Senedd Cymru
**Finance Committee**

# Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2025

senedd.cymru

# 1. Cyflwyniad

## Craffu blynyddol ar waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

### Y cefndir

**1.** Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) yn llunio Amcangyfrif o'r incwm a'r gwariant ar gyfer pob blwyddyn ariannol yn unol â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019[1] (Deddf 2019). Mae'n rhaid i'r Amcangyfrif nodi'r adnoddau sydd eu hangen ar yr Ombwdsmon i gyflawni swyddogaethau statudol, ac eithrio cyflog yr Ombwdsmon ei hun (a chostau cysylltiedig), a delir yn uniongyrchol o Gronfa Gyfunol Cymru.

**2.** Y Pwyllgor Cyllid (y Pwyllgor) sy'n gyfrifol am ystyried Amcangyfrif yr Ombwdsmon. Mae Rheolau Sefydlog 20.23 a 20.24 Senedd Cymru yn nodi bod yn rhaid i'r Ombwdsmon gyflwyno ei Amcangyfrif erbyn 1 Tachwedd bob blwyddyn ariannol, gyda'r Pwyllgor yn ei osod gerbron y Senedd, ynghyd ag unrhyw addasiadau yr ystyrir eu bod yn briodol, erbyn 22 Tachwedd.[2]

**3.** Mae'r Pwyllgor hefyd yn gyfrifol am yr holl oruchwyliaeth o'r Ombwdsmon fel y nodir o dan Reol Sefydlog 18A.[3]

**4.** Mae adran 73 Deddf 2019 yn ei gwneud yn ofynnol i'r Senedd "cyn gynted ag y bo'n ymarferol ar ddiwedd y cyfnod 5 mlynedd, baratoi a chyhoeddi adroddiad ar weithrediad ac effaith y Ddeddf hon yn ystod y cyfnod 5 mlynedd". Mae Deddf 2019 hefyd yn ei gwneud yn ofynnol i'r Senedd "ymgynghori â'r cyfryw bersonau sydd, ym marn y Cynulliad, yn briodol" yn rhan o'r adolygiad hwnnw.[4] Fe wnaeth y cyfnod pum mlynedd bara o ddyddiad y Cydsyniad Brenhinol tan 21 Mai 2024.

**5.** Fel y Pwyllgor sy'n gyfrifol am oruchwylio'r Ombwdsmon, y Pwyllgor oedd yn gyfrifol am adolygu Deddf 2019.[5] Cyhoeddodd y Pwyllgor ei adroddiad ar yr adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf 2019 ym mis Hydref 2025.[6]

---

[1] Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019
[2] Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 20.23 a 20.24
[3] Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 20.23 a 20.24
[4] Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, Adran 73
[5] Rheolau Sefydlog Senedd Cymru yn 18A
[6] Y Pwyllgor Cyllid, Adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, Hydref 2025

**6.** Ar 16 Hydref 2025[7], craffodd y Pwyllgor ar Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25 yr Ombwdsmon[8] (yr Adroddiad Blynyddol), a osodwyd gerbron y Senedd o dan baragraffau 15, 17 a 18 Atodlen 1 Deddf 2019 ac a ystyriodd Amcangyfrif 2026-27 yr Ombwdsmon (yr Amcangyfrif).[9] Clywodd y Pwyllgor dystiolaeth gan:

- Michelle Morris, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Katrin Shaw, Cyfarwyddwr Gweithredol, Gwaith Achos a Chyfreithiol; a
- Heather Beynon, Cyfarwyddwr Gweithredol, Adnoddau Corfforaethol.

[7] Y Pwyllgor Cyllid, Agenda, 16 Hydref 2025
[8] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25
[9] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2025-26

# 2. Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25

**7.** Mae Deddf 2019 yn nodi pwerau'r Ombwdsmon a'r cyrff y gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion yn eu cylch. Mae'r Ombwdsmon presennol, Michelle Morris, wedi bod yn ei swydd ers 1 Ebrill 2022.[10]

**8.** Yr adroddiad fydd yr ail Adroddiad Blynyddol y mae'r Ombwdsmon wedi'i gynhyrchu ers cyhoeddi Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd.[11]

**9.** Mae'r Ombwdsmon yn nodi bod y flwyddyn flaenorol yn "heriol iawn" a bod "staff wedi parhau i ddarparu gwasanaethau eithriadol" er gwaethaf hyn. Mae'r Ombwdsmon yn mynd ymlaen i ddweud:

> *"Mae uchafbwyntiau'n cynnwys: cau mwy o gwynion nag erioed o'r blaen, lleihau'r amser cyfartalog y mae'n ei gymryd i ni gwblhau ymchwiliad, a rhagori ar ein targed uchelgeisiol ar gyfer gwella ansawdd gwasanaeth."*[12]

## Perfformiad gweithredu

**10.** Mae'r Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon yn mesur perfformiad yn erbyn pedwar Nod Strategol, fel y nodir yng Nghynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd.[13]

- Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus.
- Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant.
- Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol.
- Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

---

[10] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
[11] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Cynllun Strategol 2023-2026: Pennod newydd, Ebrill 2023
[12] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 9
[13] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen, Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 8

## Llwyth achosion

**11.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi derbyn 9,757 o achosion newydd yn 2024-25, 1 y cant yn llai na 2023-24 ond cynnydd o 36 y cant o'i gymharu â 2019-20.[14] Roedd yr Amcangyfrif ar gyfer y flwyddyn yn rhagweld cynnydd rhwng 5 y cant a 12 y cant i'r llwyth achosion.[15]

**12.** Pan ofynnwyd iddi a oedd y fethodoleg ar gyfer rhagweld llwyth achosion yn ddigon cadarn, esboniodd yr Ombwdsmon eu bod yn parhau i fireinio a cheisio gwella sut rydym ni'n amcangyfrif niferoedd achosion yn y dyfodol. Ychwanegodd yr Ombwdsmon:

> *"I take some reassurance from the fact that, in the current year, we've seen an increase in complaints of 12 per cent, which is in line with the projected 13 per cent. So, I think we are refining and improving our forecasting as we go through the years."*[16]

**13.** Dywedodd yr Ombwdsmon y gallai gwaith y swyddfa i gyfeirio unigolion at y corff perthnasol yn y lle cyntaf fod wedi cyfrannu at y gostyngiad i nifer yr achosion newydd a dderbyniwyd. Esboniodd:

> *"… if we have a contact at the beginning, an enquiry, and that issue is perhaps out of our jurisdiction or it's too early and we can't deal with it because perhaps they haven't already been to the public body concerned, then those aren't complaints that flow through into our complaints processes. We've done a lot of work on communications to try and make sure that people know they can't come to us at that early stage and to encourage them to go through the proper channels before coming to us."*[17]

**14.** Nododd yr Ombwdsmon er bod nifer y bobl sy'n cysylltu â'r swyddfa wedi gostwng, roedd nifer y cwynion y gallent eu prosesu wedi cynyddu 10 y cant. Esboniodd:

---

[14] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 15
[15] Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Tachwedd 2023, tudalen 34
[16] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 201
[17] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 206

> *"… when complaints are properly made and go through to assessment and investigation, that's the resource-intensive aspect of our work, and a lot of time is spent dealing with those complaints. So, last year that went up, and we had over 3,500 complaints, which was in excess of the previous year, and, indeed, any other previous year; it's the highest we've ever received."*[18]

**15.** Pan ofynnwyd iddynt pam y gallai'r llwyth achosion fod yn cynyddu, nododd swyddog yr Ombwdsmon eu bod wedi sylwi ar gynnydd i nifer yr unigolion sy'n defnyddio offer deallusrwydd artiffisial i wneud eu cwyn.[19] Aeth ymlaen i esbonio eu bod, o ganlyniad, yn derbyn llawer o gwynion na ellir ymdrin â nhw gan nad yw'r achwynydd wedi archwilio'r mater gyda'r corff cyhoeddus neu nad yw'r cwynion yn dod o dan eu hawdurdodaeth gan nad yw deallusrwydd artiffisial wedi gwahaniaethu rhwng y gwahanol gyrff ombwdsmon.

**16.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr amser a gymerir i gwblhau ymchwiliad cyffredin wedi lleihau i 53 wythnos yn 2024-25 o'i gymharu â 64 wythnos yn 2023-24.[20] Esboniodd yr Ombwdsmon bod y tîm gwaith achos wedi gwneud ymdrech ymwybodol i leihau'r cyfnod amser hwn ac yn y dyfodol byddant yn ceisio olrhain hynny trwy darged mwy heriol ac sy'n gwella bob blwyddyn.[21]

**17.** Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon, er y gellir cwblhau rhai achosion syml mewn ffordd gyflymach, y bydd achosion sy'n fwy cymhleth yn gofyn am ymchwiliadau manwl ac felly'n cymryd mwy o amser i'w cwblhau.[22]

**18.** Ychwanegodd swyddog yr Ombwdsmon:

> *"… we only investigate on the public service complaints side when we really feel that is necessary. The vast majority of our cases are dealt with at an early stage, where we can try and find resolutions and early settlements. Because, as you say,*

[18] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 200
[19] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 280
[20] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 49
[21] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 212
[22] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 213

> *people do not want to be left in a position without having an outcome when things have gone wrong for up to a year."*[23]

**19.** O ran cwynion Cod Ymddygiad, mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod angen gwneud rhagor o waith i leihau'r amser y mae'n ei gymryd i ystyried y cwynion. Ail-bwysleisiodd swyddog yr Ombwdsmon y pryderon hyn ac esboniodd sut maent wedi treialu ffyrdd newydd o weithio o fewn y tîm i fynd i'r afael â'r mater hwn, gan gynnwys symudiadau staff dros dro a swydd o fath paragyfreithiol dros dro newydd.[24]

**20.** Daeth y swyddog i'r casgliad, er bod y newidiadau hyn yn lleihau'r amser hwnnw ac yn lleihau nifer yr achosion a gafwyd dros y 12 mis hwnnw mae'r swyddfa yn parhau i fod ar gapasiti llawn ac o ganlyniad i symud adnoddau i'r tîm cod ymddygiad maent bellach yn gweld pwysau mewn rhannau eraill o'r gwasanaeth, ar yr ochr cwynion gwasanaeth cyhoeddus.[25]

**21.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod 562 o achosion agored wedi cael eu symud ymlaen i'r flwyddyn nesaf ac yn esbonio bod hyn yn gynnydd o'r flwyddyn flaenorol sy'n "adlewyrchu'r pwysau sydd ar ein swyddfa, gyda nifer y cwynion newydd yn cynyddu'n gyson."[26] Esboniodd swyddog yr Ombwdsmon, o blith y 562 o achosion agored:

> *"… there were 531 open complaints and, in line with our key performance indicators, we refer to our aged investigations as being those that have gone over that 12-month period. There were 31 cases at the end of March that we carried over to this financial year, so that was 5.8 per cent of the open case load."*[27]

**22.** Nododd swyddog yr Ombwdsmon bod yr effaith y mae'r cynnydd hwn yn ei chael ar adnoddau yn eithaf sylweddol ac mae staff o dan lawer o bwysau. I liniaru hyn, esboniodd y swyddog eu bod wedi symud staff i gynorthwyo timau â llwyth achosion uwch a bod hyn yn fater o jyglo cyson gan eu bod nhw wedi eu hymestyn yn llawn.[28]

---

[23] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 215
[24] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 219
[25] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 219
[26] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 17
[27] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 279
[28] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 280

**23.** O ran pam mae achosion yn agored am gyfnod hwy, nododd swyddog i'r Ombwdsmon y gallai nifer o ffactorau fod yn cyfrannu at hyn gan gynnwys yr angen i ymgysylltu â chyrff cyhoeddus yn rheolaidd, cael mynediad at gyngor clinigol a nodi cynghorydd arbenigol addas ar gyfer rhai achosion. Daeth i'r casgliad:

> *"But we're not just standing still where those cases are in the queues. We are really trying to make progress. So, we have a couple of experienced members of staff who are trying to manage that work for us and make progress, even though a case might not have a dedicated case owner."*[29]

## Y gweithlu

**24.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod costau hyfforddi a recriwtio wedi cynyddu o £40,000 yn 2023-24 i £120,000 yn 2024-25.[30] Cadarnhaodd yr Ombwdsmon bod 11 o ddechreuwyr newydd wedi cymryd swyddi yn 2024-25 a bod nifer o ymgyrchoedd recriwtio eraill wedi cael eu cynnal ond ni ddechreuodd yr ymgeiswyr llwyddiannus eu swyddi tan y flwyddyn ariannol ganlynol. Recriwtiwyd tri aelod newydd hefyd i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd Risg a'r Panel Cynghori. Ychwanegodd yr Ombwdsmon y defnyddiwyd asiantaethau allanol ar gyfer rhai o'r achosion o recriwtio uwch ac y disgwylir i'r costau ddychwelyd i lefelau arferol y flwyddyn nesaf.[31]

**25.** Yn ystod 2024-25, penodwyd Cyfarwyddwr Gweithredol Dros Dro i wneud y swydd Prif Swyddog Gweithredu o fis Mawrth 2025 ar sail 0.5 Cyfwerth ag Amser Llawn tan fod swydd barhaol yn cael eu llenwi.[32] Esboniodd yr Ombwdsmon bod gan y Cyfarwyddwr Gweithredol Dros Dro faes cyfrifoldeb culach na'r Prif Swyddog Gweithredu blaenorol a bod rhai o'r cyfrifoldebau yn cael eu rhannu gydag aelodau eraill o'r uwch dîm a dyna pam mai dim ond swydd hanner amser oedd hi.[33] Cadarnhaodd yr Ombwdsmon bod strwythur yr uwch dîm arweinyddiaeth wedi newid ers y recriwtio hwn a bod dau gyfarwyddwr gweithredol yn gyfrifol am y maes cyfrifoldeb.[34]

---

[29] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 283 a 284
[30] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 90
[31] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 291
[32] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 116
[33] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 296
[34] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 298

**26.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod un gweithiwr oddi ar y gyflogres yn ennill £245 y dydd neu fwy yn 2024-25 ac ar 31 Mawrth 2025.[35] Eglurodd yr Ombwdsmon bod y swydd hon yn gysylltiedig â chymorth dros dro tan fis Awst 2025 ar gyfer y swydd Pennaeth TG wag a:

> *"… we went through the proper processes with that. We looked at our procurement. We followed His Majesty's Revenue and Customs guidance around IR35, which governs that type of activity. We followed the guidance and it showed that it was appropriate to fill this role in this way. We also discussed the issue with our ARAC and were transparent with them about the costs. It was all checked, and the treatment was approved with Audit Wales as well, when they did our year-end accounts."*[36]

## Y Gymraeg

**27.** Yn 2024-25, gofynnodd 27 o bobl am gyfathrebiad trwy gyfrwng y Gymraeg; o'i gymharu â 61 yn 2023-24. Mae'r Adroddiadau Blynyddol yn adlewyrchu bod hon yn nifer isel, gan fynd ymlaen i ddweud:

> *"Awgrymodd ein hymchwil y llynedd y byddai hyd yn oed siaradwyr Cymraeg hyderus yn dewis cwyno yn Saesneg yn gyffredinol. Serch hynny, y flwyddyn nesaf byddwn yn parhau â'n hymdrechion i hyrwyddo ein gwasanaethau Cymraeg."*[37]

**28.** Esboniodd yr Ombwdsmon y bydd gwaith yn cael ei wneud i archwilio pam nad yw unigolion yn teimlo'n hyderus i gyflwyno cwynion yn Gymraeg ac a oes angen cymorth pellach i annog hyn. Aeth ymlaen i nodi, yn ogystal â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, bod mwy o siaradwyr Cymraeg yn y gweithlu bellach sy'n caniatáu i fwy o achwynwyr fwrw ymlaen â'u hachosion drwy gyfrwng y Gymraeg.[38] Esboniodd eu bod, trwy fod â sgiliau Cymraeg ar draws mwy o dimau, wedi gallu defnyddio'r sgiliau hyn mewn lleoliad mwy anffurfiol:

> *"… even though people don't formally make their complaint in Welsh, when they then track through and start working with an officer who's dealing with their complaints, they quite often, if*

[35] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 117
[36] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 303
[37] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 59
[38] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 222 a 223

> *they want to, then use Welsh as the language of communication, in talking to people on the phone about their case."*[39]

**29.** Daeth i'r casgliad:

> *"... we are going to do that work, to try and profile complainants a bit better, and to see if there's more we can be doing to encourage them to formally make their complaints in Welsh. Everything is there for them to be able to do so, but they're just, at the moment, not choosing to use that."*[40]

**30.** Nododd yr Ombwdsmon y byddai'r proffilio hwn yn cynnwys dadansoddiad o unigolion sy'n cyflwyno cwyn yn Saesneg ond yn sgwrsio â'r swyddfa yn Gymraeg.[41]

## Ymchwiliadau ar ei liwt ei hun

**31.** Mae Deddf 2019 yn cynnwys darpariaeth i'r Ombwdsmon gynnal dau fath o ymchwiliad ar ei liwt ei hun.

- Mae ymchwiliad ar ei liwt ei hun estynedig yn digwydd pan fydd yr Ombwdsmon eisoes yn ymchwilio i broblem ac yn ymestyn yr ymchwiliad i faterion neu gwynion eraill; ac [42]
- Mae ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ehangach yn digwydd pan fydd yr Ombwdsmon yn cynnal ymchwiliad ar ei ben ei hun nad yw'n ymwneud â chwyn a wnaed gan unigolyn.[43]

**32.** Mae'r Memorandwm Esboniadol ar gyfer Deddf 2019 yn costio ar gyfer 1-2 ymchwiliad ar ei liwt ei hun ehangach y flwyddyn.[44] Ers 2019, mae'r Ombwdsmon wedi cwblhau dau ymchwiliad ar ei liwt ei hun ehangach.[45]

---

[39] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 225
[40] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 224
[41] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 227
[42] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 64
[43] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 66
[44] Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru), Memorandwm Esboniadol, Mawrth 2019, tudalen 102
[45] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 66

**33.** Dywedodd yr Ombwdsmon wrth y Pwyllgor ei bod yn bwriadu lansio ymgynghoriad ar yr ymchwiliad ar ei liwt ei hun ehangach nesaf ddechrau'r mis nesaf ac yn amodol ar ganlyniad yr ymgynghoriad i'r ymchwiliad gael ei lansio yn y flwyddyn newydd.[46] O ran ymchwiliadau ar ei liwt ei hun estynedig, nododd yr Ombwdsmon bod tri ymchwiliad o'r fath ar y gweill.[47]

**34.** Myfyriodd yr Ombwdsmon ar nifer o wersi a ddysgwyd o ganlyniad i'r ymchwiliadau ar ei liwt ei hun a gynhaliwyd hyd yn hyn, gan gynnwys yr angen am ymgynghoriadau cryno ac wedi'u targedu, sicrhau bod cwmpas yr ymchwiliad yn parhau i fod wedi'i ganolbwyntio a gwella ymgysylltiad â chyrff cyhoeddus perthnasol.[48]

## Allgymorth a hyrwyddo dysgu

**35.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod gwaith cyfathrebu ac ymgysylltu yn ystod 2024-25 wedi parhau i ganolbwyntio ar bobl ifanc, pobl o gefndiroedd ethnig amrywiol, cefndiroedd cenedlaethol amrywiol, pobl anabl, siaradwyr Cymraeg a phobl sy'n dioddef anfantais economaidd-gymdeithasol.[49]

**36.** Aeth yr Ombwdsmon i sawl digwyddiad i hyrwyddo ei gwasanaethau ac mae'n nodi ymgysylltiad cryf ar y cyfryngau cymdeithasol. Er bod llawer o'r grwpiau targed yn ymddangos yn ymwybodol o'r gwasanaeth, mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi ychydig o gwynion ganddynt. Meddai'r Ombwdsmon:

> *"Y flwyddyn nesaf, byddwn yn culhau ein ffocws ac yn dyblu ein hymdrechion i annog rhai o'r grwpiau hyn i ddefnyddio ein gwasanaethau."*[50]

**37.** Pan ofynnwyd iddi pa waith sy'n cael ei wneud i ymgysylltu â grwpiau anoddach eu cyrraedd, fel y digartref, myfyriodd yr Ombwdsmon ar ei phwerau ar ei liwt ei hun fel:

> *"… certain people will just probably never come to us with a complaint, and therefore allowing us to target people who are homeless, unpaid carers, and perhaps in the future more*

---

[46] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 232
[47] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 233
[48] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 236 - 238
[49] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 57
[50] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 57

> *vulnerable people in the community, regarding housing issues. It allows us to do that, as long as we have that reasonable suspicion of maladministration. So, that's an important way that we can do it."*[51]

**38.** Esboniodd yr Ombwdsmon hefyd sut roedd rhywfaint o'r gwaith allgymorth y maent yn ei wneud yn cynnwys gweithio gyda grwpiau eraill i'w helpu i gael mynediad at y cymunedau hynny, neu wneud yn siŵr bod y cymunedau a'r bobl hynny yn ymwybodol o'r hyn y maent yn ei wneud. Ychwanegodd:

> *"The sort of thing that we've been doing is getting out and attending events where we think we can meet people, giving us an opportunity to talk about our work and promote our work to people that perhaps wouldn't normally know about us."*[52]

**39.** Ychwanegodd yr Ombwdsmon eu bod hefyd yn dechrau gweithredu rhai o ganfyddiadau'r gwaith ymchwil a gomisiynwyd ganddynt o ran gwella ymgysylltiad â'r trydydd sector ledled Cymru. Esboniodd eu bod yn ymgysylltu â'r sector:

> *"… to look at how we can link into their networks and some of the things that they're doing to promote our work and start having conversations with the people working in the third sector across Wales that can help us perhaps reach into areas or identify issues that we haven't previously identified. So, we've done that research and we're starting to act on that already."*[53]

**40.** Cyfeiriwyd hefyd at y gwaith a wnaed gan yr Ombwdsmon o ran gwella ymwybyddiaeth yr Aelodau a'r staff cymorth o'r gwaith a'r cymorth y gall yr Ombwdsmon eu darparu i etholwyr:

> *"We're engaging with the Senedd Commission to look at how we can plug into induction arrangements for new Members of the Senedd next spring, again to promote what we're doing with a greater number of Members but also with constituency staff. And next month we'll be at an event in Westminster to do*

[51] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 247
[52] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 247
[53] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 250

> *a similar thing with MPs and their staff, joining other ombuds organisations from across the UK."*[54]

**41.** Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y bydd y strategaeth ymgysylltu yn cael ei hadolygu yn unol ag argymhellion a wnaed gan y Pwyllgor yn dilyn ei adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf 2019.[55]

## Alldro a Llywodraethu

**42.** £6.089 miliwn oedd cyfanswm alldro net yr Ombwdsmon, sy'n danwariant o £179,000 neu 2.9 y cant,[56] o'i gymharu ag Amcangyfrif Diwygiedig 2024-25 (£6.268 miliwn)[57].

**43.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn cynnig dadansoddiad o wariant fesul Nod Strategol:

- Nod Strategol 1: Cyflawni cyfiawnder sy'n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus - 72.9 y cant o'r gwariant net (74.9 y cant yn 2023-24)
- Nod Strategol 2: Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant - 4.3 y cant o'r gwariant net (4.1 y cant yn 2023-24)
- Nod Strategol 3: Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol - 19.1 y cant o'r gwariant net (17.8 y cant yn 2023-24)
- Nod Strategol 4: Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol - 3.7 y cant o'r gwariant net (3.2 y cant yn 2023-24).[58]

**44.** Pan ofynnwyd iddi pam y bu newid i wariant ar draws Nodau Strategol 1 a 3, eglurodd yr Ombwdsmon fod gwariant ariannol yn y ddau wedi cynyddu ond bod y cyfrannau wedi newid i adlewyrchu newidiadau staffio dros dro yng ngoleuni absenoldeb mamolaeth:

> *"... we don't have the budget, usually, to cover people for maternity leave, but, on this occasion, those two roles were*

---

[54] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 251
[55] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 247
[56] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 123
[57] Y Pwyllgor Cyllid, Craffu ar Ail Gyllideb Atodol 2024-25, Mawrth 2005, tudalen 29
[58] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 144

> *really, really critical for us. One was a compliance officer and the other was our head of policy and communications, roles we felt we couldn't leave unfilled for a whole year. So, we put funding in from elsewhere in the budget in order to cover maternity leave. Both of those officers are now back in work, so the funding will return to its normal level in the current year."*[59]

**45.** Cadarnhaodd yr Ombwdsmon nad yw'r pwyslais cynyddol ar y gwaith rhagweithiol wedi dod ar draul gwaith achos.[60]

## Costau sy'n gysylltiedig â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

**46.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi costau sy'n gysylltiedig â'r pwerau ychwanegol a ddarperir i'r Ombwdsmon o dan Ddeddf 2019. Ar gyfer 2024-25, £409,000 oedd cyfanswm y gwariant, o'i gymharu â chyllideb o £420,000, amrywiad o £11,000.[61]

**47.** Pan ofynnwyd iddi a ddeilliodd unrhyw fanteision osgoi costau o Ddeddf 2019 yn ystod 2024-25, dywedodd yr Ombwdsmon y byddai'r llwyth achosion wedi cynyddu 10,000 i 16,000 mewn blwyddyn heb Ddeddf 2019, sy'n llawer mwy na'r llwyth achosion gwirioneddol. Esboniodd:

> *"… we've received fewer complaints than we would have if the new Act hadn't been in place. And our estimate based on the unit costs, which we have in our annual report, is that that could relate to a cost avoidance of between £135,000 and £3.2 million, just in that one year. I know that's a huge variation, but 10,000 to 16,000 is also a huge variation in terms of where it may have been. But I think the basic point, which is correct, is that, if the Senedd hadn't put the Act in place, it's likely that our case load would have been much higher. The work that we've been doing in the interim period, the powers we have in the new Act, have allowed us to slow down that increase and we've therefore not had to fund the cost of dealing with that increased case load."*[62]

---

[59] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 256
[60] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 256
[61] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 89
[62] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 259 a 260

**48.** O ran y manteision, yr arbedion effeithlonrwydd a'r gwelliannau sy'n deillio o Ddeddf 2019, dywedodd yr Ombwdsmon y gallai'r gostyngiad i nifer y cwynion am brosesau ymdrin â chwynion cyrff cyhoeddus fod o ganlyniad i'w gwaith yn hyfforddi cyrff cyhoeddus ar sut i ymdrin â chwynion. Ychwanegodd:

> *"We've got common complaint standards now in place across health, local government and housing. From our own research, and again it's referenced in the annual report, people are saying that they're generally having a better experience if they make a complaint to a public body, and we hope that this is all part of the complaint standard, the training and the work that we've been doing with the public sector."*[63]

**49.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi mai £15,000 oedd cost cyfathrebu o ganlyniad i Ddeddf 2019 yn 2024-25[64], ond £1,000 oedd y costau hyn yn 2023-24[65]. Eglurodd yr Ombwdsmon bod y cynnydd o ganlyniad i ddwy gost untro:

> *"The first was that we did publish our second own-initiative investigation, which meant that we incurred additional costs around translation, design and printing to be able to publish that report. And the second was that we commissioned some additional stakeholder research, particularly around doing in-depth interviews with chief execs and senior leaders in public bodies, again to try and assess the impact of the new powers we have and the work that we've been doing around that."*[66]

**50.** Yn yr un modd, cadarnhaodd yr Ombwdsmon bod yr £8,000 ychwanegol a wariwyd ar ffioedd proffesiynol[67] o ganlyniad i'r ymchwil a gomisiynwyd o ran y trydydd sector a ddefnyddiwyd i hysbysu eu cyflwyniad i adolygiad ôl-ddeddfwriaethol y Pwyllgor o Ddeddf 2019.[68]

## Costau eraill

[63] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 263
[64] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 89
[65] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, tudalen 59
[66] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 266
[67] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 89
[68] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 272

**51.** Mae'r Adroddiad Blynyddol yn nodi bod yr Ombwdsmon wedi defnyddio £144,000 o'r ddarpariaeth ar gyfer costau dadfeiliad yn ystod 2024-25, gan adael balans o £179,000 ar 31 Mawrth 2025.[69] Esboniodd swyddog ar ran yr Ombwdsmon bod hyn yn gysylltiedig â lleihau'r gofod swyddfa:

> *"It happened in April 2024, so that's when it appeared in the accounts. The provision relates to a resource—it's not cash; there was no cash that changed hands with this—it's looking at putting the building correct for one floor, rather than for three floors. During the audit, we worked with Audit Wales to come up with that new provision to make sure that we reflected that we had one floor."*[70]

## Barn y Pwyllgor

**52.** Mae'r Pwyllgor yn nodi, er bod nifer yr unigolion sy'n cysylltu â'r Ombwdsmon wedi parhau i gynyddu ers i Ddeddf 2019 roi pwerau ychwanegol i'r Ombwdsmon, y bu mân ostyngiad i'r niferoedd cyffredinol ar gyfer 2024-25. Rydym yn croesawu gwaith yr Ombwdsmon i wella'r broses o gyfeirio at gyrff cyhoeddus perthnasol ac yn cytuno y gallai hyn helpu i leihau nifer yr unigolion sy'n cyflwyno cwynion cynnar i'r Ombwdsmon cyn cysylltu â'r corff cyhoeddus perthnasol.

**Casgliad 1.** Mae'r Pwyllgor yn cefnogi dull yr Ombwdsmon o wella'r broses o gyfeirio unigolion at gyrff cyhoeddus priodol i drafod eu cwyn yn y lle cyntaf.

**53.** Mae'r Pwyllgor yn nodi llwyth achosion cynyddol yr Ombwdsmon o ran nifer y cwynion sydd wedi cael eu derbyn a'u prosesu. Clywsom hefyd sut mae'r Ombwdsmon yn derbyn mwy o gwynion a allai fod wedi cael eu creu gan achwynwyr sy'n defnyddio deallusrwydd artiffisial.

**54.** O ran rhagweld llwyth achosion, rydym yn croesawu ymrwymiad yr Ombwdsmon i fireinio'r dulliau ar gyfer rhagweld llwyth achosion i sicrhau y gellir ymateb i bwysau gan ddefnyddio'r adnoddau presennol neu i benderfynu a oes angen adnoddau ychwanegol. Nodwn fod nifer y cwynion a dderbyniwyd ar gyfer y flwyddyn gyfredol yn cyd-fynd â'r rhagolwg ar gyfer y flwyddyn, sy'n rhoi rhywfaint o sicrwydd bod y dull rhagweld yn addas i'r diben.

[69] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Troi'r dudalen: Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024-25, tudalen 151
[70] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 294

**Casgliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r gwaith a wnaed gan yr Ombwdsmon i fireinio ymhellach y dulliau ar gyfer rhagweld llwyth achosion.

**55.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r gostyngiad i’r amser a gymerir i gwblhau ymchwiliad ar gyfartaledd, naill ai o ganlyniad i benderfyniadau cynnar a setliadau cynnar, ac mae'n cydnabod ymrwymiad yr Ombwdsmon i welliannau pellach yn y maes hwn. Fodd bynnag, rydym yn dal i fod yn bryderus am yr oedi parhaus o ran achosion cymhleth, y straen ar gapasiti staff a'r angen i achwynwyr gael datrys eu hachosion tra bod y mater yn dal i fod yn destun pryder.

**56.** Mae'r Pwyllgor yn nodi cynnydd i nifer yr achosion agored sy'n weithredol a'r effaith y mae hyn yn ei chael o ran cynyddu nifer yr achosion hirhoedlog, yn enwedig gan fod yr Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2023-24 wedi adrodd pwyslais ar gau achosion hirhoedlog[71]. Mae'r Pwyllgor yn cydnabod yr heriau o ran bwrw ymlaen ag achosion, ond rydym yn ymwybodol y bydd y cynnydd hwn i nifer yr achosion yn rhoi pwysau ychwanegol ar staff ac yn nodi ymgais yr Ombwdsmon i leddfu’r pwysau hyn trwy symudiadau staff mewnol i'r timau hynny sydd angen cymorth ychwanegol.

**57.** Mae'r Pwyllgor o'r farn y dylid cymryd mesurau rhagweithiol i nodi a mynd i'r afael ag unrhyw risgiau i ysbryd, gwytnwch ac iechyd meddwl staff a allai godi o ganlyniad i fwy o bwysau gwaith a symudiadau staff. Dylai hyn gynnwys ymgysylltiad rheolaidd â staff, cyfathrebu tryloyw am newidiadau sefydliadol, a darparu dulliau cymorth priodol i sicrhau amgylchedd gwaith cynaliadwy ac iach.

**Argymhelliad 1.** Mae’r Pwyllgor yn argymell y dylai’r Ombwdsmon ddarparu gwybodaeth am gynlluniau sydd ganddi i liniaru pwysau llwyth gwaith ac amlinellu’r cymorth sydd ar gael i staff ac i hyn hysbysu gwaith cynllunio adnoddau ar gyfer y dyfodol.

**Argymhelliad 2.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn blaenoriaethu monitro llesiant staff yng ngoleuni llwythi gwaith cynyddol a symudiadau staff diweddar.

**58.** Rydym yn nodi'r newidiadau a wnaed gan yr Ombwdsmon i strwythur yr uwch dîm arweinyddiaeth yng ngoleuni'r swyddi gwag sydd wedi codi yn 2024-25. Er ein bod yn cydnabod y gall defnyddio cyfleoedd i wneud newidiadau i

[71] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Pennod Newydd yn Datblygu, Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/24, Gorffennaf 2024

strwythurau staffio fod yn fuddiol, gofynnwn i'r Ombwdsmon adolygu'r newidiadau hyn i sicrhau eu bod yn parhau i ddiwallu anghenion y sefydliad.

**Argymhelliad 3.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod effaith y strwythur arweinyddiaeth uwch diwygiedig yn cael ei werthuso dros amser, gan gyhoeddi'r canfyddiadau mewn Adroddiad Blynyddol i sicrhau bod y trefniadau newydd yn cynnig effeithlonrwydd gweithredol a throsolwg strategol.

**59.** Rydym yn croesawu'r sicrwydd gan yr Ombwdsmon bod y swyddfa yn cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg a bod mwy o siaradwyr Cymraeg yn y sefydliad sy'n caniatáu i fwy o achosion gael sylw trwy gyfrwng y Gymraeg. Fodd bynnag, nodwn fod nifer y cwynion a gyflwynwyd yn y Gymraeg wedi lleihau. Rydym yn rhannu diddordeb yr Ombwdsmon mewn deall pam mae siaradwyr Cymraeg yn gwneud y cwynion yn Saesneg er eu bod yn nodi wedyn eu bod yn hapus i gyfathrebu â'r swyddfa yn Gymraeg.

**60.** Rydym yn croesawu dull rhagweithiol yr Ombwdsmon o ymgymryd â gwaith proffilio i ddeall yn well y rhwystrau sy'n wynebu siaradwyr Cymraeg ac i archwilio pa un a oes angen cymorth ychwanegol yn y maes hwn. Byddai gan y Pwyllgor ddiddordeb arbennig mewn darganfod a oes cydberthynas rhwng oedran a dewis iaith yr achwynydd a gofynnwn i hyn gael ei adolygu o fewn yr ymarfer proffilio. Gofynnwn i'r Ombwdsmon gynnwys canlyniadau'r ymarfer proffilio yn ei Hadroddiad Blynyddol nesaf.

**Argymhelliad 4.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn cynnal ymarfer proffilio dienw i nodi tueddiadau o ran dewis iaith achwynwyr ac yn cyhoeddi'r ymatebion yn yr Adroddiad Blynyddol nesaf gyda'r canfyddiadau i hysbysu gwelliannau i'r gwasanaeth yn y dyfodol.

**61.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r defnydd cyfyngedig o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ehangach ers cyflwyno Deddf 2019. Yn rhan o'n hadolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf 2019, fe wnaethom nifer o argymhellion o ran ymchwiliadau ar ei liwt ei hun y byddem yn annog yr Ombwdsmon i'w gweithredu.[72] Rydym yn croesawu arwyddion gan yr Ombwdsmon ei bod eisoes yn gweithredu un o'r argymhellion hyn o ran symleiddio'r cyfnod ymgynghori yn unol â gwersi a ddysgwyd o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun blaenorol.

[72] Y Pwyllgor Cyllid, Adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, Hydref 2025, tudalennau 37 i 40

**Casgliad 3.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu dull yr Ombwdsmon o weithredu’r gwersi a ddysgwyd wrth ddatblygu ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn y dyfodol yn unol ag argymhellion blaenorol y Pwyllgor yn y maes hwn.

**62.** Mae'r Pwyllgor yn cydnabod pwysigrwydd gwella effeithlonrwydd prosesau ar gyfer datblygu cynlluniau i gynnal mwy o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun ac yn nodi bod yr Ombwdsmon yn gobeithio cyhoeddi ymgynghoriad ar gyfer ymchwiliad ar ei liwt ei hun ehangach yn fuan iawn. Credwn y bydd cryfhau'r dulliau cynllunio hyn yn galluogi'r Ombwdsmon i ymateb yn fwy effeithiol i faterion systemig a darparu mwy o werth cyhoeddus. Yn ein barn ni, bydd y dull hwn yn cefnogi tryloywder, yn gwella atebolrwydd, ac yn sicrhau bod gwaith yr Ombwdsmon yn cael yr effaith fwyaf posibl.

**Argymhelliad 5.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn gwella effeithlonrwydd prosesau ar gyfer datblygu cynlluniau i gynnal mwy o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

**63.** Mae'r Pwyllgor yn nodi dull rhagweithiol yr Ombwdsmon o wneud gwaith allgymorth, gan gynnwys presenoldeb mewn digwyddiadau cyhoeddus a gwaith ar y cyd â sefydliadau trydydd sector a chynrychiolwyr etholedig, er mwyn ymgysylltu â grwpiau anodd eu cyrraedd. Er gwaethaf yr ymdrechion hyn, mae'r Pwyllgor yn pryderu am y nifer isel o gwynion a dderbyniwyd gan y grwpiau targed sy'n awgrymu bwlch rhwng ymwybyddiaeth a defnydd gwirioneddol o wasanaethau. Fodd bynnag, rydym yn croesawu bwriad yr Ombwdsmon i gwblhau’r pwyslais a dwysáu ymdrechion i annog defnydd ymhlith y cymunedau hyn, yn unol â'r argymhelliad a wnaethom yn rhan o'n hadolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf 2019.[73]

**64.** Mae'r Pwyllgor yn nodi ei bod yn ofynnol i'r Ombwdsmon newid cyfrannau'r gwariant ariannol ar draws Nodau Strategol 1 a 3 i adlewyrchu newidiadau staffio dros dro a chydnabod y bydd y cyfrannau yn dychwelyd i adlewyrchu'r rhaniad o flynyddoedd blaenorol yn Adroddiad Blynyddol y flwyddyn nesaf.

**65.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu tystiolaeth yr Ombwdsmon ynglŷn â'r manteision osgoi costau sy'n deillio o Ddeddf 2019. Rydym yn cydnabod sicrwydd yr Ombwdsmon bod Deddf 2019 wedi helpu i arafu'r cynnydd i’r llwyth achosion, sy'n awgrymu bod y pwerau ataliol a systemig a gyflwynwyd gan y Ddeddf yn cael effaith bendant.

[73] Y Pwyllgor Cyllid, Adolygiad ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, Hydref 2025, tudalen 20

**66.** Mae'r Pwyllgor yn nodi ymhellach y gwelliannau a adroddwyd o ran ymdrin â chwynion ar draws cyrff cyhoeddus, a briodolir i sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion a mentrau hyfforddi. Credwn fod hyn yn cyfrannu at brofiad mwy cyson a chadarnhaol i ddefnyddwyr gwasanaeth, fel y dangosir gan waith ymchwil yr Ombwdsmon.

**Argymhelliad 6.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn parhau i fesur a chyhoeddi data yn yr Adroddiad Blynyddol ar gostau pwerau sy'n gysylltiedig â Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ac i gynorthwyo gwaith craffu yn y dyfodol.

# 3. Amcangyfrif Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2026-27

## Trosolwg

**67.** Mae Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2025-26 (yr Amcangyfrif) yn nodi gofynion arian parod ac adnoddau o £6,442,000 a £6,820,000, yn eu trefn. Mae hyn yn gynnydd arian parod cyffredinol o £345,000, neu 4.5 y cant, o'i gymharu â 2025-26.[74] Mae'r Ombwdsmon yn disgrifio'r Amcangyfrif hwn fel:

> *"… blwyddyn o 'newid sylweddol', gyda chais am fuddsoddiad mwy o faint a fydd yn darparu adnoddau ychwanegol hanfodol i'n helpu i ymdopi â'r llwyth gwaith presennol, ac i ddiogelu'r sefydliad ar gyfer y dyfodol yn erbyn yr heriau llwyth gwaith y mae ein data yn dangos y gallwn ddisgwyl gorfod ymdrin â nhw yn y dyfodol."*[75]

**68.** Eglurodd yr Ombwdsmon:

> *"Three per cent relates to pay and price pressures that we're talking about. The 2.4 per cent then is looking at the additional resource and then investing in the technologies to futureproof us. So, that step change part is 2.4 per cent of our increase in our estimate."*[76]

**69.** Mae'r Ombwdsmon yn nodi £87,000 mewn arbedion effeithlonrwydd o waith cyngor proffesiynol a £29,000 mewn arbedion o ran taliadau pensiwn.[77]

### Cynllunio wrth gefn

**70.** Mewn llythyr a gyflwynwyd i'r Pwyllgor ar 16 Ionawr 2025 yn ymwneud â rownd gyllideb flaenorol 2025-26, esboniodd Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid a'r Gymraeg y goblygiadau ymarferol i Gyrff a Ariennir yn Uniongyrchol, gan gynnwys yr Ombwdsmon, pe na bai'r Senedd yn cymeradwyo Cynnig y Gyllideb Flynyddol. Nododd:

---

[74] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 8.3
[75] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 2.3
[76] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 365
[77] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 2.4

> *"Os na chaiff Cynnig y Gyllideb ei basio cyn 1 Ebrill y flwyddyn ariannol sydd i ddod, byddai Adran 127 o Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006 (Priodoliad heb Benderfyniad y Gyllideb) yn dod i rym yn awtomatig. Byddai hyn yn rhoi awdurdod i Lywodraeth Cymru a chyrff a ariennir yn uniongyrchol i gronni (gwario) adnoddau, cadw incwm, a thynnu arian o Gronfa Gyfunol Cymru o hyd at 75% o'r terfynau a gymeradwywyd yn y flwyddyn ariannol flaenorol. Os nad yw Cynnig y Gyllideb wedi ei basio erbyn diwedd mis Gorffennaf, ystyrir bod hyd at 95% o derfynau'r flwyddyn ariannol flaenorol wedi'u hawdurdodi."*[78]

**71.** Gan roi sylw i'r effaith ar yr Ombwdsmon os na chaiff Cynnig y Gyllideb Flynyddol ei basio, nododd swyddog yr Ombwdsmon y byddent yn gallu ymdopi ar sail fyrdymor. Esboniodd, gan fod 80 y cant o'r gyllideb yn gostau staff, byddai derbyn 75 y cant o'r amcangyfrif yn cael effaith uniongyrchol ond gellid ei liniaru drwy:

> *"… holding vacancies, delaying project work and by doing less, essentially, because we couldn't do as we're doing now with less resource. However, in terms of the vacancies and holding that, it's only possible if we do have vacancies come available. So, if those vacancies don't come up, then we won't be able to do that."*[79]

**72.** Aeth y swyddog ymlaen i esbonio, pe baent yn derbyn 95 y cant o'r Amcangyfrif yn unig:

> *"… we would be looking at a reduction in staff resources and it would have a direct impact on our output, because we wouldn't be able, due to this 80 per cent of our staff costs—. Essentially, we would be facing redundancies in that scenario. Even in this scenario, we wouldn't be able to absorb those redundancy costs, so we would be coming back with a request in a supplementary budget to cover those redundancy costs."*[80]

**73.** Dywedodd y swyddog y byddai'r gwasanaeth y byddai'r swyddfa yn gallu ei ddarparu i achwynwyr yn cael ei effeithio'n niweidiol gan unrhyw ostyngiad i

---

78 Llythyr gan Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid a'r Gymraeg at y Pwyllgor Cyllid, 16 Ionawr 2025
79 Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 307 a 308
80 Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 311

niferoedd staff. Nododd hefyd y byddai adnoddau yn cael eu tynnu o'u gwaith gwella rhagweithiol i ganolbwyntio ar ymdrin â chwynion.[81] Daeth i'r casgliad:

> *"… essentially, it wouldn't allow us to achieve our strategic aims and objectives, we feel it would expose us to a significant risk, and it would take us a long time to recover from."*[82]

## Cyflogau Staff

**74.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod bron i 80 y cant o gostau'r Ombwdsmon yn gostau staff, a bod y pwysau cost mwyaf yn deillio o ddyfarniadau cyflog a chyfraniadau pensiwn cyflogwr ac Yswiriant Gwladol. Mae'n esbonio:

> *"Nid costau y gallwn eu rheoli'n uniongyrchol yw'r rhain, o leiaf yn y tymor byr. Fel y nodwyd uchod, mae gan staff hawl gytundebol i ddyfarniadau cyflog sydd wedi'u cytuno ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan ysefydliad cyflogwyr llywodraeth leol."*[83]

**75.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod dyfarniad cyflog llywodraeth leol 2025-26 wedi cael ei setlo ar 3.2 y cant. Mae'r Amcangyfrif yn ychwanegu:

> *"Mae'r Amcangyfrif hwn yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 3% o fis Ebrill 2026 ymlaen ac rydym yn gofyn am £157k i'n helpu i dalu costau uwch ar gyfer staffio."*[84]

**76.** Esboniodd swyddog yr Ombwdsmon eu bod wedi seilio'r Amcangyfrif ar ddyfarniad cyflog o 3 y cant ar gyfer 2026-27 ar ôl edrych ar ddyfarniadau cyflog a roddwyd mewn cyrff cyhoeddus eraill ond fe wnaethant gydnabod nad oedd ganddynt unrhyw reolaeth dros beth fyddai'r dyfarniad cyflog terfynol.[85]

**77.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi, os yw dyfarniadau cyflog llywodraeth leol gwirioneddol yn uwch na'r hyn a ddarparwyd ar eu cyfer, efallai y bydd diffyg cyllid a gallai fod angen cyflwyno Cyllideb Atodol.[86] Cadarnhaodd swyddog yr

---

[81] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 312 a 313
[82] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 313
[83] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 5.2
[84] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 5.3
[85] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 340
[86] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 5.3

Ombwdsmon pe bai'r dyfarniad cyflog yn llai na'r 3 y cant a amcangyfrifwyd y byddai'r arian dros ben yn cael ei ddychwelyd.[87]

## Arbedion effeithlonrwydd

**78.** Ers yr Amcangyfrif diwethaf, mae'r Ombwdsmon wedi cynhyrchu gwerth £87,000 o arbedion effeithlonrwydd, o ganlyniad i newid y dull o ymdrin â chyngor proffesiynol.[88]

**79.** Mae'r Ombwdsmon hefyd wedi arbed £42,000 drwy ail-dendro a newid cyflenwr ar gyfer y contract Cymorth TG ac mae £29,000 wedi cael ei arbed gan y bydd taliadau pensiwn i briod cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol yn is yn 2026-27.[89]

**80.** Mae'r Amcangyfrif yn cynnig defnyddio'r effeithlonrwydd arbed arian parod o £87,000 o arbedion mewn cyngor proffesiynol i dalu rhai o gostau staffio ychwanegol.[90] Esboniodd swyddog ar ran yr Ombwdsmon bod yr arbedion o ganlyniad i'r buddsoddiad yn y system rheoli achosion a symleiddio cyfathrebu â chynghorwyr proffesiynol. Cadarnhaodd y swyddog y bydd hwn yn arbediad rheolaidd, ond y byddent yn bwriadu wedyn i hynny ddod o dan eu staffio newydd.[91]

**81.** O ran faint o staff y gellid eu recriwtio o ganlyniad i'r arbedion hyn, esboniodd y swyddog eu bod wedi nodi ffigur oherwydd:

> *"... we want to do is to take the opportunity to have a fundamental look at how we organise those services and reconfigure them to match where we're at now in terms of case load, but also to futureproof it so that we can project over the next few years where we're going to be and try and put in place an arrangement with those modest additional resources, where we don't have to come back for increases in the next few years."*[92]

[87] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 338
[88] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 6.2
[89] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraffau 6.2 a 6.3
[90] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraffau 6.2 a 6.3
[91] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 342 a 343
[92] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 348

## Costau buddsoddi

**82.** Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys buddsoddiad ymrwymo yn y Strategaeth TG a Digidol, trwy ddefnyddio arbedion eiddo. Mae'r Ombwdsmon yn chwilio am fuddsoddiad o £70,000 i dalu costau ychwanegol caffael TG sy'n ddyledus yn 2026-27 (£42,000) ac i ariannu gwaith cychwynnol ar ddefnyddio deallusrwydd artiffisial i wella effeithlonrwydd gwaith achos ymhellach (£28,000).[93]

**83.** Amlinellodd swyddog yr Ombwdsmon rai o'r prosiectau a fydd yn cael eu hariannu gan y buddsoddiadau hyn, gan gynnwys datblygu prosiect porth a fydd yn symleiddio ymgysylltiad a chyfathrebiad â'r cyrff perthnasol a allai gyflymu'r broses gwynion a chreu arbedion effeithlonrwydd pellach.[94] Ychwanegodd y swyddog, er bod gwaith yn cael ei wneud i benderfynu sut y gallai deallusrwydd artiffisial symleiddio rhai o'u prosesau a chreu arbedion effeithlonrwydd pellach, cadarnhaodd na fyddai deallusrwydd artiffisial yn rhan o'r broses gwneud penderfyniadau.[95]

**84.** Roedd yr adnoddau ychwanegol a geisiwyd yn Amcangyfrif 2024-25 yn cynnwys dadansoddwr data. Mae'r aelod staff hwn wedi cyfrannu tuag at ddatblygu Strategaeth Ddata gyntaf yr Ombwdsmon i wneud penderfyniadau seiliedig ar ddata.[96] Myfyriodd yr Ombwdsmon:

> *"... we do have a data strategy in place now and we have started to see improvements in how we present data internally. I think the next stage for us, working with the new head of IT, is to look at how we can present that more externally to the organisation and use that data in a bit more of a proactive way, as Heather has identified, in our insights and detecting trends in our case load as well. So, we've made a start, but there's a lot more to be done on that ..."*[97]

## Llwyth achosion

**85.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod y data yn dangos eu bod yn gweld ar hyn o bryd cynnydd o 13 y cant i ymholiadau yn y flwyddyn gyfredol hyd yma. Mae'r

[93] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 2.4
[94] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 357
[95] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 360 a 361
[96] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 3.9
[97] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 363

Amcangyfrif yn nodi bod y nifer fawr hon o ymholiadau yn awgrymu cynnydd i nifer y cwynion yn ystod y misoedd nesaf.[98]

**86.** I reoli llwythi achosion staff, mae'r Amcangyfrif yn nodi bod achosion yn cael eu rhoi mewn ciw.[99] Esboniodd swyddog ar ran yr Ombwdsmon er bod cwynion gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu rhoi mewn ciw tan fod gweithiwr achos profiadol yn gallu goruchwylio'r broses o hidlo'r achosion hynny, mae'r trefniadau dros dro i gynyddu nifer y staff yn y tîm cwynion cod ymddygiad yn golygu nad oes dim o'r cwynion yn cael eu rhoi mewn ciw. Daeth y swyddog i'r casgliad:

> *"… the additional request for funding, which we believe is modest in the circumstances, but would give us an opportunity to have that reset, look at what has worked for the code team and look at how we could review our practice and approach on the public service complaints side, particularly at the front end of our service, where we are seeing these high pressures at the moment."*[100]

## Y Cynllun Ariannol Tymor Canolig

**87.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi llunio'r Cynllun Ariannol Tymor Canolig cyntaf, sy'n edrych i'r dyfodol ar bwysau cyflog a phrisiau dros y tair blynedd nesaf, ynghyd â galw cynyddol am wasanaethau. Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod y cynllun yn ceisio nodi'r adnoddau y mae'n debygol y bydd ei angen i ganiatáu i wasanaethau gael eu darparu ac i amcanion gael eu cyflawni.[101]

**88.** Esboniodd swyddog ar ran yr Ombwdsmon bod y modelu sydd wedi cael ei wneud i lywio'r Cynllun Ariannol Tymor Canolig yn cynnwys nodi arbedion effeithlonrwydd mewn sawl maes gan gynnwys caffael yn y dyfodol, adolygiadau rhent a sut y gallant ddefnyddio technoleg yn well i ysgogi arbedion effeithlonrwydd. Ychwanegodd y swyddog bod y Cynllun Ariannol Tymor Canolig hefyd yn nodi lle mae angen adnoddau ychwanegol i reoli galw. Daeth i'r casgliad y byddai'r Cynllun Ariannol Tymor Canolig yn rhoi'r hyblygrwydd i addasu i bwysau mewn gwahanol rannau o'r sefydliad.[102]

[98] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 4.4
[99] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 4.8
[100] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 315 a 316
[101] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraffau 3.11 a 3.12
[102] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraffau 325 a 326

### Awdurdod Safonau Cwynion

**89.** Mae'r Amcangyfrif yn nodi bod gan yr Awdurdod Safonau Cwynion 51 o gyrff cyhoeddus yn gweithio o dan y Safon Cwynion ac mae'r broses o ddod â'r mwyafrif o'r Gymdeithas Tai sy'n weddill o dan y Safonau yn dechrau yn y flwyddyn ariannol hon. Mae'r Ombwdsmon yn nodi cynnydd i'r galw am hyfforddiant a chymorth.[103]

**90.** Mae'r Ombwdsmon yn bwriadu dod â mwy o gyrff cyhoeddus o dan y Safonau ac mae'r Amcangyfrif yn nodi y bydd angen addasu'r broses ar gyfer hyn ac y bydd yn creu galw ychwanegol am adnoddau sydd eisoes yn brin.[104] Fodd bynnag, cadarnhaodd swyddog ar ran yr Ombwdsmon nad yw'r Amcangyfrif presennol yn gofyn am adnoddau ychwanegol i gefnogi'r broses o gyflwyno a bydd hyn yn cael ei reoli gan symudiadau staff mewnol.[105]

## Barn y Pwyllgor

**91.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod Amcangyfrif yr Ombwdsmon ar gyfer 2026-27 wedi cael ei baratoi yng nghyd-destun pwysau ar gyllid yn y sector cyhoeddus. Rydym yn cydnabod bod nifer y cwynion sy'n cael eu hystyried gan yr Ombwdsmon yn parhau i gynyddu o un flwyddyn i'r llall ac er mwyn diogelu'r sefydliad ar gyfer y dyfodol, mae'r Amcangyfrif hwn yn gofyn am fuddsoddiad mwy sylweddol nag yn y blynyddoedd blaenorol. Rydym yn fodlon felly gyda'r gofyniad arian parod ac adnoddau o £6,358,000 a £6,392,000 a bod hwn yn angenrheidiol i gefnogi busnes craidd y sefydliad, o ystyried costau staff cynyddol a'r pwysau chwyddiant parhaus.

**Casgliad 4.** Mae'r Pwyllgor yn nodi'r manylion yn "Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026-27", ac o'r farn bod yr Amcangyfrif yn dderbyniol. Yn amodol ar y sylwadau a'r argymhellion yn yr adroddiad hwn, mae'r Pwyllgor yn cefnogi'r cais cyffredinol am adnoddau.

**92.** Mae'r Pwyllgor yn nodi, os na chytunir ar Gynnig y Gyllideb Flynyddol, mai dim ond cyfran o gyllideb gymeradwy'r flwyddyn gyfredol y bydd yr Ombwdsmon yn gallu ei chael arni - 75 y cant tan ddiwedd mis Gorffennaf a 95 y cant ar ôl hynny - yn unol ag Adran 127 Deddf Llywodraeth Cymru 2006.[106]

[103] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 4.12
[104] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif 2026/27, paragraff 4.14
[105] Y Pwyllgor Cyllid, Cofnod y Trafodion, 16 Hydref 2025, paragraff 328
[106] Deddf Llywodraeth Cymru 2006 (c.32)

**93.** Nodwn fod yr Ombwdsmon wedi gwneud rhywfaint o waith cynllunio wrth gefn pe na bai'r Senedd yn pasio Cynnig y Gyllideb Flynyddol erbyn diwedd y flwyddyn ariannol. Fodd bynnag, gan fod y rhan fwyaf o gyllideb yr Ombwdsmon wedi'i neilltuo ar gyfer costau staff, nodwn gyda phryder yr effaith y byddai cyllideb lai yn ei chael ar y gweithlu. Gallai'r senario hwn hefyd danseilio gallu'r Ombwdsmon i ddarparu ei wasanaethau dros amser.

**94.** Mae'r Pwyllgor yn nodi bod yr Amcangyfrif yn caniatáu dyfarniad cyflog staff o 3 y cant ar gyfer dyfarniad Ebrill 2026. Rydym yn ymwybodol nad yw'r dyfarniad cyflog llywodraeth leol, sy'n berthnasol i staff o dan eu contractau cyflogaeth, wedi cael ei setlo ar gyfer Ebrill 2026. Er nad yw'n briodol i'r Pwyllgor nodi safbwynt ar faterion gweithredu o fewn sefydliad yr Ombwdsmon, fel lefelau cyflog staff, mae gennym ddiddordeb naturiol yn effaith gyllidebol y penderfyniadau hynny a gofynnwn i gael ein hysbysu am newidiadau i'r dyfarniad cyflog yng ngoleuni trafodaethau parhaus, gan gynnwys ei effaith gyllidebol,  a chadarnhad os oes angen cyllideb atodol.

**Argymhelliad 7.** Mae'r Pwyllgor yn argymell y dylai'r Ombwdsmon hysbysu'r Pwyllgor am unrhyw newidiadau arfaethedig neu a gadarnhawyd i ddyfarniad cyflog Ebrill 2026 a chadarnhau a yw'n bwriadu cyflwyno cyllideb atodol i dalu am unrhyw gynnydd cysylltiedig i gostau na ellir ei amsugno o fewn ei gyllideb bresennol.

**95.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu'r arbedion effeithlonrwydd o £71,000 a nodwyd yn yr Amcangyfrif a wireddwyd drwy ymarfer ail-dendro a newid cyflenwr ar gyfer y contract Cymorth TG, ac o ganlyniad i'r ffaith fod taliadau pensiwn i briod cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol yn is yn 2026-27. Nodwn y bydd rhai o'r arbedion hyn yn cael eu defnyddio i gefnogi'r gwaith o recriwtio staff ychwanegol i gefnogi gwaith yr Ombwdsmon o ddiogelu'r sefydliad ar gyfer y dyfodol i fodloni'r gofynion a ragwelir, ac mae'r Pwyllgor yn galw ar yr Ombwdsmon i ddarparu rhagor o fanylion yn ymwneud â'r maes hwn.

**Argymhelliad 8.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am faint o staff y mae'n eu recriwtio o ganlyniad i'r arbedion hyn ac yn amlinellu eu heffaith mewn Adroddiad Blynyddol yn y dyfodol.

**96.** Rydym yn nodi bod yr Ombwdsmon yn gwrthbwyso ei arbedion eiddo i fuddsoddi yn y Strategaeth TG a Digidol er mwyn cefnogi'r gwaith sy'n cael ei

wneud i gyflymu'r broses gwynion a chreu arbedion effeithlonrwydd pellach. Argymhellwyd gennym y llynedd y dylai'r Ombwdsmon ystyried sut y gallai deallusrwydd artiffisial neu awtomeiddio arwain at arbedion effeithlonrwydd[107] ac rydym yn falch o weld bod yr Ombwdsmon yn rhoi ein hargymhelliad ar waith.

**Casgliad 5.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu dull yr Ombwdsmon o fuddsoddi yn ei Strategaeth TG a Digidol er mwyn creu arbedion effeithlonrwydd pellach a chyflymu'r broses gwynion.

**97.** Mae'r Pwyllgor yn cydnabod bod yr Amcangyfrif, unwaith eto, yn rhagweld cynnydd i'r llwyth achosion ar gyfer 2026-27. Rydym yn nodi dull yr Ombwdsmon o newid strwythurau staffio i fodloni'r gofynion hyn. Fodd bynnag, rydym yn dal i fod yn bryderus am y broses giwio sydd ar waith ar gyfer cwynion o ran gwasanaethau cyhoeddus a byddem yn croesawu eglurhad pellach ynghylch sut mae'r broses hon yn gweithio yn ymarferol.

**Argymhelliad 9.** Mae'r Pwyllgor yn argymell bod yr Ombwdsmon yn darparu rhagor o wybodaeth am sut mae'r broses giwio ar gyfer cwynion gwasanaethau cyhoeddus yn gweithio yn fwy manwl a'r effaith y bydd newidiadau i'r strwythur staffio yn ei chael ar y broses hon.

**98.** Rydym yn croesawu dull yr Ombwdsmon o ddatblygu'r Cynllun Ariannol Tymor Canolig cyntaf. Mae'r Pwyllgor yn cytuno y bydd y dull hwn yn cefnogi cynlluniau'r Ombwdsmon o ran darparu gwasanaethau ac yn nodi arbedion effeithlonrwydd ac yn nodi lle yn union mae angen adnoddau ychwanegol.

**Casgliad 6.** Mae'r Pwyllgor yn croesawu dull yr Ombwdsmon o ddatblygu ei Gynllun Ariannol Tymor Canolig.

[107] Craffu Blynyddol ar Waith Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Tachwedd 2024, tudalen 34

Atodiad A: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: Amcangyfrif ar gyfer 2026-27

# Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

**Amcangyfrif 2026/27**

## 1. Cyflwyniad

1.1 Mae'r Amcangyfrif hwn ar gyfer 2026/27 a gyflwynir gennym wedi'i baratoi i'w ystyried gan Bwyllgor Cyllid y Senedd. Mae Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon y swyddfa ar gyfer 2024/25 yn rhoi manylion gweithgareddau a chyflawniadau yn ystod y flwyddyn honno. Mae ein Cynllun Strategol newydd ar gyfer 2026 i 2029 wrthi'n cael ei baratoi a bydd yn cael ei gyhoeddi er mwyn ymgynghori arno yn ddiweddarach yn y flwyddyn. Y bwriad yw y bydd y Cynllun yn cael ei gwblhau a'i gymeradwyo ddechrau 2026.

## 2. Crynodeb Gweithredol

2.1 Yn 2024/25, gwelsom gynnydd yn nifer y cwynion a ddaeth i law am wasanaethau cyhoeddus. Ers 2019/20, mae nifer y cwynion newydd sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 43%. Mae'r cynnydd yn y llwyth achosion, a'r pwysau mae'n ei roi ar lesiant ein staff, yn heriol dros ben. Er mwyn ymdopi â'r cynnydd, rydym wedi ymyrryd yn gynnar mewn mwy o achosion, gan osgoi'r angen am ymchwiliadau hirfaith, gan leihau'r amser hefyd y mae'n ei gymryd i ni gwblhau ymchwiliadau. Rydym hefyd yn parhau i weld cynnydd yn nifer yr achosion yn ystod y flwyddyn bresennol.

2.2 Mae'r Amcangyfrif hwn wedi'i baratoi yng nghyd-destun y cynnydd yn nifer y cwynion a'r ymholiadau, a'n risg goch weddilliol (fel y'i dangosir yn ein Hadroddiad Blynyddol a'n Cyfrifon): ein bod wedi cyrraedd ein capasiti, o ran lefel yr achosion y gallwn ymyrryd yn gadarnhaol ynddynt bob blwyddyn. Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r adnoddau sydd eu hangen i gyflawni'r Nodau Strategol, a fydd yn cael eu hamlinellu yn ein Cynllun Strategol newydd, gan fod yn ystyriol hefyd o'r heriau sy'n dal i wynebu cyllid y sector cyhoeddus.

2.3 Mae'r Amcangyfrif hwn yn ystyried 2026/27 fel blwyddyn o 'newid sylweddol', gyda chais am fuddsoddiad mwy o faint a fydd yn darparu adnoddau ychwanegol hanfodol i'n helpu i ymdopi â'r llwyth gwaith presennol, ac i ddiogelu'r sefydliad ar gyfer y dyfodol yn erbyn yr heriau llwyth gwaith y mae ein data yn dangos y gallwn ddisgwyl gorfod ymdrin â nhw yn y dyfodol.

2.4 I grynhoi, mae'r Amcangyfrif:

- yn cynnwys dyfarniad cyflog rhagamcanol o 3% ar gyfer Ebrill 2026 (£157k).
- yn cynnwys buddsoddiad o £237k mewn adnoddau staffio ychwanegol, i'n codi'n ôl i'r capasiti gorau, i adlewyrchu'n well y llwyth achosion rydym yn ymdrin ag ef, ac i ddarparu mwy o wydnwch a chapasiti.
- yn cynnwys buddsoddiad o £70k i dalu costau ychwanegol caffaeliadau technoleg gwybodaeth allweddol sydd i ddod yn 2026/27 (£42k) ac i ariannu ein gwaith cychwynnol ar ddefnyddio AI i wella effeithlonrwydd ymhellach yn ein gwaith achos (£28k).

- yn adlewyrchu arbedion arian parod o £87k, a ddaw o arbedion o wariant ar gyngor proffesiynol a fydd yn cael eu defnyddio i dalu peth o'r costau staffio ychwanegol.
- yn adlewyrchu arbediad arian parod o £29k, gan y bydd taliadau pensiwn i bartneriaid priod cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol yn is yn 2026/27.
- yn adlewyrchu arbedion arian parod o £42k, a ddaw o arbedion ar gaffaeliadau technoleg gwybodaeth blaenorol, a fydd yn cael eu defnyddio i wrthbwyso'r cynnydd mewn costau caffael yn 2026/27.
- Nid yw'n cynnwys unrhyw gronfeydd hapddigwyddiad. Gan nad oes gennym unrhyw gronfeydd hapddigwyddiad na chronfeydd wrth gefn, byddai unrhyw gostau sylweddol annisgwyl (fel dyfarniadau cyflog uwchlaw'r lefelau y darparwyd ar eu cyfer, neu gostau cyfreithiol sylweddol yn deillio, er enghraifft, o achosion llys neu adolygiadau barnwrol yn gysylltiedig ag achosion) yn arwain at gyflwyno Cyllideb Atodol.

2.5 I grynhoi, y gofynion Arian Parod ac Adnoddau yw £6,787k a £6,820k yn y drefn honno. Mae hwn yn gynnydd arian parod cyffredinol o £345k, neu 5.4%, o ganlyniad i ddefnyddio arbedion i wrthbwyso pwysau cost sylweddol. Mae'r 3.0% yn y cynnydd hwn yn deillio o bwysau cyflog a phrisiau sy'n dod o'r tu allan, a phe bai'n cael ei gymeradwyo, cynnydd cyllidebol 'busnes fel arfer' fyddai hwn, yn golygu aros yn yr unfan. Mae'r 2.4% sy'n weddill o'r hyn y gofynnir amdano yn cynrychioli'r twf sydd ei angen i ymdopi â chynnydd yn y galw, a buddsoddiad i wneud ein gwasanaeth yn fwy effeithlon.

2.6 Nid yw Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn caniatáu i ni godi tâl am ein gwasanaethau ac nid ydym yn cael dim incwm ffioedd. Rydym yn adennill costau am ddarparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau'r Dyfodol yn unig ac felly rydym yn gwbl ddibynnol ar gyllid o gyllideb Cymru, yn dilyn argymhellion Pwyllgor Cyllid y Senedd. Nid oes cronfeydd hapddigwyddiad yn ein cyllideb, ac nid oes gennym gronfeydd wrth gefn.

2.7 Yn ogystal â'r arbedion uchod sy'n rhyddhau arian parod, rydym yn parhau i wneud arbedion niferoedd ('gwneud mwy gyda'r un faint'), o ganlyniad i beidio â chynyddu nifer ein staff yn gymesur â'r cynnydd mewn gwaith achos yr ydym yn parhau i'w brofi (gweler adran 6). Er nad yw'r arbedion hyn yn rhyddhau arian parod, maent yn adlewyrchu arbedion go iawn sydd wedi'u gwneud. Fodd bynnag, fel y trafodwyd gyda'r Pwyllgor y llynedd, rydym bellach wedi cyrraedd ein capasiti o ran lefel yr achosion y gallwn ymyrryd yn gadarnhaol ynddynt bob blwyddyn.

2.8 Dangosir cwmpas y gyllideb arfaethedig yn Atodiad A.

## 3. Diweddariad 2025/26

3.1 Mae'n Cynllun Strategol ar gyfer 2023-26 yn nodi ein gweledigaeth a'n huchelgais ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus Cymru. Mae hefyd yn nodi ein pedwar Nod Strategol:

1. Cyflawni cyfiawnder sy’n cael effaith gadarnhaol ar bobl a gwasanaethau cyhoeddus
2. Cynyddu hygyrchedd a chynhwysiant
3. Cynyddu effaith ein gwaith gwella rhagweithiol
4. Sicrhau ein bod yn sefydliad iach, effeithlon ac atebol.

3.2 Mae ein Cynllun Strategol newydd ar gyfer 2026 i 2029 wrthi’n cael ei baratoi a bydd yn cael ei gyhoeddi er mwyn ymgynghori arno yn ddiweddarach yn y flwyddyn. Y bwriad yw y bydd y Cynllun yn cael ei gwblhau a'i gymeradwyo ddechrau 2026.

3.3 Rydym yn monitro ac yn adrodd ar ein perfformiad yn erbyn nifer o Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (KPIs), sy'n anelu i gefnogi gwelliant parhaus yn ein perfformiad ac i gyfleu effaith ein gwaith yn fwy cywir. Rydym yn paratoi cynlluniau busnes blynyddol, gan amlinellu camau gweithredu allweddol a fydd yn ein helpu i gyflawni ein Nodau Strategol.

3.4 Yn ystod 2024/25, cawsom 9,757 o achosion newydd i gyd; cynnydd o 43% o gymharu â 2019/20. O'r nifer hwn, cafodd 3,547 o'r achosion eu cadarnhau’n briodol fel cwynion. Roedd hyn 10% yn fwy nag yn 2023/24 a dyma’r nifer uchaf o gwynion rydym wedi eu cael erioed mewn un flwyddyn. Mae ein perfformiad wedi'i amlinellu'n fanwl yn Adroddiad Blynyddol a Chyfrifon 2024/25.

3.5 Mae angen i ni fod yn ymwybodol o effaith nifer cynyddol o gwynion ar iechyd a llesiant ein staff. Mae ein hanallu i ymyrryd yn gadarnhaol mewn mwy o achosion yn sefyllfa ddigalon i staff sy'n gorfod gwrthod ymgymryd â chyfran gynyddol o achosion a pharhau i ymdopi â phwysau ein llwyth achosion cynyddol.

3.6 Mae angen i ni fod yn ymwybodol hefyd o'r effaith ar ddefnyddwyr gwasanaethau. Rydym eisoes yn sicrhau mai dim ond cwynion difrifol rydym yn ymchwilio iddynt, ond gallai cynnydd parhaus yn nifer y cwynion olygu y bydd rhaid i ni godi'r trothwy ymhellach ar gyfer ymyrryd yn gadarnhaol. Byddai hyn yn golygu na fyddem ond yn ymchwilio mewn achosion difrifol iawn. Fel y gŵyr y Pwyllgor, mae pawb sy'n gwneud cwyn yn ei hystyried yn gwyn ddifrifol ac os na chaiff ein Hamcangyfrif ei gymeradwyo, byddai gennym fwy o achwynwyr a defnyddwyr gwasanaeth siomedig ac anfodlon.

3.7 Yn y flwyddyn gyfredol, mae dyfarniad cyflog llywodraeth leol 2025/26 wedi cael ei setlo. Ym mis Gorffennaf 2025, cyhoeddwyd y byddai'r holl staff yn cael dyfarniad cyflog o 3.2% (wedi'i ôl-ddyddio i fis Ebrill 2025). Roedd yr Amcangyfrif a gyflwynwyd gennym y llynedd yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 3%. Er bod y setliad gwirioneddol ychydig yn uwch nag yr oeddem wedi darparu ar ei gyfer, byddwn yn darparu ar gyfer y costau cyflog ychwanegol o fewn y cyllidebau presennol.

3.8 Roeddem yn ddiolchgar bod y Pwyllgor Cyllid wedi cefnogi’r Gyllideb Atodol gyntaf a gyflwynwyd gennym, a oedd yn gofyn am adnoddau ychwanegol i dalu am y cynnydd yng nghyfraniadau Yswiriant Gwladol cyflogwyr o fis Ebrill 2025 ymlaen. Byddwn yn

ymateb i'r argymhelliad a wnaed yn adroddiad craffu'r Pwyllgor ar Gyllideb Atodol gyntaf Llywodraeth Cymru ddechrau 2026, yn unol â'r cais.

3.9 Mae'r adnoddau ychwanegol y darparwyd ar eu cyfer yn ein cyllideb yn 2024/25, ar gyfer un gweithiwr achos a dadansoddwr data, wedi bod o fudd mawr. Mae'r swydd gweithiwr achos ychwanegol wedi ein helpu i ymdopi â'r cynnydd parhaus mewn gwaith achos drwy ein cynllun Swyddog Ymchwilio Graddedig newydd arloesol. Mae ein Prif Swyddog Data wedi bod yn y swydd ers blwyddyn. Yn ystod y cyfnod hwnnw, rydym wedi datblygu ein Strategaeth Ddata gyntaf, gan ein bod yn credu y dylai ein penderfyniadau fod yn seiliedig ar ddata a'n bod wedi ymrwymo i wneud i hynny ddigwydd. Mae'r ffordd y mae sefydliadau sector cyhoeddus Cymru yn adrodd ar eu data yn newid, ac rydym am fod ar flaen y gad yn hynny o beth. Rydym eisoes wedi gwneud gwelliannau yn y ffordd rydym yn dadansoddi tueddiadau, yn rhagamcan llwyth achosion y dyfodol ac yn cyflwyno ein data yn fewnol.

3.10 Roeddem hefyd yn falch o weld cynnydd sylweddol yng nghanlyniadau ein harolwg staff, gyda 91% o staff yn dweud bod hwn yn lle gwych i weithio, o gymharu â 74% y llynedd. Yn ogystal, dywedodd 93% o'r staff eu bod yn falch o gael gweithio i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, o gymharu ag 83% y llynedd.

3.11 Datblygiad arwyddocaol arall yn y flwyddyn bresennol yw creu ein Cynllun Ariannol Tymor Canolig cyntaf. Mae'r Cynllun Ariannol Tymor Canolig yn edrych i'r dyfodol tuag at y pwysau cyflog a phrisiau fydd yn wynebu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru dros y tair blynedd nesaf, ynghyd â phwysau'r galw cynyddol am ein gwasanaethau. Mae'r cynllun yn ceisio nodi'r adnoddau y mae'n debygol y bydd eu hangen i ganiatáu i wasanaethau gael eu darparu i safon dderbyniol ac i ganiatáu i'n hamcanion strategol gael eu cyflawni.

3.12 Mae'r Cynllun Ariannol Tymor Canolig yn esbonio sut y gallwn gyflawni ein hamcanion hirdymor, drwy ganolbwyntio ar wella gwasanaethau'n barhaus, a bydd yn ein cynorthwyo i gyflawni un o Ddatganiadau o Egwyddorion y Pwyllgor Cyllid – Datganiad 4 (sy'n disgwyl i gyrff a ariennir yn uniongyrchol ddangos sut y bydd amcanion blynyddol ac amlflwyddyn yn cael eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni).

3.13 Fel y bydd y Pwyllgor yn cofio, mae seiberddiogelwch yn parhau i fod yn risg sylweddol a chyson yn ein cofrestr risg. Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi caffael cymorth allanol ychwanegol sy'n cynnwys archwiliad seiberddiogelwch blynyddol, sganiau bregusrwydd mewnol ac allanol misol, cymorth ar gyfer ardystiadau Cyber Essentials / Cyber Essentials Plus parhaus, profion hacio, hyfforddiant gan gynnwys efelychiadau gwe-rwydo, monitro dyfeisiau a, phan ac os bydd angen, mynediad at gymorth arbenigol os bydd digwyddiad.

3.14 Yn adroddiad craffu'r llynedd, gwnaeth y Pwyllgor argymhelliad y dylem ystyried sut y gall Deallusrwydd Artiffisial (AI) ein helpu i ymdopi â'n llwyth gwaith cynyddol. Rydym yn bwriadu defnyddio AI mewn ffordd ddiogel a moesegol, a fydd yn sicrhau nad yw AI yn disodli gwneud penderfyniadau dynol gan ein Rheolwyr a'n Swyddogion Ymchwilio proffesiynol. Ar hyn o bryd mae dwy fenter AI wedi'u cynllunio. Y gyntaf

yw prosiect peilot gyda Microsoft Copilot, sy'n cynnwys ein Timau Technoleg Gwybodaeth, Llywodraethu Gwybodaeth, Cymorth Gweithredol ac Asesu. Gofynnir am adnoddau ychwanegol i brynu trwyddedau i staff. Diben y cynllun peilot hwn yw asesu gwelliannau yng nghynhyrchiant personol staff o ddefnyddio Microsoft Copilot, cyn ystyried ei ddefnyddio'n ehangach mewn timau eraill.

3.15 Diben yr ail fenter yw cynorthwyo'n prif gyflenwr gwaith achos (sef CAS) i ddatblygu galluoedd AI o fewn ein system rheoli achosion. Nid oes cost gychwynnol am hyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rydym hefyd wrthi'n adolygu cynhyrchion cuddio testun awtomataidd, i ategu ein cynnyrch cuddio testun â llaw presennol, sef Adobe. Bydd cyfleoedd eraill i edrych ar awtomeiddio deallus ym mhrosesau busnes ein swyddfa flaen a'n swyddfa gefn yn cael eu hystyried yn 2026/27.

## 4. Pwysau Gwaith Achos

4.1 Mae ein llwyth achosion yn parhau i fod yn uchel iawn, o gymharu â lefelau cyn COVID (43% yn uwch ers 2019/20). Rydym yn parhau i weithio ar gapasiti llawn ar ein gwaith achos ac yn parhau i brofi cynnydd yn nifer yr achosion a ninnau eisoes o dan bwysau sylweddol. Ar y cyfan, o'r cwynion am wasanaethau cyhoeddus a gaewyd gennym y llynedd, dim ond yn 18% ohonyn nhw y gwnaethom ymyrryd, a oedd yn is nag yn ystod 2023/24 (20%). Fel yr amlinellwyd uchod ym mharagraff 2.2, rydym yn gweithio ar ein capasiti llawn ac wrth i achosion barhau i gynyddu flwyddyn ar ôl blwyddyn, mae lefel yr achosion yr ydym yn gallu ymyrryd yn gadarnhaol ynddynt bob blwyddyn yn gostwng. Rydym yn pryderu am yr effaith negyddol y mae hyn yn ei chael ar gyfran fawr o ddefnyddwyr ein gwasanaeth, pan fyddwn yn gwrthod ymyrryd yn gadarnhaol yn eu hachosion. O ran achosion Cod Ymddygiad, fe wnaethom gyfeirio 15 achos Cod Ymddygiad at y Pwyllgor Safonau perthnasol neu at Banel Dyfarnu Cymru y llynedd.

4.2 Cwynion am Wasanaeth Cyhoeddus – er mwyn ymdopi â'n gwaith achos, rydym yn parhau i gymhwyso ein prawf cymesuredd ac yn ymyrryd yn gadarnhaol mewn achosion difrifol yn unig a phan welwn gyfleoedd i fynd i'r afael â methiannau systemig posibl er mwyn gwella gwasanaethau cyhoeddus. Er gwaetha'r pwysau o ran maint y gwaith, fe wnaethom addasu ein dull gweithredu yn llwyddiannus y llynedd i ymgymryd â mwy o gwynion nad ydynt yn gysylltiedig ag iechyd gyda phwyslais penodol ar gwynion am dai mewn cyflwr gwael/lleithder a llwydni – gan sicrhau ein bod yn defnyddio'n hadnoddau gwaith achos cyfyngedig mewn ffordd gytbwys, ar draws yr holl wasanaethau cyhoeddus. Er i ni hefyd leihau nifer yr hen ymchwiliadau i gwynion am wasanaethau cyhoeddus i lai na 10% o'n hymchwiliadau agored, mae'r cynnydd mewn achosion wedi arwain at bwysau sylweddol yng ngham asesu ein proses.

4.3 Cwynion Cod Ymddygiad – rydym wedi gweld nifer uchel parhaus o achosion. Er nad yw cyfran sylweddol ohonynt yn mynd ymlaen i gam ymchwiliad, rydym wedi parhau i

weld tua 15-20% o achosion yn bodloni ein prawf dau gam[1] ar gyfer cynnal ymchwiliad – rydym yn cymhwyso'r prawf hwn yn ddiduedd ac yn deg ar sail y dystiolaeth a gyflwynir mewn cwynion er mwyn penderfynu a yw'r prawf dau gam yn cael ei fodloni – mae'n iawn, felly, ein bod yn ymchwilio'n ffurfiol i bob achos sy'n bodloni'r prawf dau gam mewn modd cyson, er mwyn cynnal hyder ac ymddiriedaeth yn ein swyddfa. Mae gennym lawer iawn o waith i'w wneud ar ein hen ymchwiliadau Cod Ymddygiad, sy'n cynrychioli tua 30% o'r ymchwiliadau Cod Ymddygiad sy'n agored gennym. Fel prawf eleni, rydym wedi neilltuo aelod o staff i weithio ar asesu achosion Cod Ymddygiad – mae arwyddion cynnar yn dangos bod hyn wedi bod yn effeithiol o ran caniatáu i staff eraill yn y tîm achosion Cod Ymddygiad ganolbwyntio ar hen ymchwiliadau. Rydym hefyd wedi cyflwyno adolygiadau achos ychwanegol i fonitro cynnydd ar achosion ac i fonitro a yw parhau ag ymchwiliadau yn gymesur a/neu er budd y cyhoedd.

4.4 Mae ein rhagamcan cychwynnol yn seiliedig ar ddata am ein gwaith achos gwirioneddol ar gyfer pum mis cyntaf y flwyddyn (Ebrill i Awst 2025). Mae ein data yn dangos ein bod yn gweld cynnydd o 13% mewn ymholiadau yn y flwyddyn gyfredol hyd yn hyn. Mae'r nifer uchel o ymholiadau yn awgrymu y bydd hyn yn arwain at gynnydd yn nifer y cwynion yn ystod y misoedd nesaf, wrth i'r ymholiadau hynny gael eu prosesu. Mae ein data hanesyddol yn dangos bod tua 50% o ymholiadau yn troi'n gwynion (y cyfartaledd ers 2019/20 yw 48%). Rydym wedi defnyddio'r ganran hon i ragamcanu nifer y Cwynion am Wasanaethau Cyhoeddus yn y dyfodol.

4.5 Yn unol ag argymhelliad blaenorol gan y Pwyllgor, rydym wedi diwygio ein dull o ragamcanu gyda chymorth ein Prif Swyddog Data. Y ffigurau yn y tabl isod, ar gyfer 2025/26 a 2026/27, yw ein cynnydd rhagamcanol yn seiliedig ar ffigurau hyd at y pwynt hwn yn y flwyddyn; fodd bynnag, yn wyneb yr ansicrwydd (a ninnau mor gynnar yn y flwyddyn ariannol) o ran rhagamcanu llwyth gwaith y dyfodol, rydym wedi defnyddio cyfyngau hyder[2] i ffurfio sail ein rhagamcanion ar gyfer y dyfodol.

| **Blwyddyn** | **Ymholiadau a ddaeth i law** | **Cwynion Cod Ymddygiad a ddaeth i law** | **Cwynion am Wasanaethau Cyhoeddus a ddaeth i law** | **Cyfanswm** |
|---|---|---|---|---|
| 2019/20 | 4,727 | 231 | 2,242 | **7,200** |
| 2020/21 | 4,001 (-15%) | 308 (+33%) | 1,874 (-16%) | **6,183 (-14%)** |
| 2021/22 | 5,158 (+29%) | 294 (-4%) | 2,726 (+45%) | **8,178 (+32%)** |
| 2022/23 | 5,350 (+4%) | 283 (-4%) | 2,790 (+2%) | **8,423 (+3%)** |
| 2023/24 | 6,630 (+24%) | 328 (+16%) | 2,905 (+4%) | **9,863 (+17%)** |

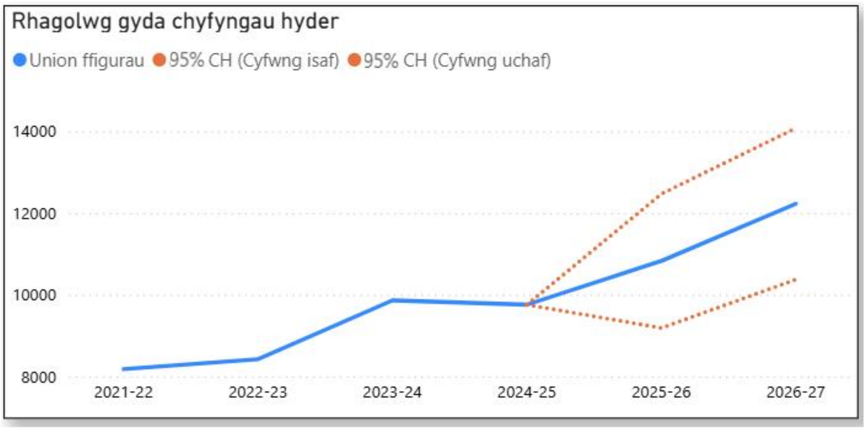
[1] Y prawf dau gam – (i) a yw'r dystiolaeth a ddarparwyd mewn cwyn yn awgrymu bod y Cod wedi'i dorri, a (ii) a oes angen ymchwiliad er budd y cyhoedd.
[2] Ystod o werthoedd yw cyfwng hyder sy'n deillio o ddata hanesyddol, sy'n debygol o gynnwys gwir werth paramedr poblogaeth, gyda lefel benodol o hyder. Fe'i defnyddir yn gyffredin i adlewyrchu ansicrwydd mewn rhagamcanion ystadegol ac mae'n arfer da wrth ddadansoddi data. Er enghraifft, mae cyfwng hyder o 95% yn awgrymu y gallwch fod â hyder o 95% y bydd y paramedr gwirioneddol yn dod o fewn yr ystod. Mae Graff 1 yn eithrio 2019/20 a 2020/21 o gyfrifiadau'r Cyfwng Hyder gan ei fod yn lliniaru effaith pandemig COVID ar ein ffigurau gwaith achos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2024/25 | 6,210 (-6%) | 315 (-4%) | 3,232 (+11%) | **9,757 (-1%)** |
| 2025/26 (rhagamcan) | 7,012 (+13%) | 358 (+13%) | 3,506 (+8%) | **10,876 (+11%)** |
| 2026/27 (rhagamcan) | 7,924 (+13%) | 405 (+13%) | 3,962 (+13%) | **12,291 (+13%)** |

**Tabl 1: Llwyth gwaith 2019/20 i 2024/25 gyda rhagamcanion hyd at 2026/27**

4.6 Mae Graff 1 (isod) yn dangos niferoedd y gorffennol, y presennol a'r rhagamcanion ar gyfer ymholiadau a chwynion, gan gynnwys cyfyngau hyder. Mae cynnwys cyfyngau hyder ar lefel o 95% yn cydnabod y bydd nifer gwirioneddol yr ymholiadau a'r cwynion a ddaw i law yn wahanol i'r ffigurau yn Nhabl 1, a'n bod yn disgwyl i'r cynnydd gwirioneddol fod o fewn yr ystodau yn y graff.

4.7 Ar gyfer y cyfwng o 95%, mae hyn yn golygu y bydd yr ystod o werthoedd yn gywir mewn 95% o amcangyfrifon, ac mae'r cyfwng o 95% yn awgrymu y gallai cyfanswm yr achosion ar gyfer 2026/27 fod mor uchel â 13,803 (a fyddai'n gynnydd o 27%).




**Graff 1: Cynnydd rhagamcanol mewn gwaith achos hyd at 2026/27, gan gynnwys cyfyngau hyder**

4.8 Mae effaith gronnus cynnydd mewn gwaith achos a'r ffaith ein bod yn gweithio i'n capasiti llawn ac yn gweld cynnydd parhaus yn y llwyth achosion yn golygu, os byddwn yn parhau i ymdopi â'n llwyth achosion cynyddol o gwynion am wasanaethau cyhoeddus drwy godi'r trothwy ar gyfer achosion sy'n addas i'w datrys neu sy'n cael eu derbyn ar gyfer ymchwiliad manwl, ei bod yn bosibl na fyddwn yn gallu cynnal y lefel bresennol o ymyrraeth gadarnhaol. Er mwyn sicrhau bod llwyth achosion staff unigol yn rhesymol iddynt, rydym yn ciwio achosion ar wahanol bwyntiau yn ein proses.

4.9 Mae defnyddwyr ein gwasanaeth yn siomedig pan na allwn ymyrryd yn gadarnhaol mewn cyfran fawr o achosion. Hefyd, mae'n sefyllfa ddigalon i'n staff sy'n gorfod gwrthod ymchwilio i gyfran gynyddol o'n cwynion am wasanaethau cyhoeddus, gan eu bod yn ymfalchïo ym mhwrpas ein swyddfa a'n gwaith yn unioni pethau i unigolion pan fyddant wedi cael eu trin yn annheg gan gyrff cyhoeddus.

4.10 O ran cwynion Cod Ymddygiad, rydym yn parhau i fod yn ymrwymedig i wella'r amseroedd cyflawni ar ymchwiliadau i achosion yn ymwneud â Chodau Ymddygiad. Rydym yn cydnabod yr effaith y gall amseroedd cyflawni hir o ran ymchwilio ei chael ar unigolion sy'n gysylltiedig ag achosion ac rydym yn defnyddio'r holl adnoddau sydd

ar gael i ni er mwyn gwella'r sefyllfa.  Fodd bynnag, rydym hefyd yn ymwybodol o'r pwysau tebygol a fydd yn codi yn y dyfodol o ganlyniad i etholiadau Senedd Cymru 2026 ac etholiadau Llywodraeth Leol 2027 – yn hanesyddol, rydym wedi gweld nifer y cwynion am Godau Ymddygiad yn cynyddu yn y cyfnod cyn etholiadau.

4.11 Mae ein Cynllun Strategol presennol ar gyfer 2023-26 yn cynnwys nod strategol o wneud ein gwasanaethau yn fwy hygyrch a chynhwysol.  Er bod adnoddau'n gyfyngedig o hyd, mae hyn yn dal i fod yn nod pwysig.  Byddwn yn gweithio i gynnal y gwelliannau a welsom eleni o ran darparu mynediad at ein gwasanaethau i'r grwpiau hynny sydd heb gynrychiolaeth ddigonol ar hyn o bryd ymhlith defnyddwyr ein gwasanaethau.  Rydym yn disgwyl y bydd hyn yn arwain at fwy o ymholiadau a chwynion gan y grwpiau hyn.

4.12 Yn dilyn deddfiad Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ('Deddf 2019'), pan gafodd ei sefydlu, dau aelod o staff oedd gan yr Awdurdod Safonau Cwynion. Erbyn hyn mae gan yr Awdurdod Safonau Cwynion 51 o gyrff cyhoeddus yn gweithio o dan y Safonau. Yn y flwyddyn ariannol hon, rydym yn dechrau'r broses o ddod â mwyafrif y Cymdeithasau Tai sy'n weddill (13) o dan y Safonau. Gyda'r cynnydd yn nifer y cyrff sy'n gweithio o dan y Safonau, mae galw cynyddol am hyfforddiant a chefnogaeth.

4.13 Ymhellach, mae'r amser a'r adnoddau sydd eu hangen i gasglu a choladu data'r Awdurdod Safonau Cwynion bob chwarter yn cynyddu, gan olygu mai ychydig o amser sydd, ochr yn ochr â gwaith darparu hyfforddiant, i estyn allan yn rhagweithiol at gyrff y gallai eu data fod yn achosi pryderon ynghylch diffyg cydymffurfio.

4.14 Yn 2026/27 a'r tu hwnt, ac yn ogystal â'r uchod, bydd yr Awdurdod Safonau Cwynion yn parhau i ddod â chyrff cyhoeddus pellach o dan y Safonau, yn benodol meddygon teulu, deintyddion, fferyllfeydd ac optegwyr. Er y bydd angen addasu'r broses ar gyfer gwneud hynny, o ystyried na fyddai'r adnoddau sydd ar gael i'r Awdurdod Safonau Cwynion yn ddigonol i barhau â'r broses ymsefydlu fel yr ydym wedi'i gwneud o'r blaen, bydd hyn yn arwain at alw ychwanegol ar adnoddau sydd eisoes yn gyfyngedig.

4.15 Byddwn hefyd yn ymgymryd ag unrhyw argymhellion y mae'r Pwyllgor yn eu gwneud i ni yn dilyn ei adolygiad Ôl-ddeddfwriaethol o Ddeddf 2019.  Mae'r pwysau gwaith achos rydym yn ei brofi yn golygu y bydd rhaid i ni barhau i gydbwyso adnoddau ar draws ein pwerau adweithiol a rhagweithiol er mwyn sicrhau canlyniadau i ddinasyddion Cymru.

## 5. Pwysau cost

5.1 Costau sefydlog neu led-sefydlog sy'n mynd â'n cyllideb bron i gyd – mae costau adeiladau a chostau technoleg gwybodaeth yn sefydlog i raddau helaeth, ac ni ellir amrywio costau staff yn y tymor byr, heblaw drwy ddileu swyddi (a fyddai'n golygu costau untro ychwanegol ar gyfer diswyddiadau).

**Costau staff**

5.2 Mae bron i 80% o'n costau yn gostau staff ac mae ein pwysau cost mwyaf yn deillio o ddyfarniadau cyflog a chyfraniadau pensiwn ac Yswiriant Gwladol cyflogwyr. Nid costau y gallwn eu rheoli'n uniongyrchol yw'r rhain, o leiaf yn y tymor byr. Fel y nodwyd uchod, mae gan staff hawl gytundebol i ddyfarniadau cyflog sydd wedi'u cytuno ar gyfer staff llywodraeth leol yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon gan y sefydliad cyflogwyr llywodraeth leol.

5.3 Mae costau dyfarniadau cyflog y tu hwnt i reolaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac nid ydym yn cael mewnbwn i drafodaethau ar ddyfarniadau cyflog. Mae dyfarniad cyflog llywodraeth leol 2025/26 wedi'i gytuno ar 3.2%. Mae'r Amcangyfrif hwn yn cynnwys darpariaeth ar gyfer dyfarniad cyflog o 3% o fis Ebrill 2026 ymlaen ac rydym yn gofyn am £157k i'n helpu i dalu costau uwch ar gyfer staffio. Fodd bynnag, os yw'r dyfarniad cyflog llywodraeth leol gwirioneddol yn uwch nag yr ydym wedi darparu ar ei gyfer, efallai y bydd gennym ddiffyg cyllid y gallai fod angen i ni ei ariannu drwy broses y Gyllideb Atodol.

**Adnewyddu Contractau Technoleg Gwybodaeth**

5.4 Yn yr Amcangyfrif blaenorol a gyflwynwyd gennym, eglurwyd y byddai ein contract Cymorth Technoleg Gwybodaeth newydd yn dechrau ym mis Ebrill 2025, ac y byddem yn darparu ar gyfer £20k ychwanegol i'n helpu i gyflawni hynny (wedi'i ariannu'n gyfan gwbl drwy'r arbedion eiddo). Mewn gwirionedd, roedd cost y contract newydd yn rhatach na'r un blaenorol, felly nid oedd angen y cyllid ychwanegol hwn ac arbedwyd £22k ychwanegol. Felly, yr arbediad cyffredinol wrth ailgaffael ein contract Cymorth Technoleg Gwybodaeth oedd £42k.

5.5 Yn 2026/27, byddwn yn llofnodi contract newydd ar gyfer lletya a chynnal ein gwefan. Bydd yr ymarferiad caffael yn dechrau yn ddiweddarach yn 2025; fodd bynnag, byddwn yn chwilio am gyflenwr i gynnal ein gwefan bresennol, ochr yn ochr â phecyn cynnal gwell, yng ngoleuni ein dibyniaeth ar ein gwefan a'r bygythiad seiberddiogelwch cynyddol.
Byddwn hefyd yn chwilio am gyflenwr mwy ystwyth, gyda mwy o allu i wneud gwelliannau yn y dyfodol o ran nodweddion, ac sy'n fwy blaenllaw o ran y potensial i integreiddio offer AI, fel sgwrsfotiau, i'n gwefan. Rydym yn gwybod y bydd hyn yn ddrytach na'n trefniant presennol, felly byddwn yn defnyddio £32k o'n harbediad blaenorol i ariannu'r costau uwch hyn, heb ofyn am gyllid ychwanegol o Gronfa Gyfunol Cymru.

5.6 Un o'r pwysau cost ychwanegol yr ydym yn eu hwynebu yw costau cynyddol ein trwyddedau Adobe, sy'n cael eu caffael ar hyn o bryd drwy fframwaith Gwasanaethau Masnachol y Goron. Bydd y cytundeb tair blynedd presennol yn dod i ben ym mis Mawrth 2026, sy'n golygu y bydd y costau ar gyfer 2026/27 yn dod o dan y fframwaith newydd. Rydym yn gwybod bod contractau sy'n cael eu haildendro yn debygol o fod yn fwy costus na'r contractau sy'n dod i ben, felly, byddwn yn darparu ar gyfer £10,000 ychwanegol i'n helpu i dalu am hyn, i'w ariannu drwy'r arbedion o'r contract Cymorth Technoleg Gwybodaeth.

**Chwyddiant prisiau**

5.7 Ar gyfer y flwyddyn gyfredol (2025/26), roeddem yn rhagweld chwyddiant o 2% yn seiliedig ar gyfradd y Mynegai Prisiau Defnyddwyr, ym mis Mehefin 2024. Mewn gwirionedd, mae cyfraddau chwyddiant y Mynegai Prisiau Defnyddwyr wedi bod yn uwch, gan gyrraedd uchafbwynt o 3.6% ym mis Mehefin 2025, sydd wedi cael effaith ar gostau cyfleustodau, cyflenwadau a gwasanaethau eraill, gan gynnwys contractau sydd â mynegeio blynyddol. Mae nifer o gostau blynyddol, yn enwedig ym maes technoleg gwybodaeth, yn tueddu i gynyddu'n gynt na'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr.

5.8 Ar gyfer 2026/27, rydym wedi asesu effaith cynnydd chwyddiant fesul llinell. Mae'r Swyddfa Cyfrifoldeb Cyllidebol yn rhagweld y bydd chwyddiant yn cyrraedd anterth pellach, yn ddiweddarach yn 2025/26, cyn gostwng i 2% ar gyfer 2026/27. Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys 3.5% fel pwysau cost yn sgil chwyddiant, sy'n adlewyrchu 2% ar gyfer 2026/27, ynghyd â'r effaith dal i fyny ychwanegol o 1.5% yn dilyn 2025/26, yr ydym yn ei phrofi ar hyn o bryd. Er y byddwn yn parhau i geisio'r prisiau gorau gan gyflenwyr, mae pwysau chwyddiant cyffredinol yn gwneud cynnydd mewn prisiau yn debygol. Rydym yn gofyn am £39k i'n helpu i dalu'r costau hyn yn sgil chwyddiant.

## 6. Arbedion

***Arbedion cost***

6.1 Rydym wedi parhau i sicrhau arbedion cost sylweddol. Rydym wedi ceisio ariannu llawer o bwysau chwyddiant prisiau a chynyddrannau i gyflogau staff dros y ddwy flynedd ddiwethaf o ganlyniad i welliannau mewn prosesau ac arbedion mewnol eraill, er enghraifft:

- Lleihau ein gofod swyddfa 45%, negodi costau dadfeiliad ac ymadael yn gynnar o'n hymrwymiad i brydles, a chytuno i brydles newydd, ar gyfer y gofod llai o faint, ym mis Ebrill 2024.
- Arbedion staff, drwy ad-drefnu a thrwy drosiant staff
- Arbedion technoleg gwybodaeth, yn dilyn buddsoddiad a llai o ddefnydd o gyflenwyr trydydd parti
- Lleihau nifer yr argraffwyr/llun-gopïwyr sydd gan y swyddfa erbyn hyn
- Symud ein system rheoli contractau yn fewnol, yn hytrach na thalu cyflenwr trydydd parti.

6.2 Ers yr Amcangyfrif diwethaf a gyflwynwyd gennym, rydym wedi llwyddo i greu arbedion gwerth £87k, o ganlyniad i newid ein dull o ymdrin â chyngor proffesiynol. Rydym hefyd wedi arbed £42k drwy ail-dendro a newid cyflenwr ein contract Cymorth Technoleg Gwybodaeth.

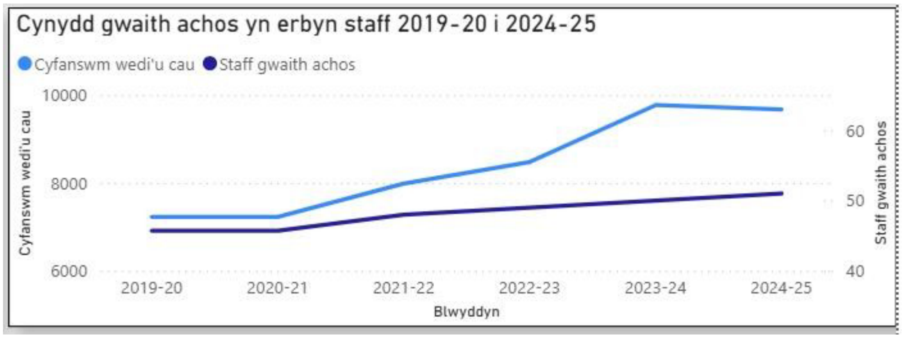
6.3 Rydym yn ymwybodol o'r pwysau ar gyllid cyhoeddus Cymru ac felly rydym yn cynnig y dylid defnyddio'r arbediad arian parod o £87k a arbedwyd yng nghyd-destun cyngor proffesiynol, i ariannu rhywfaint o'r buddsoddiad mewn adnoddau staffio ychwanegol, a'r arbediad technoleg gwybodaeth o £42k i dalu'r costau cynyddol sy'n gysylltiedig ag

ailgaffael contractau technoleg gwybodaeth allweddol eraill.  Mae yna arbediad o £29k hefyd gan y bydd taliadau pensiwn i bartneriaid priod gyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol yn is yn 2026/27, a byddwn yn ail-fuddsoddi hwnnw.  Mae hyn yn lleihau ein galwad ar Gronfa Gyfunol Cymru, i ariannu cynnydd mewn prisiau ac mewn cyflogau.

### *Arbedion niferoedd*

6.4 Dros y pum mlynedd diwethaf, mae nifer y cwynion newydd sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 43%, tra bod ein staff sy'n cael eu cyflogi'n barhaol ar waith 'Cwynion ac Ymchwiliadau' wedi cynyddu 6% yn unig.  Nid oes cynnydd cymesur wedi bod yn nifer y staff sy'n delio â chwynion ac ymholiadau – mewn gwirionedd byddai cynnydd o 43% yn nifer y staff yn cyfateb i gynnydd o 21 hyd yn hyn (a chynnydd o 23 erbyn 2025/26).  Mae hyn yn dangos ein hymrwymiad a’n llwyddiant yn bod yn fwy effeithlon.  Rydym wedi gweithio'n llwyddiannus i gynyddu arbedion niferoedd ac i ymdopi â'r llwyth achosion cynyddol hwn drwy 'wneud mwy gyda'r un faint'.

6.5 Wrth gwrs, nid nifer y cwynion a'r ymholiadau **sy’n dod i law** yn unig sy'n bwysig ond hefyd y gwaith sy’n cael ei gwblhau a nifer y cwynion a asesir, yr ymchwilir iddynt ac a gaeir.  Felly mae'r dadansoddiad isod yn ystyried yr achosion a **gaeir** bob blwyddyn.




**Graff 2: Gwaith achos sy’n cael ei gau o gymharu â niferoedd staff**

6.6 Mae'r diagram hwn yn dangos nifer yr achosion rydym wedi'u cau bob blwyddyn a nifer y staff gwaith achos rhwng 2019/20 a 2024/25.  Mae’n dangos y bwlch parhaus a chynyddol rhwng nifer y staff gwaith achos a maint y gwaith achos yr ydym yn delio ag ef, a'r arbedion (osgoi costau) yr ydym wedi'u gwneud o ganlyniad.

6.7 Mae'r bwlch hwn rhwng cynnydd mewn cau achosion a chynnydd yn nifer y staff yn creu arbedion niferoedd blynyddol yr ydym yn amcangyfrif eu bod tua £900k.  Nid yw'r arbedion hyn yn rhyddhau arian parod, ond maent yn adlewyrchu arbedion go iawn sydd wedi’u gwneud.

6.8 Yn seiliedig ar y modelu yn ein Cynllun Ariannol Tymor Canolig, mae ein data yn awgrymu y gallai'r cynnydd mwy hwn yn nifer y staff i greu 'newid sylweddol' fod yn ddigwyddiad untro, ac y gallai cynnydd yn nifer y staff yn y dyfodol fod yn is na'r cynnydd y gofynnir amdano yn 2026/27.  Byddai'r adnoddau ychwanegol y byddem yn gofyn amdanynt yn 2026/27 yn ein rhoi mewn safle cynaliadwy dros y blynyddoedd

nesaf, a byddent yn lleihau'n sylweddol y risg y bydd angen cynnydd mawr pellach arnom yn y gyllideb staff dros y tymor canolig.

## 7. Buddsoddi mewn Blaenoriaethau Strategol

7.1 Rydym wrthi'n datblygu ein Cynllun Strategol newydd ar gyfer 2026-2029. Mae'n annhebygol y bydd y pwysau sy'n wynebu'r Ombwdsmon, ac yn wir gwasanaethau cyhoeddus ehangach, yn cael eu datrys yn gyflym – bydd pwysau parhaus o ran cost a llwyth achosion, yn ogystal â disgwyliadau uwch. Fodd bynnag, mae'r pwysau'n gwneud y Cynllun Strategol newydd hyd yn oed yn bwysicach.

7.2 Roeddem yn ddiolchgar bod y Pwyllgor, yn Amcangyfrif y llynedd, wedi cefnogi cyllid ychwanegol i benodi Prif Swyddog Data newydd, a bydd ein Strategaeth Data newydd yn hanfodol yn ein hymrwymiad i wneud defnydd gwell o'n data. Bydd buddsoddiad eleni mewn staff ychwanegol yn rhoi cyfle inni adolygu ac ailosod ein hanghenion staffio yn y meysydd gwaith sydd dan y pwysau mwyaf – yng ngham asesu'r broses cwynion am wasanaethau cyhoeddus ac ar gyfer ymchwiliadau Codau Ymddygiad.

7.3 Bydd cyllid ychwanegol yn rhoi cyfle inni ychwanegu mwy o adnoddau staffio a gwydnwch at gam asesu ein prosesau ar gyfer cwynion am wasanaethau cyhoeddus – er mwyn ein galluogi i gynorthwyo mwy o ddefnyddwyr gwasanaeth drwy ddatrysiad cynnar ac i leihau'r angen i ni roi achosion mewn ciwiau yn ystod y cam hwn o'n proses.

7.4 Gan fod ymchwiliadau Codau Ymddygiad a'r broses ddyfarnu ddilynol yn wahanol iawn i ymchwiliadau i gwynion am wasanaethau cyhoeddus, bydd cyllid ychwanegol yn rhoi cyfle inni adolygu ac ailgyflunio ein tîm mewn ffordd sy'n cefnogi gwahanol gamau'r broses ymchwilio a dyfarnu ar gyfer achosion Cod Ymddygiad – casglu tystiolaeth fanwl, yn aml gan nifer o dystion; cyfweld â chynghorwyr; drafftio adroddiadau, yn glir ac yn gryno, i amlygu ffeithiau diamheuol a ffeithiau dadleuol, a chynrychioli'r Ombwdsmon yn ystod y broses ddyfarnu. Bydd hefyd yn ein galluogi i barhau â'n prawf o gael aelod staff penodedig yn gweithio ar waith asesu Codau Ymddygiad, sydd wedi caniatáu i staff eraill ganolbwyntio ar symud hen ymchwiliadau yn eu blaen.

7.5 Rydym yn parhau i fod yn ymrwymedig i fuddsoddi yn ein Strategaeth Technoleg Gwybodaeth a Digidol a byddwn yn parhau i gyflawni hyn, drwy ddefnyddio ein harbedion eiddo, a fydd yn caniatáu inni fuddsoddi mewn newid sylweddol heb alw'n ychwanegol ar gyllid o Gronfa Gyfunol Cymru. Rydym yn gwneud cynnydd da ar ddatblygu porthol newydd, i gyfathrebu gwybodaeth a chyfnewid dogfennau yn ddiogel ac yn effeithlon â phartïon allanol. Mae Cam 1 yn cynnwys defnyddio'n porthol newydd i gyfathrebu â Chyrff Perthnasol ar gyfer Cwynion am Wasanaethau Cyhoeddus. Mae'r porthol wedi cael ei ddarparu i ni i'w brofi gan CAS (cyflenwr ein prif system rheoli gwaith achos) ac mae'n cael ei newid a'i gyflunio'n derfynol ar hyn o bryd cyn iddo gael ei ddefnyddio ar gyfer grŵp cychwynnol o gyrff perthnasol yn Ch3 2025/26. Bydd defnydd ehangach ar gyfer cyrff perthnasol yn dilyn. Bydd cyfnodau o

ddatblygu’n porthol newydd yn y dyfodol yn ehangu ei ddefnydd i gynnwys Cynghorwyr Proffesiynol Annibynnol, achwynwyr ac achosion Cod Ymddygiad; a bydd yr holl waith ar y porthol yn cael ei ariannu o’n cyllidebau presennol.

## 8. Amcangyfrif 2026/27

8.1 Wrth baratoi'r Amcangyfrif hwn, rydym wedi ceisio mynd i'r afael â'r Datganiad o Egwyddorion a ddatblygwyd gan Bwyllgor Cyllid y Senedd ar gyfer paratoi cynigion cyllideb blynyddol. Mae Atodiad D yn dangos yr Egwyddorion hyn a sut y maent wedi cael sylw yn yr Amcangyfrif hwn.

8.2 Rydym hefyd wedi ystyried y llythyr gan Ysgrifennydd y Cabinet dros Gyllid a'r Gymraeg, dyddiedig 11 Gorffennaf 2025, a oedd yn nodi amrywiol ffactorau fel sail ar gyfer cynllunio cyllidebau’r dyfodol. Er bod y llythyr yn egluro bod y Senedd yn cynllunio cyllideb ‘busnes fel arfer’ ar gyfer 2026-27 yr hydref hwn, teimlwn na allwn barhau i ymateb i gynnydd parhaus yn y galw heb adnoddau ychwanegol, am y rhesymau a eglurwyd yn gynharach yn y ddogfen hon.

8.3 Crynhoir y newidiadau rhwng cyllideb 2025/26 ac Amcangyfrif 2026/27 isod:

| *Pob ffigur mewn £000* | **Arian parod** | | **Adnodd** |
|---|---|---|---|
| **Cyllideb 2025/26** | | **6,442** | **6,476** |
| Costau dyfarniad cyflog o 3% ar gyfer 2026/27 a chynyddrannau i gyflogau staff | | +157 | +157 |
| Buddsoddiad mewn adnoddau staffio ychwanegol | +237 | | |
| Arbedion yng nghyd-destun gwaith cyngor proffesiynol | (87) | | |
| Arbedion mewn taliadau pensiwn | (29) | | |
| ***Cynnydd net mewn adnoddau staffio ychwanegol*** | | +121 | +121 |
| Pwysau cost yn sgil chwyddiant ar gyfer 2026/27 | | +39 | +39 |
| Costau uwch yn sgil ailgaffael y wefan | +32 | | |
| Costau uwch yn sgil ailgaffael trwyddedau Adobe | +10 | | |
| Arbedion yn sgil gwaith ailgaffael blaenorol ar gontractau | (42) | | |
| ***Cynnydd net mewn costau caffael technoleg gwybodaeth*** | | - | - |
| Buddsoddiad mewn Deallusrwydd Artiffisial | | +28 | +28 |
| Addasiadau IFRS 16 | | - | (1) |
| **Cyllideb 2026/27** | | **6,787** | **6,820** |

**Tabl 2: Newidiadau rhwng cyllideb 2025/26 ac Amcangyfrif 2026/27**

8.4 Dangosir yr Amcangyfrif ar gyfer 2025/26 yn fanylach yn Atodiad B ac mae wedi’i baratoi ar sail IFRS 16. Mae ffurf Atodiad B wedi’i diwygio i gyd-fynd â’n Cyfrifon Blynyddol, yn unol â’r argymhelliad a wnaed gan y Pwyllgor y llynedd. Mae costau unedau wedi'u cynnwys yn Atodiad C.

8.5 Mae rhagor o fanylion, ynghyd â naratif byr ar gyfer pob grŵp o faes gwariant, wedi'u hatodi. Mae'r tabl yn dangos cyllideb y flwyddyn gyfredol, pwysau cyllidebol, arbedion, a'r Amcangyfrif arfaethedig ar gyfer 2026/27.

8.6 Mae ein pwysau costau yn deillio'n bennaf o gostau uwch ar gyfer staff: mae angen £157k i dalu'r gost ychwanegol a ragwelir ar gyfer dyfarniad cyflog mis Ebrill 2026 a chynyddrannau i gyflogau staff cytundebol; ac mae angen £237k i fuddsoddi mewn adnoddau staff ychwanegol i gynorthwyo'r swyddfa yng ngoleuni'r pwysau gwaith achos sylweddol yr ydym yn ymdrin ag ef ar hyn o bryd, fel y gallwn ymyrryd yn gadarnhaol mewn mwy o achosion. Dros y pum mlynedd diwethaf, mae nifer y cwynion newydd sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 43%, tra bod ein staff sy'n cael eu cyflogi'n barhaol ar waith 'Cwynion ac Ymchwiliadau' wedi cynyddu 6% yn unig.

8.7 I wrthbwyso rhan o'r buddsoddiad hwn mewn staff ychwanegol, rydym wedi gwneud arbediad sy'n rhyddhau arian parod o £87k yn ymwneud â'n costau ar gyfer cyngor proffesiynol, a gyflawnwyd drwy fesurau effeithlonrwydd yn ein proses a gwelliannau sydd wedi codi o ganlyniad i fuddsoddiad blaenorol yn ein System Rheoli Achosion. Mae yna arbediad o £29k hefyd gan y bydd taliadau pensiwn i bartneriaid priod cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol yn is yn 2026/27.

8.8 Mae pwysau chwyddiant o £39k hefyd ar ein gwariant nad yw'n wariant staff ac mae angen £28k i fuddsoddi yn y defnydd o Ddeallusrwydd Artiffisial (AI) yn ein gwaith achos, fel yr argymhellwyd gan y Pwyllgor, drwy ddefnyddio Microsoft Copilot. Bydd yr holl gostau yn sgil gwaith ailgaffael technoleg gwybodaeth sylweddol yn ystod y flwyddyn (£42k) yn cael eu talu drwy arbedion. Nid ydym yn gofyn am gyllid ychwanegol er mwyn buddsoddi mewn gwasanaethau digidol a thechnoleg gwybodaeth gwell, ac eithrio cynnydd bach yn sgil chwyddiant.

## 9. Canlyniadau peidio â chymeradwyo'r Amcangyfrif

9.1 Mae'r Amcangyfrif yn ceisio cydbwyso'r pwysau ariannol a'r angen am fuddsoddiad, ar y naill law, â dealltwriaeth o sefyllfa heriol cyllid cyhoeddus Cymru. Mae'r cynnydd y gofynnir amdano yn deillio’n bennaf o bwysau cyflog a phrisiau sy’n dod o’r tu allan, cynnydd cyllidebol 'busnes fel arfer' yw hwn a fyddai’n golygu aros yn yr unfan. Hyn sydd i gyfrif am y 3.0% yn y cynnydd arian parod cyffredinol. Mae'r 2.4% sy'n weddill y gofynnir amdano yn cynrychioli twf a buddsoddiad mewn staffio ychwanegol ac AI.

***Canlyniadau peidio â chymeradwyo costau chwyddiant a dyfarniad cyflog o £196k (+3.0%)***

9.2 Os nad yw'r Amcangyfrif yn talu costau'r dyfarniad cyflog a chwyddiant, bydd hyn yn arwain at ostyngiadau yn nifer y staff. Os na ellir cyflawni hyn drwy drosiant naturiol yn y staff, byddai angen dileu swyddi, h.y. diswyddiadau.

9.3 Os na fydd costau dyfarniadau cyflog a chwyddiant wedi'u cynnwys yn y gyllideb a gymeradwyir, byddai angen diswyddiadau, gan olygu colli tair swydd amser llawn. Byddai hyn yn peri pryder mawr ar adeg pan fo’r galw am ein gwasanaethau ar ei uchaf erioed, pan fo’r pwysau ar ein staff ar ei fwyaf erioed, a phan fo rôl yr Ombwdsmon yr un mor bwysig ag erioed o ran sicrhau atebolrwydd a chyfiawnder

gan wasanaethau cyhoeddus Cymru. Byddai dileu swyddi hefyd yn golygu y byddai gofyn cyflwyno Cyllideb Atodol er mwyn talu costau diswyddo untro.

9.4 Ar ben hynny, byddai cynyddu'r pwysau ar staff yn cael effaith andwyol ar lesiant staff. Mae'r cynnydd yn nifer y cwynion wedi rhoi mwy o bwysau ar ein staff ac, os na chaiff yr Amcangyfrif ei gymeradwyo, mae risg y bydd nifer yr achosion o absenoldeb oherwydd straen yn cynyddu.

9.5 Byddai unrhyw ostyngiad yn nifer y staff hefyd yn cael effaith andwyol ar lefelau'r gwasanaeth, gan arwain at lai o amser i ymgysylltu ag achwynwyr unigol, amseroedd ymateb hirach, ystyriaeth lai manwl o rai cwynion, a byddai angen i ni godi'r trothwy ymhellach, o ran pa achosion sy'n haeddu ystyriaeth bellach, a ninnau wedi gorfod lleihau cyfran yr achosion yr ydym yn ymyrryd yn gadarnhaol ynddynt eisoes, er mwyn ymdopi â'r galw. Byddai lefel is o wasanaeth yn destun pryder gwirioneddol i'r cyhoedd, ac yn debygol o leihau hyder yng ngallu ein swyddfa i sicrhau canlyniadau teg ac amserol i unigolion sydd ynghlwm ag achosion. Byddai'n rhaid i ni hefyd leihau'r defnydd o'n pwerau rhagweithiol a'r gwaith allgymorth rydym yn ei wneud er mwyn denu cwynion gan grwpiau sydd heb gynrychiolaeth ddigonol yn ein cwynion.

***Canlyniadau peidio â chymeradwyo buddsoddiad hunan-ariannu o £116k yn y staff***

9.6 Wrth symud ymlaen, rydym am barhau i ddarparu ein lefelau gwasanaeth presennol a mabwysiadu dull cytbwys o ymdrin â'n gwaith achos, ar draws yr holl wasanaethau cyhoeddus. Rydym eisoes wedi codi'r trothwy ar gwynion am wasanaethau cyhoeddus i ystyried cwynion difrifol yn unig, neu'r rhai sy'n awgrymu posibilrwydd o fethiannau gwasanaeth neu gamweinyddu systemig. Mae'r canfyddiadau a'r argymhellion a wnawn ar ein hadroddiadau ymchwilio manwl, (y mae'r rhai mwyaf difrifol ohonynt yn adroddiadau cyhoeddus), yn dangos ein bod yn targedu ein hadnoddau ymchwilio cyfyngedig yn effeithiol, er mwyn gwella gwasanaethau cyhoeddus.

9.7 Os na chaiff y buddsoddiad ei gymeradwyo a bod nifer yr achosion yn parhau i gynyddu, ni fyddwn yn gallu cynnal cyfran yr achosion lle rydym yn ymyrryd yn gadarnhaol, er mwyn darparu'r iawn sy'n deg ac yn gyfiawn i unigolion sydd wedi cael eu trin yn annheg gan gyrff cyhoeddus. Mae'n debyg y byddai'n rhaid i ni hefyd leihau'r defnydd o'n pwerau rhagweithiol i ymdopi â'r pwysau o ran gwaith achos. Ni fyddem yn gallu parhau â'n prawf o gael aelod staff penodedig yn gweithio ar waith asesu Codau Ymddygiad, a bydd yn cymryd mwy o amser i ni wella'r amseroedd cyflawni ar ymchwiliadau i Godau Ymddygiad.

***Canlyniadau peidio â chymeradwyo'r buddsoddiad sy'n weddill o £121k (+1.9%) yn y staff***

9.8 Os mai dim ond ein harbedion y gallwn eu defnyddio i fuddsoddi mewn adnoddau staffio ychwanegol, bydd effaith hyn yn gyfyngedig o ran helpu i fynd i'r afael â phwysau llwyth gwaith nawr ac yn y dyfodol. Heb y cynnydd o ran adnoddau, ni fyddwn yn gallu bodloni'r cynnydd rydym yn ei ddisgwyl yn y galw am ein gwasanaethau, fel y nodir uchod, heb leihau ansawdd y gwasanaeth a ddarperir i'r

cyhoedd. Byddem yn gallu parhau â'n prawf o gael aelod staff penodedig ar waith asesu achosion Codau Ymddygiad a byddem yn gallu gwneud buddsoddiad bach, o bosibl, mewn aelod staff rhan-amser arall. Fodd bynnag, ni fyddai hyn yn darparu ar gyfer unrhyw newid ystyrlon o ran capasiti.

9.9 Byddai'n rhaid gohirio ein cynlluniau i adolygu ac ailosod ein hanghenion staffio yn y meysydd gwaith sydd dan y pwysau mwyaf. Byddem yn colli'r cyfle i ychwanegu mwy o adnoddau staff a gwydnwch at gamau Asesu ein prosesau ar gyfer cwynion am wasanaethau cyhoeddus, sy'n golygu na fyddem yn gallu cynorthwyo mwy o ddefnyddwyr gwasanaeth drwy ddatrysiad cynnar. Mae'n debygol y byddai ciwiau yn y cam hwn o'n proses yn tyfu. Byddai'r cyfle i adolygu ac ailgyflunio ein dull o ymdrin â gwaith Codau Ymddygiad, i adlewyrchu gwahanol gamau'r broses ymchwilio a dyfarnu ar gyfer gwaith Codau Ymddygiad, hefyd yn cael ei golli.

9.10 Fel yr eglurwyd uchod, byddai'n rhaid i ni hefyd leihau ein lefelau gwasanaeth i ddinasyddion Cymru gyda chyfran yr achosion y gallwn ymyrryd yn gadarnhaol ynddynt yn lleihau ymhellach. Byddai angen neilltuo cyfran gynyddol o'n hadnoddau i gyhoeddi penderfyniadau rhesymegol ar achosion nad ydynt yn bodloni ein trothwy ar gyfer ymyrraeth, a fyddai'n arwain at gynorthwyo llai o ddefnyddwyr gwasanaeth yn gadarnhaol ar adeg pan fo pwysau sylweddol ar wasanaethau cyhoeddus a phan mai'n swyddfa ni yn aml yw'r lle olaf sydd ar gael i bobl i gael iawn.

***Canlyniadau peidio â chymeradwyo buddsoddiad o £28k (+0.5%) mewn AI***

9.11 Mae'r defnydd o AI yn tyfu ac rydym yn gobeithio y gallwn ei ddefnyddio'n ddoeth dros yr ychydig flynyddoedd nesaf i wella ansawdd gwasanaethau ac i wneud prosesau'n fwy effeithlon eto. Er mwyn sicrhau'r budd mwyaf o AI, rydym yn gofyn am fuddsoddiad bach ar gyfer trwyddedau i staff, ac os na chaiff ei gymeradwyo, bydd rhaid gohirio ein prawf o Microsoft Copilot. Heb y galluoedd AI hyn, rydym mewn perygl o ddod yn llai ymatebol ac yn fwy dwys o ran adnoddau, yn enwedig wrth i'r galw am ein gwasanaeth dyfu. Mae ein defnydd o AI yn cael ei dargedu i ddechrau at welliannau o ran cynhyrchiant personol staff, a byddai'r cyfle hwn yn cael ei golli pe na bai'r buddsoddiad yn cael ei gymeradwyo.

## Atodiad A – Cwmpas y Gyllideb - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cwblhawyd y cyflwyniad Amcangyfrif hwn yn gyson â Rheolau Sefydlog 18A.20.23 a 20.23 Senedd Cymru, dyddiedig Ionawr 2025.

| Cwmpas | Adnoddau (£000) | Adnoddau Cronnus (£000) |
|---|---|---|
| Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru | 6,820 | 4 |

| *Gwasanaethau a Dibenion* | |
|---|---|
| Adnoddau heblaw adnoddau cronnus i'w defnyddio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gostau adnoddau a chyfalaf sy'n gysylltiedig â gweinyddu swyddfa'r Ombwdsmon; taliadau i Gymdeithas Ombwdsmyn Prydain ac Iwerddon; taliadau i Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon ac eitemau anghyllidol cysylltiedig. | **£000**<br><br>**6,820** |

| *Categori adnoddau cronnus* | *Gwasanaethau a dibenion efallai y cedwir incwm ar eu cyfer* |
|---|---|
| Incwm o werthiannau masnachol a gwasanaethau eraill a ddarperir i'r cyhoedd neu eraill. | I'w ddefnyddio ar wasanaethau cysylltiedig a gweinyddu gwasanaeth yr Ombwdsmon. |
| **Cyfanswm yr Incwm (£000)** | **4** |

**Cysoni adnoddau ag arian parod ar gyfer 2025/26 (£000)**

| | |
|---|---|
| **Gofyniad Adnoddau Net** | **6,815 *** |
| **Gofyniad Cyfalaf Net** | **5 *** |
| Addasiadau: | |
| Taliadau Cyfalaf | (159) |
| Amhariadau | - |
| Symudiadau mewn Darpariaethau | - |
| Elw/Colled wrth werthu asedau | - |
| Symudiad mewn stociau | - |
| Symudiad mewn dyledwyr/credydwyr | 20 |
| Defnydd o Ddarpariaethau | - |
| Arall | 106 |
| **Gofyniad net am arian parod i'w ddosbarthu o Gronfa Gyfunol Cymru** | **6,787** |

* £6,815k + £5k capital = £6,820k Cyfanswm Gwariant ar Adnoddau yn Atodiad B.

# Atodiad B – Amcangyfrif 2026/27

| | 2025/26 | 2026/27 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pob ffigwr mewn £000s | Cyllideb 2025/26 Atodiad 1st | Pwysau / Chwyddiant 2026/27 | Buddsoddi mewn blaenoriaeth au strategol | Arbedion effeithlonrwydd | Amcangyfrif |
| Cyflogau staff a chostau cysylltiedig (nodyn 1) | 5,194 | +157 | +237 | (52) | 5,536 |
| Eiddo a chyfleusterau (nodyn 2) | 162 | +1 | | | 163 |
| Ffioedd proffesiynol a chyfreithiol (nodyn 3) | 242 | | | (87) | 155 |
| Ffi Archwilio Allanol (nodyn 3) | 25 | | | | 25 |
| Gwasanaethau Cyfrifiadurol (nodyn 4) | 351 | +69 | +28 | (42) | 406 |
| Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau a Strategaeth TG a Digidol (nodyn 5) | 105 | +4 | | | 109 |
| Costau swyddfa (nodyn 6) | 105 | +4 | | | 109 |
| Teithio a Chynhaliaeth (nodyn 7) | 15 | +1 | | | 16 |
| Hyfforddi a Recriwtio (nodyn 8) | 28 | +1 | | | 29 |
| Cyfathrebu (nodyn 9) | 70 | +1 | | | 71 |
| **Cyfanswm Gwariant Refeniw** | **6,297** | **+238** | **+265** | **(181)** | **6,619** |
| Cyfanswm Incwm (nodyn 10) | (27) | +23 | | | (4) |
| **Gwariant Refeniw Net** | **6,270** | **+261** | **+265** | **(181)** | **6,615** |
| Gwariant Cyfalaf - DEL (nodyn 11) | 5 | | | | 5 |
| **Cyfanswm yr Adnoddau Gofynnol** | **6,275** | **+261** | **+265** | **(181)** | **6,620** |
| Dibrisiant ac amorteiddio | 70 | | | | 70 |
| Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu | 87 | +2 | | | 89 |
| Tâl llog – asedau wedi'u prydlesu | 44 | | | (3) | 41 |
| AME Cyfalaf - dadfeiliadau | - | | | | - |
| **Cyfanswm Gwariant Adnoddau** | **6,476** | **+263** | **+265** | **(184)** | **6,820** |
| Dibrisiant ac amorteiddio | (70) | | | | (70) |
| Dibrisiant – asedau wedi'u prydlesu (nodyn 12) | (87) | | | (2) | (89) |
| Tâl llog – asedau wedi'u prydlesu (nodyn 12) | (44) | +3 | | | (41) |
| AME Cyfalaf - dadfeiliadau | - | | | | |
| Newid mewn cyfalaf gweithio | 147 | | | | 147 |
| Symudiadau eraill nad ydynt yn arian parod | 20 | | | | 20 |
| **Gofynion Arian Parod gan WCF** | **6,442** | **+266** | **+265** | **(186)** | **6,787** |

## Nodiadau

### 1. Cyflogau a Chostau Cysylltiedig

O dan ein contractau cyflogaeth, cynyddir cyflogau staff yn flynyddol yn unol â thrafodaethau cyflog y Cyd-gyngor Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Llywodraeth Leol. Ar gyfer 2026/27 mae'r tabl yn dangos pwysau o £157k (cost cynyddrannau staff a dyfarniad cyflog amcangyfrifedig o 3% o fis Ebrill 2026).

Byddai dyfarniadau cyflog uwch yn cael eu cynnwys o fewn yr adnoddau presennol lle bo'n bosibl ond byddai'n debygol o ofyn am gyflwyno Cyllideb Atodol. Mae'r Pwyllgor wedi nodi o'r blaen ei fod yn ffafrio'r dull hwn o adeiladu Amcangyfrif, yn hytrach na chynnwys cronfa wrth gefn i gyflenwi unrhyw setliad cyflog uwch posibl.

Mae hefyd buddsoddiad o £237k mewn adnoddau staff ychwanegol. Bydd hyn yn cael ei ddefnyddio i ailosod ein hanghenion staffio yn y meysydd gwaith sydd o dan y pwysau mwyaf. Mae arbedion effeithlonrwydd sy'n gwrthbwyso - mae £23k yn ymwneud â diwedd secondiad staff i Gymdeithas yr Ombwdsmon, ac mae'n cael ei wrthbwyso gan y newid mewn incwm (gweler nodyn 10) ac mae £29k yn ymwneud â gwariant nad oes ei angen mwyach yn dilyn marwolaeth un o briodion cyn-Gomisiynwyr Llywodraeth Leol, i bwy y mae gan OGCC gyfrifoldeb am daliadau pensiwn.

### 2. Eiddo

Prydles a chostau rhedeg ein hadeilad ym Mharc Bocam yw'r eitem fawr hon o wariant. Lleihawyd y gyllideb hon yn sylweddol yn ein hamcangyfrif diwethaf a gyflwynwyd, lle arweiniodd ein negodi prydles newydd at arbediad effeithlonrwydd arian parod o £105k. Ar gyfer 2026/17, mae'r costau hyn yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £1k.

### 3. Ffioedd cyfreithiol a phroffesiynol (gan gynnwys ffi archwilio allanol)

Rydym wedi nodi arbediad effeithlonrwydd arian parod o £87k, yn deillio o'n defnydd o gyngor proffesiynol. Bydd hyn yn cael ei ddefnyddio i wrthbwyso rhywfaint o'r buddsoddiad ychwanegol mewn staff a ofynnwyd amdano uchod.

### 4. Gwasanaethau Cyfrifiadurol

Mae gennym nifer o gynnydd mewn prisiau contract TG sydd wedi'u hymrwymo gan gontract. Yn 2024/25 gwnaethom ganiatáu ar gyfer cynnydd chwyddiant o 2%, ond roedd cynnydd gwirioneddol ar gyfer y flwyddyn yn uwch. Mae hyn, ochr yn ochr â chynnydd chwyddiannol ar gyfer 2025/26 a 2026/27, yn creu pwysau cost o £27k.

Bydd y costau ychwanegol yn dilyn ail-dendro ar gyfer ein gwefan a chontractau Adobe (+£42k) yn cael eu talu drwy'r arbedion effeithlonrwydd rydym wedi'u gwneud mewn adnewyddiadau contractau TG blaenorol, fel ail-gaffael ein Cymorth TG yn 2024/25.

Yn unol ag argymhellion blaenorol gan y Pwyllgor Cyllid, rydym hefyd yn gwneud datblygiadau yn y defnydd o ddeallusrwydd artiffisial yn ein gwaith achos. Ceisir swm bach o adnoddau ychwanegol (+£28k) i gynorthwyo gyda phrynu trwyddedau, er mwyn caniatáu i ni ddechrau'r gwaith hwn.

### 5. Buddsoddi mewn gwella gwasanaethau a Strategaeth TG a Digidol

Yn 2024/25, buddsoddom weddill yr arbedion o'n prosiect rhesymoli eiddo mewn gwella gwasanaethau a gweithredu ein Strategaeth TG a Digidol. Bydd y buddsoddiad hwn yn cefnogi staff yn eu rolau, yn helpu i ddatblygu ein systemau i gefnogi'r effeithlonrwydd parhaus sy'n ofynnol yn y gyllideb ac yn cyflawni gwelliannau yn ein gwasanaeth ac mewn cyfathrebu â defnyddwyr gwasanaeth. Eleni, ceisiwn cynnydd bach yn sgil chwyddiant yn unig (+£4k).

### 6. Costau swyddfa

Mae’r costau hyn yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £4k.

### 7. Teithio a Chynhaliaeth

Mae’r costau hyn yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £1k.

### 8. Hyfforddi a Recriwtio

Mae’r costau hyn yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £1k.

### 9. Cyfathrebu

Mae’r costau cyfathrebu yn amodol ar bwysau costau chwyddiant o £1k. Byddwn yn parhau i ddefnyddio dewisiadau mewnol ac isel ar gyfer cyfathrebu a darparu gwybodaeth am ein gwasanaethau.

### 10. Incwm

Mae'r Amcangyfrif yn cynnwys incwm parhaus ar gyfer darparu gwasanaethau cyflogres i Gomisiynydd Cenedlaethau’r Dyfodol. Daeth y secondiad staff i Gymdeithas yr Ombwdsmon i ben ym mis Awst 2025, felly mae wedi'i dynnu o'r Amcangyfrif (+£23k).

### 11. Cyfalaf

Caiff y lwfans cyfalaf blynyddol bach o £5k ei gynnal.

### 12. IFRS 16

Dyma'r addasiad cyfrifo sydd ei angen i wrthbwyso'r dibrisiant a a thâl llog a grëwyd gan IFRS 16 ac i ddarparu'r gofyniad arian parod priodol o Gronfa Gyfunol Cymru. Mae addasiad bach iawn yn Amcangyfrif 2026/27 (-£1k), i ystyried newidiadau bach i IFRS 16.

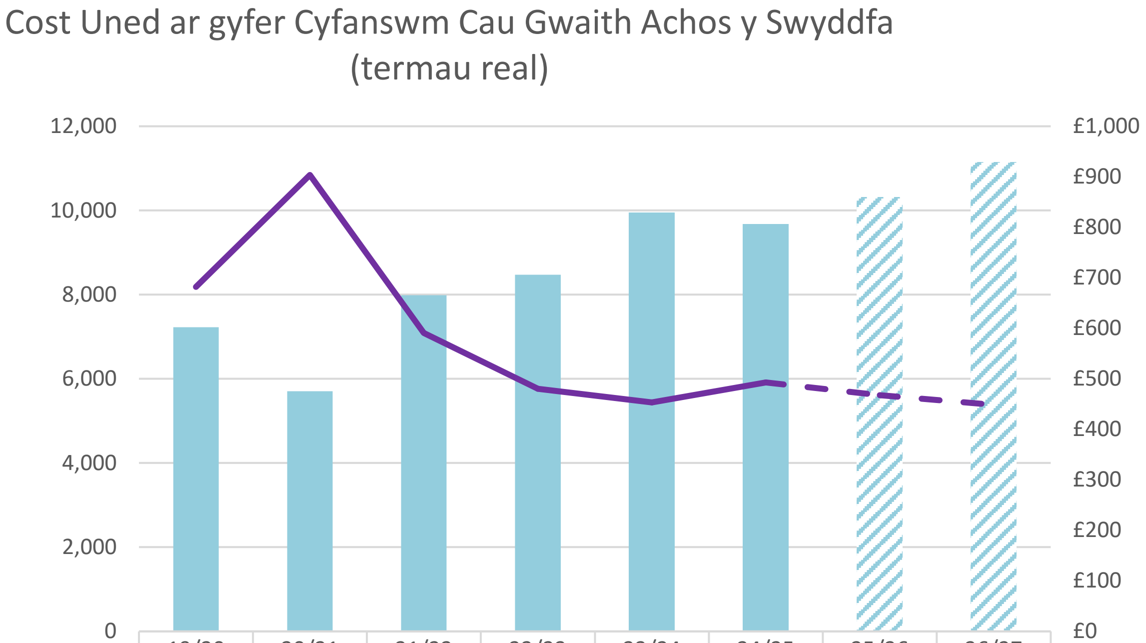
## Atodiad C – Costau uned

Rydym yn parhau i gyflwyno costau uned wedi eu cyfrifo ar gyfer ein prif weithgaredd - derbyn, ystyried, ymchwilio ac ymateb i ymholiadau a chwynion. Dyma ein gweithgarwch o dan Nod Strategol 1,a defnyddiwn y ffigurau archwiliedig ar gyfer Costau Gweithredu fesul Nod Strategol, a gyflwynir yn y cyfrifon. Yn seiliedig ar ein Cyfrifon 2024/25, mae Nod Strategol 1 yn cyfrif am tua 73% o'n gwariant, a'r brif gost yma yw costau staff uniongyrchol, costau ein system rheoli achosion, costau cyngor proffesiynol a dyrannu costau cyffredinol, megis costau safle a swyddfa.

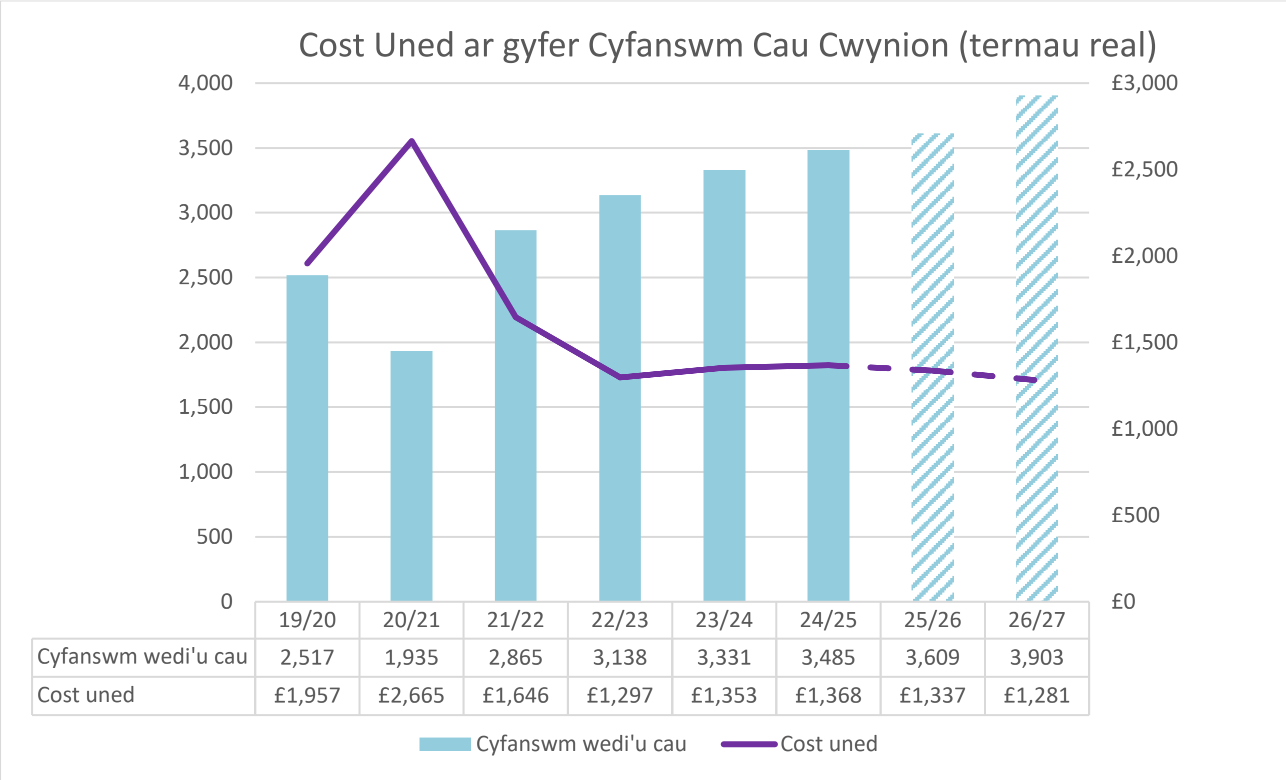
Mae'r graffiau isod yn dangos, yn gyntaf, gost ar gyfer y gwaith ymholi **a** chwynion llawn a **gwblhawyd** (a gaewyd) yn ystod y flwyddyn, ac yn ail ar gyfer achosion cwynion yn unig, a **gwblhawyd** (a gaewyd) yn ystod y flwyddyn. Caiff rhagamcanion ar gyfer y flwyddyn gyfredol a'r flwyddyn nesaf eu cynnwys, er cyflawnrwydd. Fel y nodir uchod, os bydd achosion yn cynyddu ar y gyfradd disgwyliedig, byddwn yn parhau i geisio arbedion effeithlonrwydd ond, yng ngoleuni'r cyfyngiadau adnoddau parhaus, nid ydym yn rhagweld y byddwn yn gallu cynyddu nifer yr achosion **caeëdig** yn unol â'r cynnydd yn yr achosion a **dderbyniwyd**.

### Termau real

Mae'r holl ffigurau costau yma wedi'u haddasu i brisiau 2026 i ganiatáu cymhariaeth ystyrlon. Rydym wedi defnyddio cyfraddau chwyddiant gwirioneddol CPI ar gyfer 2019/2020 i 2024/25. Ar gyfer 2024/25, rydym wedi defnyddio chwyddiant CPI ym mis Gorffennaf 2025, ac ar gyfer 2026/27 rydym wedi rhagdybio y bydd chwyddiant yn 2%.




| | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 | 25/26 | 26/27 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cyfanswm wedi'u cau | 7,224 | 5,706 | 7,983 | 8,475 | 9,944 | 9,671 | 10,316 | 11,147 |
| Cost uned | £682 | £904 | £591 | £480 | £453 | £493 | £468 | £449 |

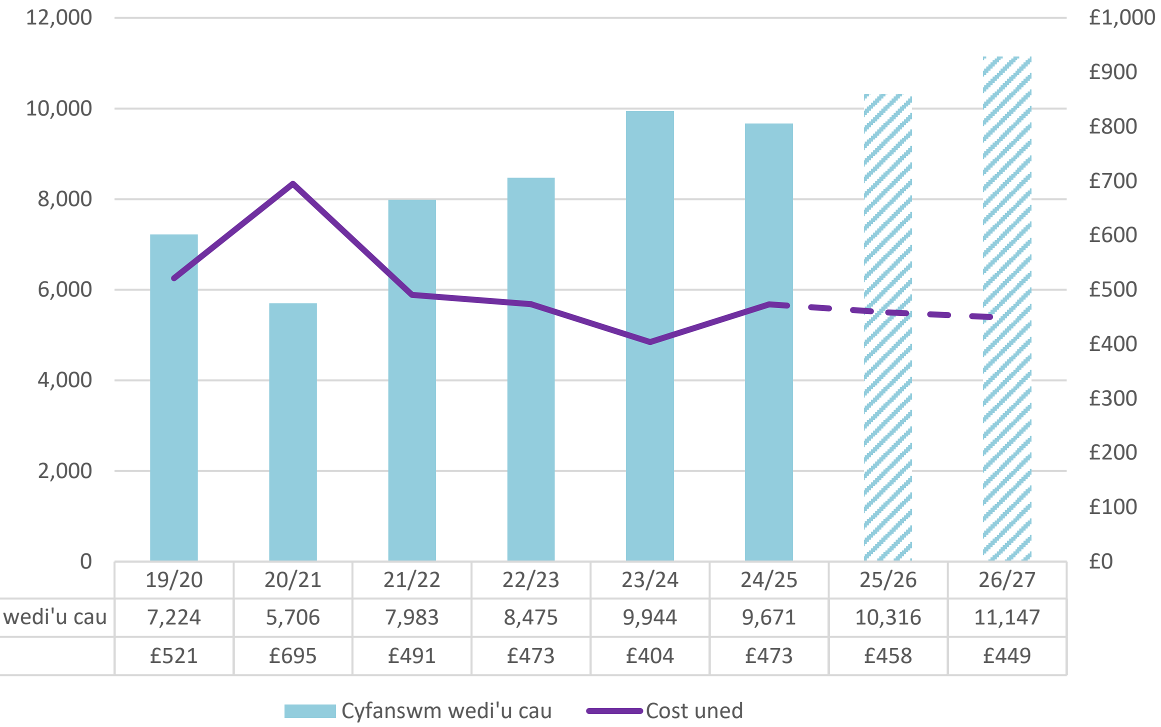



| | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 | 25/26 | 26/27 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cyfanswm wedi'u cau | 2,517 | 1,935 | 2,865 | 3,138 | 3,331 | 3,485 | 3,609 | 3,903 |
| Cost uned | £1,957 | £2,665 | £1,646 | £1,297 | £1,353 | £1,368 | £1,337 | £1,281 |

## Termau arian parod

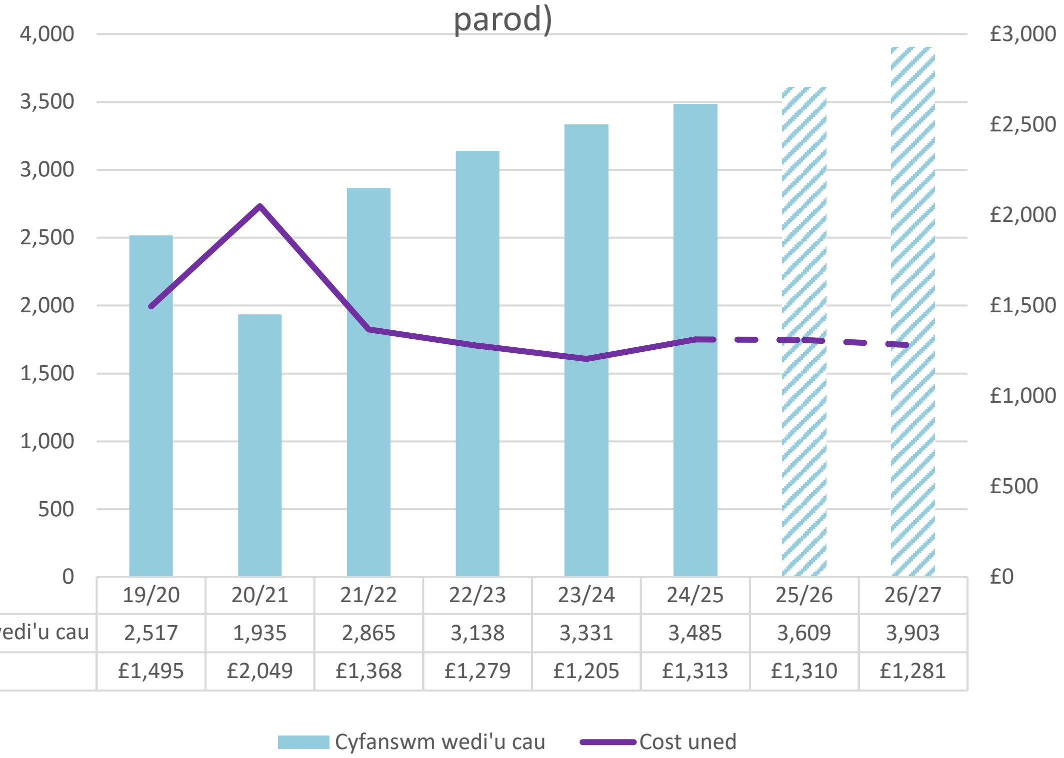
Mae'r Pwyllgor Cyllid wedi gofyn yn flaenorol am ffigurau cost uned wedi'u mynegi mewn termau arian parod. Cyflwynir y rhain yma er cyflawnder. Mae'r holl ffigurau costau yma yn gostau gwirioneddol fel yr adroddwyd yn y Cyfrifon Blynyddol, heb eu haddasu ar gyfer chwyddiant.

## Cost Uned ar gyfer Cyfanswm Cau Gwaith Achos y Swyddfa (termau arian parod)




| | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 | 25/26 | 26/27 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cyfanswm wedi'u cau | 7,224 | 5,706 | 7,983 | 8,475 | 9,944 | 9,671 | 10,316 | 11,147 |
| Cost uned | £521 | £695 | £491 | £473 | £404 | £473 | £458 | £449 |

## Cost Uned ar gyfer Cyfanswm o ran Cau Cwynion (termau arian parod)




| | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 | 25/26 | 26/27 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cyfanswm wedi'u cau | 2,517 | 1,935 | 2,865 | 3,138 | 3,331 | 3,485 | 3,609 | 3,903 |
| Cost uned | £1,495 | £2,049 | £1,368 | £1,279 | £1,205 | £1,313 | £1,310 | £1,281 |

## Atodiad D – Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb blynyddol

Mae Pwyllgor Cyllid y Senedd wedi datblygu Datganiad o Egwyddorion y dylai Cyrff a Ariennir yn Uniongyrchol eu hystyried wrth baratoi eu cynigion cyllideb.  Mae'r Atodiad hwn yn nodi'r egwyddorion allweddol ac yn dangos sut yr eir i'r afael â nhw yn y cyflwyniad Amcangyfrif:

| Egwyddor | Sylwadau |
|---|---|
| • Mae'r Pwyllgor Cyllid yn credu y dylai amcangyfrifon cyllideb fod yn dryloyw, yn ddarbodus ac yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus. | • Mae'r Amcangyfrif wedi'i osod allan mewn ffordd dryloyw ac mae'n ceisio bod yn ddarbodus wrth gydnabod y pwysau sylweddol sy'n wynebu'r swyddfa (adrannau 4 a 5) a'n huchelgeisiau (adran 7).  Mae'r uchelgeisiau hyn yn cynnwys cynhyrchiant ac arbedion effeithlonrwydd cost parhaus (adran 6) a gwell mynediad i'n gwasanaethau i bawb. |
| • Dylid gosod ceisiadau cyllideb yng nghyd-destun sefyllfa ariannu hirdymor Cymru a phwysau ariannu yn y sector cyhoeddus ehangach. | • Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu'r cyfyngiadau ariannol yn y sector cyhoeddus, ac yn cynnwys buddsoddiad mewn gwelliant (adran 7), adnoddau i gwrdd â phwysau anochel (adrannau 4 a 5) ac arbedion effeithlonrwydd sylweddol o ran arbed costau ac arbedion effeithlonrwydd o ran nifer (adran 6). |
| • Dylai ceisiadau ddangos sut y caiff amcanion blynyddol ac amlflwydd eu blaenoriaethu, eu monitro a'u cyflawni. | • Bwriad yr Amcangyfrif yw cefnogi'r nodau mwy nag un blwyddyn a fydd yn cael eu nodi yng Nghynllun Strategol 2026-2029.  Mae hwn yn nodi ein blaenoriaethau arfaethedig. Byddwn yn adrodd yn flynyddol, yn ein Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol, ar gynnydd yn unol â'n Cynllun Strategol diwygiedig. |
| • Ni ddylai cyrff ragdybio cynnydd mewn cyllid, beth bynnag fo'r newid yn y grant bloc gan fod unrhyw gynnydd i'w cyllid yn lleihau'r adnoddau sydd ar gael i gyrff cyhoeddus datganoledig eraill. | • Nid oes unrhyw ragdybiaethau wedi'u gwneud ynghylch newidiadau i'r grant bloc.  Mae'r Amcangyfrif yn adlewyrchu pwysau llwyth gwaith (adran 4), pwysau cost anosgoadwy (adran 5), arbedion effeithlonrwydd cynhyrchiant a chost (adran 6) a blaenoriaethau buddsoddi (adran 7). |
| • Dylai cyrff geisio gwella prosesau a sicrhau arbedion effeithlonrwydd yn barhaus. | • Mae'r Amcangyfrif yn dangos (adran 6) arbedion effeithlonrwydd a waed drwy gwblhau mwy o waith ers 2019/20 o fewn yr adnoddau sydd gennym. Mae'r Amcangyfrif hefyd yn dangos arbedion effeithlonrwydd i'w cyflawni yn 2026/27. |
| • Lle gofynnir am unrhyw gynnydd mewn cyllid, dylai'r rhain gael eu cefnogi gan dystiolaeth o'r angen, y budd a'r ymdrechion a wnaed i leihau costau o'r fath. Hefyd, dylid gwneud yn glir a meintioli canlyniadau peidio â chael y cynnydd mewn adnoddau y gofynnwyd amdano. | • Mae'r Amcangyfrif a'r Cynllun Strategol yn nodi'r sbardunau sy'n dylanwadu ar anghenion y gyllideb, ynghyd â'r buddsoddiad a geisir.<br>• Mae Adran 9 yn dangos canlyniadau peidio â chefnogi'r Amcangyfrif. |