



**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
Amcangyfrif ar gyfer Blwyddyn Ariannol 2017/18**

**Cyflwyniad i gyfarfod Pwyllgor Cyllid  
Cynulliad Cenedlaethol Cymru  
5 Hydref 2016**

## Cynnwys

## Tudalen

1.	Cyflwyniad	2
2.	Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	3
3.	Llywodraethu Corfforaethol	4
4.	Perfformiad Ariannol	4
5.	Effeithlonrwydd ac Effeithiolrwydd	5
6.	Diffyg Pensiynau	8
7.	Pwysau	8
8.	Cynllunio Strategol	9

## Atodiadau

Atodiad A – Amcangyfrifon 2017/18	11
Atodiad B – Twf yn Nifer y Cwynion	12

## 1. Cyflwyniad

- 1.1 Rwyf yn cyflwyno'r amcangyfrif cyllideb hwn yn unol â'r gofyniad ym mharagraff 15 o Atodlen 1 i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, fel y'i diwygiwyd gan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae'n amlinellu'r adnoddau y bydd angen eu cael o Gronfa Gyfunol Cymru i gyflawni fy swyddogaethau statudol.
- 1.2 Dyma'r cyflwyniad cyntaf o amcangyfrifon Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) i'r Pumed Cynulliad ac mae'n nodi'r adnoddau a geisir ar gyfer blwyddyn ariannol 2017/18. Mae'r Pwyllgor Cyllid yn gyfrifol am ystyried y cyflwyniad amcangyfrifon hwn. Mae'r Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau yn gyfrifol am ystyried gwaith y swyddfa. Yn ogystal â hyn, bydd OGCC yn ymddangos gerbron y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus yn ôl y gofyn gan y Pwyllgor hwnnw. Mae'r wybodaeth sydd yn y papur hwn yn ymwneud yn benodol â'r materion sydd o fewn cylch gwaith y Pwyllgor Cyllid.
- 1.3 Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn sefydlu swydd yr Ombwdsmon yn 'gorfforaeth undyn'. Mae'r Ombwdsmon yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru, drwy fecanwaith yr Adroddiad Blynyddol, ac fel Swyddog Cyfrifyddu ar gyfer yr arian cyhoeddus y mae'r Cynulliad Cenedlaethol yn ei ymddiried i'r Ombwdsmon i gyflawni ei swyddogaethau.
- 1.4 Mae'r adnoddau a geisir yn y papur hwn yn gyson â nodau ac amcanion fy nghynllun strategol, gan gydnabod hefyd lefel yr ymholiadau a chwynion y mae fy swyddfa'n delio â nhw ar hyn o bryd (ynghyd â'r cynnydd rhagamcanol dros y flwyddyn nesaf ar sail tueddiadau er 2010/11). Rwyf yn trafod y rhain yn ddiweddarach yn y cyflwyniad hwn.
- 1.5 Y gwariant adnoddau net a geisir ar gyfer 2017/18 yw £4,248,000, gyda gofyniad net am arian parod o £4,460,000. Hwn yw swm yr arian sydd ei angen i reoli llwyth gwaith y swyddfa ar lefelau rhagamcanol 2017/18 ac mae'n cadw fy nghyllideb ar lefel nad yw'n fwy na 0.03% o Floc Cymru.

## 2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

2.1 Fel Ombwdsmon, mae gennyf ddwy rôl benodol. Y rôl gyntaf yw ystyried cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru; yr ail yw ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri'r Cod Ymddygiad. Rwyf yn annibynnol ar bob corff llywodraethol ac rwyf yn darparu fy ngwasanaeth yn rhad ac am ddim.

### 2.2 Cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus

2.2.1 O dan Ddeddf OGCC 2005, rwyf yn ystyried cwynion am gyrrff sydd, ar y cyfan, yn rhai sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus lle mae'r cyfrifoldeb dros eu darparu wedi'i ddatganoli i Gymru. Ymhlith y mathau o gyrrff y gallaf ymchwilio iddynt y mae:

- 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 cyrrff y mae'n eu noddi.

Rwyf hefyd yn gallu ystyried cwynion am wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal lliniarol sydd wedi'u trefnu neu eu hariannu'n breifat.

2.2.2 Wrth ystyried cwynion, byddaf yn ceisio gweld a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd diffyg ar ran darparwr y gwasanaeth. Ystyrir hefyd a yw darparwr y gwasanaeth wedi gweithredu'n unol â'r gyfraith a'i bolisiâu ei hun. Os caiff cwyn ei chadarnhau, yna byddaf yn argymhell camau priodol i wneud iawn am y diffyg. Y prif lwybr a ddilynir wrth argymhell iawn, os yw'n bosibl, yw rhoi'r achwynydd (neu'r person sydd wedi cael cam) yn ôl yn y sefyllfa y byddai ynddi pe na byddai'r broblem wedi codi. Yn ogystal â hyn, os gwelaf dystiolaeth wrth ymchwilio o wendid systemig, yna gwneir argymhellion gyda'r bwriad o'i gwneud yn llai tebygol i bobl eraill brofi problem debyg yn y dyfodol.

2.2.3 Mae Tîm Cyngori ar Gwynion OGCC hefyd yn darparu gwasanaeth cyfeirio Cwynion Cymru, sef gwasanaeth annibynnol a diduedd dros y ffôn ac ar y we. Mae'n cynnig cyngor i aelodau o'r cyhoedd ynghylch sut i gwyno am wasanaeth cyhoeddus ac yn cyfeirio eu cŵyn i'r sefydliad sy'n darparu'r gwasanaeth y maent yn dymuno cwyno amdano, neu i'r ombwdsmon neu gorff annibynnol priodol sy'n delio â chwynion o'r fath.

## 2.3 Cwynion y Cod Ymddygiad

2.3.1 O dan y darpariaethau yn Rhan III o Ddeddf Llywodraeth Cymru 2000 a hefyd o dan Orchmynion perthnasol a wnaed gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru o dan y Ddeddf honno, rwyf yn ystyried cwynion bod aelodau o awdurdodau lleol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdod. Gallaf ystyried cwynion am ymddygiad aelodau:

- cynghorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol
- cynghorau cymuned
- awdurdodau tân
- awdurdodau parc cenedlaethol
- paneli heddlu a throseddu.

Mae Cod Ymddygiad gan bob un o'r awdurdodau hyn sy'n gosod canllawiau manwl ar yr egwyddorion cydnabyddedig y mae'n rhaid i aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

## 3. Llywodraethu Corfforaethol

- 3.1 Oherwydd sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth undyn, rhaid i mi gadw cyfrifoldeb ac atebolrwydd dros y gweithgareddau a gyflawnir gan fy swyddfa.
- 3.2 Gan ystyried sefyllfa gyfansoddiadol y gorfforaeth undyn, rwyf wedi sefydlu Panel Cynghori sy'n darparu her a chymorth i mi fel Ombwdsmon. Yn ogystal â hyn, mae Pwyllgor Archwilio a Sicrhau Risg yn is-bwyllgor i'r Panel sy'n darparu cymorth penodol i mi mewn perthynas â'm cyfrifoldebau fel Swyddog Cyfrifyddu. Mae gwaith y ddau fforwm hyn dros y flwyddyn ddiwethaf wedi'i drafod yn fwy manwl yn y Datganiad Llywodraethu yn fy Nghyfrifon Blynyddol ar gyfer 2015/16, a gyhoeddwyd ym mis Gorffennaf 2016.

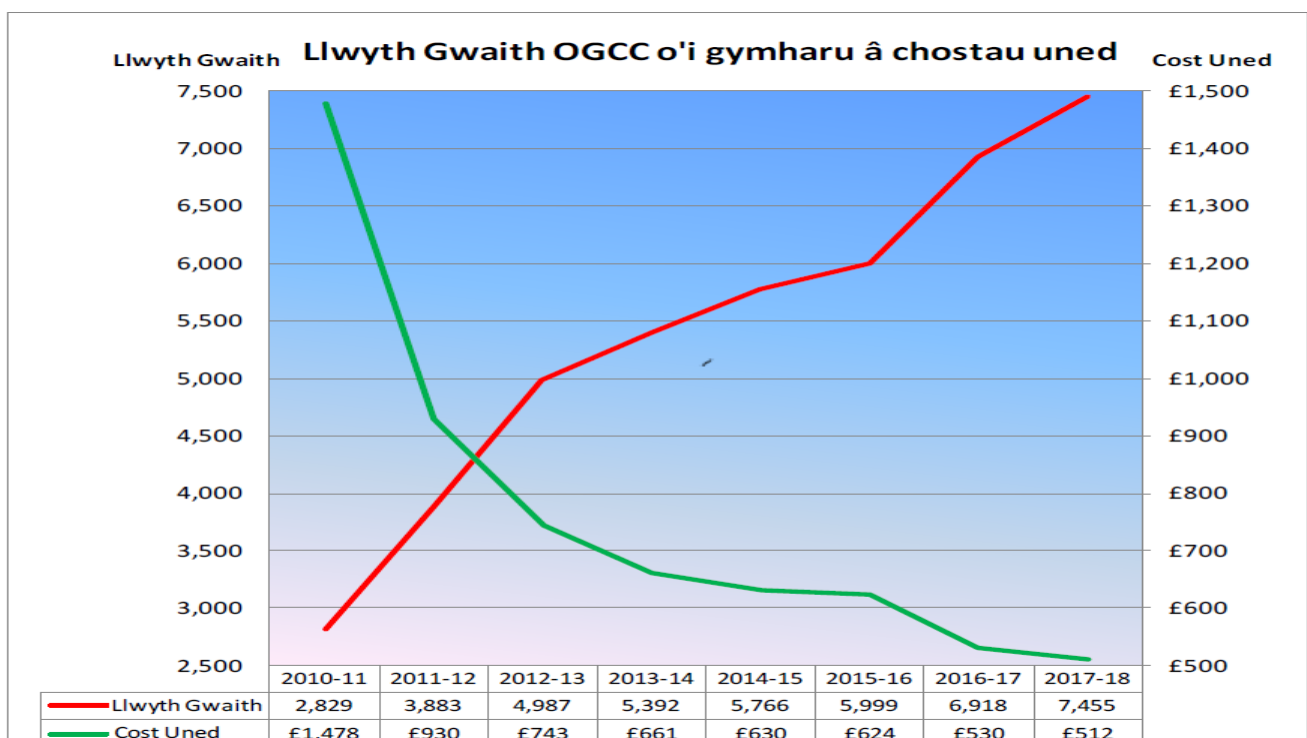
## 4. Perfformiad Ariannol

- 4.1 Mae'r trefniadau ar gyfer rheoli ariannol a rheolaeth fewnol wedi'u hadolygu'n annibynnol gan Deloitte, archwilwyr mewnol OGCC. Cynlluniwyd gwaith Deloitte ar sail ei asesiad cyffredinol o anghenion. Yn ei adroddiadau, nodwyd y fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle roedd angen.

- 4.2 Yn Adroddiad Blynyddol Deloitte ar Archwilio Mewnol ar gyfer y flwyddyn 2015/16 nodwyd: “Based on the work we have undertaken during the year we are able to conclude that the Public Services Ombudsman for Wales (PSOW) has a basically sound system of internal control, which should provide **substantial assurance** regarding the achievement of PSOW’s objectives.” Yn ei adroddiadau, nodwyd y fframwaith boddhaol ar gyfer rheolaeth fewnol yn y sefydliad a gwnaed argymhellion ar gyfer gwella lle roedd angen.
- 4.3 Roedd yr Archwilydd Cyffredinol wedi rhoi barn archwilio ddiamedod ar y cyfrifon blynyddol ar gyfer 2015/16 yn yr un modd â phob un o'r blynyddoedd blaenorol.

## 5. Effeithlonrwydd ac Effeithiolrwydd

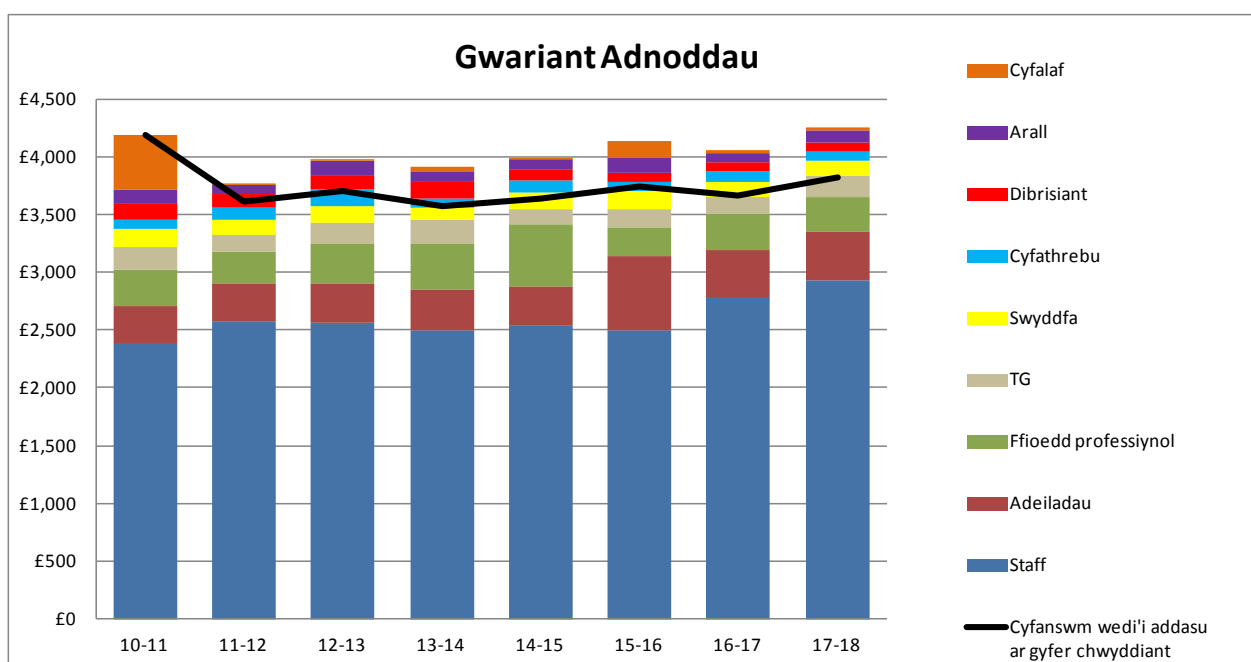
- 5.1 Mae OGCC wedi adrodd i'r Pwyllgor Cyllid cyn hyn am y cydymdrech a gafwyd i ddarparu gwasanaeth mwy effeithlon ac effeithiol yng nghanau cyntaf y broses trafod cwynion, ynghyd â symleiddio'r cam ymchwilio. Mae'r trefniadau hyn wedi parhau'n hanfodol wrth ddelio â'r nifer cynyddol o ymholiadau a chwynion y mae fy swyddfa'n eu cael.
- 5.2 Mae'r duedd gynyddol honno'n parhau. Ers dechrau'r degawd (2010/11), mae'r llwyth gwaith eisoes wedi cynyddu 112% (hyd 31 Mawrth 2016). Ar ben hynny, rhagwelir y bydd yn codi i 164% erbyn 31 Mawrth 2017. Mae costau uned wedi gostwng 65% dros yr un cyfnod, fel y dangosir isod:



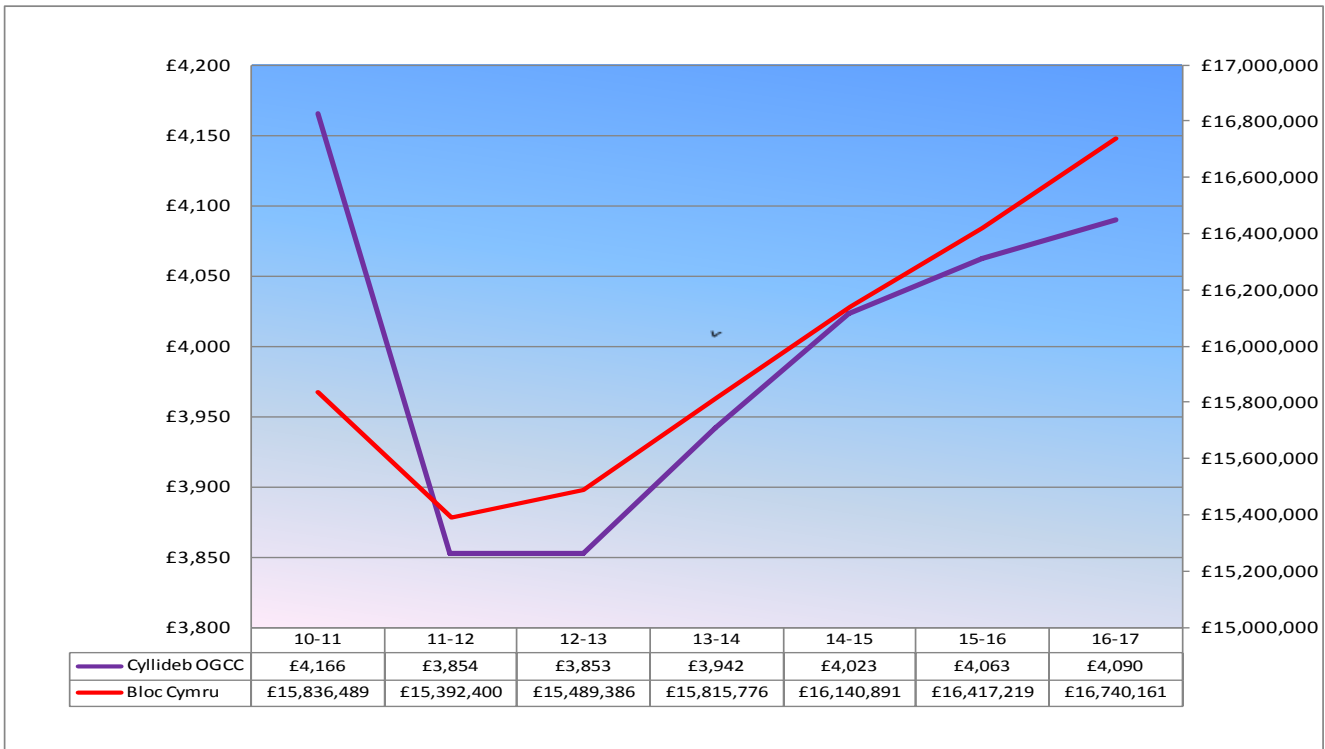
5.3 Dros y cyfnod o chwe blynedd rhwng 2010/11 a 2015/16 roedd gwir nifer yr ymholiadau a chwynion a gafwyd wedi mwy na dyblu a rhagwelir y bydd y llwyth gwaith yn cynyddu yn 2016/17 a 2017/18. Mae crynodeb o hyn yn y tabl isod, ac mae rhagor o fanylion yn Atodiad B.

	Gwir Nifer 10-11	Gwir Nifer 11-12	Gwir Nifer 12-13	Gwir Nifer 13-14	Gwir Nifer 14-15	Gwir Nifer 15-16	Rhagolwg 16-17	Amcangyfrif 17-18	% newid 10-11 i 17-18
Ymholiadau	1,127	1,866	2,906	3,234	3,470	3,731	4,365	4,736	+320
Cwynion am Gyrrff Cyhoeddus	1,425	1,605	1,790	1,932	2,065	1,992	2,191	2,301	+61
Cwynion Cod Ymddygiad	277	412	291	226	231	276	362	418	+51
<b>Cyfanswm</b>	<b>2,829</b>	<b>3,883</b>	<b>4,987</b>	<b>5,392</b>	<b>5,766</b>	<b>5,999</b>	<b>6,918</b>	<b>7,455</b>	<b>+164</b>

5.4 Mae'r arian a geisir yn yr amcangyfrif hwn yn debyg i hwnnw ar gyfer 2010/11. Mewn termau real (h.y. ar ôl addasu ar gyfer chwyddiant) mae'n 9% yn is nag yn 2010/11. Mae hyn er gwaethaf y cynnydd yn y llwyth gwaith sydd wedi'i ddangos uchod. Mae manylion y gwariant wedi'u dangos yn y siart isod (mae'r bariau yn y siart yn dangos y gwir wariant, a'r llinell yn dangos beth fyddai'r ffigurau ar ôl eu haddasu ar gyfer chwyddiant). Mewn geiriau eraill, mae hyn yn dangos bod gwir werth (grym gwario) cyllideb OGCC, sydd wedi'i ddangos gan y llinell ddu, wedi gostwng £475,000 yn y blynyddoedd rhwng 2010/11 a 2016/17. Byddai'r cyflwyniad ar gyfer 2017/18 yn ei ostwng i £349,000.



5.5 Nifer o flynyddoedd yn ôl, roedd y swyddfa wedi ymgymryd i gyfyngu ei hadnoddau ariannol i 0.03% o floc Cymru. Mae'n werth nodi, yn ogystal â bod cyllideb y swyddfa yn rhedeg yn is na chwyddiant, fod y gyfran o floc Cymru a gymerir ar gyfer adnoddau OGCC wedi gostwng o 0.026% i 0.024% (yr holl ffigurau mewn £000oedd). Dangosir hyn isod:



5.6 Yng nghyd-destun yr arbedion effeithlonrwydd a sicrhawyd ochr yn ochr â'r cynnydd hanesyddol yn nifer yr achosion a maint yr adnoddau ariannol y mae'r swyddfa'n eu derbyn, mae'n glir bod rhaid i mi ystyried o ddifrif beth yw goblygiadau'r tueddiadau hyn ar gyfer y dyfodol. Mae Pwyllgorau Cyllid blaenorol wedi cael eu hysbysu am fesurau arloesol a gyflwynwyd yn y swyddfa, yn cynnwys symleiddio prosesau OGCC ar gyfer trafod cwynion, etc. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yn benodol, rydym wedi cydweithio â chyrrff a ddewiswyd o fewn yr awdurdodaeth er mwyn gwella eu ffyrdd o drafod cwynion, gyda'r nod hirdymor o ostwng nifer y cwynion yr wyf yn eu cael. Yn ogystal â hyn, rydym wedi ymdrechu i gynyddu nifer y cwynion sy'n cael eu datrys ar gam cynnar. Er hynny, mae nifer o achosion sydd heb fod yn addas i'w datrys drwy ddull 'cyffyrddiad ysgafn' ac y mae angen ymchwilio iddynt yn drwyadl.

5.7 Rydym hefyd wedi gweithio'n galed i wneud arbedion effeithlonrwydd ar gostau rhedeg o bob math. Er enghraifft, rydym wedi sicrhau gwell telerau ar rent y swyddfa, wedi symud ymlaen â'n prosiect swyddfa ddi-bapur, wedi lleihau costau am ddeunydd cyfeirio cyfreithiol ac wedi sicrhau arbedion cyffredinol ar nifer o wahanol wasanaethau cymorth swyddfa llai.



- 5.8 Rwyf hefyd wedi parhau i chwilio am gyfleoedd i gydweithio â Chomisiynwyr Cymru, lle bo hynny'n briodol. Yn benodol, roedd fy swyddfa wedi arwain ar broses tendro ar y cyd am wasanaethau archwilio mewnol a oedd yn cynnwys swyddfeydd y Comisiynydd Plant a'r Comisiynydd Pobl Hŷn. Yn ogystal â hyn, rwyf wedi cytuno yn ystod 2016 i ddarparu gwasanaeth cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol mewn perthynas â staff ei swyddfa, ar sail niwtral o ran cost gan arbed arian i'r trethdalwyr.
- 5.9 Mae'r sefyllfa a eglurwyd uchod wedi cael ei rheoli drwy'r mesurau arloesol a gyflwynwyd a thrwy weithredu ar lefelau staffio is na'r nifer penodedig yn y swyddfa, yn ogystal â gohirio recriwtio. Yn fy marn i, mae fy staff eisoes yn gweithio hyd eithaf eu gallu ac ni allwn barhau i weithredu ar lefel staffio is.
- 5.10 Mae Pwyllgorau Cyllid blaenorol wedi gofyn i'r Ombwdsmon beidio â newid y meini prawf ar gyfer cymryd cwynion i'w trafod oherwydd y tensiwn rhwng nifer y cwynion a chyfyngiadau ar y gyllideb, heb drafod hynny â'r Pwyllgor yn gyntaf. Yn y cyddestun hwn y paratowyd yr amcangyfrif hwn. Yn fy marn i, y gwariant adnoddau net o £4,248,000 a geisir ar gyfer 2017/18 (gofyniad net am arian parod o £4,460,000) yw'r lefel o adnoddau sydd ei hangen i alluogi fy swyddfa i barhau i ddarparu gwasanaeth ar y lefel bresennol.

## 6. Diffyg Pensiynau

- 6.1 Mae rhai o staff OGCC yn aelodau o Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol ac mae diffyg wedi'i nodi er 2010/11. Mae Cronfa Bensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg yn dangos diffyg o £230,000 ar 31 Mawrth 2016. Mae proses ar waith i ariannu'r diffyg hwn a rhagwelir y bydd hyn wedi'i gwblhau erbyn 2017/18.

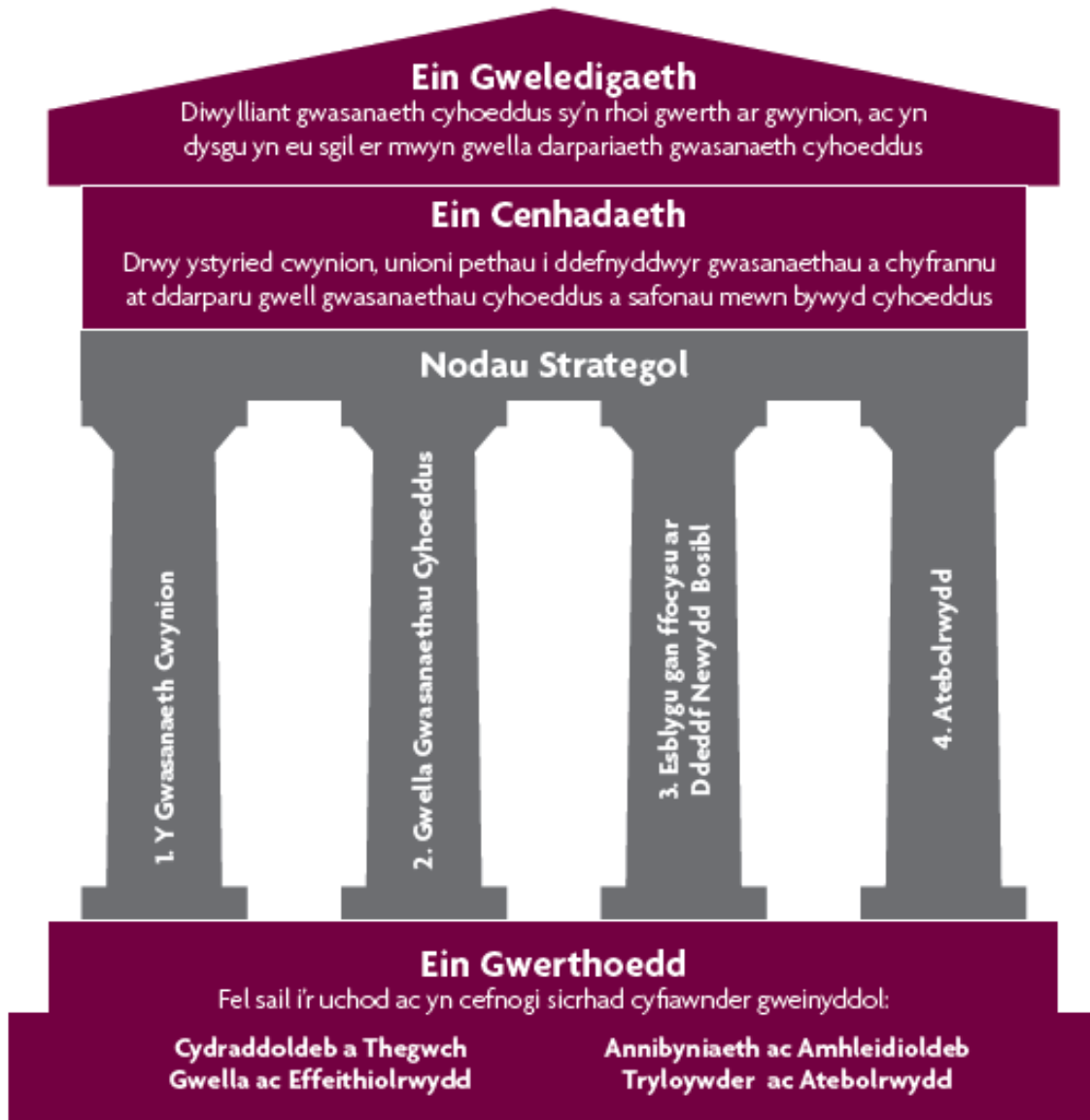
## 7. Pwysau

- 7.1 Mae cyflogau staff yn gysylltiedig â negodiadau cyflogau'r Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Mae'r gyllideb staff yn dangos cynnydd o 1% mewn cyflogau y cytunwyd arno ar gyfer pob blwyddyn ariannol rhwng Ebrill 2016 a Mawrth 2018 ynghyd â chostau ychwanegol sy'n codi ar ôl gorffen contractio allan Yswiriant Gwladol yn ogystal â newidiadau yng Nghynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil. Bydd y gyllideb hon yn darparu arian dros y flwyddyn gyfan ar gyfer 58 o swyddi staff, cyfwerth â 55 o swyddi amser llawn.

- 7.2 Rwyf yn cael gwasanaeth gan gynghorwyr clinigol sy'n arbenigo mewn gwahanol feysydd yn y proffesiynau iechyd i'm helpu i ystyried achosion iechyd. Mae'r swyddfa'n dibynnu i raddau ar gynghorwyr a gymerir ymlaen drwy drefniant â swyddfa'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (OSGI), sy'n cael ei ailgodi ar fy swyddfa. Mae'r OSGI wedi rhoi gwybod ei bod yn bosibl na fydd bellach yn gallu darparu'r gwasanaeth hwn ac, o ganlyniad i hyn, mae'n debygol y bydd fy swyddfa'n mynd i gostau cynyddol i gael cyngor arall. Nid oes darpariaeth ar gyfer hyn yn y cyflwyniad amcangyfrifon hwn.
- 7.3 Bydd y contract TG yn cael ei aildendro yn ystod 2016/17 ac mae angen parhau i fuddsoddi mewn TG i gael rhagor o arbedion effeithlonrwydd. Mae cyfanswm y gost o £191,000 yn cynnwys arian ychwanegol i symud ymlaen ar gaffael.
- 7.4 Yn olaf, rwyf yn tynnu sylw'r Pwyllgor at y ffaith nad yw'r amcangyfrif o'm cyllideb yn cynnwys darpariaeth wrth gefn i gwrdd ag eitemau gwariant annisgwyl, fel heriau cyfreithiol i'm penderfyniadau ar waith achosion.

## **8. Cynllunio Strategol ac i'r Dyfodol**

- 8.1 Llynedd, o dan y thema 'Arloesi, Dylanwadu a Gwella', lluniais gynllun strategol tair blynedd newydd y ceir crynodeb ohono ar ffurf diagram ar y dudalen nesaf.
- 8.2 Fel y dangoswyd eisoes yn y papur hwn, mae'r duedd o ran maint y gwaith achosion yn cynyddu o hyd a bydd y swyddfa'n parhau i ganolbwyntio ar y gwaith craidd o ddarparu gwasanaeth cwynion. Byddwn yn parhau i geisio arloesi er mwyn cyflawni ein nod o ddarparu gwasanaeth effeithiol a chymesur o'r ansawdd gorau. Rydym hefyd wedi ymrwymo i sicrhau y bydd y wybodaeth a'r ddealltwriaeth a geir o'r cwynion sy'n dod i'n sylw yn gwella'r ffordd o drafod cwynion gan ddarparwyr gwasanaethau ac yn cael effaith o ran gwella'r darparu ar wasanaethau cyhoeddus.
- 8.3 Mae'r Cynllun Strategol yn rhoi sylw hefyd i'r posibilrwydd y ceir Deddf OGCC newydd. Un ffactor pwysig nad yw'n hysbys ar adeg cyflwyno'r amcangyfrif hwn i'r Pwyllgor Cyllid yw bwriad y Cynulliad o ran symud ymlaen â Bil Drafft yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus a luniwyd tua diwedd y Pedwerydd Cynulliad. Am y tro, nid wyf wedi gwneud unrhyw ddarpariaeth yn yr amcangyfrifon hyn ar gyfer unrhyw bwerau ychwanegol a allai gael eu rhoi i OGCC. Fodd bynnag, rwyf yn tynnu sylw'r Pwyllgor at y ffaith ei bod yn bosibl y bydd angen i mi gyflwyno Amcangyfrif Atodol os daw'n glir y bydd Deddf newydd yn cael ei gwneud cyn neu yn ystod y flwyddyn ariannol dan sylw.



8.4 Nid oes angen dweud bod fy staff a minnau wedi ymrwmo o hyd i fod yn atebol am y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu ac am yr arian cyhoeddus yr ydym yn ei wario.

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
Medi 2016**

\*\*\*\*\*

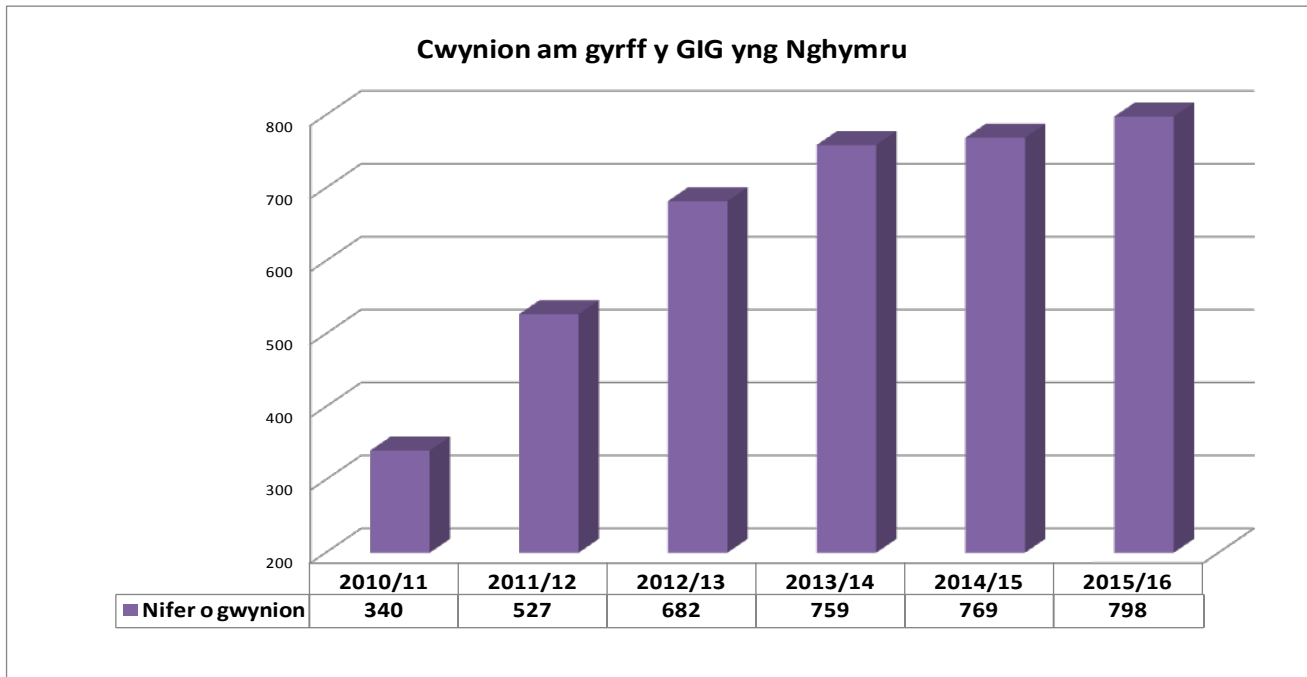
## Atodiad A

### Amcangyfrifon 2017/18

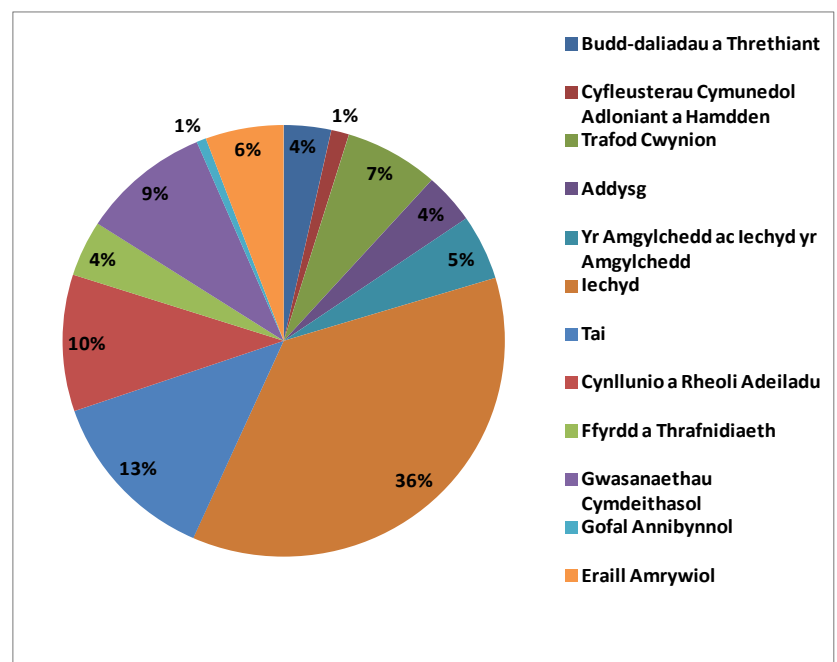
	<b>Gwirioneddol 2015/16</b>	<b>Cyllideb 2016/17</b>	<b>Amcangyfrif 2017/18</b>
	£'000	£'000	£'000
<b>DEL Cyfalaf</b>	144	25	25
<b>DEL Refeniw Cyllidol</b>			
Cyflogau a chostau cysylltiedig	2,498	2,788	2,934
Costau cysylltiedig â LGPS	266	279	292
	<b>2,764</b>	<b>3,067</b>	<b>3,226</b>
Adeiladau	646	407	416
Systemau cyfrifiadurol a chymorth	151	149	191
Costau swyddfa	161	130	130
Ffioedd cynghorol a chyfreithiol	250	310	294
Cyfathrebu	73	82	78
Hyfforddi a recriwtio	68	40	30
Teithio a chynhaliaeth	34	29	31
Ffi archwilio	20	20	20
<b>Is-gyfanswm</b>	<b>4,167</b>	<b>4,234</b>	<b>4,416</b>
Incwm	0	0	-1
<b>Cyfanswm DEL Refeniw Cyllidol</b>	<b>4,167</b>	<b>4,234</b>	<b>4,415</b>
<b>DEL nad yw'n arian parod</b>			
Dibrisiant	83	80	80
<b>DEL Refeniw (B+C)</b>	<b>4,250</b>	<b>4,314</b>	<b>4,495</b>
<b>Cyfanswm DEL (A+B+C)</b>	<b>4,394</b>	<b>4,339</b>	<b>4,520</b>
<b>Gwariant a Reolir yn Flynyddol (AME)</b>			
Symudiad ar LGPS	-266	-279	-292
Symudiad darpariaethau	11	30	20
<b>Cyfanswm AME</b>	<b>-255</b>	<b>-249</b>	<b>-272</b>
<b>Cyfanswm y Gwariant a Reolir</b>			
A+B+C+D	<b>4,139</b>	<b>4,090</b>	<b>4,248</b>
<b>Adnoddau Gofynnol</b>	<b>4,139</b>	<b>4,090</b>	<b>4,248</b>
Dibrisiant	-88	-80	-80
Newid mewn Darpariaethau	-11	-30	-20
Defnyddio Darpariaethau	266	279	292
Symudiadau eraill mewn Cyfalaf Gweithio	-93	20	20
<b>Gofyniad Net am Arian Parod</b>	<b>4,218</b>	<b>4,279</b>	<b>4,460</b>

## Atodiad B Twf yn nifer y cwynion

O fewn y llwyth achosion cyfan o gwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus, mae cwynion am gyrff y GIG wedi cynyddu o flwyddyn i flwyddyn, ac o 135% er 2010/11 fel a ganlyn:

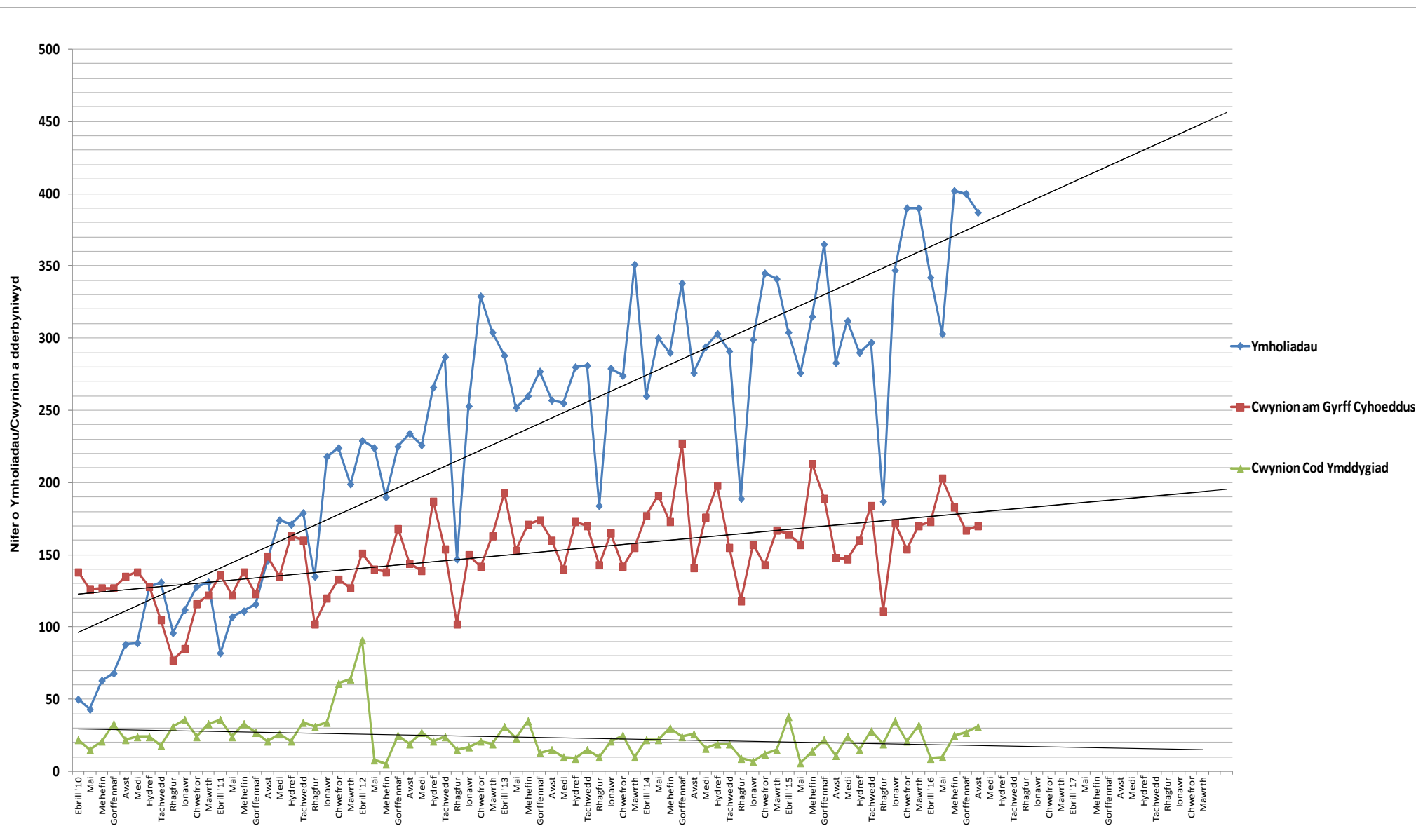



Yng nghyd-destun yr holl gwynion am wasanaethau cyhoeddus, mae cwynion iechyd yn 36% o'r llwyth achosion, fel y mae'r siart gyferbyn yn dangos. Mae'r twf yn nifer y cwynion iechyd wedi cael effaith fawr ar waith fy swyddfa, gan, yn gyffredinol, cwynion am gyrff iechyd sy'n galw am y defnydd mwyaf o adnoddau wrth eu hystyried ac wrth ymchwilio iddynt.



Gan ystyried y goblygiadau i'm swyddfa yn y dyfodol, a chymryd data ers dechrau'r degawd hwn, gan gynnwys chwarter cyntaf 2016/17, mae'r llinellau tuedd ar y graff drosodd yn rhoi rhagamcan o faint llwyth achosion y swyddfa ar ddiwedd Mawrth 2018.

## Ymholiadau a Chwynion a Gafwyd ym mhob mis rhwng 2010/11 a diwedd Awst 2016 a rhagamcan hyd Mawrth 2018





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

Ffôn: 01656 641150  
Ffacs: 01656 641199  
E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)  
Dilynwch ni ar Twitter: @OmbudsmanWales