Pecyn dogfennau cyhoeddus

Y Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol

Lleoliad:
Ystafell Bwyllgora 2 - y Senedd

Dyddiad:
Dydd Iau, 5 Gorffennaf 2012

Amser:
09:30

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
National Assembly for Wales

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:

Polisi: Marc Wyn Jones
Clerc y Pwyllgor
029 2089 8120 / 029 2089 8120
pwyllgor.CCLll@cymru.gov.uk

Agenda

1. Cyflwyniad, ymddiheuriadau a dirprwyon

2. Cynnig o dan Reol Sefydlog 17.42 i benderfynu gwahardd y cyhoedd o'r cyfarfod ar gyfer y busnes a ganlyn (09.30)
Eitemau 3 a 4

3. Sesiwn i roi gwybodaeth friffio dechnegol am 'Cartrefi i Gymru: Papur Gwyn ar gyfer Bywyd Gwell a Chymunedau Gwell' (09.30 - 10.30) (Tudalennau 1 - 2)

4. Blaenraglen waith y pwyllgor - craffu ar y gyllideb (10.30 - 10.40)

5. Ymchwiliad i bolisi Llywodraeth Cymru ar yr amgylchedd hanesyddol - sesiwn dystiolaeth (10.40 - 11.15) (Tudalennau 3 - 7)
CELG(4)-17-12 - Papur 1

Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru

Peter Gomer, Cynghorydd Polisi Dros Dro - Hamdden, Diwylliant, Twristiaeth a Threftadaeth

6. Ystyried adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2011-12 (11.15 - 12.00) (Tudalennau 8 - 72)
CELG(4)-17-12 - Papur 2

Peter Tyndall, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Susan Hudson, Rheolwr Polisi a Chyfathrebu

7. Papurau i'w nodi (Tudalennau 73 - 76)

CELG(4)-17-12 - Papur 3 - Tystiolaeth gan ITV Cymru ar gyfer yr ymchwiliad ynghylch pêl-droed (Tudalen 77)

CELG(4) -17-12 - Papur 4 - Gwybodaeth ychwanegol gan Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru ar gyfer yr ymchwiliad ynghylch pêl-droed
(Tudalennau 78 - 79)

Yn rhinwedd paragraff(au) vi o Reol Sefydlog 17.42

Mae cyfyngiadau ar y ddogfen hon

Communities, Equality & Local Government Committee -

Inquiry into the Welsh Government's Historic Environment Policy

July 2012

WLGA • CLILC

INTRODUCTION

1. The Welsh Local Government Association (WLGA) represents the 22 local authorities in Wales, and the three national park authorities, the three fire and rescue authorities, and four police authorities are associate members.

2. It seeks to provide representation to local authorities within an emerging policy framework that satisfies the key priorities of our members and delivers a broad range of services that add value to Welsh Local Government and the communities they serve.

3. The WLGA welcomes the opportunity to provide evidence to the Communities, Equality and Local Government Committee on the Inquiry into the Welsh Government's historic environment policy.

4. The WLGA response is based on the consultation questions

5. How appropriate and successful are the current systems employed by the Welsh Government for protecting and managing the historic environment in Wales?
   There is presently a myriad of legislation that local authorities and a number and range of statutory organisations e.g. CADW, National Parks, CCW, Forestry Commission, National Trust implement to protect, conserve and manage change to the historic environment that have been in place for many years. The legislation is in the main well managed and understood by professionals but due to the number of partners involved can be open to different interpretation and decisions can often be seen to lack clarity, incoherent and confusing to our citizens who are less familiar with the legislation.

   The WLGA therefore welcomes the inclusive approach to the proposed reform of the legislation by including the many different organisations, individuals, and owners to preserve and promote heritage in Wales through the horizon scanning and planning workshops lead by CADW.

6. How well do the Welsh Government's policies promote the historic environment in Wales (for instance, in terms of interpretation, accessibility, attracting new audiences and tourism)?

There are some excellent examples of where key sites are well promoted, are accessible with good interpretation facilities but due to the fact that there are a number of different "owners" responsible for the sites there are not necessarily the joined up approach to the marketing etc of an area to highlight all of the opportunities available.

One issue that needs to be considered is the approach taken by the "owners" to attract different age groups.

7. How well do the policies for the historic environment tie in with wider Welsh Government policy objectives (such as the regeneration of communities)?

   There are a number of areas that WLGA believe policies could be better aligned when looking forward.

   (i) Heritage Skills 30% of properties in Wales are pre 1919. There is a lack of a skilled workforce to maintain and improve these buildings and at present there is an expensive niche market which has developed to fill the void.

   (ii) Climate change ,in particular energy conservation and energy generation can conflict with current history environment legislation

   Therefore, just from these two examples it can be seen that policies around economic development, sustainability and the historic environment need to be better aligned.

   In Wales it is impossible not to consider the historic landscape / built environment when determining regeneration policy and projects and therefore any policies on the Historic environment will need to be aligned with the regeneration policy review being undertaken by Welsh Government

8. What would be the advantages and disadvantages of merging the functions of the Royal Commission on the Ancient and Historical Monuments of Wales with the functions of other organisations, including Cadw?

   The WLGA is working with all of the Partners involved in the area of the Historic environment on a scoping document on how collaboration can be improved in response to the Simpson Compact agreement signed up to by local authorities and Welsh government in December 2011. The scoping document is due to come forward in September 2012. It is anticipated that this work and the work being undertaken on horizon scanning with Cadw and all of the partners will better inform a future debate on the advantages and disadvantages of any potential mergers.

9. What role do local authorities and third sector organisations play in implementing the Welsh Government's historic environment policy and what support do they receive in this respect?

In respect of the protection of the historic environment the main role that local authorities undertake through the present policy is through the Planning (Listed Buildings and Conservation Areas) Act 1990. Local authorities have to determine listed building consent applications. Support is gained from CADW if the local authority intends to approve an application and may recommend a "call in" of such applications from those local planning authorities to whom this function has not been delegated.
The designation of conservation areas also brings some protection to some unlisted buildings and areas within local authority boundaries.

The main issues faced by local authorities is that by their very nature conservation areas will all be different and will have their own particularly difficult issues that have to be dealt with.
Buildings at risk are a very difficult issue that local authorities have to deal with. In many areas the buildings are owned by private owners and the local authorities themselves and often they do not have the financial wherewithal to make the necessary repairs.

It is also difficult for local authorities to intervene in cases where there is a need to "stop the rot" as it is often not possible for local authorities to make the necessary repairs and then to try to recover the cost from the owner.
There are however a number of many positive examples where local authorities have and are working with the third sector to protect and enhance historic buildings. In many cases the buildings have been transferred to the third sector where they are then able to draw down funding which is not available to the local authorities themselves.

For further information please contact:

Peter Gomer
Interim Policy Officer - Leisure, Culture, Tourism & Heritage

Welsh Local Government Association
Local Government House
Drake walk
Cardiff
CF10 4LG
Tel: 02920 468648
peter.gomer@wlga.gov.uk

Eitem 6

Ombwdsmon

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

GWELLA MYNEDIAD: CYFLAWNI GWELLIANT

ADRODDIAD **BLYNYDDOL** 2011/12

Adroddiad Blynyddol 2011/12

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	6
2	Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	9
3	Cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaethau	11
4	Cwynion Cod Ymddygiad	18
5	Cyflenwi Gwasanaethau Cyhoeddus yn well	23
6	Llywodraethu ac Atebolrwydd	26
7	Gweithgareddau eraill	28
8	Materion Cydraddoldeb	35
Atodiad A	Cwynion am Gyrff Cyhoeddus: Adroddiadau Budd Cyhoeddus – Crynodebau o Achosion	38
Atodiad B	Cwynion am Gyrff Cyhoeddus: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Corff Cyhoeddus	49
Atodiad C	Cwynion Cod Ymddygiad: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau fesul Awdurdod Lleol	59
Atodiad D	Dyfyniad o'r Cynllun Strategol 2009/10 hyd 2011/12: Gweledigaeth, Gwerthoedd, Dibenion a Nodau Strategol	64

1. Cyflwyniad

Rwyf yn falch o gyflwyno'r adroddiad blynyddol hwn, y pedwerydd gennyf fi ers imi ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon (a chweched adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ers creu'r swydd yn 2006).

Y thema ar gyfer yr adroddiad blynyddol hwn yw 'Gwella Mynediad: Cyflawni Gwelliant'. Mae hyn yn adlewyrchu'r gwaith sydd wedi'i wneud i wella mynediad i weithdrefnau cwynion y cyrff sydd o dan fy awdurdodaeth, cyrff eraill sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus, gwasanaethau ombwdsmon (gan gynnwys fy ngwasanaeth fy hun) a chynlluniau eraill sy'n delio â chwynion. Mae hyn wedi'i gyflawni drwy hybu ymwybyddiaeth, gan ei gwneud yn haws i bobl sydd â nodweddion gwarchodedig gael mynediad i weithdrefnau cwynion. Hefyd, drwy wasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru rydym wedi darparu mwy o wybodaeth am y ffordd y gall pobl gael gafael ar wasanaethau cyngor ac eiriolaeth i'w helpu i wneud cwyn.

Mae cyflawni gwelliant yn ymwneud â'n gwaith ar wella'r ffordd o gyflenwi gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, drwy sicrhau cydymffurfio â'r argymhellion sydd yn fy adroddiadau ymchwiliad, drwy gydweithio â chyrff rheoleiddio i sicrhau bod y newidiadau sydd wedi'u cyflwyno'n rhai effeithiol a pharhaol, a thrwy geisio rhannu'r gwersi o'r ymchwiliadau hynny â chyrff eraill sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus.

Y flwyddyn 2011/12 oedd blwyddyn olaf fy Nghynllun Strategol tair blynedd. Cyflawnwyd gwaith sylweddol ar sail y Cynllun hwnnw. Yn ogystal â chyflawni'r amcanion sydd ynddo, cyflawnwyd pethau allweddol eraill a oedd heb eu rhagweld ar yr adeg pan ddatblygwyd y cynllun yn wreiddiol. Nid lleiaf ymhlith y rhain oedd creu gwasanaeth Cwynion Cymru. Mae'r gwasanaeth ffôn a gwe arloesol hwn yn rhoi cyngor i'r aelodau hynny o'r cyhoedd sy'n dymuno gwneud cwyn am wasanaeth cyhoeddus ond sydd heb wybod sut i wneud hynny. Rwyf yn trafod hyn yn fwy manwl yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn. Fodd bynnag, rwyf yn neilltuol o falch, yng nghyd-destun gwasanaethau ombwdsmon drwy'r byd, ein bod ni yng Nghymru ar y blaen, yn ôl pob golwg, wrth gynnig gwasanaeth o'r fath, ac mae nifer o rai eraill yn ystyried dilyn yr un llwybr yn awr.

Gyda golwg ar ein gweithgarwch craidd, mae nifer y cwynion yr wyf yn eu cael am wasanaethau cyhoeddus yn dal i godi, ac mae'n 13% yn uwch na'r nifer yn 2010/11. Cyflwynwyd Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG ar 1 Ebrill 2011 ac, er y gellir priodoli rhywfaint o'r cynnydd i hynny, nid yw ond yn un ffactor ymhlith nifer. Testun pryder oedd bod nifer y cwynion o dan y cod ymddygiad wedi codi 49% ac rwyf yn trafod hyn yn Adran 4 o'r adroddiad hwn.

Rydym wedi cymryd camau mawr ymlaen yn y tair blynedd diwethaf i drafod cwynion yn fwy effeithlon. Yn benodol, er bod nifer yr ymholiadau a chwynion sy'n dod i law wedi codi'n sylweddol, rwyf yn falch ein bod wedi llwyddo i ragori ar ein targedau perfformiad. Hefyd, gwnaethom uwchraddio ein system weinyddu cwynion yn ystod y flwyddyn er mwyn defnyddio technoleg newydd i gyflawni rhai o'r tasgau gweinyddol sy'n gysylltiedig â thrafod cwynion. Yn ystod y flwyddyn i ddod, byddaf yn ystyried pa gamau pellach y gallem eu cymryd i wella effeithlonrwydd. Er hynny, rwyf yn ymwybodol mai dim ond hyn a hyn y gallwn ei wneud o ran hybu cynhyrchiant a symleiddio ein ffyrdd o weithio cyn y bydd bygythiad i ansawdd a thrylwyredd ein gwaith.

Yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, rwyf hefyd wedi llunio fy Nghynllun Strategol ar gyfer y tair blynedd nesaf, drwy broses a oedd yn cynnwys pob un o'm staff. Yn ystod y cyfnod hwn, byddwn yn ymdrechu i wireddu gweledigaeth sydd fymryn yn wahanol ar gyfer y gwasanaeth, sef:

> I unioni pethau ar gyfer pobl sy'n defnyddio gwasanaethau cyhoeddus ac i ysgogi gwelliannau yn y gwasanaethau hynny ac o ran safonau mewn bywyd cyhoeddus drwy ddefnyddio'r hyn a ddysgwyd o'r cwynion rydym yn eu hystyried.

Lluniwyd Cynllun Cydraddoldeb Strategol hefyd yn ystod y flwyddyn. Roedd y gwaith hwn yn ofynnol o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011. Mae hefyd yn ofynnol i mi lunio adroddiad blynyddol ar gydraddoldeb o dan y dyletswyddau penodol. Rwyf wedi penderfynu mai'r Adroddiad Blynyddol hwn yw'r lle mwyaf priodol i wneud hynny. Felly mae adroddiad ar weithgareddau fy swyddfa mewn cysylltiad â materion cydraddoldeb ac amrywiaeth yn Adran 8.

Rydym hefyd wedi parhau â gweithgareddau i hybu ymwybyddiaeth o'r swyddfa a'i gwaith. Un agwedd ar hyn oedd cynnal seminar ar gyfer cyrff gwirfoddol yng Nghymru. Cawsom gyfarfodydd unigol hefyd yn ystod y flwyddyn â chyrff cynghori ar eirioli. Pleser neilltuol hefyd oedd estyn croeso i Mrs Rosemary Butler, Llywydd y Cynulliad, i'r swyddfa. Roedd fy staff yn gwerthfawrogi'r amser a roddodd iddynt a'r diddordeb a oedd ganddi yn eu rolau penodol.

Rwyf wedi adrodd o'r blaen am waith un o grwpiau Llywodraeth Cymru y gofynnwyd i mi ei gadeirio a oedd â'r dasg o ddatblygu gweithdrefn gwynion gyffredin. Roeddwn yn falch iawn bod y cyngor a gynigiwyd i'r Prif Weinidog ar Bolisi Enghreifftiol a Chanllawiau ar gyfer trafod cwynion i'w mabwysiadu gan yr holl gyrff sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru wedi'i gyhoeddi gan Lywodraeth Cymru yng Ngorffennaf 2011. Rwyf yn gwybod bod rhai cyrff, gan gynnwys Llywodraeth Cymru ei hun, wedi rhoi'r trefniadau hyn ar waith yn barod a bydd o ddiddordeb mawr i mi weld, yn ystod y flwyddyn nesaf, pa gamau a gymerir gan gyrff eraill o dan fy awdurdodaeth i gyflwyno'r polisi.

Rwyf hefyd wedi croesawu'r cyfle i gymryd rhan mewn trafodaethau ar Fil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru). Er bod yr ymgynghori arno'n dal i fynd ymlaen wrth i mi ysgrifennu hyn, rwyf yn falch bod bwriad i gynnwys darparwyr cartrefi gofal preifat ac asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol annibynnol, o fewn fy awdurdodaeth. Yn benodol, mae wedi ymddangos

yn anghyfiawn i mi fod preswylydd mewn cartref gofal yn gallu dod â chŵyn i mi am ofal gwael os yw'r wladwriaeth yn talu am hynny, ond nid os yw ef ei hun yn talu am ei arhosiad yn yr un cartref gofal.

Edrychais hefyd yn ystod y flwyddyn ar drefniadau llywodraethu fy swyddfa. Penderfynais y byddai'r swyddfa mewn lle gwell i ddangos ei bod yn gweithredu'n agored ac yn dryloyw drwy greu Panel Ymgynghorol. Dechreuwyd ar broses recriwtio agored ar ddiwedd y flwyddyn, gyda'r bwriad o benodi aelodau ar ddechrau 2012/13.

Wrth drafod llywodraethu, byddwn ar fai pe na byddwn yn datgan yma fy ngwerthfawrogiad o'r gwaith y mae Mr Laurie Pavelin wedi'i wneud fel Cadeirydd y Pwyllgor Archwilio. Daeth ei chwe blynedd yn y swydd i ben ar 31 Mawrth 2012. Rwyf yn wir ddyledus iddo am ei gyngor doeth a'i gefnogaeth ers i mi ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon ac rwyf yn diolch iddo am hynny.

Yn olaf, rhaid diolch hefyd i'm staff. Mae pob unigolyn yn y swyddfa yn chwarae rhan bwysig yn ein llwyddiant. Mae'r flwyddyn wedi bod yn un arloesol o ran cyflwyno gwasanaeth newydd, gwell dulliau cyfathrebu a datblygiadau mewn technoleg gwybodaeth. Fodd bynnag, mae wedi bod yr un mor nodedig am y gwaith caled parhaus sydd wedi ein galluogi i ymdopi â llwyth gwaith sy'n cynyddu o hyd – yn hyn o beth, oherwydd y cyfyngiadau ariannol ar wasanaethau cyhoeddus, nid wyf yn rhagweld y bydd newid yn y duedd hon. Nid wyf yn bychanu'r heriau sydd o'n blaen.

Peter Tyndall
Ombwdsmon

2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae dwy rôl benodol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Y gyntaf yw ystyried cwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant mewn gwasanaeth ar ran corff sydd o fewn fy awdurdodaeth. Yr ail rôl yw ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad.

Cwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru

Wrth ystyried cwynion am gyrff cyhoeddus yng Nghymru, byddaf yn edrych i weld a yw pobl wedi'u trin yn annheg neu'n anystyriol, neu wedi cael gwasanaeth gwael drwy ryw fai ar ran y corff cyhoeddus sy'n ei ddarparu. Y cyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth, at ei gilydd, yw'r rheini sy'n darparu gwasanaethau lle mae cyfrifoldeb dros eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Yn fwy penodol, mae'r cyrff y gallaf ymchwilio iddynt yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (yn cynnwys meddygon teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cymru, ynghyd â'r cyrff y mae'n eu noddi.

Wrth ystyried cwynion, byddaf yn edrych i weld bod cyrff cyhoeddus wedi trin pobl yn deg, yn ystyriol ac yn effeithlon, ac yn unol â'r gyfraith a'u polisïau eu hunain. Os byddaf yn cadarnhau cwyn, byddaf yn argymell camau priodol i wneud iawn. Y llwybr y byddaf yn ei ddilyn gan mwyaf wrth argymell gwneud iawn, os oes modd, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi cael cam) yn ôl yn y sefyllfa y buasai ynddi pe na fyddai'r camweinyddu wedi digwydd. At hynny, os byddaf yn gweld, drwy ymchwilio, fod tystiolaeth o wendid systemig, byddaf hefyd yn gwneud argymhellion sy'n ceisio ei gwneud yn llai tebygol y bydd eraill yn dod dan effaith debyg yn y dyfodol.

Cynhelir ymchwiliadau'n breifat ac maent yn gyfrinachol. Pan gyhoeddaf adroddiad, ni fydd yn cynnwys enwau er mwyn peidio â datgelu (hyd y gellir heb amharu ar effeithiolrwydd yr adroddiad) pwy yw'r achwynydd nac unigolion eraill sy'n gysylltiedig ychwaith.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn darparu ar gyfer dau fath o adroddiad i gofnodi fy ymchwiliadau'n ffurfiol. Mae adroddiadau o dan adran 16 o'r Ddeddf yn adroddiadau budd cyhoeddus a chyhoeddir bron pob un ohonynt. Bydd y corff sydd dan sylw yn gorfod rhoi cyhoeddusrwydd i adroddiad o'r fath ar ei draul ei hun. Lle na fyddaf o'r farn bod y budd cyhoeddus yn galw am wneud adroddiad o dan adran 16 (ac ar yr amod bod y corff dan sylw wedi cytuno i weithredu unrhyw argymhelliad yr wyf wedi'i wneud) gallaf gyhoeddi fy nghanfyddiadau o dan adran 21 o'r Ddeddf. Yn ôl natur a chymhlethdod yr ymchwiliad, bydd hyn ar ffurf adroddiad weithiau, neu gall fod ar ffurf llythyr. Nid yw'n ofynnol i'r corff dan sylw roi cyhoeddusrwydd i adroddiadau neu lythyrau o dan adran 21.

O bryd i'w gilydd, mae angen i mi gyfarwyddo na ddylai adroddiad gael ei gyhoeddi oherwydd ei natur sensitif a'r tebygolrwydd y gellid adnabod y rhai sy'n gysylltiedig. Am resymau technegol, cyhoeddir adroddiad o'r fath o dan adran 16 o'r Ddeddf, er nad yw'n adroddiad budd cyhoeddus, a byddaf yn gwneud cyfarwyddyd o dan adran 17 o'r Ddeddf. Er hynny, ni gynhyrchais unrhyw adroddiad o'r math hwn eleni.

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn rhoi pŵer hefyd i mi wneud unrhyw beth sydd â'r bwriad o hwyluso camau i setlo cwyn, yn ychwanegol at neu yn lle ymchwilio iddi. Os yw'r amgylchiadau'n briodol, mae 'ateb sydyn' heb ymchwilio yn gallu bod o fantais i'r achwynydd a hefyd i'r corff sy'n gysylltiedig. Ers ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon, rwyf wedi bod yn awyddus i weld mwy o ddefnydd o'r pŵer hwn ac i ni geisio pennu cynifer o achosion ag sy'n bosibl a allai fod yn addas i'w datrys fel hyn. Rwyf yn falch iddi fod yn bosibl setlo hyd yn oed mwy o achosion yn y modd hwn eleni (mwy o wybodaeth ar dudalen 16).

Cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad

Mae'r rôl sydd gennyf o ran ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad ychydig yn wahanol i'r rôl sy'n ymwneud â chwynion am gyrff cyhoeddus. Byddaf yn ymchwilio i gwynion o'r math hwn o dan ddarpariaethau Rhan III o Ddeddf Llywodraeth Leol 2000 a hefyd Orchmynion perthnasol a wnaethpwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno.

Os byddaf yn penderfynu y dylid ymchwilio i gŵyn, mae pedwar casgliad y gallaf ddod iddynt:

(a) nad oes tystiolaeth bod cod ymddygiad yr awdurdod wedi'i dorri

(b) nad oes angen cymryd camau mewn cysylltiad â'r materion yr ymchwiliwyd iddynt

(c) y cyfeirir y mater i sylw swyddog monitro'r awdurdod i'w ystyried gan y pwyllgor safonau

(ch) y cyfeirir y mater i sylw Llywydd Panel Dyfarnu Cymru i gael dyfarniad gan dribiwnlys (bydd hyn yn digwydd mewn achosion mwy difrifol fel arfer).

Yn amgylchiadau (c) neu (ch) uchod mae'n ofynnol i mi gyflwyno fy adroddiad ymchwil i'r pwyllgor safonau neu i dribiwnlys i Banel Dyfarnu Cymru a mater iddynt hwy yw ystyried y dystiolaeth yr wyf wedi'i chael ynghyd ag unrhyw amddiffyniad a roddir gerbron gan yr aelod dan sylw. Yn ogystal â hynny, mater iddynt hwy yw penderfynu a yw toriad wedi digwydd ac, os felly, pa gosb y dylid ei gosod, os bydd un.

3. Cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaethau

Y prif ffigurau

- Cawsom 1,866 o ymholiadau, **66% yn fwy** nag yn 2010/11
- Cawsom 1,605 o gwynion newydd, **13% yn fwy** nag yn 2010/11
- Cawsom 176 o atebion sydyn/setliadau gwirfoddol, **47% yn fwy** nag yn 2010/11
- Cyhoeddasom 178 o adroddiadau ar ymchwiliadau, **43% yn llai** nag yn 2010/11
- Caeasom 1,547 o achosion, **5% yn llai** nag yn 2010/11
- Nifer yr achosion mewn llaw ar 31 Mawrth 2012 oedd 455, **54% yn fwy** nag yn 2010/11
- Nid oedd unrhyw ymchwiliadau a oedd wedi'u hagor ers mwy na 12 mis ar 31 Mawrth 2012

Y llwyth achosion – y sefyllfa gyffredinol

Mae nifer y cwynion a gaf am gyrff cyhoeddus yn dal i gynyddu. Fel y mae'r ffigurau yn y tabl isod yn dangos, mae lefel gyffredinol y cwynion yn 13% yn uwch nag yn 2010/11.

	Cyfanswm y Cwynion
Achosion a gariwyd drosodd o 2009/10 (yn cynnwys cwynion Cod Ymddygiad) Achosion newydd ynghylch cwynion am gyrff cyhoeddus 2010/11	 563 1,425
Cyfanswm y cwynion 2010/11	**1,988**
Achosion a gariwyd drosodd o 2010/11 (yn cynnwys cwynion Cod Ymddygiad) Achosion newydd ynghylch cwynion am gyrff cyhoeddus 2011/12	 295 1,605
Cyfanswm y cwynion 2011/12	**1,900**
Achosion i'w cario ymlaen i 2012/13 (yn cynnwys cwynion Cod Ymddygiad)	 **455**

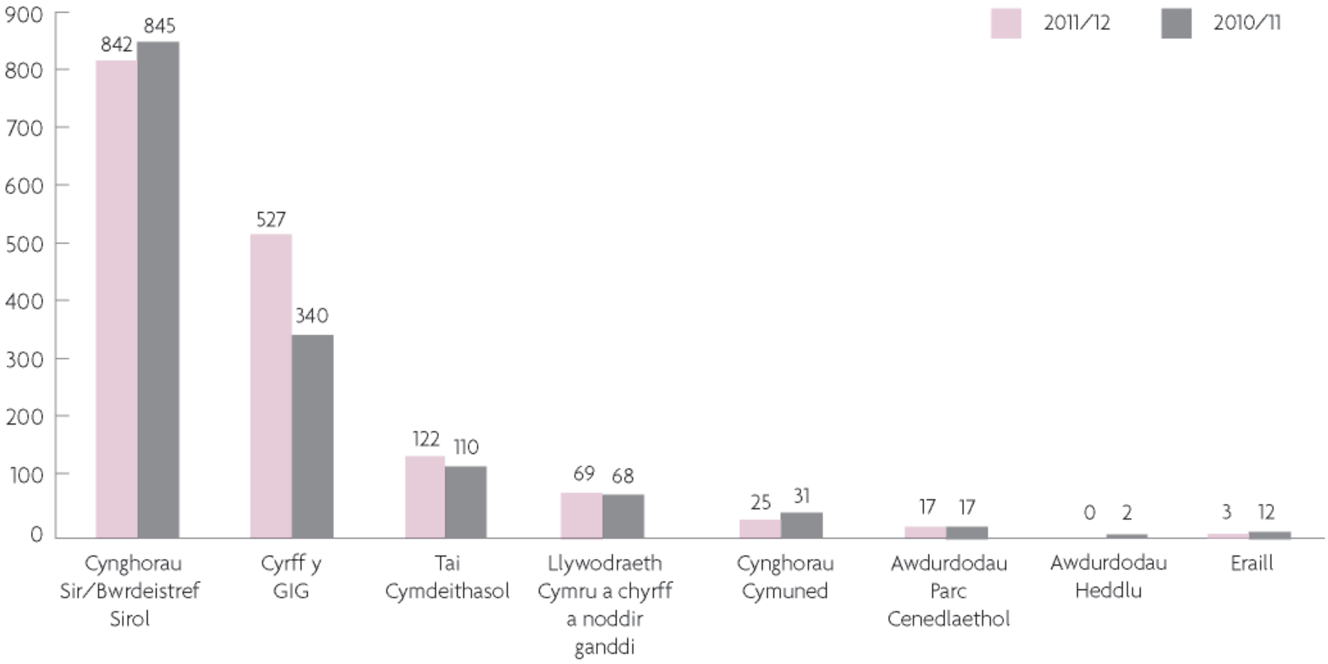
Yn ogystal â hyn, deliodd y swyddfa â 1,866 o ymholiadau yn ystod 2011/12, o'i gymharu â 1,127 y flwyddyn ddiwethaf.

Er i ni lwyddo yn 2010/11 i dorri nifer yr achosion a gariwyd ymlaen o un flwyddyn i'r nesaf fel bod llwyth achosion mewn llaw o 295 o'i gymharu â 563 yn 2009/10, mae'n achosi cryn bryder bod 455 o achosion i'w cario ymlaen i 2012/13. Gellir priodoli hyn gan mwyaf i'r cynnydd yn nifer yr achosion sydd wedi dod i law (gan gynnwys achosion o dan y cod ymddygiad – y cafwyd nifer ohonynt tua diwedd y flwyddyn – gweler tudalen 18)

Dadansoddiad o gwynion yn ôl sector

Mae'r siart isod yn dangos y tueddiadau yn y cwynion a gafwyd fesul sector. Cwynion am gynghorau sir yw'r math mwyaf niferus o gŵyn o hyd. Mae hyn i'w ddisgwyl gan eu bod yn darparu ystod eang o wasanaethau'n uniongyrchol i'r cyhoedd. Mae'n werth nodi bod nifer y cwynion am gynghorau sir wedi aros yn weddol gyson. Fodd bynnag, mae nifer y cwynion am gyrff iechyd wedi cynyddu fwyfwy (527 o gwynion yn 2011/12 o'i gymharu â 340 yn 2010/11).

Cwynion yn ôl sectorau cyrff cyhoeddus

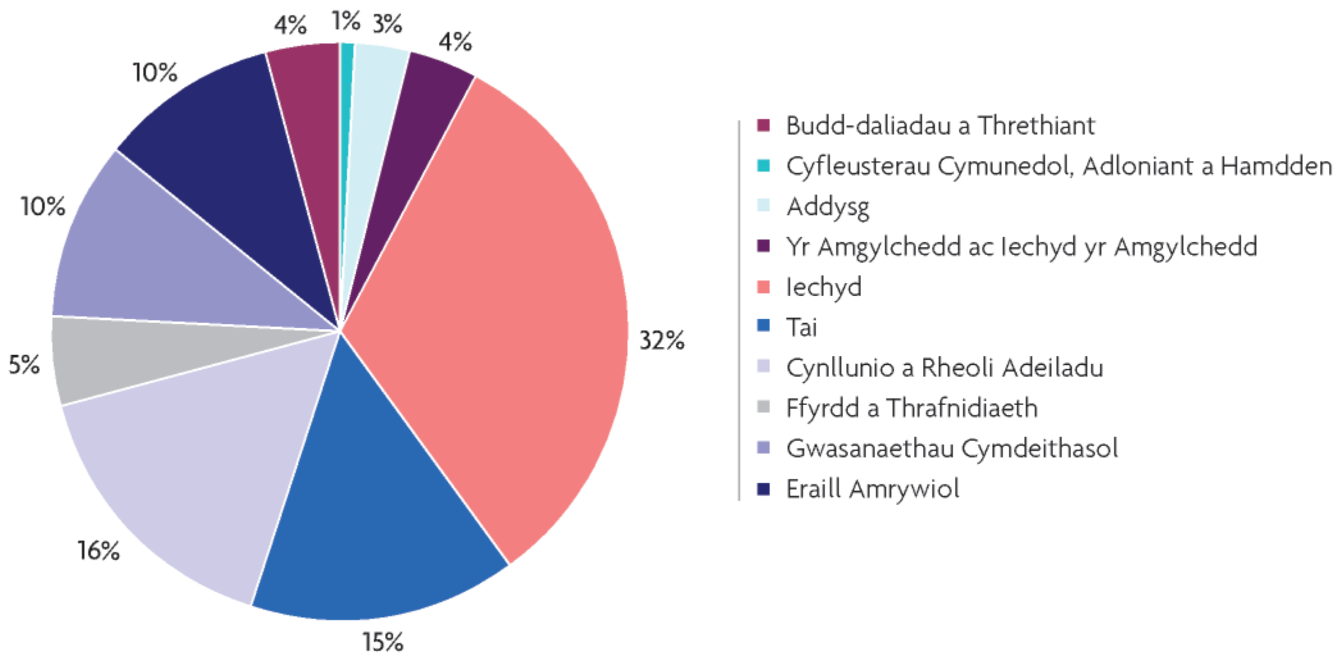


Cwynion am gyrff cyhoeddus yn ôl testun

Mae'r duedd o ran cwynion am gyrff iechyd yn cael ei chadarnhau wrth ystyried cwynion yn ôl eu testun. Yn y pedair blynedd diwethaf, cwynion am faterion iechyd yw'r math o gŵyn y cafwyd y nifer mwyaf ohono. Fodd bynnag, mae cyfran y cwynion am faterion iechyd yn y llwyth achosion yn dal i gynyddu. Fel y mae'r siart isod yn dangos, cwynion am faterion iechyd yw 32% o'r llwyth achosion bellach (o'i gymharu â 25% y flwyddyn ddiwethaf). Er bod rhaid cofio bod Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG wedi dod i rym ar 1 Ebrill 2011, dim ond rhan o'r cynnydd sydd i'w phriodoli i hyn, yn fy marn i. Rwyf hefyd yn credu bod pobl bellach yn fwy tueddol i gwyno am wasanaeth gwael yn y GIG nag yr oeddent o'r blaen ac mae'n drawiadol bod bron hanner y cwynion am faterion iechyd yn ymwneud â thriniaeth glinigol mewn ysbyty.

Yn unol â phatrwm y blynyddoedd blaenorol, Cynllunio a Thai yw'r testunau mwyaf i gwynion wedyn, sef 16% a 15% o'r cwynion a gafwyd yn y drefn honno yn ystod 2011/12.

Cwynion yn ôl testun 2011/12



Canlyniadau cwynion a ystyriwyd

Mae crynodeb cyffredinol o ganlyniadau'r achosion a gaewyd yn y flwyddyn a aeth heibio, a chymhariaeth â'r sefyllfa yn y flwyddyn ddiwethaf, yn y tabl isod. Mae cwynion yn y categori 'Achosion a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol' yn cynnwys y rheini a gafwyd a oedd:

- y tu allan i'm hawdurdodaeth
- wedi'u gwneud cyn pryd (hynny yw, nid oedd yr achwynydd wedi gwneud cwyn i'r darparwr gwasanaethau cyhoeddus yn gyntaf, i roi cyfle iddo unioni pethau)

- heb unrhyw dystiolaeth o gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth
- heb dystiolaeth i ddangos bod yr achwynydd wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder
- yn dangos mai ychydig y gellid ei gyflawni drwy fynd â'r mater ymhellach (er enghraifft, am fod corff cyhoeddus wedi cydnabod eisoes ei fod wedi darparu gwasanaeth gwael, ac wedi ymddiheuro).

(Mae dadansoddiad o'r canlyniadau i gwynion a ystyriwyd fesul awdurdod rhestredig yn ystod 2011/12 yn Atodiad B.)

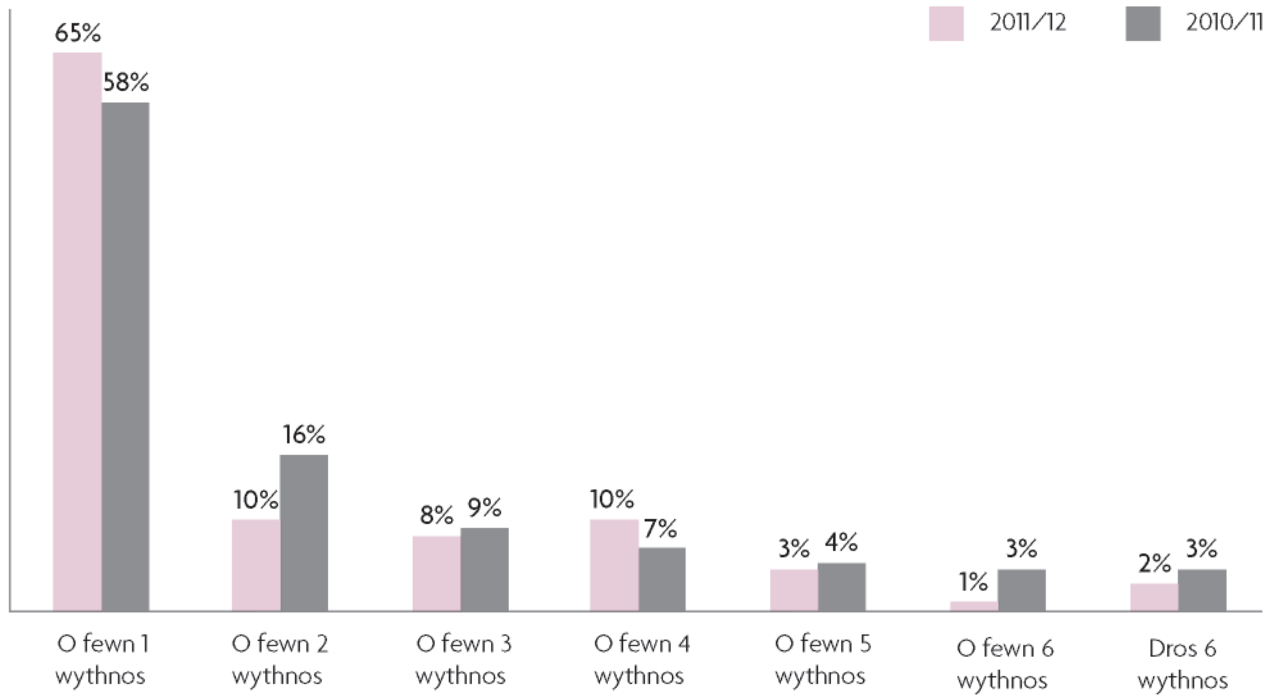
Cwyn am Gorff Cyhoeddus	2011/12	2010/11
Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	1,158	1,113
Tynnu'r gŵyn yn ôl	16	48
Setlo'r gŵyn yn wirfoddol (yn cynnwys "ateb sydyn" mewn 157 o achosion)	176	120
Terfynu'r ymchwiliad	19	38
Ymchwilio: cwyn heb ei chadarnhau	60	104
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	104	198
Ymchwilio: cwyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu'n rhannol – adroddiad budd cyhoeddus	14	13
Cyfanswm y Canlyniadau – Cwynion	**1,547**	**1,634**

Cyfnodau penderfynu

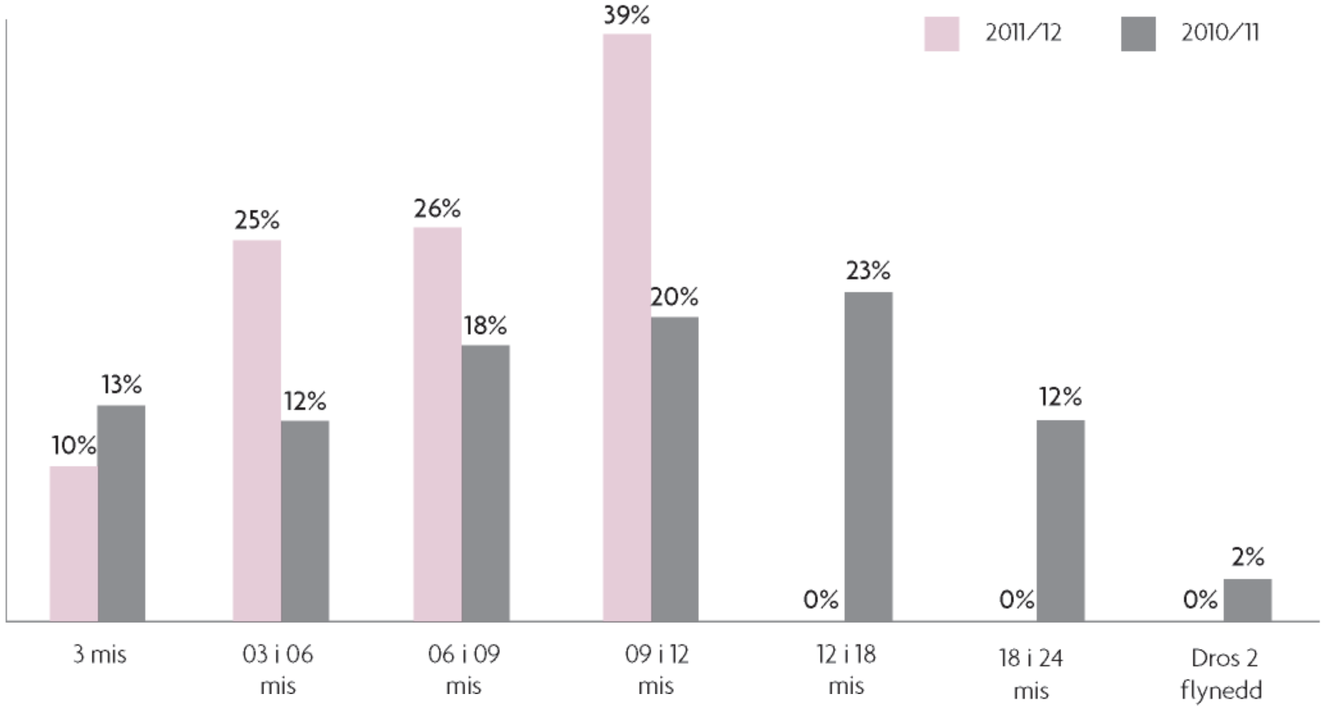
Mae dwy siart isod sy'n dangos canlyniadau ar sail y targedau yr ydym wedi'u gosod ar gyfer cyfnodau penderfynu. Ein nod yw dweud wrth achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn yn ymchwilio i'w cwyn, o'r dyddiad yr ydym yn cael digon o wybodaeth am y gŵyn. Mae'r perfformiad ar y targed hwn wedi parhau i wella. Roeddem wedi gosod targed penodol i fodloni'r terfyn amser mewn 80% o achosion. Yn ystod 2011/12, cyflawnwyd hyn yn achos 94% o'r cwynion a gafwyd.

Yr ail darged yr ydym wedi'i osod yw cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl penderfynu ymchwilio i gŵyn. Rwyf yn neilltuol o falch o'r canlyniad sydd wedi'i ddangos isod. Dylwn nodi, serch hynny, er bod y siart yn dangos llwyddiant o 100%, fod un achos a gaewyd yn ystod y flwyddyn lle'r oedd yr ymchwiliad wedi para'n hirach na 12 mis. Roedd hyn yn ymwneud â chŵyn gymhleth am wasanaethau cymdeithasol plant.

Cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fydd ymchwiliad i'w cwyn



Cyfnodau penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau i gwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus



Tîm Cyngor ar Gwynion

Y Tîm Cyngor ar Gwynion sy'n darparu ein gwasanaeth rheng flaen ac yn ymateb i ymholiadau i'r swyddfa. Ymholiadau yw cysylltiadau gan achwynwyr posibl sy'n holi am y gwasanaeth sydd ar gael, nad ydynt yn arwain yn y pen draw at gyflwyno cwyn ffurfiol i mi. Wrth ddod i gysylltiad am y tro cyntaf fel hyn, byddwn yn cymryd amryw o gamau, gan gynnwys:

- cynghori pobl ar sut i ddod â chwyn ataf
- os yw'n briodol, ceisio datrys y broblem heb fynd â'r mater ymlaen at gam y gŵyn ffurfiol
- os nad yw rhywun wedi gwneud cwyn i'r corff cyhoeddus perthnasol yn barod, byddwn yn rhoi cyngor priodol iddynt, ac yn anfon y gŵyn yn uniongyrchol i'r corff hwnnw ar ei ran os taw dyna yw ei dymuniad
- os yw'r mater y tu allan i'm hawdurdodaeth, cyfeirio'r ymholydd at y corff priodol sy'n gallu ei helpu.

Yn ogystal â delio ag ymholiadau, mae'r Tîm Cyngor ar Gwynion yn gyfrifol hefyd am chwilio am ffyrdd effeithiol, cyflym ac arloesol o ddatrys cwynion pan fyddant yn cyrraedd y cam ffurfiol. Byddant yn ceisio gweld a oes modd ymateb i bryderon yr achwynydd, heb orfod mynd ymlaen i gynnal ymchwiliad manwl. Rydym yn defnyddio dull yr 'ateb sydyn' fwyfwy a hyd yn oed mewn achosion lle na allwn helpu pobl, bydd y bobl hynny'n falch o gael penderfyniad prydlon dros y ffôn. Rwyf yn falch iawn ein bod wedi gallu datrys 157 o gwynion drwy atebion sydyn yn ystod y flwyddyn, gan ragori ar y targed o 100.

Dyma enghreifftiau o 'atebion sydyn' sydd wedi'u sicrhau gan y Tîm Cyngor ar Gwynion:

Achos 201101221 - Addysg/Trafnidiaeth

Cwyn Mr R oedd bod y Cyngor wedi dweud wrtho am gael gwasanaeth gan yrrwr i fynd â'i ferch anabl i'r ysgol ac y byddai'n cael ei ad-dalu am y gost. Cyflogodd yrrwr, ar gost o £840. Gwrthododd y Cyngor ad-dalu Mr R, am nad oedd y gyrrwr yn gyrru tacsi trwyddedig. Dywedodd Mr R nad oedd wedi'i hysbysu am ofyniad o'r fath. Roedd y gŵyn wedi mynd ymlaen am fwy na blwyddyn. Nid oedd y dogfennau a gafwyd gan y Cyngor yn dangos bod Mr R wedi'i hysbysu ei bod yn ofynnol defnyddio tacsi trwyddedig. Cydgysylltodd fy swyddog â swyddogion y Cyngor a ddywedodd eu bod yn credu y byddai Mr R wedi cael ei hysbysu am y gofynion, ond nid oedd ganddynt gofnod o sgwrs o'r fath. Cytunodd y Cyngor i dalu'r £840 yn ôl i Mr R ac ychwanegodd daliad am amser a thrafferth o £60 oherwydd ei oedi wrth drafod y gŵyn.

Achos 201102617 – Cyfleusterau Cymunedol

Mae rhandir gan Mr F ers blynyddoedd lawer ac, yn y blynyddoedd diwethaf, dechreuodd drin darn o dir sbâr, llawn chwyn a oedd am y terfyn â'i dir ef. Plannodd goed ffrwythau yno a chodi sied. Roedd wedi symud tŷ naw mlynedd ynghynt, ac wedi rhoi ei gyfeiriad newydd i'r Cyngor. Fodd bynnag, ar ôl ad-drefnu tua thair blynedd yn ôl, anfonodd y Cyngor lythyr i'w hen gyfeiriad drwy gamgymeriad gan roi rhybudd iddo symud y sied a'r coed o'r llain o dir. Ni chafodd Mr F y rhybudd ac aeth y Cyngor ymlaen i symud y sied. Gwnaeth Mr F gŵyn wrth y Cyngor, a ddywedodd wrtho ei fod wedi torri cytundeb tenantiaeth ei randir drwy beidio â rhoi gwybod i'r Cyngor am ei gyfeiriad newydd. Cysylltodd fy swyddog â'r Cyngor ac egluro bod Mr F wedi hysbysu'r Cyngor am ei newid cyfeiriad ac wedi cael llythyrau yn y cyfeiriad cywir am flynyddoedd tan yr ad-drefnu yn y Cyngor tua thair blynedd yn ôl. Derbyniodd y Cyngor fod camgymeriad wedi digwydd a darparodd sied newydd i Mr F a thalu iawndal o £60 iddo am gost eitem a oedd wedi'i chadw yn y sied ac wedi'i dinistrio.

Achos 201100842 – Y Dreth Gyngor

Cwynodd Mrs A fod y Cyngor wedi rhoi'r atebolrwydd i dalu'r Dreth Gyngor yn ei henw hi, nid enw ei mab. Ni allai fforddio talu'r ddyled ac roedd y Cyngor wedi trosglwyddo'r ddyled i Feilïaid. Roedd Mrs A wedi cael hysbysiad gan y Beilïaid y byddent yn mynd i mewn i'w chartref i fynd â nwyddau ymaith am werth y ddyled ac nid oedd Mrs A yn barod i adael ei chartref rhag i hyn ddigwydd. Roedd hi a'i mab wedi ceisio newid yr atebolrwydd am y ddyled a'i roi yn enw ei mab, ond dywedwyd wrthynt na ellid gwneud hyn. Siaradodd fy swyddog â'r Cyngor. Cytunodd i dynnu'r Beilïaid yn ôl o'r achos, rhoddodd yr atebolrwydd yn enw mab Mrs A a rhoddodd wybod iddo am ffyrdd o dalu'r ddyled a'r biliau rheolaidd am y Dreth Gyngor.

Achos 201002083 - Tai

Gwnaeth Mrs H gŵyn am beipen a oedd yn gollwng o dan lawr ei thŷ. Roedd contractwr wedi galw ond, wedi i gyfnod hir fynd heibio, nid oedd wedi dychwelyd i drwsio'r beipen. Er iddi ffonio droeon, nid oedd dim wedi'i wneud. Roedd Mrs H yn oedolyn a oedd yn agored i niwed felly galwodd fy swyddog y Gymdeithas Dai i weld a oedd modd gwneud y gwaith trwsio rhag blaen. Erbyn 1.00pm yr un diwrnod, cafodd fy swyddog alwad i ddweud bod rheolwr tai wedi galw yn nhŷ Mrs H a'u bod wedi cytuno ar y gwaith trwsio. Addawodd y Gymdeithas y byddai'n gosod peipen newydd ar y wyneb, yn hytrach na chodi'r llawr, o fewn tri diwrnod gwaith.

Ymchwiliadau ar y cyd

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf yn gallu cydweithredu ag Ombwdsmyn eraill a byddaf yn tynnu sylw yn fy Adroddiadau Blynyddol at unrhyw ymchwiliadau ar y cyd o'r fath. Fodd bynnag, nid wyf fi nac Ombwdsmyn sy'n gymheiriaid i mi mewn rhannau eraill o'r Deyrnas Unedig wedi cael unrhyw gwynion sydd wedi peri angen am ymchwiliad ar y cyd o'r fath yn ystod y flwyddyn a aeth heibio.

4. Cwynion Cod Ymddygiad

Y prif ffigurau

- Cawsom 412 o gwynion newydd, **49% yn fwy** nag yn 2010/11
- Cyfeiriasom 19 o adroddiadau ar ymchwiliadau un ai at bwyllgor safonau neu at Banel Dyfarnu Cymru, **58% yn is** nag yn 2010/11.
- Caeasom 345 o achosion, **1% yn is** nag yn 2010/11
- Nid oedd unrhyw ymchwiliadau a oedd yn agored ers mwy na 12 mis ar 31 Mawrth 2012

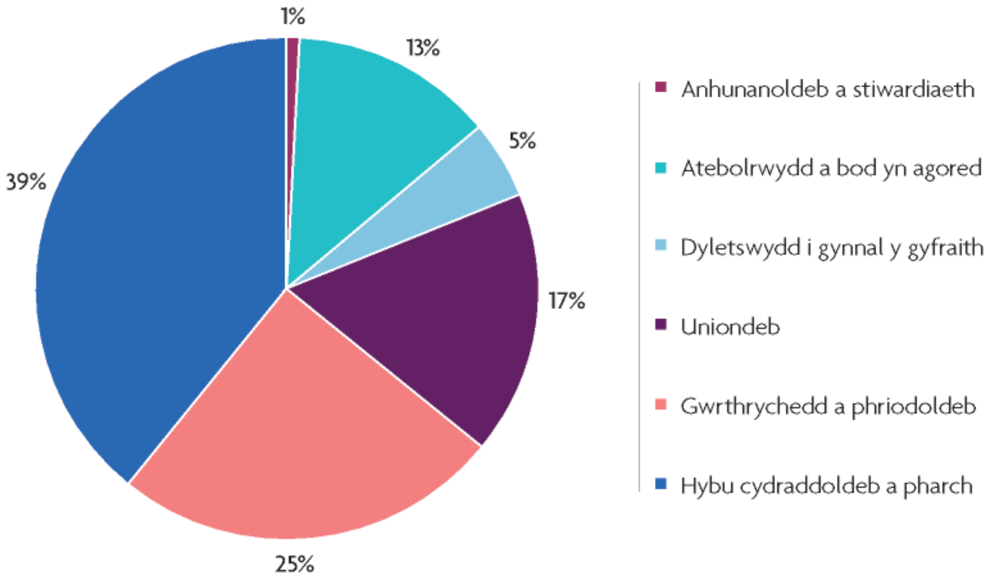
Y cwynion a gafwyd

Mae dadansoddiad yn y tabl isod o'r cwynion a gafwyd o dan y Cod Ymddygiad yn ôl y math o awdurdod. Roeddwn yn falch o gofnodi gostyngiad yn nifer y cwynion a gafwyd yn adroddiad y flwyddyn ddiwethaf, ond rwyf wedi bod yn bryderus iawn o weld cynnydd o 49% yn nifer y cwynion a gafwyd yn y flwyddyn hon. Rwyf yn trafod y cynnydd hwn yn ddiweddarach yn yr adran hon.

	2011/12	2010/11
Cyngor Cymuned	206	141
Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	177	135
Awdurdod Parc Cenedlaethol	28	1
Awdurdod Heddlu	1	-
Cyfanswm	**412**	**277**

Natur y cwynion Cod Ymddygiad 2011/12

Fel y mae'r siart isod yn dangos, roedd y rhan fwyaf o'r cwynion a gafwyd yn 2011/12 yn ymwneud â materion 'cydraddoldeb a pharch' (39% o'i gymharu â 57% yn 2010/11). Fodd bynnag, roedd cynnydd trawiadol yn nifer y cwynion ynghylch 'gwrthrychedd a phriodoldeb' yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, ac roedd 25% o'r cwynion Cod Ymddygiad yn ymwneud â hyn o'i gymharu â 10% yn 2010/11.



Crynodeb o'r canlyniadau i ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad

O'r achosion ynghylch cwynion o dan y cod ymddygiad a ystyriwyd yn 2011/12, caewyd y rhan fwyaf ohonynt o dan y categori 'Achosion a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol'. Mae hyn yn cynnwys penderfyniadau fel y canlynol:

- nad oedd tystiolaeth olwg gyntaf bod y Cod wedi'i dorri
- nad oedd y toriad honedig yn ddigon difrifol i gyfiawnhau cynnal ymchwiliad (ac nad oedd yn debygol o arwain at sancsiwn)
- bod y gŵyn am ddigwyddiad a gafwyd cyn ethol yr aelod (cyn iddo gael ei rwymo gan y Cod).

Nifer yr achosion lle y penderfynais y dylid cyfeirio'r gŵyn un ai at bwyllgor safonau'r awdurdod neu at Banel Dyfarnu Cymru oedd 19 o'i gymharu â 45 yn 2010/11.

	2011/12	2010/11
Achosion a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	270	194
Tynnu'r gŵyn yn ôl	12	16
Terfynu'r ymchwiliad	9	43
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim tystiolaeth o doriad	7	13
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim angen cymryd camau	28	38
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio at Bwyllgor Safonau	15	21
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	4	24
Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion Cod Ymddygiad	**345**	**349**

(Mae dadansoddiad manwl o'r canlyniadau i gwynion Cod Ymddygiad a ystyriwyd, fesul awdurdod lleol, yn ystod 2011/12 yn Atodiad C.)

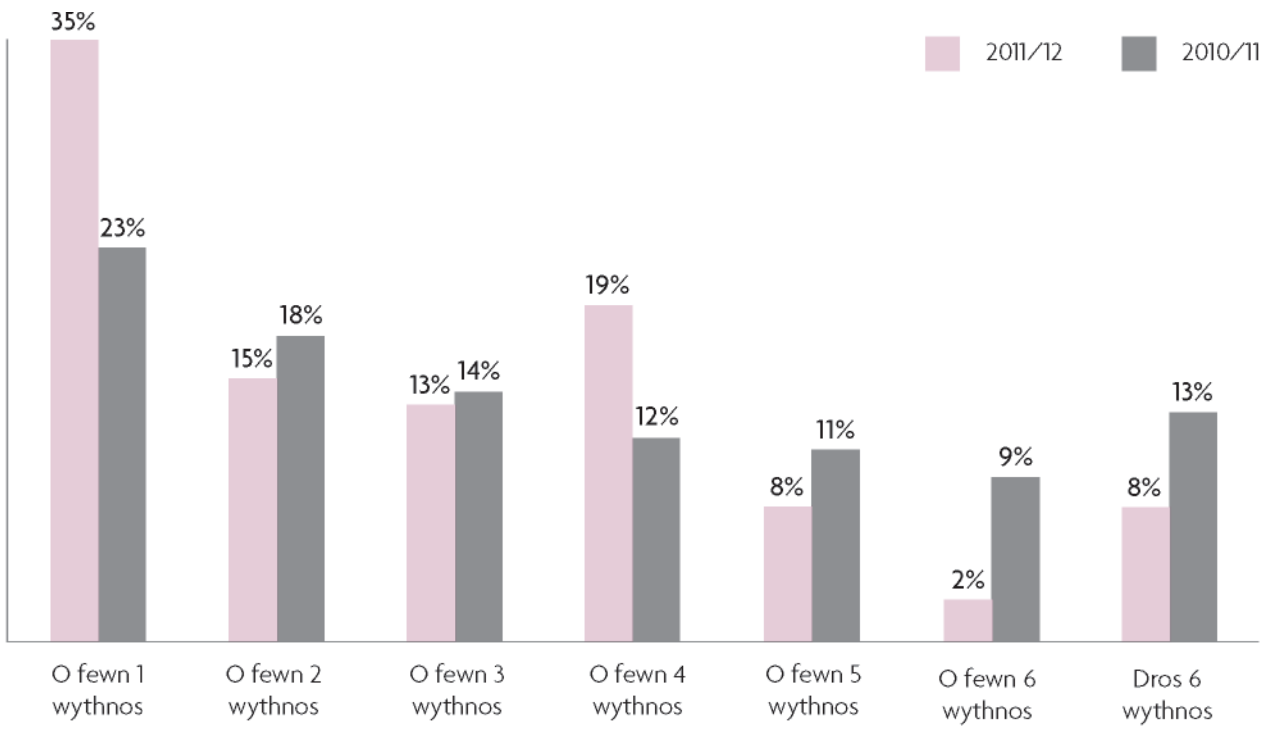
Cyfnodau penderfynu

Mae'r cyfnodau penderfynu ar gyfer cwynion Cod Ymddygiad isod. Mae'r targedau amser sydd wedi'u gosod ar gyfer cwynion Cod Ymddygiad yn debyg i'r rheini ar gyfer cwynion am gyrff cyhoeddus, h.y.

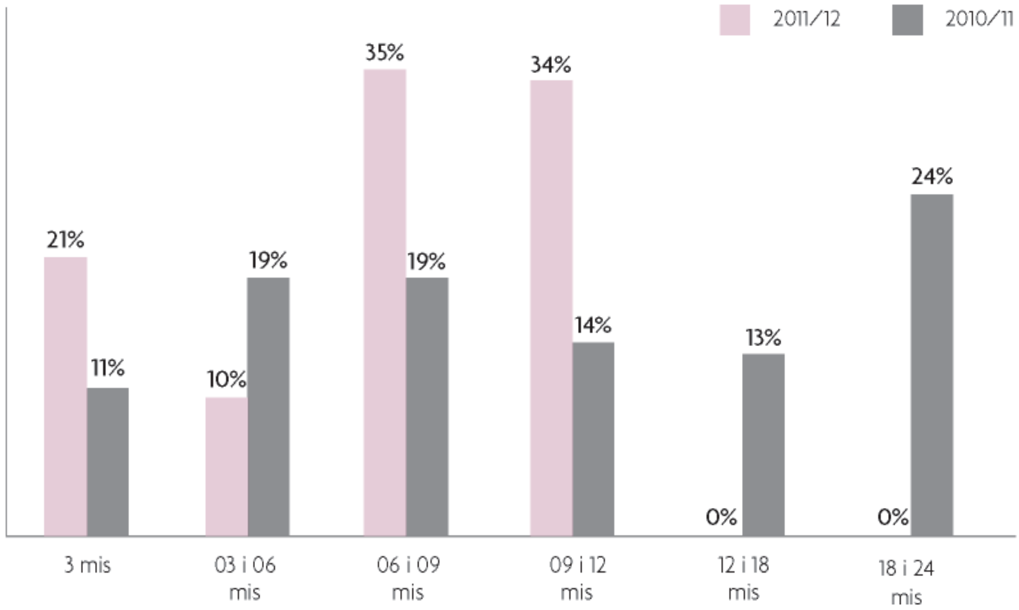
- dweud wrth achwynwyr a fyddwn yn ymchwilio i'w cwyn o fewn 4 wythnos o'r dyddiad y cawn wybodaeth ddigonol am y gŵyn
- cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl penderfynu dechrau ymchwilio i gŵyn.

Rwyf yn falch ein bod wedi rhagori ar y targed cyffredinol ar gyfer y llwyth achosion cyfan (cwynion am gyrff cyhoeddus a chwynion o dan y Cod Ymddygiad), sef bodloni'r terfyn amser o bedair wythnos mewn 80% o'r achosion. Fodd bynnag, rhaid i ni ddelio â chwynion Cod Ymddygiad mewn ffordd wahanol i gwynion am gyrff cyhoeddus yn y camau cyntaf. Wrth drafod cwynion Cod Ymddygiad rydym wedi cyrraedd y targed mewn 82% o'r achosion. Ac eto, mae hyn yn well na'r sefyllfa y flwyddyn ddiwethaf, pan gyrhaeddwyd y targed mewn 67% o'r achosion. Mae'r siart isod yn dangos y sefyllfa'n fanwl.

Cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr y byddwn yn ymchwilio i'w cwyn



Cyfnodau penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau Cod Ymddygiad



Rwyf wedi gwneud sylw mewn Adroddiadau Blynyddol blaenorol am fy mhryder ynghylch yr amser a gymerwyd i ymchwilio i gwynion Cod Ymddygiad. Rwyf hefyd wedi egluro o'r blaen fod hyn yn ganlyniad yn rhannol i'r ffaith bod aelodau etholedig yn gwneud defnydd cynyddol o gynrychiolwyr cyfreithiol. Yn 2009/10 gwnaethom newid ein proses er mwyn gwella ein perfformiad. Rwyf yn falch o roi gwybod bod y newidiadau a gyflwynwyd yn dwyn ffrwyth yn awr. Fel y mae'r siart uchod yn dangos, nid oedd unrhyw ymchwiliad i gŵyn o dan y cod ymddygiad wedi cymryd mwy na 12 mis i'w gwblhau.

Sylwadau am y cynnydd yn nifer y cwynion o dan y cod ymddygiad

Nid yw'n syndod bod y cynnydd yn nifer y cwynion o dan y cod ymddygiad wedi digwydd yn ystod y flwyddyn cyn cynnal etholiadau'r cynghorau sir. Rwyf yn siomedig dros ben bod y cod yn cael ei ddefnyddio fel hyn i bob golwg.

Rwyf hefyd yn bryderus am arferion penodol sy'n dod i'r amlwg mewn cynghorau tref a chymuned. Cododd angen yn ystod y flwyddyn i ohebu â Chlerc Cyngor Tref Prestatyn ynghylch y pryder yr oedd y ddau ohonom yn ei rannu am nifer y cwynion a gaf mewn cysylltiad ag aelodau Cyngor Tref Prestatyn. Yn ystod 2011/12, cefais 65 o gwynion o blith cyfanswm o 260, sef 32% o'r cwynion am gynghorau tref a chymuned. Mae lefel cwynion o'r fath yn hollol anghymesur. Yn fy marn i, mae hyn yn arwydd o ymwneud gelyniaethus iawn rhwng cynghorwyr a'i gilydd, ac mae'n sicr o leihau'r parch tuag at y Cyngor ymysg ei etholwyr. Rwyf wedi annog y Cyngor i ystyried y ffordd o ymddwyn sy'n arwain at y cwynion hyn a sut y gellid newid ymddygiad i wrthdroi'r duedd hon. Rwyf hefyd yn ymwybodol bod rhai o'r cwynion hyn yn cael eu gwneud gan nifer bach o aelodau o'r cyhoedd a chan un person yn benodol. Byddaf yn ystyried pa gamau pellach y gallaf eu cymryd i ddelio â'r broblem. Yn benodol, os na fydd nifer y cwynion gan aelodau yn erbyn aelodau eraill yn gostwng, mae darpariaethau neilltuol yn y cod

i ddelio â chwynion blinderus ac ni fyddaf yn petruso rhag eu defnyddio. Rwyf wedi annog yr aelodau etholedig ym Mhrestatyn i ddatblygu'r Cyngor fel y bydd yr enw sydd ganddo'n gwella'n gyson.

Cod Ymddygiad i aelodau awdurdodau lleol – newidiadau mewn ymarfer

Gan gydnabod y pryder am rai agweddau ar y cod a'r defnydd o gwynion at ddibenion gwleidyddol, rwyf wedi cynnal trafodaethau â Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru (CLlLC), Cymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr a Llywodraeth Cymru ar amryw o fesurau ar gyfer diwygio system bresennol y Cod Ymddygiad, y gellir eu cymryd heb fod angen deddfu. Y bwriad yw y bydd y mesurau hyn yn ffordd i gyflwyno proses datrys leol ledled Cymru a ddylai arwain at ostyngiad mawr yn nifer y cwynion gan gynghorwyr yn erbyn cynghorwyr eraill y mae angen eu hystyried gan fy swyddfa.

Cyflwynwyd elfen gyntaf y broses newydd hon ar ddechrau 2012, ac mae'n gymwys i aelodau cynghorau sir/bwrdeistref sirol a chynghorau tref/cymuned. Lle nad wyf yn bwriadu ymchwilio i gŵyn neu lle'r wyf yn bwriadu terfynu ymchwiliad ar ôl dechrau ymchwilio i gŵyn, byddaf yn ysgrifennu at y Swyddog Monitro. Bydd sefyllfa o'r fath yn codi pan fyddaf yn barnu na fyddai Pwyllgor Safonau'n debygol o osod sancsiwn, hyd yn oed pe byddai wedi cael bod y cod wedi'i dorri. Mater i'w ystyried gan y Swyddog Monitro fydd hwnnw wedyn. Os bydd yn barnu'n wahanol am y tebygolrwydd o osod sancsiwn gan y Pwyllgor Safonau, pe byddai hwnnw'n penderfynu bod y Cod wedi'i dorri, byddaf yn trosglwyddo'r ymchwiliad iddo i'w ystyried yn lleol.

Yn Ebrill 2010, mewn ymateb i geisiadau gan swyddogion monitro awdurdodau lleol ac eraill, cyhoeddais ganllawiau i aelodau awdurdodau lleol ar y Cod Ymddygiad Enghreifftiol a gyhoeddwyd yn 2008. Datblygwyd y rhain ar ôl cynnal ymgynghoriad cychwynnol pan ofynnwyd i awdurdodau lleol nodi pa agweddau ar y cod y byddent yn gwerthfawrogi cael canllawiau arnynt, ac ymgynghoriad dilynol â Chymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr, Un Llais Cymru, Llywodraeth Cynulliad Cymru a Phanel Dyfarnu Cymru ar y drafft. Fodd bynnag, adolygwyd y canllawiau hynny ddiwedd 2011/12 i adlewyrchu'r newidiadau uchod, ac maent ar gael ar fy ngwefan. Eglurais cyn hynny y dylai'r canllawiau fod yn ddogfen 'fyw' ac mae bwriad i wneud newidiadau pellach a darparu canllawiau pellach ar y cod ar ddechrau 2012/13.

Gwrandawiadau Pwyllgorau Safonau a Phanel Dyfarnu Cymru – Terfyn Indemnio

Rwyf wedi cynnal trafodaethau hefyd â CLlLC ynghylch maint yr indemniad y mae awdurdodau lleol Cymru'n ei gynnig i'w haelodau pan fyddant yn eu hamddiffyn eu hunain rhag honiadau eu bod wedi torri eu Cod Ymddygiad, yn enwedig wrth fynd gerbron tribiwnlysoedd sydd wedi'u cynnull gan Banel Dyfarnu Cymru.

Rwyf wedi cynnig y dylid gosod terfyn o £10,000. Am fod posibilrwydd i gynghorydd gael ei anghymhwyso, rwyf yn credu, wrth chwilio am gymhariaeth, ei bod yn werth ystyried tribiwnlysoedd cyflogaeth lle y gallai hawlwyr fod wedi colli eu cyflogaeth. Mewn achosion o'r fath, bydd y costau a ddyfernir yn gyfyngedig i £10,000, ac mae hyn yn gymharydd buddiol. Rwyf wedi dweud y byddwn wedyn yn gosod terfyn cyfatebol o £10,000 ar fy nghostau fy hun. Ar adeg ysgrifennu hyn, rwyf yn disgwyl ymateb ffurfiol i'm cynigion ar y mater hwn.

5. Cyflenwi Gwasanaethau Cyhoeddus Gwell

Y brif swyddogaeth sydd gennyf fel Ombwdsmon yw ystyried cwynion unigol. Fodd bynnag, byddaf yn rhoi pwys mawr ar sicrhau ein bod yn nodi'r gwersi cyffredinol sydd i'w dysgu o ganlyniadau cwynion. Drwy rannu'r gwersi hyn, mae potensial mawr ar gyfer gwella'r ffyrdd o gyflenwi gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Adroddiadau budd cyhoeddus

Mae'r gallu sydd gennyf i gyhoeddi adroddiadau budd cyhoeddus, o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, yn allweddol o ran fy ngalluogi i rannu'r gwersi o'r ymchwiliadau yr wyf yn eu cynnal. Mae'n golygu bod modd i mi sicrhau buddion ehangach yn ogystal â gwneud iawn am y cam a gafodd yr unigolyn a gwneud argymhellion i sicrhau bod y corff dan sylw'n delio â'r problemau systemig sydd wedi'u nodi. Mae'n galluogi cyrff cyhoeddus tebyg i ddysgu'r gwersi ehangach, ac yn eu cymell a'u hannog i sicrhau nad oes problemau systemig tebyg yn eu sefydliad eu hunain. Mae adroddiadau budd cyhoeddus hefyd yn tynnu sylw aelodau'r cyhoedd at y materion sydd wedi'u nodi ac yn eu cymell nhw i wneud cwyn hefyd os ydynt wedi dioddef oherwydd diffygion tebyg.

Cyhoeddais 14 o adroddiadau budd cyhoeddus yn ystod 2011/12. Mae crynodebau o'r rhain yn Atodiad A ac mae'r adroddiadau cyfan ar gael ar fy ngwefan yn http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Adroddiadau Adran 21 a 'Coflyfr yr Ombwdsmon'

Ni fyddaf yn trefnu cyhoeddusrwydd ffurfiol am y rhan fwyaf o'r adroddiadau ar fy ymchwiliadau am nad yw'r materion yn yr achosion unigol yn rhai y credir eu bod er budd y cyhoedd ar eu pen eu hunain. Er hynny, os bydd y gŵyn wedi'i chadarnhau, bydd yr ymchwiliadau hyn yn aml yn dangos diffygion yn y corff dan sylw, y bydd yn cytuno i'w hunioni drwy ddilyn argymhellion gennyf fi. Gall wneud hynny, er enghraifft, drwy gynnig hyfforddiant gwell, newid arferion rheoli neu wella gweithdrefnau.

Fodd bynnag, yn ystod 2010/11 penderfynais sefydlu 'Coflyfr yr Ombwdsmon', sef crynhoad o achosion. Datblygwyd y coflyfr am fod nifer o achosion unigol o'r math hwn nad ydynt 'er budd y cyhoedd' o bosibl, ond sydd, er hynny, yn cynnig gwersi i gyrff cyhoeddus, o'u hystyried yng nghyd-destun cwynion a chanlyniadau tebyg. Cyhoeddwyd pedwar crynhoad o achosion yn ystod 2011/12. Mae'r Coflyfr yn cael ei ddosbarthu'n eang i gyrff o dan fy awdurdodaeth ac i Aelodau'r Cynulliad, yn ogystal ag unigolion sydd wedi gwneud cais am gopi, ymhlith eraill. Rwyf yn fodlon iawn ar yr adborth yr wyf wedi'i gael o bob ochr am y cyhoeddiad hwn. Rwyf yn bwriadu ehangu cwmpas y Coflyfr yn ystod 2012/13 fel y bydd hefyd yn cynnwys gwersi a ddysgwyd o'r achosion hynny yr ydym yn eu datrys yn anffurfiol (h.y. yr atebion sydyn).

Mae'r pynciau sydd wedi'u trafod yn y pedwar crynhoad a gyhoeddwyd yn 2011/12 wedi'u nodi isod. O ystyried y cynnydd yn nifer y cwynion sy'n dod i law am gyrff iechyd, nid yw'n syndod mai iechyd oedd y prif destun sylw yn y materion a godwyd, sef:

- diffyg gofal am bobl ar ddiwedd eu hoes
- sicrhau bod cleifion yn cael gofal dilynol priodol

- pryderon am ofal gan Nyrsys a Bydwragedd
- darpariaeth feddygol annigonol ar benwythnosau/tu allan i oriau arferol
- tynnu enwau cleifion oddi ar restrau meddygon teulu
- asesiadau annigonol.

Rhoddwyd sylw i'r pynciau hyn hefyd yn y Coflyfr yn y flwyddyn a aeth heibio:

- rheolaeth wael ar gwynion
- gwrthdaro buddiannau a delio â chwynion yn ddiduedd
- methu â darparu ar gyfer anghenion addysgol arbennig plant
- cyfrifoldeb am atgyweiriadau tai.

Llythyrau blynyddol

Am yr ail flwyddyn anfonais Lythyrau Blynyddol i gynghorau sir/bwrdeistref sirol a byrddau iechyd. Y tro hwn roedd y rhain wedi'u cyhoeddi ar fy ngwefan. Rwyf wedi dal i anfon llythyrau o'r fath i'r cyrff hyn yn unig, gan nad yw nifer y cwynion a gaf am fathau eraill o gyrff yn fy ngalluogi i wneud cymariaethau ystyrlon ar sail Cymru gyfan a nodi tueddiadau. Mae'n galonogol bod nifer o gyrff wedi'u derbyn fel ffordd o ddysgu, fel y gallant gael mwy o ddealltwriaeth o 'berfformiad' eu sefydliad nag y gellir ei darparu yn fy Adroddiad Blynyddol.

Gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru

Yn adroddiad y flwyddyn ddiwethaf, eglurais y cyd-destun i'r penderfyniad i ddarparu gwasanaeth newydd gan fy swyddfa, gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru. Rwyf yn falch o gofnodi eleni fod y gwasanaeth hwnnw wedi'i lansio bellach. Mae'n cael ei ddarparu gan y Tîm Cyngor ar Gwynion.

Mae gwasanaeth Cwynion Cymru ar gael dros y ffôn ac ar y we. Yn ogystal â hysbysu pobl ynghylch pa ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus y dylent fynd â'u cwyn ato, mae hefyd yn ceisio pennu hanfod y gŵyn ac (ar ôl cael cydsyniad gan yr achwynydd) bydd yn anfon y manylion ymlaen i'r corff cyhoeddus perthnasol ar ei ran. Mae'r gwasanaeth yn cyfeirio cwynion nid yn unig am wasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru ond hefyd am wasanaethau cyhoeddus sydd heb eu datganoli – er enghraifft, budd-daliadau a phensiynau. Bydd hefyd yn rhoi cymorth mewn perthynas â chyrff fel y cwmnïau cyfleustodau, sy'n dal i gael eu hystyried yn 'wasanaethau cyhoeddus' gan lawer o bobl, er bod dadreoleiddio wedi digwydd ers blynyddoedd lawer. Yn ogystal â hyn, os yw pobl wedi mynd â chŵyn yn uniongyrchol at y darparwr gwasanaethau'n barod, bydd y gwasanaeth yn eu cyfeirio at yr ombwdsmon perthnasol neu gorff arall sy'n trafod cwynion.

Bu'n rhaid casglu swm sylweddol o ddata wrth ddatblygu'r gwasanaeth. Yn benodol, mae'r gwasanaeth ar y we wedi galw am waith technegol cymhleth, yn enwedig wrth integreiddio'r wefan â'm cronfa ddata ar gyfer trafod cwynion (mae mwy o fanylion ar dudalen 29). Rwyf yn credu ein bod yn arwain drwy'r byd ar y fenter hon ymhlith gwasanaethau ombwdsmon.

Polisi cwynion enghreifftiol a chanllawiau i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

Rhoddais wybod y flwyddyn ddiwethaf am waith un o weithgorau Llywodraeth y Cynulliad, y gofynnwyd i mi ei gadeirio, a oedd wedi cyflwyno cynigion i'r Prif Weinidog am broses gyffredin ar gyfer trafod cwynion i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Rwyf yn falch bod y cyngor a gyflwynwyd wedi cael ymateb cadarnhaol a bod Llywodraeth Cymru wedi cyhoeddi'r polisi enghreifftiol a chanllawiau ym mis Gorffennaf 2011, gan annog yr holl ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus i fabwysiadu'r model hwn. Bellach mae rhai cyrff wedi rhoi'r polisi a chanllawiau ar waith, a hynny'n cynnwys Llywodraeth Cymru ei hun, ac rwyf yn ymwybodol bod nifer o gyrff yn paratoi i wneud hynny. Yn ogystal â hyn, pan fyddaf yn ymchwilio i gŵyn yn erbyn corff penodol, ac yn cael ei fod wedi trafod cwynion yn wael, rwyf yn bwriadu argymell bod y corff dan sylw'n mabwysiadu'r polisi enghreifftiol a'r canllawiau.

Datblygwyd y polisi enghreifftiol a chanllawiau yr un pryd â'r weithdrefn newydd ar gyfer trafod cwynion am gyrff iechyd o dan Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011. Mae'r gweithdrefnau cwynion hyn yn gyson â'i gilydd ac yn ategu ei gilydd. Rwyf yn mawr obeithio y ceir canlyniad tebyg ar ôl yr adolygiad presennol o weithdrefn gwynion gwasanaethau cymdeithasol.

6. Llywodraethu ac Atebolrwydd

Yr Ombwdsmon

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) yn sefydlu swydd yr Ombwdsmon fel 'corfforaeth unigol'. Rwyf yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru drwy broses yr adroddiad blynyddol hwn a hefyd am mai fi yw'r Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae'r Cynulliad Cenedlaethol yn ei ymddiried i mi i ymgymryd â'm swyddogaethau.

Trefniadau llywodraethu

Panel Ymgynghorol

Yn ystod 2011/12, cynhaliais adolygiad o drefniadau llywodraethu fy swyddfa, gan fod yn ymwybodol o sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth unigol a'r ffaith bod rhaid i'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd am weithgareddau'r swyddfa fod yn nwylo'r Ombwdsmon o hyd. Roedd fy rhagflaenydd wedi sefydlu Pwyllgor Archwilio cynghorol (gweler isod), sydd wedi bod yn ffynhonnell gyngor werthfawr. Fodd bynnag, er mwyn bod yn fwy agored a thryloyw, roeddwn o'r farn y byddai'r swyddfa ar ei mantais o sefydlu Panel Cynghori. Rôl y Panel wrth hybu llywodraethu rhagorol fydd cynnig cymorth a her i'r Ombwdsmon.

Dechreuwyd recriwtio i'r Panel Ymgynghorol ym mis Mawrth 2012, gyda'r bwriad o benodi Aelodau'r Panel erbyn diwedd Mai.

Pwyllgor Archwilio a Risg

Mae Swyddfa Archwilio Cymru yn craffu ar fy nefnydd o'r adnoddau sydd ar gael i mi, a hi sy'n gyfrifol am archwilio fy nghyfrifon. Gosodwyd y gwaith hwn yn allanol i Grant Thornton UK LLP gan Swyddfa Archwilio Cymru yn 2008/09. Er hynny, mae'r Archwilydd Cyffredinol yn parhau'n gyfrifol yn y pen draw am y swyddogaeth archwilio allanol.

Er bod y swydd yn 'gorfforaeth unigol', mae gennyf Bwyllgor Archwilio sy'n gyfrifol am fy nghynghori ynghylch cyflawni fy nyletswyddau fel Swyddog Cyfrifyddu. Cadeirydd y Pwyllgor oedd Mr Laurie Pavelin, CBE, FCA. Daeth tymor Mr Pavelin yn Gadeirydd i ben ar 31 Mawrth 2012 ac mae olynydd yn cael ei recriwtio ochr yn ochr â'r broses o recriwtio aelodau'r Panel Ymgynghorol. Yn ogystal â hyn, mae'r Athro Margaret Griffiths yn Aelod annibynnol sydd ag arbenigedd helaeth yn y gyfraith, yn enwedig yng nghyd-destun Cymru. Rwyf fi hefyd yn aelod o'r Pwyllgor yn rhinwedd fy swydd fel Swyddog Cyfrifyddu.

Mae'r Pwyllgor Archwilio yn ystyried materion fel amcangyfrifon cyllideb, cyfrifon blynyddol, adroddiadau archwilio allanol a mewnol, a materion rheoli risg. Trafododd faterion a oedd yn ymwneud â'r Cynlluniau Strategol a Gweithredol hefyd yn 2011/12, er y bydd y cyfrifoldeb hwn yn cael ei drosglwyddo i'r Panel Ymgynghorol o 2012/13 ymlaen. Cyfarfu'r Pwyllgor Archwilio bedair gwaith yn ystod 2011/12 ac rwyf yn falch o nodi na chodwyd unrhyw faterion sylweddol a oedd yn peri pryder yn ystod y flwyddyn.

Ar ôl cynnal proses tendro a chyfweld, dechreuodd Deloitte ar ei waith fel archwilydd mewnol o 1 Ebrill 2011. Mae ei raglen waith yn cael ei phennu a'i goruchwylio gan y Pwyllgor Archwilio ac mae perthynas dda ac adeiladol wedi datblygu yn y flwyddyn gyntaf.

Y Tîm Rheoli

Er fy mod yn llwyr atebol am benderfyniadau a gweithrediadau fy swyddfa, caf gyngor a chymorth gan grŵp ffurfiol y Tîm Rheoli.

Mae ganddo gyfrifoldeb penodol dros fy nghynghori ar ddatblygu'r Cynllun Strategol tair blynedd a'r Cynllun Gweithredol blynyddol; ar anghenion cyllidebol blynyddol; ar sicrhau'r defnydd gorau o'r arian cyhoeddus a gafwyd; ac ar osod fframwaith priodol ar gyfer monitro perfformiad.

Mae hefyd yn gyfrifol am gyflawni a monitro nodau strategol; monitro perfformiad yn fisol ar sail amcanion; sicrhau bod risgiau wedi'u pennu a'u bod yn cael sylw; cytuno ar bolisïau corfforaethol (e.e. gweithdrefnau i drafod cwynion, polisïau adnoddau dynol) a monitro eu heffeithioldeb; a datblygu strategaeth allgymorth y swyddfa a monitro'r gweithredu arni.

Cynllun Strategol Tair Blynedd a Chynllun Busnes

Ar ddiwedd Mawrth 2012, cyhoeddais y Cynllun Strategol ar gyfer y tair blynedd nesaf. Roedd yr holl staff yn fy swyddfa wedi cymryd rhan yn y gwaith o'i ddatblygu. Rydym wedi cyflwyno Gweledigaeth ddiwygiedig yn ogystal â gosod nodau strategol allweddol newydd ar gyfer y tair blynedd nesaf. Er bod rhan helaeth o'r Cynllun yn ymwneud â hyrwyddo'r mentrau newydd a gyflwynwyd yn ystod y ddwy flynedd diwethaf, mae hefyd yn canolbwyntio ar baratoi ar gyfer y meysydd newydd sy'n debygol o ddod o dan awdurdodaeth fy swyddfa o ganlyniad i Fil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru). Hefyd cyhoeddais y Cynllun Busnes blynyddol ar gyfer 2012/13 ar ddiwedd Mawrth. Mae'r cynllun hwn yn deillio o'r Cynllun Strategol ac mae'n gosod targedau penodol a dangosyddion perfformiad ar gyfer y flwyddyn i ddod.

Cynllun Cydraddoldeb Strategol

O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a osodwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, cyhoeddais fy Nghynllun Cydraddoldeb Strategol ar ddiwedd Mawrth 2012 (yn unol â'r gofyniad i gyhoeddi'r Cynllun cyn 2 Ebrill 2012). O dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i mi roi adroddiad blynyddol am faterion cydraddoldeb perthnasol. Rwyf yn gwneud hynny yn Adran 8 o'r Adroddiad Blynyddol hwn.

7. Gweithgareddau Eraill

Ymchwil i fodlonrwydd achwynwyr

Mae gwaith ymchwil drwy gynnal arolygon o fodlonrwydd achwynwyr wedi bod yn ffordd bwysig o ddysgu am farn achwynwyr am y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu.

Y flwyddyn ddiwethaf, dechreusom ddefnyddio dull newydd o ymchwilio drwy gynnal arolygon meintiol o'r achwynwyr hynny sy'n cysylltu â'n Tîm Cyngor ar Gwynion, a chael gwybodaeth ansoddol fwy manwl a phenodol drwy arolwg gan yr Opinion Research Service (ORS) o'r bobl hynny yr oeddem wedi ymchwilio i'w cwynion. Mae ORS yn cynnal yr arolwg drwy gyfweld sampl o achwynwyr dros y ffôn fel arfer, neu wyneb yn wyneb os yw hynny'n fwy priodol, yn ôl amgylchiadau'r achwynydd. Y nod yw cael dealltwriaeth well byth o farn yr achwynydd am beth yr ydym yn ei wneud yn dda a lle y gallem wneud yn well.

Yn yr arolwg o'r cysylltiadau cyntaf gan achwynwyr, gofynnwyd i ddefnyddwyr y gwasanaeth a oeddent yn cytuno neu'n anghytuno â'r datganiadau isod. Mae'r canlyniadau ar gyfer 2011/12 fel a ganlyn:

	% yr ymatebwyr a oedd yn 'cytuno'n gryf' neu'n 'cytuno'
Roedd yn hawdd cael gwybod sut i gysylltu â swyddfa'r Ombwdsmon	83%
Mae'r gwasanaeth yr wyf wedi'i gael hyd yma wedi bod yn sensitif ac o gymorth	68%
Roedd y person a ddeliodd â'r ymholiad yn gwybod digon i ateb fy nghwestiynau	67%
Cefais esboniad clir am yr hyn a fyddai'n digwydd nesaf ar ôl i mi godi'r mater	74%
Roedd y gwasanaeth yn cwrdd â'm disgwyliadau	63%

Mae'r ymchwil ansoddol y mae ORS wedi'i gwneud ar ein rhan yn dangos bod canlyniad yr achos yn ddylanwad mawr ar farn achwynwyr, fel y gwelwyd mewn gwaith ymchwil blaenorol a gomisiynwyd gennym. Fel arfer, roedd achwynwyr mewn achosion lle'r oedd y gŵyn wedi'i chadarnhau'n llawn neu wedi'i setlo'n wirfoddol o'u plaid yn fwy bodlon o lawer ar y gwasanaeth a gawsant na'r rheini lle nad oedd y gŵyn wedi'i chadarnhau neu lle'r oedd yr ymchwiliad wedi'i derfynu heb setliad (a hyd yn oed rhai lle'r oedd eu cŵyn wedi'i chadarnhau, ond nid yn llawn).

Ymhlith y sylwadau cadarnhaol a gafwyd, roedd rhai am gwrteisi'r staff a'u hempathi, effeithlonrwydd, sgiliau cyfathrebu a rhyngbersonol, proffesiynoldeb a didueddrwydd. Roedd y rhan fwyaf o'r rhai a gyfwelwyd hefyd yn canmol natur drylwyr yr ymchwiliad ac agwedd gydwybodol ymchwilwyr penodol.

Canfyddiad y rheini nad oeddent yn fodlon oedd bod yr Ombwdsmon wedi cynnal ymchwiliad arwynebol, nad oedd yn dymuno 'siglo'r cwch', nad oedd yn ateb cwestiynau'n ddigonol neu'n egluro beth a oedd wedi digwydd, neu ei fod â rhagfarn o blaid y corff cyhoeddus. Teimlai rhai fod cynnig o 'iawndal' yn amhriodol; nad oedd esboniad digonol o'r penderfyniad a gafwyd; bod teimlad bod achwynwyr yn llai pwysig na'r cyrff cyhoeddus sy'n destun sylw; a bod penderfyniad o blaid y corff cyhoeddus yn cymeradwyo 'arferion gwael'. Mae rhai'n credu bod pwerau'r Ombwdsmon yn annigonol ac nad yw'n mynd yn ddigon pell i sicrhau camau effeithiol i newid arferion gwael mewn awdurdodau cyhoeddus. (Dylid nodi bod holl argymhellion yr Ombwdsmon wedi'u rhoi ar waith.)

Rydym wedi gwneud cynnydd wrth reoli disgwyliadau pobl am yr hyn sydd o fewn gallu'r Ombwdsmon a'r hyn nad yw, ond mae'n ymddangos bod gennym fwy o waith i'w wneud o hyd yn y maes hwn, gan bwysleisio, ymysg pethau eraill, nad yw'r Ombwdsmon yn gallu gweithredu fel eiriolwr.

Technoleg gwybodaeth

System weinyddu i drafod achosion

Yn Ebrill 2011 cafwyd uwchraddiad sylweddol yn y system weinyddu ar gyfer trafod achosion. Ymgymerwyd â'r gwaith datblygu hwn am ei bod yn amlwg na fyddai'r system a oedd gennym ar y pryd yn ateb y diben bellach. Fel y gwelir yn aml wrth gyflwyno systemau technolegol newydd, nid oedd hyn yn gwbl ddidrafferth. Er hynny, rwyf yn falch o ddweud bod y problemau wedi'u datrys bellach a bod y system yn rhedeg yn unol â'r disgwyliadau'n awr.

Gwefannau

Rydym hefyd wedi datblygu dwy wefan newydd, un ar gyfer gwasanaeth craidd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a'r llall ar gyfer gwasanaeth cyfeirio newydd Cwynion Cymru. Mae'r gwefannau a'r system trafod cwynion wedi'u hintegreiddio bellach, ac un fantais allweddol o hyn yw y bydd y data y mae defnyddwyr y gwasanaethau'n eu rhoi yn y ffurflenni ar y we'n cael eu cynnwys yn awtomatig mewn cofnodion achos yn y system weinyddu ar gyfer trafod cwynion.

Cyfathrebu allanol

Mae'r rhyngrwyd yn cael ei defnyddio fwyfwy gan bobl i ddysgu am waith yr Ombwdsmon. Yn wir, o'r rheiny a ddychwelodd ein ffurflen monitro yn ystod 2011/12, dywedodd ychydig dros chwarter ohonynt taw hwn oedd y modd y daethant i wybod am fy swyddfa. Felly mae hon yn 'ffenestr siop' bwysig i'r swyddfa. Rwyf wedi bod yn awyddus i sicrhau bod fy ngwefan yn fwy croesawus ei golwg ac yn haws ei defnyddio. Felly, yn ogystal â chyflwyno technoleg i integreiddio'r ffurflenni gwe â'r system weinyddu i drafod cwynion, aethom ati hefyd i ddatblygu gwefan haws ei defnyddio, gan gyflwyno gwefan newydd hefyd ar gyfer Cwynion Cymru.

Ein gwefannau newydd

Rydym hefyd wedi asesu datblygiadau mewn cyfryngau cymdeithasol i weld pa ddefnydd y gallem ei wneud ohonynt. O ganlyniad i hyn, gwnaethom waith ychwanegol ddiwedd Mawrth 2012 a fydd yn ein galluogi i gyflwyno porthiant 'Twitter' ar wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod Ebrill 2012.

Cwynion Cymru

Lansiwyd gwasanaeth Cwynion Cymru yn wraddol yn ystod 2011/12 er mwyn sicrhau nad oedd problemau, yn enwedig o ran y dechnoleg newydd, cyn hysbysebu'r gwasanaeth newydd yn eang. Erbyn dechrau 2012 roeddwn yn fodlon bod y gwasanaeth newydd wedi ymsefydlu'n ddigon cadarn fel y gellid dechrau ei hysbysebu'n eang. Felly lansiwyd ymgyrch hysbysebu ganol Mawrth 2012, gyda'r bwriad o anfon taflen i bob un o'r 1,400,000 a mwy o gartrefi yng Nghymru.

Mae'r daflen ar gael hefyd mewn wyth iaith ethnig leiafrifol (ar y wefan) ac mae ar gael mewn Braille.

Allgymorth

Mae rhan helaeth o'n gweithgareddau ac adnoddau cyfathrebu wedi'u defnyddio i hyrwyddo gwasanaeth Cwynion Cymru yn ystod y flwyddyn a aeth heibio, fel y nodwyd uchod. Gwnaethom gynnal seminar hefyd ar gyfer cyrff gwirfoddol yng Nghymru, i egluro gwasanaeth newydd Cwynion Cymru a sut y gallai eu helpu nhw a'u cleientiaid. Roedd y seminar yn gyfle hefyd i drafod gwaith craidd swyddfa'r Ombwdsmon.

Gwnaethom fanteisio ar ragor o gyfleoedd i siarad mewn cynadleddau a seminarau, lle'r oedd modd gwneud hynny. Er enghraifft, yng nghynadleddau'r Cynghorau Iechyd Cymuned, End of Life Alliance a Dignity in Practice. Cawsom gyfarfodydd hefyd â chyrff fel Age Cymru, Anabledd Dysgu Cymru a Hosbisau Cymru.

Rhoddwyd hwb i waith allgymorth y swyddfa drwy'r sylw mawr yn y cyfryngau i'm hadroddiadau ar ymchwiliadau. Roeddwn yn falch iawn o'r sylw sylweddol a gafwyd ar y teledu a'r radio (yn Gymraeg a Saesneg) yn ystod 2011/12, yn enwedig yn ail hanner y flwyddyn. Mae hyn yn helpu i hybu ymwybyddiaeth nid yn unig o faterion sy'n peri pryder ond hefyd o'r gwasanaeth yr wyf yn ei gynnig yn gyffredinol. Sefydlwyd trefniadau newydd i fonitro'r cyfryngau hefyd ym Mai 2011, sy'n rhoi gwell gwybodaeth am erthyglau sy'n cyfeirio at waith y swyddfa yn y wasg yng Nghymru a'r DU. Rhwng Mai 2011 a Mawrth 2012, cyhoeddwyd 208 o erthyglau sy'n crybwyll Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Adnoddau dynol

Fel Ombwdsmon, rwyf yn ymwybodol iawn o ba mor ffodus ydwyf o fod â gweithlu ymroddedig ac arbenigol. Rwyf yn cydnabod i'r un graddau pa mor bwysig yw sicrhau fy mod yn rhoi cyfle ar gyfer datblygiad parhaus. Cyflwynwyd trefniadau diwygiedig ar gyfer arfarnu a hyfforddi staff yn 2011/12 ac mae cysylltiad agos rhyngddynt a'n hamcanion busnes.

Mae'r cytundeb lefel gwasanaeth sydd wedi'i wneud â Swyddfa Archwilio Cymru i ddarparu cyngor i mi am faterion adnoddau dynol yn parhau. Rwyf wedi gwerthfawrogi'n fawr iawn y cymorth a gefais yn ystod y flwyddyn a aeth heibio.

Byddaf yn parhau i fonitro lefel y cynnydd a geir yn nifer y cwynion yn ystod y flwyddyn a hefyd yn asesu'r effaith debygol o ehangu fy awdurdodaeth o ganlyniad i Fil Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru). Mae'n sicr y bydd darparu gwasanaeth sy'n cwrdd â disgwyliadau'r bobl sy'n cyflwyno cwynion i'm swyddfa yn her sylweddol, a bydd angen i mi gadw golwg manwl ar gyfradd y cynnydd yn nifer y cwynion er mwyn sicrhau bod fy swyddfa â'i chapasiti llai'n gallu darparu'r gwasanaeth o ansawdd uchel y mae defnyddwyr gwasanaethau'n ei ddisgwyl.

Mae strwythur sefydliadol fy swyddfa ar 31 Mawrth 2012 wedi'i ddangos ar ddiwedd yr adran hon.

Yr arferion gorau ym myd yr Ombwdsmon

Mae gwaith Cymdeithas Ombwdsmyn Prydain ac Iwerddon (BIOA) yn bwysig yn fy marn i. Mae angen i gynlluniau ombwdsmyn fod yn wrthrychol a bod ar bellter priodol oddi wrth y cyrff sydd o fewn eu hawdurdodaeth. Oherwydd hynny, mae'n hanfodol i ni ddysgu o'r arferion gorau yng nghynlluniau ombwdsmyn eraill o fath tebyg. Mae BIOA yn cynnig cyfle i rannu'r arferion gorau, dysgu oddi wrth ein gilydd a thrafod materion sydd o ddiddordeb cyffredin. Mae aelodau o'm staff yn fy nghynrychioli yn nifer o Grwpiau Diddordeb BIOA.

Cynhaliwyd Cynhadledd Ddwyflynyddol BIOA yn ystod 2011. A minnau wedi cael y fraint o'm penodi'n Gadeirydd BIOA yn 2010, roedd yn naturiol i mi gymryd rhan lawn yn y trefnu a'r llywyddu ar ddau ddiwrnod y gynhadledd. Hoffwn fanteisio ar y cyfle hwn i ddiolch i'm staff cymorth am roi cymorth ychwanegol i BIOA drwy hwyluso trefniadau gweinyddol yn y gynhadledd. Roedd hefyd yn glod i swyddfa'r Ombwdsmon yng Nghymru fod dau aelod o'm staff yn siaradwyr mewn sesiynau gwahanol yn y gynhadledd. Roeddwn hefyd yn falch bod fy swyddfa'n gallu cynnal cyfarfod o Bwyllgor Gweithredol BIOA ym Medi 2011.

Mae BIOA wedi datblygu cwrs hyfforddiant achrededig, ar y cyd â Phrifysgol y Frenhines Margaret yng Nghaeredin, ar gyfer staff ombwdsmyn/cynlluniau trafod cwynion. Ar ôl cael ceisiadau gan staff mewn cyrff sydd o fewn fy awdurdodaeth am hyfforddiant ar ymchwilio i gwynion, rwyf wedi achub ar y cyfle i wneud trefniant ar y cyd â'r Brifysgol fel y gall ddarparu hyfforddiant tebyg i staff sy'n trafod cwynion mewn cyrff gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Cynhelir cwrs peilot ym Mai 2012. Asesir llwyddiant y cwrs a phenderfynir wedyn a ddylid ei ddarparu ymhellach.

Mae'r Sefydliad Ombwdsmyn Rhyngwladol yn dod yn bwysicach hefyd fel rhwydwaith i rannu gwersi ar gyfer fy swyddfa. Felly roeddwn yn arbennig o falch o groesawu Senyor Rafael Ribó, Ombwdsmon Catalonia a Chadeirydd Rhanbarth Ewropeaidd y Sefydliad Ombwdsmyn Rhyngwladol i'm swyddfa ar ddechrau Mawrth 2012 a theimlais falchder wrth fedru cynnig blas o ddathliadau Dydd Gŵyl Dewi yng Nghymru iddo, gan gynnwys y rheini yn y Senedd.

Rwyf hefyd yn falch iawn o'r cyfle i barhau i gymryd rhan yng nghyfarfodydd Ombwdsmyn Sector Cyhoeddus y DU ac Iwerddon, yn ogystal â'm cyfarfodydd rheolaidd â Chomisiynydd Plant a Chomisiynydd Pobl Hŷn Cymru. Roeddwn hefyd yn arbennig o falch o groesawu Comisiynydd newydd y Gymraeg i'm swyddfa, lle y rhoddodd fy staff a minnau eglurhad o'n dull o weithredu a rhannu ychydig o'n profiad.

Cwynion am wasanaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gellir defnyddio'r weithdrefn 'Cwynion amdanom ni' os yw rhywun yn anfodlon ar ein gwasanaeth. Er enghraifft, gallai achwynydd ddymuno cwyno am oedi gormodol wrth ymateb i ohebiaeth; neu deimlo bod aelod o staff wedi bod yn anghwrtais neu'n amharod i helpu; neu ein bod heb weithredu fel yr oeddem wedi dweud. Mae gweithdrefn ar wahân ar gyfer achwynwyr sy'n dymuno apelio yn erbyn penderfyniad ynghylch eu cwyn. Mae mwy o fanylion am y ddwy weithdrefn hyn ar fy ngwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk.

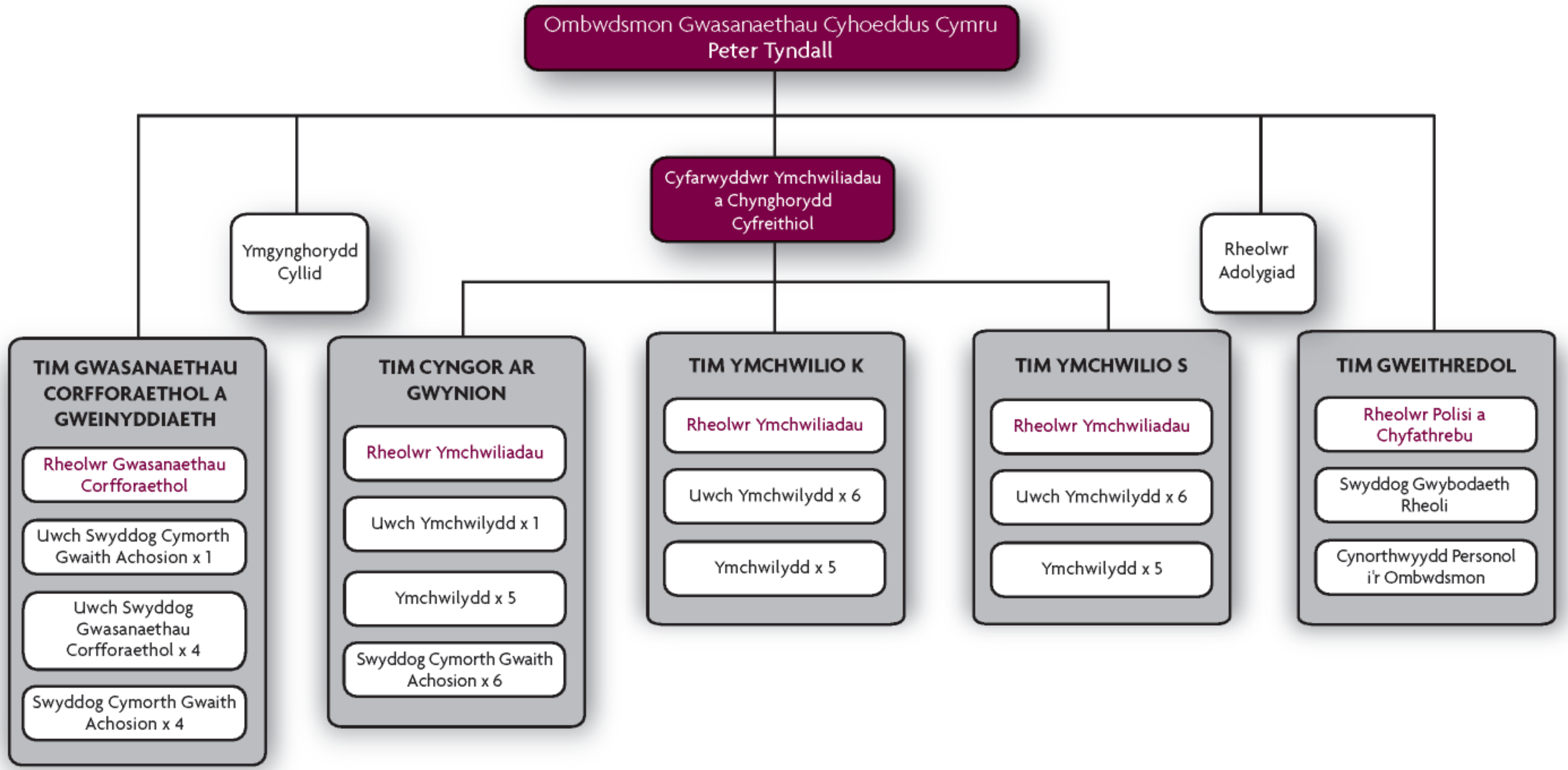
Mae'r tabl isod yn dangos nifer y cwynion a gafwyd yn ystod 2011/12 a'r canlyniadau iddynt, ynghyd â chymhariaeth â'r sefyllfa yn 2010/11.

Manylion y 'cwynion amdanom ni' a gafwyd	2011/12	2010/11
Heb ei chadarnhau	24	21
Ei chadarnhau'n llawn neu'n rhannol	5	3
Ei chyfeirio at Reolwr Ymchwiliadau/Swyddog Ymchwilio (mewn cysylltiad â phenderfyniad ar ôl ymchwiliad)	6	4
Tynnu'r gŵyn yn ôl	1	0
Yn dal yn agored ar 31 Mawrth	2	5
Cyfanswm a gafwyd	**38**	**33**

Manylion y pum cwyn a gadarnhawyd yn llawn neu'n rhannol yn 2011/12 yw:

Testun y gŵyn yn ein herbyn	Camau a gymerwyd
Cwyn am ddiffyg diweddariadau rheolaidd ac oedi gormodol wrth ymchwilio.	Anfon llythyr ymddiheuro.
Cwyn nad oedd ymchwilydd wedi ymateb i gais am wybodaeth mewn llythyr dychwelyd am ymchwiliad.	Anfon llythyr ymddiheuro ac atgoffa staff pa mor bwysig yw anfon 'Cwynion amdanom ni' a cheisiadau am wybodaeth ymlaen i'r adran berthnasol.
Cwyn nad oedd yr achwynydd wedi'i hysbysu'n amserol bod ymchwilydd newydd wedi'i bennu ar gyfer ei achos	Anfon llythyr ymddiheuro.
Achwynydd yn anfodlon ar gael ei gyfarch wrth ei enw cyntaf mewn gohebiaeth	Anfon llythyr ymddiheuro.
Cwyn am oedi gormodol wrth anfon diweddariadau am y gŵyn	Anfon llythyr ymddiheuro.

Siart Strwythur (sefyllfa ar 31 Mawrth 2012)



Mae ymrwymiad i drin pobl yn deg yn rhan ganolog o rôl ombwdsmyn. Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwyf wedi ymrwymo i ddarparu cyfle cyfartal i'r staff yr wyf yn eu cyflogi ac yn y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu ar y cyd i achwynwyr. Ni fydd unrhyw ymgeisydd am swydd, aelod staff neu berson sy'n cael gwasanaeth gan yr Ombwdsmon yn cael ei aflonyddu, ei erlid neu ei wneud yn destun gwahaniaethu oherwydd nodweddion personol fel oed, anabledd, ethnigrwydd, rhyw, ailbennu rhywedd, beichiogrwydd neu famolaeth, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd neu gred, pa un a yw'n briod neu mewn partneriaeth sifil, neu ar sail unrhyw ystyriaeth amherthnasol arall. Rwyf yn disgwyl i'm staff rannu fy ngwrthwynebiad llwyr i wahaniaethu anghyfreithlon neu annheg a'm hymrwymiad i gynnal busnes mewn modd sy'n deg â phob aelod o gymdeithas.

O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010 a Rheoliadau Deddf Cydraddoldeb 2010 (Dyletswyddau Statudol) (Cymru) 2011 a osodwyd gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru, mae'n ddyletswydd arnaf gyhoeddi Cynllun Cydraddoldeb Strategol ac amcanion cydraddoldeb. Cyhoeddwyd y Cynllun cyntaf o'r fath, sy'n cynnwys fy amcanion cydraddoldeb, ar ddiwedd Mawrth 2012 ac roedd yn unol â'r gofyniad statudol i'w gyhoeddi cyn 2 Ebrill 2012. (Mae'r Cynllun ar gael ar fy ngwefan yn www.ombwdsmon-cymru.org.uk). Hefyd, o dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i mi gyflwyno adroddiad blynyddol am faterion cydraddoldeb. Wrth gwrs, mae'r graddau yr wyf yn gallu cofnodi cynnydd ar gyflawni'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol yn gyfyngedig o gofio nad oedd wedi'i gyhoeddi tan fis Mawrth 2012. Er hynny, rhoddaf adroddiad isod am waith a gyflawnwyd mewn cysylltiad ag ystyriaethau cydraddoldeb ers sefydlu swydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 1 Ebrill 2006.

Hygyrchedd

Fel rhan o'n proses, byddwn yn gwneud ein gorau glas mor fuan ag sy'n bosibl i ganfod unrhyw anghenion penodol y gallai fod angen eu bodloni er mwyn galluogi defnyddiwr gwasanaethau i ddefnyddio ein gwasanaethau'n llawn. Yn benodol, byddwn yn gofyn i bobl ddweud wrthym beth yw eu dewis dull o gyfathrebu â ni. Byddwn bob amser yn ceisio gwneud addasiadau rhesymol os byddant yn helpu pobl i wneud eu cwyn a'i chyflwyno i ni. Rhai enghreifftiau yw: darparu gohebiaeth Hawdd ei Darllen; defnyddio Llinell Iaith i gyfieithu, os nad yw achwynydd yn fodlon gwneud ei gŵyn yn Gymraeg neu Saesneg; cael cymorth arbenigol i ddeall anghenion penodol achwynwyr sydd â chyflyrau penodol fel syndrom Asperger, ac ymweld ag achwynwyr yn eu cartrefi.

Rydym yn cynhyrchu dogfennau allweddol mewn fformatau gwahanol, fel CD/tâp a Braille, ac yn eu cyfieithu i'r wyth prif iaith leiafrifol ethnig a siaredir yng Nghymru; ac rydym wedi gwella safon hygyrchedd ein gwefan o A i AA ac wedi cyflwyno BrowseAloud sy'n caniatáu i'r wefan 'siarad' â'r defnyddiwr.

Casglu/Monitro Data Cydraddoldeb – Defnyddwyr Gwasanaethau

Rydym wedi monitro cydraddoldeb bob amser mewn cysylltiad â defnyddwyr gwasanaethau, ac mae hyn wedi cyfrannu at ein strategaeth allgymorth flynyddol. Mae canlyniadau o waith monitro cydraddoldeb a gyflawnwyd hyd yma mewn cysylltiad â defnyddwyr gwasanaethau wedi'u cyhoeddi yn y Cynllun Cydraddoldeb Strategol. Mae ein gwaith ein hunain ar fonitro cydraddoldeb wedi'i ategu drwy ofyn cwestiynau perthnasol yn ein harolygon o fodlonrwydd cwsmeriaid a gynhaliwyd ar ein rhan gan Opinion Research Services. Rydym wedi defnyddio'r dystiolaeth o'r arolygon hyn i wella ein gwasanaeth. Er enghraifft, drwy ddileu rhwystrau wrth beidio â mynnu bob amser fod cwynion yn cael eu gwneud mewn ysgrifen, a gadael iddynt gael eu gwneud dros y ffôn neu drwy'r e-bost neu ein gwefan. Rydym yn bwriadu monitro cydraddoldeb yn well yn fewnol, a hynny'n cynnwys datblygu ein system ar gyfer trafod cwynion fel y gellir cymharu grwpiau a chanlyniadau i gwynion. (Sylwer: bydd yr hawl i weld y data hyn wedi'i chyfyngu i ddau aelod staff sydd heb gysylltiad â'r broses o ystyried/ymchwilio i gwynion.) Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i bennu unrhyw feysydd lle y gellid gwella ein gwasanaeth i gwsmeriaid, gan gynnwys ystyriaethau cydraddoldeb.

Hyfforddiant

Mae fy staff wedi cael hyfforddiant mewn cydraddoldeb ac amrywiaeth dros y blynyddoedd. Rydym wedi'i ddarparu am ddau reswm. Yn gyntaf, fel ein bod yn gallu ymateb wrth ddarparu'r gwasanaeth i anghenion a gofynion cyfnewidiol y bobl yr ydym yn cyfathrebu a rhyngweithio â nhw. Yn ail, fel y gallwn gael y wybodaeth angenrheidiol i adnabod unrhyw ddiffygion mewn cysylltiad â dyletswyddau cydraddoldeb wrth ymchwilio i gyrff sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus. Mae enghreifftiau o achosion lle'r ydym wedi canfod diffygion o'r fath yn Atodiad A i'r adroddiad hwn. Mae un achos (cyfeirnod 201001670) yn ymwneud â methiant i gydymffurfio â Deddf Gwahaniaethu ar Sail Anabledd (y ddeddfwriaeth berthnasol cyn cyflwyno Deddf Cydraddoldeb 2010). Mae achos perthnasol arall (cyfeirnod 201001198) yn ymwneud â methiant i gydnabod bod hawliau dynol claf yn gymwysadwy.

Allgymorth

Byddwn yn cwrdd yn rheolaidd â chyrff y trydydd sector, gan gynnal seminarau ffurfiol bob dwy flynedd o leiaf a chyflwyno sgyrsiau ac anerchiadau yn eu cynadleddau, ac mae gennym raglen barhaol o gyfarfodydd â chyrff unigol. Mae hyn yn hwyluso trafodaethau rhwng y ddwy ochr am waith y swyddfa, fel y gallwn gael eu barn nhw am ein gwasanaeth, ac mae'n rhoi cyfle i ni egluro sut y gallant helpu unigolion sydd ag angen cymorth i gyflwyno cwyn i ni.

Rydym hefyd wedi datblygu Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth â'r Comisiynydd Pobl Hŷn a'r Comisiynydd Plant ar gydweithredu, cydweithio a chyfnewid gwybodaeth.

Asesiadau o Effaith ar Gydraddoldeb

Wrth baratoi'r Cynllun Cydraddoldeb Strategol, rydym wedi datblygu pecyn cymorth ar asesiadau o effaith ar gydraddoldeb yn y flwyddyn a aeth heibio. Bydd hyn yn ein helpu i bennu effaith debygol neu wirioneddol ein polisïau ac arferion ar grwpiau a warchodir. Defnyddir y pecyn cymorth bob tro o hyn ymlaen wrth ddatblygu neu adolygu polisi neu weithdrefn.

Casglu/Monitro Data Cydraddoldeb Staff – Cyflogau a Rhywedd

Mae'r data a'r wybodaeth yr ydym yn eu dal am fy staff yn fwy cyfyngedig. Felly, yn y flwyddyn i ddod, byddwn yn adolygu ein trefniadau presennol ar gyfer casglu gwybodaeth am gyflogaeth a gwahaniaethau rhwng cyflogau fel y bydd gennym gofnod canolog. Byddwn yn gofyn i staff lenwi a dychwelyd ffurflen monitro a fydd yn gofyn am wybodaeth am bob un o'r nodweddion gwarchodedig. Rwyf yn cydnabod, wrth gwrs, mai ar sail wirfoddol y bydd staff yn datgelu gwybodaeth o'r fath.

Er hynny, rydym yn dal gwybodaeth am gyflogau a rhywedd. O dan y dyletswyddau penodol, mae'n ofynnol i mi osod amcan cydraddoldeb ar gyfer rhywedd a chyflogau; os na wnaf hynny, rhaid i mi roi rheswm. Nid oes amcan penodol ar hyn o bryd yn fy Nghynllun Cydraddoldeb Strategol ar gyfer hyn oherwydd, fel y mae'r tabl isod yn dangos, mae cyfran fawr o fenywod ar y graddfeydd cyflog uwch yn fy swyddfa. Fodd bynnag, byddaf yn sicrhau bod y sefyllfa hon yn cael ei dal dan sylw ac yn adolygu fy amcanion cydraddoldeb os bydd angen.

Data cydraddoldeb cyflogaeth ar 31/03/2012

Cyflog (ALlC*)	Gwryw	Benyw
under £10,000	0	0
£10,000 to £19,999	0	7
£20,000 to £29,999	0	10
£30,000 to £39,999	5	11
£40,000 to £49,999	6	9
£50,000 to £59,999	1	4
£60,000 +		1
Is-gyfanswm	**12**	**42**
Cyfanswm nifer yr unigolion	**54**	

*Amser llawn cyfatebol

Math o Gytundeb	Gwryw	Benyw
Parhaol	12	40
Cyfnod penodedig	0	2
Is-gyfanswm	**12**	**42**
Cyfanswm	**54**	

Patrwm Gwaith	Gwryw	Benyw
Llawn amser	11	39
Rhan amser	1	3
Is-gyfanswm	**12**	**42**
Cyfanswm	**54**	

Atodiad A

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus
Adroddiadau Budd Cyhoeddus: Crynodebau o Achosion

Iechyd

Bwrdd Iechyd Cwm Taf
Achos rhif 200700602 - Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2012

Cwynodd Mrs R imi am y modd yr ymdriniodd cyn Ymddiriedolaeth GIG Pontypridd a Rhondda â chŵyn a wnaeth am y gofal a roddwyd i'w diweddar fam, Mrs T. Roedd Mrs R yn pryderu'n benodol ynghylch y modd yr oedd Prif Weithredwr yr Ymddiriedolaeth wedi ymateb iddi pan gwynodd am y driniaeth a roddwyd i'w mam heb ddatgan bod y Prif Weithredwr yn briod â llawfeddyg ymgynghorol a oedd wedi bod yn gysylltiedig â'r digwyddiadau yr oedd wedi cwyno i'r Bwrdd Iechyd yn eu cylch.

Canfûm nad oedd y Prif Weithredwr wedi datgan y ffaith ei bod yn briod â'r Ymgynghorydd pan ymatebodd i gŵyn Mrs R. Daeth yn amlwg imi hefyd bod yr Ymgynghorydd dan sylw wedi bod â chysylltiaid agos ag un o'r triniaethau llawfeddygol a roddwyd i Mrs T ac yr oedd Mrs R wedi cwyno amdani. Daeth yn amlwg imi hefyd bod polisi'r cyn Ymddiriedolaeth yn datgan mai'r Prif Weithredwr ddylai ymateb i bob llythyr o gŵyn er ei bod yn amlwg bod darpariaethau ar waith i'r swyddogaeth hon gael ei chyflawni gan Ddirprwy Brif Weithredwr yr Ymddiriedolaeth. Deuthum i'r casgliad bod methiant y Prif Weithredwr i ddatgan ei buddiant o ran yr Ymgynghorydd wedi arwain Mrs R i dybio bod hwn yn achos o wrthdrawiad buddiannau ac oherwydd hynny rwyf yn cadarnhau ei chŵyn. Wrth wneud hynny pwysleisiais na welais ddim tystiolaeth i awgrymu bod gan y Prif Weithredwr unrhyw ddylanwad dros gynnwys y llythyrau ymateb a anfonwyd at Mrs R.

Bwrdd Iechyd Cwm Taf
Achos rhif 201002624 - Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2012

Ganwyd merch Mrs A, Sarah, ag oedi datblygiadol difrifol ac roedd ganddi anghenion gofal iechyd cymhleth drwy gydol ei hoes. Cwynodd Mrs A imi am y driniaeth a'r gofal a roddwyd i Sarah yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg yn ystod y cyfnod pontio rhwng gofal plentyn ac oedolyn yn yr ysbyty. Dywedodd Mrs A fod oedi annerbyniol wedi bod cyn gweinyddu'r feddyginiaeth wrthfiotig briodol i Sarah ar yr unig adeg iddi gael ei derbyn ar ward ysbyty i oedolion, ac nad oedd staff wedi'u hyfforddi nac yn alluog i ateb anghenion Sarah o ganlyniad i ddiffyg cydweithredu rhwng gwasanaethau wrth drosglwyddo ei gofal. Yn anffodus, bu Sarah farw yn yr ysbyty ar 21 Hydref 2009, yn 20 oed. Credai Mrs A y byddai canlyniad ei derbyn olaf i'r ysbyty wedi bod yn wahanol pe bai triniaeth a gofal Sarah wedi bod yn foddhaol.

Canfûm fod y trefniadau ar gyfer trosglwyddo gofal ysbyty Sarah yn annigonol. Nid oedd dim tystiolaeth ychwaith o broses drosglwyddo glir, gydlynus nac o drosglwyddo gofal yn effeithiol. Nid oedd y Bwrdd Iechyd ychwaith wedi llwyddo i gynllunio na darparu gwasanaethau mewn ffordd a oedd yn cydnabod anghenion unigol Sarah yn unol â'r ddeddfwriaeth gydraddoldeb.
Er na chanfûm fod y trefniadau pontio annigonol wedi cyfrannu at unrhyw fethiannau clinigol, yr oedd peth tystiolaeth i ddangos bod ansawdd gofal Sarah wedi dioddef o ganlyniad. Canfûm hefyd nad oedd rhai agweddau ar driniaeth glinigol Sarah yn cyrraedd safon resymol; a'r mwyaf o'r rhain oedd methiant i weinyddu triniaeth â gwrthfiotigau mewnwythiennol o fewn pedair awr ar ôl i Sarah gael ei derbyn i'r ysbyty ac oedi pellach o fwy na 21 awr lle na roddwyd dau ddogn o wrthfiotigau drwy'r

geg a ragnodwyd iddi. Ni allwn ddweud a fyddai'r canlyniad wedi bod yn wahanol i Sarah oni bai am y methiannau clinigol hyn. Yn olaf, canfu'r ymchwiliad fod y ffordd yr ymdriniodd y Bwrdd Iechyd a chŵyn Mrs A yn annigonol.

Cadarnheais bob elfen o gŵyn Mrs A a gwnaeth nifer o argymhellion i'r Bwrdd Iechyd i weithredu ymhellach i roi sylw i'r methiannau a ganfuwyd. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cytuno i weithredu'r argymhellion ac i ymddiheuro i Mrs A ac i dalu iawndal o £2000 iddi i gydnabod y methiannau yng ngofal ei merch a'r ansicrwydd a brofwyd yn sgil y canlyniad trist.

Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Achosion rhif 201002432 & 201002552 - Adroddiad a gyhoeddwyd Mawrth 2012

Derbyniais ddwy gŵyn ar wahân gan Mr F a Mrs B a gwynodd, y naill am y gofal a ddarparwyd i'w dad a'r llall am y gofal i'w gŵr, gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru. Cwynodd y ddau am yr amser a gymerodd i ambiwlans fod yn bresennol yn dilyn y galwadau 999 a wnaethant i'r gwasanaeth. Yr oeddynt hefyd yn cwyno am y ffordd y bu i'r Ymddiriedolaeth ymdrin â'u cwynion.

Canfûm y gallai ambiwlansiau a cherbydau ymateb brys o adrannau eraill y gwasanaeth fod wedi cael eu hanfon i'r ddau ddigwyddiad, a gallent fod wedi cyrraedd y cleifion ynghynt, ond na feddyliwyd am eu hanfon. Yr oeddwn hefyd yn feirniadol o ansawdd ymchwiliadau'r Ymddiriedolaeth i gwynion Mr F a Mrs B, cynnwys ei ymatebion a'r amser a gymerwyd i'w darparu. Cadarnheais y ddwy gŵyn yn llawn. Gwneuthum gyfanswm o naw o argymhellion gan gynnwys bod yr Ymddiriedolaeth yn ymddiheuro i Mr F, Mrs B a'u teuluoedd a thalu iawndal priodol iddynt. Argymhellais hefyd y dylai'r Ymddiriedolaeth ailymchwilio neu adolygu'r gŵyn wreiddiol; adolygu'r polisïau a'r gweithdrefnau perthnasol a'i reolaeth o adnoddau ac archwilio unrhyw newidiadau a roddwyd ar waith ganddo.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cyfeirnod yr achos 201001167 - Adroddiad a gyhoeddwyd Hydref 2011

Cwynodd Mrs W am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei gŵr, Mr W, pan oedd yn glaf yn Ysbyty Gwynedd (yr Ysbyty). Derbyniwyd Mr W i'r Ysbyty er mwyn cael triniaeth ar gyfer dysffagia (trafferthion llyncu) wrth fwyta ac yfed. Rhyddhawyd ef o'r Ysbyty, ond cafodd ei dderbyn eto bedwar diwrnod yn ddiweddarach gan fod y dysffagia yn gwaethygu. Cwynodd Mrs W am y safon wael iawn o ofal a gafodd ei gŵr yn yr Ysbyty. Arweiniodd hyn at ddirywiad yn ei gyflwr, a chyfrannu at ei farwolaeth yn y pen draw. Cwynodd Mrs W am y canlynol:

- ni chyflawnwyd y driniaeth i ledu llwnc Mr W fel y cynlluniwyd oherwydd camgymeriad ar ran y staff nyrsio;
- cafodd ei gŵr ei ryddhau o'r Ysbyty heb gael y driniaeth hon, ac ar ôl ei dderbyn eto i'r Ysbyty, roedd yn rhy wan i gael y driniaeth oherwydd bod ei iechyd wedi dirywio;
- roedd oedi yn y broses o gael ail farn am gyflwr ei gŵr ac wrth drefnu ei drosglwyddo i ysbyty arbenigol.

Dyfarnais fod modd cyfiawnhau'r rhan fwyaf o gwynion Mrs W. Deuthum i'r casgliad fod y gofal clinigol a gafodd Mr W yn annigonol gan nad oedd yn ddigon dwys ac nad oedd ei feddyg ymgynghorol wedi rhoi digon o fewnbwn. Deuthum i'r casgliad fod nifer o fethiannau clinigol yn yr Ysbyty a gyfrannodd at y problemau iechyd a ddaeth i'r amlwg pan gafodd Mr W ei dderbyn eto i'r Ysbyty. Y mwyaf arwyddocaol o'r rhain oedd y penderfyniad i ryddhau Mr W o ofal yr Ysbyty heb gyflawni triniaeth ymledu'r oesoffagws (oesophageal dilatation), sef triniaeth i ledu'r llwnc, yn ogystal â'r oedi wrth godi pryderon ynglŷn â chyflwr dirywiol Mr W gydag ysbyty arbenigol. Er bod y methiannau hyn yn arwyddocaol, ni fu i mi ganfod tystiolaeth bendant er mwyn gallu dod i'r casgliad y gallai'r canlyniad trasig fod wedi ei atal oni bai am y methiannau hyn. Yn olaf, deuthum i'r casgliad fod y rheolaeth a'r gofal nyrsio a gafodd Mr W yn rhesymol ar y cyfan. Fodd bynnag, roedd diffygion yn rhai o gofnodion y nyrsys yn fy atal rhag dod i gasgliad pendant o ran pa mor ddigonol oedd y gofal a roddwyd pan fu i'r tiwbiau a oedd ynghlwm wrth ddraen brest Mr W ddatgysylltu.

Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd edrych ar y methiannau o ran y gofal a gaiff ei nodi, a darparu cadarnhad o'r camau gweithredu pellach sy'n cael eu cymryd i roi sylw i'r diffygion yng nghyswllt ymwybyddiaeth y staff o ganllawiau cenedlaethol yn ymwneud ag ymledu'r oesoffagws, gweithdrefnau trosglwyddo'r Ysbyty ar gyfer cleifion sy'n ddifrifol wael, faint o staff llanw meddygol sydd ar gael dros benwythnosau Gŵyl y Banc a gweithdrefnau o ran gosod draeniau brest. Argymhellais y dylid talu £500 i Mrs W i gydnabod yr amser mae wedi ei roi wrth ddilyn ei chwyn, a'r drafferth y mae hyn wedi ei achosi iddi. Dylid cynnig ymddiheuriad llawn iddi hefyd am y diffygion yn y gofal a roddwyd i Mr W, ac am fethiant y Bwrdd Iechyd i weld y methiannau hyn ynghynt.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg
Cyfeirnod yr achos 201001670 – Adroddiad a gyhoeddwyd Medi 2011

Cwynodd Mrs A a Mr B am Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y BILl") yng nghyswllt y gofal a gafodd eu brawd, Paul, yn yr ysbyty yn ystod diwedd 2008/dechrau 2009.

Eglurodd y ddau fod gan Paul anableddau dysgu difrifol. Bu'n rhaid iddo fynd i'r ysbyty gan fod ganddo broblem ddifrifol gyda'i goluddyn. Cafodd Paul lawdriniaeth gan lawfeddygon yn fuan ar ôl cael ei dderbyn i'r ysbyty. Yn anffodus, bu farw Paul tua tair wythnos yn ddiweddarach oherwydd problemau resbiradol yn ymwneud â gormod o secretiadau yn ei bibell wynt bronciol.

Cwynodd Mrs A a Mr B am lawer o agweddau ar ofal nyrsio a chlinigol Paul. Gwnaethant ddarparu papurau a oedd yn dangos bod y gofal nyrsio wedi cael ei feirniadu'n llym mewn ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed ("POVA") a gynhaliwyd gan hen Ymddiriedolaeth y GIG. Fodd bynnag, nid oeddent wedi cael eu hargyhoeddi bod y cynllun gweithredu a gafwyd yn sgil hyn yn ddigonol. Ar ben hynny, roeddent o'r farn nad oedd yr ymchwiliad wedi canolbwyntio ar ofal clinigol. Eu prif bryderon clinigol oedd bod Paul wedi dal niwmonia pan oedd yn yr Uned Therapi Dwys ("yr Uned"), ei fod wedi cael ei drosglwyddo'n rhy fuan i ward gyffredinol ("y Ward"), a bod y gofal a gafodd ar y Ward yn ystod y dyddiau cyn ei farwolaeth drasig yn wael.

Ni wnaeth fy ymchwiliad ganolbwyntio ar ofal nyrsio, gan fod proses POVA wedi bod yn drylwyr o ran hyn. Fodd bynnag, dyfarnais fod gofal nyrsio Paul ar y Ward wedi bod yn wael iawn, ac wrth gyfuno hyn

â'i ofal clinigol, bod lefel y driniaeth a gafodd yn annerbyniol. O ran gofal clinigol Paul, nid oeddwn yn cytuno gyda phob agwedd ar gŵyn Mrs A a Mr B. Fodd bynnag, deuthum i'r casgliad bod y gofal clinigol yn llawer is na'r safon resymol yn gyffredinol. Yn yr ymchwiliad, deuthum i'r canlyniadau hyn:

- bod diffyg cefnogaeth allanol i'r Ward gan yr Uned Therapi Dwys;
- roeddent yn dibynnu gormod ar y dybiaeth bod symptomau Paul yn rhai seicolegol yn hytrach na rhai clinigol;
- nid oedd yr ymgynghorydd a oedd yn gyfrifol am ofal Paul yn cael ei gynnwys yn ddigonol;
- roeddent wedi methu goruchwylio meddygon iau;
- nad oedd yr archwiliadau a gynhaliwyd ar Paul yn ddigonol;
- roeddent wedi methu sicrhau y darparwyd gofal sugno hanfodol;
- bod y meddygon wedi methu sylwi nad oedd y nyrsys yn cofnodi arsylwadau Paul yn iawn.

Daethum i'r casgliad hefyd bod yr ysbyty wedi methu cydymffurfio â darpariaethau'r Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd yng nghyswllt Paul, yn bennaf drwy beidio â gwneud addasiadau rhesymol i'w wasanaeth ar gyfer ei anghenion arbennig. Dyfarnais fod modd cyfiawnhau prif agwedd y gŵyn yng nghyswllt gofal clinigol Paul. Yn olaf, yn fy marn i, gallai gofal nyrsio a chlinigol rhesymol fod wedi newid canlyniad Paul, er bod hyn yn ansicr. Gwnaethum nifer o argymhellion. Roedd y rhain yn cynnwys taliad o £1500 i Mrs A a Mr B am eu hansicrwydd ynghylch p'un ai a fyddai Paul wedi byw petai wedi cael gofal digonol. Argymhellais y dylai staff gael hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o anabledd dysgu; dylai staff gael eu hatgoffa o'r gofal priodol a'r arolygon a'r archwiliadau sy'n berthnasol. Argymhellais hefyd y dylai'r mater gael ei drafod yng nghyfarfod llawn Bwrdd Iechyd y Brifysgol o ran sut y gellir sicrhau orau ei fod yn cydymffurfio â'r Ddeddf Cydraddoldeb. Cytunodd Bwrdd Iechyd y Brifysgol i weithredu fy argymhellion.

Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan
Cyfeirnod yr achos 201000903 – Adroddiad a gyhoeddwyd Medi 2011

Cwynodd Mrs Q am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei mam, Mrs F, pan oedd yn glaf yn Ysbyty Ystrad Mynach (yr ysbyty). Bu'n rhaid i Mrs F fynd i'r ysbyty er mwyn cael ei hasesu gan fod ei hiechyd meddwl wedi dirywio. Roedd Mrs Q yn cwyno bod safon y gofal a gafodd ei mam yn isel iawn ar ôl iddi gael ei derbyn i'r ysbyty, a arweiniodd at ddirywiad cyflym i'w chyflwr meddwl a chorfforol ac yn y pen draw, a gyfrannodd at ei marwolaeth.

Cwynodd Mrs Q am y canlynol:

- cafodd ceisiadau'r teulu am ymyrraeth feddygol a throsglwyddo Mrs F i ward feddygol eu hanwybyddu er ei bod yn dangos symptomau Thrombosis Gwythiennau Dwfn (DVT) a bod ei chyflwr yn dirywio yn ystod y penwythnos y bu farw.;

- bod safonau'r gofal personol a roddwyd i Mrs F yn wael a bod Mrs F wedi colli llawer o bwysau ar ôl iddi fynd i'r ysbyty;
- bod y cyfathrebu â hi a theulu Mrs F, a'r wybodaeth a ddarparwyd am ei chynllun gofal yn annigonol iawn.

Dyfarnais fod modd cyfiawnhau'r rhan fwyaf o gwynion Mrs Q. Credwn fod diffyg yng ngweithdrefnau'r ysbyty i ganfod symptomau posibl claf sy'n dioddef o DVT yn gynt. Credwn hefyd fod y staff wedi methu gweithredu mewn ffordd briodol drwy gysylltu â meddyg i gael barn feddygol ar ôl i gyflwr Mrs F ddirywio. Hefyd, ni wnaeth yr ysbyty ofyn na rhoi rhesymau digonol pam nad oedd modd cael gweld meddyg yn ystod y penwythnos. Deuthum i'r canlyniad yn gyffredinol, fod y dull cyffredinol o gadw cofnodion pan oedd Mrs F yn yr ysbyty yn wael iawn. Roedd hyn wedi arwain at ddiffygion yn yr ymateb a roddwyd i'r teulu yn ystod y drefn gwyno fewnol a hefyd yn y Cynllun Gweithredu arfaethedig a roddwyd ar waith gan Fwrdd Iechyd Aneurin Bevan (y Bwrdd Iechyd) er mwyn mynd i'r afael â phryderon y teulu. Yn olaf, deuthum i'r casgliad fod safon y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i Mrs F yn ystod ei chyfnod yn yr ysbyty lawer is na'r safon resymol. Nid oedd tystiolaeth bod glendid personol nac anghenion maeth Mrs F yn cael eu bodloni na bod y cynlluniau gofal wedi cael eu rhoi ar waith.

Argymhellais y dylai'r Bwrdd Iechyd ystyried y methiannau a nodwyd a chadarnhau eu bod am gymryd camau pellach er mwyn mynd i'r afael â'r diffygion yng ngweithdrefnau a pholisïau gweithredol yr ysbyty, er mwyn gwella ymwybyddiaeth ei staff o DVT a phwysleisio pa mor bwysig yw ei ganfod yn gynnar, sicrhau bod ei staff yn sylweddoli pan mae cyflwr claf yn gwaethygu, rhoi digon o gymorth meddygol i helpu ei staff nyrsio a darparu llwybr clir ar gyfer cyfeirio cleifion sydd ag anghenion meddygol. Dylai hefyd adolygu'r cymorth meddygol sydd ar gael ar y ward, gan gynnwys y tu allan i oriau ac yn ystod y penwythnos. Rwyf hefyd yn argymell y dylid ymddiheuro am y diffygion yn y gofal a ddarparwyd i Mrs F ac am fethu gweithredu'n fwy prydlon ac ystyried pryderon y teulu.

Bwrdd Iechyd Cwm Taf
Cyfeirnod yr achos 201001569 – Adroddiad a gyhoeddwyd Awst 2011

Cwynodd Mrs D am y driniaeth a gafodd ei diweddar dad, Mr A, yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg ("yr Ysbyty") yn 2007 a 2008. Yr adeg honno, hen Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf ("yr Ymddiriedolaeth") oedd yn gyfrifol am yr Ysbyty. O ganlyniad i'r gwaith o ad-drefnu'r GIG yng Nghymru yn ystod 2009, Bwrdd Iechyd Lleol Cwm Taf ("y BILl") sy'n gyfrifol am ddyletswyddau'r hen Ymddiriedolaeth bellach. Dywedodd Mrs D na wnaeth yr Ysbyty ymchwilio, gwneud diagnosis na thrin Mr A yn iawn pan fu'n rhaid iddo fynd i'r ysbyty ddwywaith ddiwedd 2007 a dechrau 2008. Bu'n rhaid i Mr A fynd i mewn yn fuan ar ôl iddo gael llawdriniaeth a radiotherapi llwyddiannus i drin tiwmor ar y rectwm. Cafodd ei dderbyn oherwydd bod ei iechyd cyffredinol yn wael ond nid oedd wedi cael diagnosis ar ei gyfer. Yn anffodus bu Mr A farw ym mis Ionawr 2008, tra oedd yn yr Ysbyty, oherwydd sioc a achoswyd yn bennaf gan wlser gastrig. Dywedodd Mrs D nad oedd yr Ysbyty wedi canfod bod gan Mr A grawniad pelfig yn ystod ei arhosiad cyntaf, gan nodi bod yr archwiliad post-mortem a gynhaliwyd arno wedi dod i'r casgliad fod hwn yn ffactor a oedd wedi cyfrannu at ei farwolaeth. Honnai y dylid fod wedi canfod

a thrin yr wlser gastrig yn ystod ei ail arhosiad. Cwynodd hefyd nad oedd cyffur wedi'i weinyddu'n iawn. Hefyd, dywedodd Mrs D ei bod yn anfodlon â'r ffordd roedd yr Ymddiriedolaeth yn ymdrin â chwynion. Dywedodd na ddylai'r cyn Brif Weithredwr fod wedi llofnodi'r ymateb i'r gŵyn, gan fod clinigydd a oedd yn gysylltiedig â gofal Mr A yn berthynas agos iddi. Dywedodd Mrs D hefyd nad oedd ymateb yr Ymddiriedolaeth i'w mam ynghylch y gŵyn wedi delio â'r holl faterion.

Dyfarnais nad oedd modd cyfiawnhau'r gŵyn am yr arhosiad cyntaf yn yr ysbyty. Fodd bynnag, canfûm wendidau difrifol o ran yr ail arhosiad. Canfûm nad oedd dim dull systematig ar waith i ddiagnosio cyflwr Mr A, dim cynllun ynghylch pryd y dylid cynnal adolygiadau clinigol a dim penderfyniad wedi'i wneud ynghylch pa mor aml y dylai'r staff nyrsio gofnodi arsylliadau ar gyfer Mr A. Fel y digwyddodd, ni wnaeth y meddyg adolygu Mr A y diwrnod cyn ei farwolaeth ac ni chafodd yr arsylliadau eu cynnal yn briodol ac nid oeddent yn ddigonol. Petai'r methiannau hyn heb ddigwydd, efallai y byddai'r broblem ag wlser gastrig Mr A nad oedd wedi'i ganfod wedi dod i'r amlwg. Deuthum i'r casgliad, petai hynny wedi digwydd, y byddai siawns y byddai'r canlyniad trist wedi gallu bod yn wahanol. Dywedais hefyd i Mrs D fod yn iawn am y gweinyddu gwael yng nghyswllt cyffur. Daethum i'r casgliad na ddylai'r cyn Brif Weithredwr fod wedi llofnodi'r ymateb i'r gŵyn heb hysbysu'r teulu o'r cysylltiad rhyngddi hi a chlinigydd a oedd wedi bod yn gysylltiedig â gofal Mr A, er na chafodd y clinigydd hwnnw ei feirniadu yn ei adroddiad.

Gwneuthum sawl argymhelliad i'r BILl, ac mae wedi'u derbyn. Roedd y rhain yn cynnwys talu £1500 i Mrs D fel cydnabyddiaeth o'r ansicrwydd a fydd gyda hi am byth ynghylch a fyddai ei thad efallai'n dal yn fyw petai wedi cael gwell gofal; darparu tystiolaeth bod systemau effeithiol ar waith ynghylch arsylliadau gan nyrsys; cynnal archwiliad i sicrhau bod cleifion y mae angen adolygiadau clinigol dyddiol arnynt yn eu cael a chyflwyno polisi ysgrifenedig ar wrthdaro mewn buddiannau.

Bwrdd Iechyd Hywel Dda
Cyfeirnod yr achos 201002404 - Adroddiad a gyhoeddwyd Awst 2011

Cwynodd Ms P fod ei diweddar fam, Mrs P, wedi cael ei rhyddhau o Ysbyty Bronglais, Aberystwyth yn amhriodol ym mis Chwefror 2008; bod lefel y cyfathrebu â hi am gyflwr ei mam yn wael; ac na wnaeth y Bwrdd Iechyd ymchwilio i'w chwynion yn ddigon da na rhoi ateb rhesymol a phrydlon iddi. Yn anffodus, bu farw Mrs P ymhen ychydig oriau ar ôl iddi gael ei rhyddhau i fynd adref.

Canfûm ei bod yn amlwg fod lefel dirlawnder ocsigen (ffordd o fesur pa mor effeithlon yw resbiradaeth) Mrs P wedi gostwng yn ystod y ddwy noson cyn iddi gael ei rhyddhau. Cafodd y meddygon wybod am y gostyngiad cyntaf y diwrnod canlynol, ond nid oedd dim tystiolaeth yn profi eu bod wedi cael gwybod am yr ail ostyngiad, na'u bod wedi cydnabod annormaleddau eraill ym mhwls a phwysedd gwaed Mrs P na gweithredu ar hyn.

Casglais na ddylai Mrs P fod wedi cael ei rhyddhau pan gafodd ei rhyddhau ac ystyried yr arsylwadau annormal hyn. Canfûm hefyd fod lefel y cyfathrebu â Ms P am gyflwr ei mam yn wael, yn rhannol gan nad oedd neb wedi sylwi ar yr arsylwadau annormal. Dyfarnais fod modd cyfiawnhau'r rhannau hyn o gŵyn Ms P.

Yn ystod proses ymdrin â chŵyn Ms P, roeddwn yn poeni bod y broses wedi cymryd llawer o amser, a bod oedi na ellid ei osgoi. Nodais hefyd nad oedd ymchwiliadau mewnol y Bwrdd Iechyd wedi nodi unrhyw bryderon am y diffyg ymateb i arsylwadau annormal Mrs P. Dyfarnais fod modd cyfiawnhau'r gŵyn hon hefyd.

Argymhellais i'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Ms P a thalu £100 iddi am ei hamser a'i thrafferth yn paratoi ei chŵyn. Cyflwynais argymhellion hefyd wedi'u hanelu at wella ymatebion i arsylwadau annormal a chadw cofnodion ar y ward dan sylw. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu fy argymhellion.

Bwrdd Iechyd Hywel Dda
Cyfeirnod yr achos 201000665 – Adroddiad a gyhoeddwyd Mehefin 2011

Cwynodd Mr C am ei ôl-ofal gan y Bwrdd Iechyd ar ôl iddo dderbyn diagnosis o ganser y brostad. Dylai ei gynllun triniaeth fonitro fod wedi cynnwys apwyntiadau archwilio pob 3 mis o Dachwedd 2008 ymlaen, gan ailadrodd y biopsi ar ôl 12 mis. Dywedodd na dderbyniodd unrhyw ôl-apwyntiad tan dros flwyddyn yn ddiweddarach (pan holodd am ei apwyntiad biopsi yn Rhagfyr 2009). Pan gafodd ei weld, roedd ei ganser wedi gwaethygu. Cwynodd Mr C y byddai apwyntiad mewn pryd wedi golygu y byddai'r meddygon wedi sylwi ar dwf y canser yn gynt ac y byddai triniaeth wedi cael ei chychwyn yn gynt. Roedd yn anfodlon gydag ymateb y Bwrdd Iechyd i'w gŵyn gan deimlo na roddwyd eglurhad boddhaol ynghylch y diffyg ôl-ofal.

Ar ôl ymchwilio i'r mater, daethpwyd o hyd i fethiannau difrifol, gan gynnwys bod gan wasanaeth Wroleg y Bwrdd Iechyd, ar yr adeg dan sylw, dros 11 mis o apwyntiadau wedi pentyrru; ni chymerwyd unrhyw gamau effeithiol na brys i roi sylw i'r pentyrru cynyddol dros y cyfnod hwnnw; nid oedd unrhyw weithdrefnau ysgrifenedig ar gyfer gwneud apwyntiadau a oedd yn un o gyfrifoldebau'r adran cofnodion meddygol; roedd cyswllt aneffeithiol rhwng yr adran cofnodion meddygol a'r staff clinigol heb unrhyw system ar gyfer blaenoriaethu'r cleifion hynny oedd angen ôl-apwyntiadau brys (fel Mr C a oedd wedi derbyn diagnosis o ganser yr oedd angen ei fonitro'n agos); ac o ganlyniad roedd canllawiau clinigol NICE wedi cael eu torri.

Roedd yr holl ddiffygion wedi cael canlyniadau difrifol i Mr C. Roeddwn yn feirniadol iawn o'r methiannau sylfaenol hyn a oedd, yn ei farn ef, yn codi amheuaeth ynghylch llywodraethu'r Bwrdd Iechyd ac o bosibl yn peryglu mwy fyth o gleifion. Yn ogystal â rhoi gwybod i'r Arolygiaeth Iechyd Cymru am yr amgylchiadau er mwyn monitro trefniadau apwyntiad y Bwrdd Iechyd i'r dyfodol, gwnaethum nifer o argymhellion, gan gynnwys: ymddiheuro a thalu iawndal o £3000 i Mr C am y methiannau a'r poen meddwl a achoswyd iddo; adolygu ei system apwyntiadau ar draws yr holl arbenigeddau; cynllun gweithredu i roi sylw i'r mater o ôl-apwyntiadau prydlon; a gweithdrefnau ysgrifenedig i gyd-fynd â hwnnw ar gyfer bwcio apwyntiadau. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion i gyd.

Tai

Cyngor Sir Ynys Môn
Cyfeirnod yr achos 200902138 - Adroddiad a gyhoeddwyd Mehefin 2011

Roedd cwynion Ms A yn ymwneud â sut ddeliodd y Cyngor â'i cheisiadau tai a fforddiadwyedd ei llety dros dro presennol. Ar ddechrau 2000, pan oedd Ms A yn denant yn y sector preifat, gwnaeth gais i'r Cyngor am dŷ. Dywedodd ei bod wedi cysylltu droeon gyda'r Gwasanaethau Tai dros y blynyddoedd i geisio symud ei cheisiadau yn eu blaen ac wedi codi pryderon ynghylch gorlenwi, cyflwr gwael ei llety, ac ymddygiad gwrthgymdeithasol. Cwynodd Ms A am yr amser y bu'n aros i gael cynnig tŷ Cyngor, yn enwedig gan fod y Cyngor wedi derbyn bod ganddo ddyletswydd digartrefedd llawn tuag ati yn Nhachwedd 2004. Cafodd Ms A ei rhoi mewn un llety dros dro ar ôl y llall o fis Mehefin 2009 ymlaen. Cwynodd na chafodd wybod y byddai'r tâl am ei llety'n debygol o gynyddu o ganlyniad i newidiadau ariannu.

Darganfu'r ymchwiliad diffygion difrifol yn y ffordd oedd y Cyngor wedi delio gyda digartrefedd a cheisiadau tai Ms A. Er i'r Cyngor dderbyn bod ganddo ddyletswydd digartrefedd tuag at Ms A, nid oedd unrhyw dystiolaeth iddi gael cynnig llety dros dro yn ffurfiol cyn Mehefin 2009. O ganlyniad, cafodd ei chais digartrefedd ei gam-ffeilio gan y Cyngor ac ni chafodd ei symud ymlaen am bedair blynedd a hanner. Yn ogystal, roedd y Cyngor dro ar ôl tro wedi methu ag ystyried yr holl wybodaeth ganddo a oedd yn berthnasol i geisiadau tai Ms A yn unol â'i Bolisi Dyraniadau. O ganlyniad ni chafodd gynnig tŷ gan y Cyngor ym Medi 2005. Darganfu'r ymchwiliad hefyd ddiffygion difrifol yn nhrefniadau cadw cofnodion y Cyngor. Er yn cydnabod ymdrechion y Cyngor nes ymlaen i leihau'r effaith fyddai taliadau uwch am ei lety dros dro yn ei gael ar ymgeiswyr, teimlais y dylai'r Cyngor fod wedi talu mwy o sylw i'w Strategaeth Digartrefedd ac y dylai fod wedi gwneud hynny'n gynt. Roedd hyn yn arbennig o berthnasol i ymgeiswyr cyflogedig na fyddent efallai'n gymwys i dderbyn budd-dâl tai. Darganfum gamweinyddu systemig. Argymhellais fod y Cyngor yn ymddiheuro i Ms A a'i theulu am ei fethiannau, tra'n cynnig iawndal o £1,500 iddi. Gwnaethum hefyd nifer o argymhellion bod y Cyngor yn cymryd camau pellach, gan gynnwys cynhyrchu gweithdrefnau ysgrifenedig diweddar ar ddyraniadau tai a digartrefedd ynghyd â hyfforddiant pellach i'r swyddogion perthnasol.

Cyngor Sirol Bwrdeistref Sirol Wrecsam
Achos rhif 201002076 - Adroddiad a gyhoeddwyd Chwefror 2012

Derbyniais gŵyn gan Mr S ynghylch Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor"). Mae Mr S yn berson sengl, anabl, ac mae'n byw gyda'i fam sy'n denant i'r cyngor. Oherwydd anawsterau symud, mae'n gaeth i ystafell wely yn yr eiddo yn gyffredinol. Dywedodd fod yr ystafell wely mewn cyflwr gwael, ac er gwaethaf cwyno am hynny ers cryn amser, ni wnaethpwyd unrhyw waith atgyweirio. Dywedodd Mr S nad yw tŷ cyngor ei fam wedi cael ei addasu ac nad yw'n addas ar gyfer ei anghenion. Cwynodd ei fod wedi gwneud cais am dŷ "... dros 10 mlynedd yn ôl", ond eto mae cofnodion y Cyngor yn dangos mai ym mis Gorffennaf 2007 y gwnaeth ei gais cyntaf. Dywedodd Mr S, sy'n defnyddio cadair olwyn yn rheolaidd, ei fod wedi cael cynnig eiddo nad ydynt yn addas ar gyfer ei anghenion. Roedd yn credu bod y Cyngor wedi methu â bodloni ei gyfrifoldebau statudol, am nad oedd yn ymddangos fod ganddo "Restr Tai Pobl Anabl" ar wahân.

Canfu'r ymchwiliad dystiolaeth o fethiannau systematig yn agwedd y Cyngor o drin cais Mr S am dŷ. Methodd y Cyngor â dilyn y ddeddfwriaeth berthnasol, y canllawiau statudol a'i bolisïau a'i weithdrefnau ei hun ar sawl achlysur. Ychwanegodd cadw cofnodion gwael at y methiannau.

Argymhellais y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mr S am y methiannau a nodwyd; talu £1500 iddo fel iawn; ac ailasesu ei gais am dŷ a'i statws digartrefedd yn drwyadl. Hefyd, argymhellais y dylai'r Cyngor hyfforddi holl staff yr adran tai ar adnabod digartrefedd a gwybod pryd y dylid cychwyn ymholiadau. Dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mrs G am yr oedi o ran delio â'r diffygion a sicrhau bod y gwaith atgyweirio yn yr eiddo wedi'i gwblhau erbyn hyn.

Argymhellais, yn ogystal, y dylai'r Cyngor:

- adolygu gweithdrefnau'r Adran Tai i sicrhau eu bod yn adlewyrchu deddfwriaeth a chanllawiau statudol yn gyfan gwbl ac yn briodol;
- adolygu systemau'r Adran i sicrhau ei fod yn gallu cyfateb ceisiadau am dai gan bobl anabl yn effeithiol ac yn briodol ag eiddo addas;
- adolygu dulliau cadw cofnodion yr Adran, i sicrhau bod y cofnodion a gaiff eu cadw'n cydymffurfio â Deddf Diogelu Data; ac
- adolygu mecanweithiau cyfathrebu a rhannu gwybodaeth yr Adran, i sicrhau y gall y gwersi a ddysgwyd gyfrannu at welliannau yn y gwasanaeth a ddarperir.

Yn olaf, argymhellais y dylai'r Cyngor ystyried mabwysiadu'r Polisi Cwynion Enghreifftiol a Chanllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Gorffennaf 2011.

Cyngor Sir Gaerfyrddin
Achos rhif 201001198 – Adroddiad a gyhoeddwyd Ionawr 2012

Cwynodd Mr M fod y Cyngor wedi neilltuo eiddo ar ei gyfer yn 2008 gan ddatgan wedyn nad oedd modd ei addasu ar gyfer ei anghenion. Mae Mr M yn anabl ac mae'r Cyngor wedi bod yn gwbl ymwybodol o'i anghenion cyn neilltuo'r eiddo ar ei gyfer. Dywedodd y Cyngor wrth Mr M am wneud cais am gael symud i eiddo mwy addas ond nid oedd Mr M am symud eto gan ei fod ef a'i deulu wedi setlo yno.

Roedd Mr M wedi gofyn am addasiadau mewnol i'r eiddo (gosod lifft grisiau a chawod cerdded-i-mewn), a gwaith i wella'r mynediad allanol. Dywedodd y Cyngor nad oedd yr addasiadau allanol yn ymarferol bosibl ac na fyddai'n bodloni anghenion Mr M. Felly ni wnaeth dim addasiadau i'r eiddo am dros dair blynedd nes iddo ailasesu anghenion Mr M yn dilyn cwyn Mr M i fy swyddfa yn 2011. Cytunodd wedyn i gyflawni'r holl addasiadau y gofynnwyd amdanynt.

Canfûm achos o gamweinyddu yn y broses neilltuo a thrwy gydol cais Mr M am addasiadau i'r eiddo. Ni wnaethpwyd dim asesiad therapi galwedigaethol i'r eiddo cyn ei neilltuo ar gyfer Mr M, nac asesiad llawn ychwaith o anghenion Mr M ar gyfer addasiadau gan naill ai therapydd galwedigaethol neu'r gwasanaethau cymdeithasol am dros dair blynedd ar ôl iddo symud i'r eiddo. Ymddengys nad oedd y Cyngor yn

cydnabod ei ddyletswyddau gofal cymdeithasol statudol tuag at Mr M, na bod ei hawliau dynol wedi cael eu hystyried. Cadarnheais gŵyn Mr M a gwnethum nifer o argymhellion gan gynnwys ymddiheuriad i Mr M a thaliad o £3000.

Gwasanaethau Cymdeithasol

Cyngor Sir Caerdydd
Achos rhif 201002439 - Adroddiad a gyhoeddwyd Chwefror 2012

Fe wnaeth Mrs L gwyno wrthum am y ffordd y gwnaeth Cyngor Caerdydd ymdrin ag achos a gyfeiriwyd at adran gwasanaethau cymdeithasol y Cyngor dan drefniadau Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed (POVA). Codwyd yr achos gan staff yr ysbyty pan gafodd gŵr Mrs L ei dderbyn i'r ysbyty, ac roedd yn ymwneud â phryderon ynglŷn â'r ffordd y caniatawyd iddo ddatblygu'r radd fwyaf difrifol o friw pwysau (pressure sore). Roedd Mr L yn dioddef o MS ac yn gaeth i'w wely, a chyn iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty, roedd yn cael gofal gartref gan Mrs L a'i ofalwyr, ac roedd Nyrsys Ardal yn rheoli ei friwiau pwysau. Roedd Mrs L yn poeni bod y trefniadau POVA wedi methu ymchwilio i'r pryderon a fynegwyd ac wedi methu ymchwilio i anghysondebau yn y dystiolaeth a roddwyd gan nyrsys ardal mewn cyfarfodydd POVA. Roedd hi hefyd yn poeni am y ffordd roedd y Cyngor wedi ymdrin â'i chwyn am y mater.

Dyfarnais fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau, gan gasglu na fu i'r cyfarfodydd POVA ystyried yr achos a gyfeiriwyd yn ddigonol, ac y dylid rhoi eu canfyddiadau o'r neilltu gan nad oedd modd eu cynnal. Dyfarnais fod cwyn arall Mrs L wedi'i chyfiawnhau hefyd, sef y gŵyn ynglŷn â'r ffordd y gwnaeth y Cyngor ystyried cwyn Mrs L, o ran ei brydlondeb, ac o ran sylwedd ei ymateb. Fe wnaethum argymell y dylid talu iawndal i Mrs L i gydnabod yr amser a'r drafferth a dreuliodd wrth wneud ei chwyn. Gwneuthum nifer o argymhellion eraill i'r Cyngor hefyd; adolygiad i sicrhau nad oes unrhyw ddefnyddwyr gwasanaeth eraill mewn perygl; archwiliad o achosion a gyfeiriwyd a oedd yn cyhuddo staff y GIG o gam-drin neu esgeuluso er mwyn sicrhau yr ymdriniwyd â'r rhain yn briodol ac; ailystyried yr ymchwiliad gwreiddiol er mwyn cywiro'r cofnod a sicrhau y dysgwyd y gwersi perthnasol.

Atodiad B

Cwynion am Gyrff Cyhoeddus

Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau Ymchwiliadau i Gwynion Fesul Corff Cyhoeddus

CYNGYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	1	1	3		2		1			**8**
Pen-y-bont ar Ogwr	2	12	8		3			2		**27**
Caerffili	6	21	20		5			1	1	**54**
Caerdydd	12	32	27		8	1	9	1		**90**
Sir Caerfyrddin	7	19	25		5	1	1	4		**62**
Ceredigion	4	10	9		2		1	2		**28**
Conwy	5	9	6		4					**24**
Sir Ddinbych	1	17	11	1	4		2		1	**37**
Sir y Fflint	4	13	13	2	3		1			**36**
Gwynedd	6	17	8		5		2		1	**39**
Ynys Môn	3	10	6	1	3	1	4	1		**29**
Merthyr Tudful	8	1	4		3					**16**
Sir Fynwy	4	20	12		1		1			**38**
Castell-nedd Port Talbot	6	19	9		1		1	1		**37**
Casnewydd	3	5	7	2	2		1			**20**
Sir Benfro	4	9	20		4			1		**38**
Powys	7	11	9		3		2			**32**
Rhondda Cynon Taf	4	28	16		4		2			**54**
Abertawe	7	20	21		5		4		1	**58**
Bro Morgannwg	6	12	11	1	2					**32**
Tor-faen	3	11	8	1	1			1		**25**
Wrecsam	9	15	15		8	1	1	1		**50**
CYFANSWM	**112**	**312**	**268**	**8**	**78**	**4**	**33**	**15**	**4**	**834**

AWDURDODAU LLEOL ERAILL

Awdurdodau Lleol Eraill	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Awdurdodau Parc Cenedlaethol										
Bannau Brycheiniog			2		1					**3**
Arfordir Sir Benfro	1	2	3							**6**
Eryri	4	1	4							**9**
CYFANSWM	**5**	**3**	**9**		**1**					**18**
Paneli Apeliadau Derbyn Ysgolion										
Ysgol Uwchradd Gatholig ac Anglicanaidd Sant Joseff								1		**1**
Ysgol Uwchradd Caerdydd				1						**1**
Ysgol Sefydledig Brynmawr							1			**1**
Ysgol Uwchradd Llanisien			1							**1**
Ysgol Fabanod Gatholig Sant Joseff							1			**1**
Ysgol Uwchradd y Trallwng			1							**1**
Ysgol Bryn Onnen								1		**1**
Ysgol Gynradd Tynewydd								1		**1**
Llywodraethwyr Ysgol Fabanod ac Ysgol Iau Eglwys Gadeiriol Sant Joseff							1			**1**
CYFANSWM			**2**	**1**			**3**	**3**		**9**
Byrddau Draenio										
Bwrdd Draenio Mewnol Powysland	1									**1**
CYFANSWM	**1**									**1**
CYFANSWM CYFFREDINOL 'AWDURDODAU LLEOL ERAILL'	**6**	**3**	**11**	**1**	**1**		**3**	**3**		**28**

CYNGHORAU TREF/CYMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Cymuned Argoed (Sir y Fflint)		1								**1**
Tref Abermaw	1									**1**
Tref Biwmares		1								**1**
Cymuned Blaenhonddan		1								**1**
Cymuned Caerwent		1								**1**
Cymuned Dyffryn Arth		2								**2**
Cymuned Hirwaun			1							**1**
Cymuned Llanddowror		1								**1**
Tref Llandrindod			1							**1**
Tref Llandudno			1							**1**
Cymuned Llanrhidian Uchaf		1								**1**
Cymuned Llansannan			1							**1**
Cymuned Llansteffan			1							**1**
Cymuned Llantrisant		1								**1**
Cymuned Llysfaen		1								**1**
Tref Trefynwy			1							**1**
Cymuned Owrtyn		1			1					**2**
Cymuned Rogiet			1							**1**
Cymuned Saint-y-brid			1							**1**
Tref Sanclêr		1	1							**2**
Cymuned The Havens		1								**1**
CYFANSWM	**1**	**13**	**9**		**1**					**24**

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTREDIG

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithas Dai)	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Bro Myrddin		2								**2**
Tai Cymunedol Bron Afon		2	2		5					**9**
Cadwyn		1								**1**
Cymdeithas Tai Cymuned Caerdydd		1	1							**2**
Cartrefi Conwy	1	1			1					**3**
Cartrefi Cymunedol Gwynedd	2	2	3		1				1	**9**
Charter Housing	1	2	1		2		1			**7**
Clwyd Alun	1	2	2		1		1			**7**
Coastal Housing		1			3					**4**
Tai Eryri		1	1		1					**3**
Cynon Taf		2	2							**4**
Family Housing Association (Wales)		1	2							**3**
First Choice		1								**1**
Gofal Hafod		1			1					**2**
Tai Hafod		1	3		1					**5**
Linc-Cymru		1								**1**
Melin Homes		3								**3**
Merthyr Valleys Homes		2	2							**4**
Tai Sir Fynwy		3			2					**5**

LANDLORDIAID CYMDEITHASOL COFRESTREDIG (parhad)

Landlord Cymdeithasol Cofrestredig (Cymdeithas Dai)	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Newport City Homes		2	2		2					**6**
Cartrefi NPT		2	1							**3**
Cartrefi RCT		3	2		2					**7**
Gofal a Thrwsio Rhondda Cynon Taf		1								**1**
Rhondda			1							**1**
Tai Calon	1		1							**2**
Tai Ceredigion		2								**2**
Cymdeithas Tai Unedig Cymru					1					**1**
Tai Cymoedd i'r Arfordir	1	2	1		1					**5**
Wales and West	1	8	5							**14**
YMCA Caerdydd			1							**1**
CYFANSWM	**8**	**50**	**33**		**24**		**2**		**1**	**118**

YMDDIRIEDOLAETHAU GIG A BYRDDAU IECHYD LLEOL

Bwrdd Iechyd Lleol/ Ymddiriedolaeth	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	2	20	12	1	9	1	8	6	1	**60**
Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan	2	16	20		6	1	9	4	1	**59**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	7	21	21	1	21	1	11	7	2	**92**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	1	21	13		10		12	6	1	**64**
Ymddiriedolaeth GIG Cwm Taf	2	14	5	1	1	3	4	3	1	**34**
Ymddiriedolaeth GIG Hywel Dda	1	19	14	1	9	2	3	3	1	**53**
Powys	1	2	4	4	2		1	2		**16**
Iechyd Cyhoeddus Cymru		1	1							**2**
Ymddiriedolaeth GIG Felindre			3							**3**
Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru	1	2	4			2	4			**13**
CYFANSWM	**17**	**116**	**97**	**8**	**58**	**10**	**52**	**31**	**7**	**396**

CYRFF IECHYD ERAILL

Corff Iechyd	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Deintydd	1	6	7	1	3		1	1	1	**21**
Meddyg Teulu	3	6	15		4		12	8	2	**50**
Cyngor Iechyd Cymuned - Betsi Cadwaladr		1								**1**
Optegydd		1								**1**
Fferyllydd								1		**1**
CYFANSWM	**4**	**14**	**22**	**1**	**7**		**13**	**10**	**3**	**74**

LLYWODRAETH CYMRU A CHYRFF A NODDIR GAN LYWODRAETH CYMRU

Llywodraeth Cymru a Chyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Llywodraeth Cymru										
CAFCASS	1	6	8		2					**17**
AGGCC		1	1	1	1					**4**
Comisiwn Iechyd Cymru			1							**1**
Ysgrifenyddiaeth Cwynion Annibynnol									1	**1**
Ysgrifenyddiaeth Adolygiadau Annibynnol			1							**1**
Asiantaeth Cefnffyrdd Canolbarth Cymru		1								**1**
Arolygiaeth Gynllunio	1	3	4							**8**
Llywodraeth Cymru	6	7	8		3					**24**
Pwyllgor Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru							1			**1**
CYFANSWM	**8**	**18**	**23**	**1**	**6**		**1**		**1**	**58**
Chyrff a Noddir gan Lywodraeth Cymru										
Cyngor Gofal Cymru		1								**1**
Cyngor Cefn Gwlad Cymru	1							1		**2**
Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru			1							**1**
CYFANSWM	**1**	**1**	**1**					**1**		**4**
CYFANSWM CYFFREDINOL LLYWODRAETH	**9**	**19**	**24**	**1**	**6**		**1**	**1**	**1**	**62**

ERAILL

Eraill	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Asiantaeth yr Amgylchedd		3	1							**4**
ESTYN	1									**1**
Y Tribiwnlys Eiddo Preswyl dros Gymru	1				1					**2**
Yr Awdurdod Asesu Clinigol Cenedlaethol (NCAS)	1									**1**
Corff nad yw o fewn yr awdurdodaeth – heb ei benderfynu'n flaenorol	3									**3**
CYFANSWM	**6**	**3**	**1**		**1**					**11**

Atodiad C

Cwynion Cod Ymddygiad:
Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau Fesul Awdurdod Lleol

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	4		1					**5**
Pen-y-bont ar Ogwr	3							**3**
Caerffili	6	1		1				**8**
Caerdydd	5			1				**6**
Sir Caerfyrddin	7						1	**8**
Ceredigion	4							**4**
Conwy	9							**9**
Sir Ddinbych	5			1	1	1	1	**9**
Sir y Fflint	8			2			1	**11**
Gwynedd	2							**2**
Ynys Môn				1	2	1		**4**
Merthyr Tudful	3							**3**
Sir Fynwy	7							**7**
Castell-nedd Port Talbot	1							**1**
Casnewydd	2			1				**3**
Sir Benfro	7			1				**8**
Powys	5		1					**6**
Rhondda Cynon Taf	8				1		1	**10**
Abertawe	38	1					2	**41**
Bro Morgannwg	12							**12**
Tor-faen	5			1		1		**7**
Wrecsam	1							**1**
CYFANSWM	**142**	**2**	**2**	**9**	**4**	**3**	**6**	**168**

CYNGHORAU TREF/CYMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Tref Coed-duon	1							**1**
Tref Aberhonddu	1							**1**
Tref Bwcle					3			**3**
Tref Frenhinol Caernarfon	2						1	**3**
Tref Caerffili	1							**1**
Cymuned Clydach	3							**3**
Cymuned Coed-poeth						1		**1**
Cymuned Cwmllynfell	1							**1**
Cymuned Dyffryn Ardudwy a Thal-y-bont	1							**1**
Cymuned Dyffryn Arth	1							**1**
Cymuned Ffordun	1							**1**
Tref Gorseinon	2							**2**
Cymuned Gwersyllt	1							**1**
Tref Caergybi	1							**1**
Tref Cydweli				3				**3**
Cymuned Trelales	1							**1**
Cymuned Llanddulas a Rhyd-y-foel			1					**1**
Cymuned Llandegla	3							**3**
Tref Llandrindod	2							**2**
Cymuned Llanedi	2							**2**
Cymuned Llanfair (Gwynedd)	1							**1**
Cymuned Llanfair Mathafarn Eithaf	1							**1**
Cymuned Llangynwyd Isaf	2						3	**5**
Cymuned Llanidloes Allanol	1							**1**
Cymuned Llai				1				**1**

CYNGHORAU TREF/CYMUNED (parhad)

Cyngor Tref/Cymuned	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Tref Maesteg	1							**1**
Cymuned Magwyr a Gwndy	1							**1**
Cymuned Maenorbŷr	6		1					**7**
Tref yr Wyddgrug	1							**1**
Cymuned y Mwmbwls	3				1		1	**5**
Tref y Drenewydd a Llanllwchaearn	3							**3**
Cymuned Pelenna				1				**1**
Tref Penmaen-mawr	3							**3**
Cymuned Penmynydd a Star	2						1	**3**
Cymuned Pentyrch					1			**1**
Tref Porthcawl				2				**2**
Tref Prestatyn	28	4	3	2				**37**
Cymuned y Pîl		2			6			**8**
Tref y Rhyl	1	1		8				**10**
Tref Rhuthun	1							**1**
Tref Saltney	1							**1**
Cymuned Blaendulais	1							**1**
Tref Shotton	1							**1**
Cymuned St Arvans	2							**2**
Cymuned Saint-y-brid	1							**1**
Cymuned St Harmon	9							**9**
Cymuned Sili				1				**1**
Tref Tywyn a Bae Cinmel	3							**3**
Cymuned Trellech United	1							**1**
Cymuned y Wig	7			1				**8**
Cymuned Ystrad Fflur	1							**1**
Ystrad Meurig	1							**1**
CYFANSWM	**107**	**7**	**5**	**19**	**11**	**1**	**6**	**156**

AWDURDODAU PARC CENEDLAETHOL

Awdurdod Parc Cenedlaethol	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Bannau Brycheiniog	2							**2**
Arfordir Sir Benfro	16							**16**
Eryri	3							**3**
CYFANSWM	**21**							**21**

Atodiad D

Dyfyniad o'r Cynllun Strategol 2009/10 hyd 2011/12
Gweledigaeth, Gwerthoedd, Dibenion a Nodau Strategol

Ein gweledigaeth

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

Ein gwerthoedd

- **Hygyrchedd** – bod yn agored â phawb yn ein holl gymunedau a gweithio i sicrhau nad yw pobl sy'n gwynebu sialensau o ran argaeledd yn cael eu hallgau. Byddwn yn gwrtais, yn dangos parch, a byddwn yn hawdd i siarad ag. Byddwn yn cyfathrebu ag achwynwyr yn y dull maent yn ddweud wrthym sydd orau ganddynt
- **Rhagoriaeth** – bod yn broffesiynol ac awdurdodol ym mhopeth yr ydym yn ei wneud a hyrwyddo rhagoriaeth yn y gwasanaethau yr ydym yn gweithio â hwy
- **Dysgu** – credwn y dylem wella trwy ddysgu o'n profiadau ein hunain ac y dylem helpu eraill i ddysgu o'u profiadau hwythau
- **Tegwch** – byddwn yn cadw'n hannibyniaeth ac yn gwneud penderfyniadau mewn ffordd wrthrychol ar ôl ystyried y ffeithiau'n ofalus
- **Effeithiolrwydd** – byddwn yn gwneud yn siŵr ein bod yn defnyddio adnoddau i sicrhau gwerth gorau i goffrau'r wlad
- **Bod yn gyflogwyr da** – byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein staff sydd wedi'i hyfforddi'n dda ac sy'n frwdfrydig.

Ein Dibenion

- Ystyried cwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus
- Ystyried cwynion sy'n honni bod aelodau awdurdodau lleol wedi torri'r cod ymddygiad
- Cywiro pethau – yr ydym yn ymdrechu i roi pobl yn y sefyllfa y byddent ynddi pe na baent wedi dioddef anghyfiawnder, a gweithio i sicrhau'r canlyniad gorau posibl os oes anghyfiawnder wedi digwydd
- Cydnabod a rhannu arferion gorau
- Gweithio â chyrff cyhoeddus i sicrhau bod y gwersi sy'n dod i'r amlwg trwy ein hymchwiliadau'n cael eu dysgu
- Sicrhau gwelliant parhaus mewn safonau gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru trwy gynorthwyo cyrff cyhoeddus i wneud pethau'n iawn y tro cyntaf – byddwn yn gweithio i leihau nifer y cwynion trwy weithio â darparwyr gwasanaethau i wella'u penderfyniadau yn y lle cyntaf

Nodau strategol

Nod Strategol 1: Codi ymwybyddiaeth o'n gwasanaeth i alluogi pobl i ddeall yr hyn yr ydym yn ei wneud, a bod pawb sydd ei angen yn gallu cael gafael arno a'i ddefnyddio.
Nod Strategol 2: Bod â phrosesau o safon uchel ar waith i ddelio â chwynion, sy'n ystyried ac yn penderfynu ar gwynion mewn modd trylwyr ond cymesur, ac sy'n cyfleu penderfyniadau'n eglur.
Nod Strategol 3: Gweithio â chyrff cyhoeddus yng Nghymru i sicrhau bod gwasanaethau cyhoeddus gwell yn cael eu darparu o ganlyniad i'r gwersi y gellir eu dysgu o'r cwynion yr ydym yn ymchwilio iddynt.
Nod Strategol 4: dangos bod ein hadnoddau'n cael eu defnyddio'n effeithlon ac effeithiol.

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

Y Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol

Lleoliad:	**Ystafell Bwyllgora 2 - y Senedd**
Dyddiad:	**Dydd Iau, 21 Mehefin 2012**
Amser:	**09:30 - 10:36**

Gellir gwylio'r cyfarfod ar Senedd TV yn:
http://www.senedd.tv/archiveplayer.jsf?v=cy_400000_21_06_2012&t=0&l=cy

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
National Assembly for Wales

Cofnodion Cryno:

Aelodau'r Cynulliad:	**Ann Jones (Cadeirydd)** **Janet Finch-Saunders** **Mark Isherwood** **Bethan Jenkins** **Gwyn R Price** **Ken Skates** **Joyce Watson**
Tystion:	
Staff y Pwyllgor:	**Leanne Hatcher (Dirprwy Glerc)** **P Gareth Williams (Clerc)**

1. Cyflwyniad, ymddiheuriadau a dirprwyon

1.1 Estynnodd y Cadeirydd groeso i Alun Ffred Jones a Kirsty Williams a oedd yn dirprwyo ar ran Rhodri Glyn Thomas a Peter Black yn y drefn honno, oherwydd eu swyddogaethau ar Gomisiwn y Cynulliad.

1.2 Estynnod y Cadeirydd groeso hefyd i Mark Drakeford a oedd yn dirprwyo ar ran Mike Hedges.

1.3 Estynnodd y Cadeirydd groeso i Rhodri Glyn Thomas a oedd yn bresennol i gymryd rhan yn nhrafodion Cyfnod 2 Bil Cynulliad Cenedlaethol Cymru

(Ieithoedd Swyddogol), yn ei rôl fel Comisiynydd y Cynulliad a'r Aelod sy'n Gyfrifol am y Bil.

2. Bil Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Ieithoedd Swyddogol) – Cyfnod 2: Ystyried Gwelliannau

2.1 Dywedodd y Cadeirydd y byddai'r Pwyllgor yn ystyried y gwelliannau yn y drefn a ganlyn:

Adran 1 – 3.

2.2 Gwaredodd y Pwyllgor y gwelliannau a ganlyn:

Adran 1:

Ni chafodd Gwelliant 1A (Suzy Davies) ei gynnig.

Derbyniwyd **Gwelliannau 1, 2 a 3 (Rhodri Glyn Thomas)**, yn unol â Rheol Sefydlog 17.34 (i).

Adran 2:

Cafodd **Gwelliant 11 (Bethan Jenkins)** ei dynnu yn ôl, yn unol â Rheol Sefydlog 26.66 (i).

Gwelliant 13 (Suzy Davies):

O blaid	Yn erbyn	Ymatal
Janet Finch-Saunders Mark Isherwood	Mark Drakeford Alun Ffred Jones Bethan Jenkins Gwyn Price Ken Skates Joyce Watson Kirsty Williams	0
2	7	0
Gwrthodwyd Gwelliant 13.		

Gwelliant 16 (Aled Roberts):

O blaid	Yn erbyn	Ymatal
Mark Drakeford Alun Ffred Jones Bethan Jenkins Gwyn Price Ken Skates Joyce Watson Kirsty Williams	Janet Finch-Saunders Mark Isherwood	0
7	2	0
Derbyniwyd Gwelliant 16.		

Gwelliant 17 (Aled Roberts):

O blaid	Yn erbyn	Ymatal
Mark Drakeford Alun Ffred Jones Bethan Jenkins Gwyn Price Ken Skates Joyce Watson Kirsty Williams	Janet Finch-Saunders Mark Isherwood	0
7	2	0
Derbyniwyd Gwelliant 17.		

Ni chafodd Gwelliant 18 (Aled Roberts) ei gynnig.

Gwelliant 19 (Aled Roberts):

O blaid	Yn erbyn	Ymatal
Alun Ffred Jones Bethan Jenkins Kirsty Williams	Janet Finch-Saunders Mark Isherwood Mark Drakeford Gwyn Price Ken Skates Joyce Watson	0
3	6	0
Gwrthodwyd Gwelliant 19.		

Ni chafodd Gwelliannau 20 a 21 (Aled Roberts) eu cynnig.

Ni chafodd Gwelliant 4A (Bethan Jenkins) ei gynnig.

Derbyniwyd **Gwelliant 4 (Rhodri Glyn Thomas),** yn unol â Rheol Sefydlog 17.34 (i).

Ni chafodd **Gwelliant 12 (Bethan Jenkins)** ei gynnig.

Derbyniwyd **Gwelliant 5 (Rhodri Glyn Thomas)**, yn unol â Rheol Sefydlog 17.34 (i).

Cafodd **Gwelliant 14 (Suzy Davies),** ei dynnu yn ôl yn unol â Rheol Sefydlog 26.66 (i).

Derbyniwyd **Gwelliannau 6 a 7 (Rhodri Glyn Thomas)**, yn unol â Rheol Sefydlog 17.34 (i).

Cafodd **Gwelliant 15 (Suzy Davies)** ei dynnu yn ôl, yn unol â Rheol Sefydlog 26.66 (i).

Adran 3: Ni chafodd unrhyw welliannau eu cyflwyno i’r adran hon, felly penderfynwyd ei derbyn.

2.3 Barnwyd bod y Bil, fel y'i diwygiwyd, wedi'i dderbyn.

2.4 Gwnaeth y Pwyllgor gais i'r Comisiynydd baratoi Memorandwm Esboniadol diwygiedig, yn unol â Rheol Sefydlog 26.27.

2.5 Dywedodd y Cadeirydd wrth y Pwyllgor y byddai trafodion Cyfnod 3 yn dechrau ddydd Gwener 22 Mehefin 2012.

3. Cynnig o dan Reol Sefydlog 17.42 i benderfynu gwahardd y cyhoedd o'r cyfarfod ar gyfer y canlynol: Eitem 4

3.1 Cytunodd y Pwyllgor ar y cynnig.

4. Memorandwm Cydsyniad Deddfwriaethol ar y Bil Cyllid Llywodraeth Leol: cytuno ar yr adroddiad

4.1 Trafododd y Pwyllgor yr adroddiad, a'i dderbyn. Dywedodd y Cadeirydd y bydd yr adroddiad yn cael ei osod gerbron y Cynulliad erbyn dydd Llun 25 Mehefin 2012.

5. Papurau i'w nodi

5.1 Papur 1 – Cyflwyniad gan BBC Cymru i'r ymchwiliad i Uwch Gynghrair Cymru

CELG(4) WPL 27

Communities, Equality and Local Government Committee

Inquiry into the Welsh Premier League

Response from ITV Wales

National Assembly for Wales' Communities, Equality & Local Government Committee Consultation on Welsh Premier League

Response from ITV Wales

ITV Wales' flagship news programme **Wales Tonight** provides comprehensive and nightly coverage of Welsh sport with our Sports Correspondent Richard Morgan. We also provide up-to-the minute Welsh sports news on ITV's new "live stream" news website www.itv.com/wales.

Our main sports coverage concentrates on international rugby and football, league club football, regional rugby and any other newsworthy Welsh sporting event or competition.

The position on the Welsh Premiership is that, due to the time constraints of a live news programme, we tend not to cover the league on a regular basis. Responding to viewer demand, the priority in our football coverage is for Wales' league clubs, Swansea and Cardiff, plus Wrexham and Newport in the Bluesquare Bet Premier.

The exception would be European competition, when we tend to carry the results of the Welsh Premiership clubs.

We have in the past also provided detailed coverage of 'one-off' events - for example when a Welsh side takes on a major European team in the Champions' League, or when covering business dealings of one of the clubs.

To conclude, whilst we will always seek to cover the Welsh Premiership when newsworthy, we are unable to commit to giving regular updates on fixtures and results.

Huw Rossiter,
Public Affairs Manager
ITV Wales

huw.rossiter@itv.com

Cardiff

There is a 3G pitch at Llys tal y bont but this is a training pitch and 3/4 size.

Power leagues and Gol centre playing surface is 3G albeit small sided football, we are also developing small sided 3G pitches across some of our Park sites.

We have developed a specific football strategy for Cardiff, "growing the game" to look at full size provision in partnership with the FAW Trust and will hopefully have our first full size 3G at the University Playing Fields, Llanrumney as a joint initiative between the University, FAW and Cardiff Council this year after the Olympic football has moved off site.

Planning for the 3 G investment will need to consider different operating models which could include School sites, Parks and Voluntary/Private partnerships.

In the Autumn WLGA,WG ,Sports Wales and Chief Leisure officers are running a seminar and one of the topic areas will be 3G and the results so far based on Caerphilly . We are looking to invite the Minister for Culture ,Sport and Heritage.

The main outcome for us is to centre the 3G around a robust club model to increase, improve and sustain participation whilst also considering decommissioning of grass football pitches to make the future saving and efficiency targets for Parks and Sport. The income model may also help support and sustain the Sporting Hub model as they come on stream.

Monmouthshire
1 X 3G to be installed at Caldicot, the facility will be in place for the autumn of 2012.

Ynys Mon
1 X 3G Pitch in Amlwch Leisure Centre.

Newport
1 X 3G in partnership with the FAW which opens in the next few weeks at the Newport Sports Village.

Flintshire
7 X small 3G pitches approximately 20m x 30m . Two clubs are in the early stages of looking into the potential of building a full size 3G pitch but both are a few years away.

Blaenau Gwent
1 X 3G pitch (graded 2 star) at Abertillery Sports Centre in partnership with the FAW

1 X 3G will be developed as a part of the new sports complex on the Works site in Ebbw Vale and this facility is likely to be completed by September 2013 in preparation for the 2013/14 winter season.

Carmarthen
Indoor Training barn with 3G training area at Parc Y Scarlets
Indoor Training Barn with 3G training area at Carmarthen Athletic RFC

Possibly another indoor 3G barn in Ammanford, on site of Leisure Centre / Comp school
Possibly an outdoor 3G pitch as part of a potential new build leisure complex in Llanelli to replace the existing Leisure centre

Caerphilly
1 X 3G League standard pitch at Pontllanfraith with FAW partnership
1 X 3G full size pitch at Bargoed in partnership with the FAW
1 X 3G threequarter size pitch at Newbridge

Full size league standard football and a full size rugby pitch in partnership with FAW,WRU ,FE college £6.5m project possibly commencing 2012/2013.