7	13		4					26
Wrecsam	7	22	22	1	5		1	1		59
CYFANSWM	117	321	328	4	58	1	24	5	7	865

AWDURDODAU LLEOL ERAILL

Paneli Apêl Ysgolion	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tymwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Ysgol Gynradd Parc y Rhath			1							1
Ysgol Gynradd Sketty			1							1
Ysgol Gynradd Millbrook			1							1
Ysgol Gynradd Tiryberth					1					1
Ysgol Basaleg			1							1
Ysgol Bryngwyn			1							1
Ysgol Gyfun Caerleon			1							1
Ysgol Gynradd Llanisien Fach			1							1
Ysgol Gynradd Monnow					1					1
Ysgol Gyfun Radyr			1							1
Ysgol Gynradd Rhydypennau			2							2
Ysgol Uwchradd Gatholig St Richard Gwyn			1							1
Ysgol Gynradd Llysfalen									1	1
Ysgol Gynradd Gwynllyw			1							1
Ysgol Treganna			1							1
Ysgol Mynydd Isaf			1							1
Ysgol Bryn Teg		1								1
Ysgol Gynradd Mount Stuart			1							1
Panel Apêl Eithrio - Ysgol Uwchradd Willows			1							1
CYFANSWM		1	16		2				1	20

AWDURDODAU LLEOL ERAILL (PARHAD)

Awdurdod Parc Cenedlaethol	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Bannau Brycheiniog	1	1	1		1					4
Arfordir Sir Benfro	1	1								2
Eryri	1		1							2
CYFANSWM	3	2	2		1					8

Awdurdod Tân ac Achub	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Cefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Canolbarth a Gorllewin Cymru					1					1

CYNGHORAU CYMUNED/TREF

Cyngorau Cymuned neu Dref	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Cymuned Abertleri a Llanhilleth	2		1				1			4
Tref Aberystwyth	2									2
Cymuned Argoed (Sir y Fflint)		2								2
Cymuned Caerwent		1								1
Cymuned Cefn							1			1
Tref Cei Connah			1							1
Cymuned Cynwyl Elfed							1			1
Tref Dolgellau		1								1
Cymuned Dyffryn Arth		1								1
Cymuned Hamner		1								1
Cymuned Llanedi	1		1		1					3
Cymuned Llangatwg			1						1	2
Cymuned Llangennith, Llanmadog a Cheriton		2								2
Cymuned Llanon	1									1
Cymuned Llanofor		1								1
Cymuned Llanfannan			2			1			1	4
Tref Maesteg									1	1
Cymuned Mawr	1									1
Cymuned Nannerch			1							1
Tref Castell Nedd		1								1
Tref Pembre a Phorth Tywyn	1									1
Cymuned Pennard		1	3		1					5
Tref Talgarth		1								1
CYFANSWM	8	12	10		2	1	3		3	39

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTREDIG

Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithasau Tai)	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Abbeyfield, Flint Society Ltd					1					1
Cymdeithas Tai Bro Myrddin Cyf	1		1							2
Cymdeithas Tai Bro Afon Cyf		10	2							12
Cymdeithas Tai Cadwyn Cyf			1							1
Cymdeithas Tai Cymunedol Caerdydd Cyf		7	2							9
Cartrefi Conwy		5	2							7
Cartrefi Cymunedol Gwynedd	2	6	5		3	1				17
Cymdeithas Tai Charter	1	4	2		1				1	9
Cymdeithas Tai Cymunedol Clwyd Alun Cyf	1		6		1					8
Coastal Housing Group Ltd	1	1			1					3
Cymdeithas Tai Cantref		1								1
Cymdeithas Tai Clwyd Cyf			2							2
Cymdeithas Tai Eryri		1	1							2
Tai Cymunedol Cynon Taf		1			3					4
Family Housing Association (Wales) Ltd		1	2		1					4
GrDp Cynefn		2								2
GrDp Gwalia Cyf Ltd	1	6	13		1					21
Cymdeithas Tai Hafod	1	5								6
Cymdeithas Tai Linc-Cymru		3	1							4

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTREDIG (PARHAD)

Landlordiaid Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithasau Tai)	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Melin Homes Ltd		7	1		1					9
Merthyr Tydfil Care and Repair	1									1
Merthyr Valleys Homes		1								1
Cymdeithas Tai Canolbarth Cymru Cyf	1	1	3							5
Cymdeithas Tai Sir Fynwy	2	2	1							5
Newport City Homes	2	1	2		1					6
Cymdeithas Tai Newydd	1		3		1					5
NPT Homes	1	11	2		4	1			1	20
Cymdeithas Tai Sir Benfro Cyf		1	1							2
RCT Homes		4	1							5
Rhondda Cynon Taf Care and Repair	1				1					2
GrDp Seren	1		1							2
Tai Calon		5				1				6
Tai Ceredigion Cyf	1	8	1			1				11
United Welsh Housing Association		3	1		1				1	6
Valleys To Coast Ltd		2	1							3
Wales and West Housing Association		6	5							11
CYFANSWM	19	105	63		21	1	3		3	215

BYRDDAU IECHYD LLEOL AC YMDDIRIEDOLAETHAU'R GIG

Bwrdd Iechyd Lleol/ Ymddiriedolaeth y GIG	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Abertawe Bro Morgannwg	8	33	30		16	1	17	5		110
Aneurin Bevan	10	30	22		8	1	24	2	2	99
Betsi Cadwaladr	8	31	32		10	1	27	13	2	124
Caerdydd ar Fro	7	24	19		16	1	15	8	1	91
Cwm Taf	6	9	12		3	2	11	4	1	48
Hywel Dda	6	36	24		13	1	11	5	2	98
Bwrdd Iechyd Lleol Addysgu Powys		5	15	2	6		1	6		35
Iechyd Cyhoeddus Cymru		1	1							2
Gwasanaeth Ambiwlans Cymru	2	4	4				1	1		12
CYFANSWM	47	173	159	2	72	7	107	44	8	619

CYRFF IECHYD ERAILL

Corff Iechyd Arall	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Deintydd	3	6	7	1	1		3	3		24
Meddyg Teulu	7	26	34		3	2	29	19	1	121
Fferyllydd		1	2				1			4
CYFANSWM	10	33	43	1	4	2	33	22	1	149

Cyngor Iechyd Cymunedol	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Abertawe Bro Morgannwg			1							1
Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymunedol Cymru					1					1
Caerdydd a Bro Morgannwg			1							1
Cwm Taf		1	1							2
CYFANSWM		1	3		1					5

LLYWODRAETH CYMRU A CHYRFF A NODDIR GAN LYWODRAETH CYMRU

Llywodraeth Cymru	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
CAFCASS Cymru	3	4	5							12
AGGCC			5							5
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru		1			1					2
Tribiwnlys Gwerthuso Gogledd Cymru	1									1
Arolygiaeth Cynllunio	1	3	9							13
Llywodraeth Cymru	7	12	16	1	1	2				39
Pwyllgor Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru		1								1
CYFANSWM	12	21	35	1	2	2				73
Cyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru										
Cyngor Gofal Cymru	1									1
Cyfoeth Naturiol Cymru	1	3	5							9
Tribiwnlys Eiddo Preswyl Cymru	1									1
CYFANSWM	3	3	5							11
CYFANSWM CYFFREDINOL	15	24	40	1	2	2				84

DARPARWYR GOFAL ANNIBYNNOL

Darparwyr Gofal Annibynnol	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad budd cyhoeddus - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
BUFA Care Homes (Partnerships) Ltd		1								1
Hawthorn Court Care Home	1									1
Tŷ Hafan		1								1
White House Residential Care Home			1							1
Talbot Court Care Home							1			1
CYFANSWM	1	2	1				1			5

ARALL

Arall	Tu Allan i'r Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'Arall' a gaewyd yn dilyn Ystyriaeth Gychwynnol	Gollyngwyd	Ateb Cyflym / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Cefnogwyd - yn llwyr neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Ni Chefnogwyd	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Comisiwn Cynulliad Cenedlaethol Cymru	1									1
ESTYN	1									1
Corff y Tu Allan i'r Awdurdodaeth	3									3
CYFANSWM	5									5



Atodiad C

Cwynion Ynghylch y Cod Ymddygiad:

Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau yn ôl Awdurdodau Lleol

CYNGHORAU SIR/CYNGHORAU BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/ Cyngor Bwrdeistref Sirol	Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol	Gollyngwyd	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	1			1				2
Caerffili	4	1						5
Caerdydd	15		2		1		3	21
Sir Gaerfyrddin	15							15
Ceredigion	2		1					3
Conwy	1							1
Sir Ddinbych	2							2
Sir y Fflint	1	1						2
Gwynedd	6	1			2			9
Ynys Môn	2		3		1			6
Merthyr Tydfil	4							4
Sir Fynwy	2		1					3
Castell Nedd Port Talbot	2	1						3
Dinas Casnewydd			1					1
Sir Benfro	5	1						6
Powys	8	2						10
Rhondda Cynon Taf	7		1		2			10
Abertawe	9	1						10
Cyngor Bro Morgannwg	7		1					8
Torfaen	7	2						9
Wrecsam		1					1	2
CYFANSWM	100	11	10	1	6	4	4	132

CYNGHORAU CYMUNED/TREF

Cyngor Cymuned neu Dref	Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol	Gollyngwyd	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor y Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Cymuned Abertyleri a Llanhilleth	4		1					5
Tref Aberystwyth	4		1					5
Tref Rhydaman	1							1
Cymuned Arthog		1						1
Tref Bangor	1							1
Cymuned Bethesda	1							1
Tref Pen-y-bont ar Ogwr	3							3
Tref Bwcle	4							4
Cymuned Caerwent	3							3
Tref Cil-y-Coed	1							1
Cymuned Coedpoeth	1						1	2
Tref Cei Connah	2							2
Cymuned Dinas Powys	2							2
Tref Abergwaun a Wdigg					1			1
Tref Caerdybi	1							1
Tref Cydweli	1							1
Cymuned Llanarmon yn Iâl	1							1
Cymuned Llanbadrig	1				2			3
Cymuned Llanddulas a Rhyd y Foel	1	2				1		4
Tref Llandeilo					1			1
Tref Llandudno	2							2
Cymuned Llanedi	1							1
Gwledig Llanelli	5							5
Cymuned Llanfihangel ar Arth						1		1

CYNGHORAU CYMUNED/TREF (PARHAD)

Cyngor Cymuned neu Dref	Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol	Gollyngwyd	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor y Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Cymuned Llangatwg Feibion Afel			1					1
Cymuned Llangelynnin	1							1
Cymuned Llangennith, Llanmadog a Cheriton	8							8
Cymuned Llanharan	1							1
Cyngor Cymuned Llanofor	1							1
Cymuned Llansanffraid Glan Conwy							1	1
Cymuned Llansannan	2							2
Cymuned Llansanffraid			1					1
Cymuned Llansteffan a Llanybri	1							1
Tref Llanilltud Fawr	1							1
Cyngor Cymuned Llanwnda							1	1
Cymuned Llai	3							3
Cymuned Mwmlws	3							3
Cymuned Bro Ogwr		1						1
Tref Penmaenmawr		3	1					4
Cymuned Pennard	7							7
Tref Prestatyn	1							1
Tref Y Rhyl		1						1
Cymuned Sili	1							1
Cymuned Tredemel			1					1
Tref Tywyn	7		2	2	1			11
Cymuned y Felinheli	1							1
CYFANSWM	78	8	6	7	2	1	3	105

AWDURDODAU TÂN AC ACHUB

Awdurdod Tân ac Achub	Caewyd yn dilyn ystyriaeth gychwynnol	Gollyngwyd	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynwyd yn ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Canolbarth a Gorllewin Cymru		1	1					2

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

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

Dilynwch ni ar Twitter: @ombwdsmon

Mae'r ddogfen hon wedi ei phrintio ar bapur wedi'i ailgychu.

Mae ar gael i'w lawrlwytho o'r wefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk