

Ceisio Penderfyniad Teg

Adroddiad Blynyddol 2006-07

Adolygydd Cwynion Annibynnol y Comisiwn Elusennau

Gwasanaeth yr Adolygydd Cwynion Annibynnol

Pwy yw'r Adolygydd Cwynion Annibynnol?

Penodwyd Jodi Berg fel ACA cyntaf y Comisiwn Elusennau yn 2000. Mae hefyd yn ACA y Comisiwn Archwilio, y Gorfforaeth Dai, Cofrestrfa Tir, Yr Archifau Cenedlaethol, Cofrestri Tir Gogledd Iwerddon ac Asiantaeth Cyfiawnder Ieuenctid. Mae'n gyfreithiwr gyda phrofiad helaeth ym maes rheoli yn y sector preifat a chyhoeddus ac yn Gymrawd Sefydliad Siartredig y Cyflafareddwyr. Nid yw'n was sifil nac yn weithiwr cyflogedig y Comisiwn Elusennau neu unrhyw gorff cyhoeddus arall.

Gwasanaeth yr ACA

Mae'r ACA yn adolygu cwynion gan bobl sy'n anfodlon ag ymateb y Comisiwn Elusennau ei hun i'w pryderon. Mae'r gwasanaeth yn cael ei reoli'n annibynnol o'r Comisiwn Elusennau ac yn rhad ac am ddim i achwynwyr.

Gall achwynwyr ddisgwyl y canlynol gennym:

- Cwrteisi a pharch
- Gonestrwydd ac unplygrwydd
- Tegwch a gwrthrychedd
- Defnyddio iaith glir
- Bod yn agored i awgrymiadau a sylwadau

Mae'r ACA yn cael ei chynorthwyo yn ei gwaith gan dîm bach o staff. Mae aelodau'r tîm yn weision sifil, wedi'u secondio o gyrrff cyhoeddus eraill, gan gynnwys y rhai y mae Jodi Berg yn ACA ar eu cyfer.

Aelodau'r tîm yw:

Robin Lockyer
David Davies
Amanda Crosbie
Lesley Duff
Angela Higgins

Cysylltu â'r ACA

Adolygydd Cwynion Annibynnol
New Premier House
150 Southampton Row
Llundain
WC1B 5AL

Ffôn: 0207 278 6251 Ffacs : 0207 278 9675

E-bost: enquiries@icr.gsi.gov.uk

Gwefan: www.icrev.org.uk

CYNNWYS

Rhagair

Am Wasanaeth yr ACA

Y Flwyddyn dan Sylw

Ffeithiau a Ffigurau

RHAGAIR



Mae'n falch gen i gyflwyno fy adroddiad blynyddol fel Adolygydd Cwynion Annibynnol y Comisiwn Elusennau. Ers iddo gael ei sefydlu yn 1998, mae gwasanaeth yr ACA wedi ehangu i gynnwys adolygu cwynion am saith corff cyhoeddus. Cefais fy mhenodi fel ACA y Comisiwn Elusennau ym mis Ionawr 2000.

Fy rôl yw ystyried cwynion penodol ac, os yw'n briodol, gwneud argymhellion i'r Comisiwn Elusennau i sicrhau iawndal i achwynwyr, neu wella ansawdd y gwasanaeth a ddarperir i eraill yn y dyfodol. Mae'r Comisiwn yn ymrwymedig i weithredu ar fy argymhellion ac mae wedi gwneud hynny bob amser. Bydd pobl yn troi ataf oherwydd gallaf roi barn ddiuedd ond gwybodus am y problemau a arweiniodd at eu cwynion. Nid yw hyn bob amser yn arwain at y canlyniad roeddent yn gobeithio ei gael, ond mae bob amser yn cynyddu eu dealltwriaeth am y gwasanaeth y gallent fod wedi disgwyl gan y Comisiwn, ac a oedd y gwasanaeth wedi bodloni'r safonau gofynnol.

"Mae unrhyw siom a deimlaf gyda'ch casgliad, nad yw'n syndod i mi o ystyried eich cylch gwaith, wedi'i leddfu gan eich ymchwiliad trwyadl a'r sylwadau a wnaethoch ynghyd â'r dirnadaethau a'r argymhellion a wnaethoch....

Diolch am eich esboniad a'ch dirnadaethau ac argymhellion."

Achwynydd

Yn aml bydd pobl yn ceisio newid agwedd y Comisiwn Elusennau tuag at ei waith, ac mae argymhellion systematig sy'n codi o'r adolygiad o gwynion annibynnol wedi arwain at welliannau sylweddol ym mhrosesau a dulliau trin cwynion y Comisiwn. Mae'r Comisiwn yn sefydliad gwahanol iawn heddiw i'r un y des i ar ei draws yn gyntaf. Mae'n ymgysylltu â'r sector elusennau mewn ffyrdd newydd a chydweithredol, ac mae'r wybodaeth helaeth y mae'n ei chyhoeddi yn hybu dealltwriaeth o'i swyddogaethau cymorth a rheoleiddio.

Ochr yn ochr â hyn, mae datblygu dull gweithredu seiliedig ar risg a chyfatebol at reoleiddio wedi rhoi'r Comisiwn ar flaen y gad ymhlith rheolyddion sector cyhoeddus modern. Mae'r dull gweithredu newydd hwn, ynghyd â thynhau gweithdrefnau gweinyddol, wedi cael effaith amlwg ar yr hyn rwy'n ei ganfod wrth ymchwilio i gwynion am waith achos mwy diweddar y Comisiwn. Mae'n falch gennyf adrodd bod llawer mwy o gynllunio achosion a chysondeb gweithredu i'w gweld nag yn y gorffennol.

Yn gyffredinol, rwyf hefyd yn canfod bod y Comisiwn wedi ymateb yn dda i gwynion o fewn ei weithdrefn fewnol, ac mae ei Reolwyr Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi ceisio gweld pethau o safbwynt yr achwynydd, hyd yn oed os na allant weithredu yn y modd y byddant yn dymuno bob amser. Mae gohebiaeth yn gwrtais a phan fydd camgymeriadau yn cael eu gwneud neu pan fydd gwasanaeth gwael wedi'i roi, cydnabyddir hyn cyn i bobl gyfeirio'r broblem ataf. O ganlyniad, dim ond nifer fach o achosion a ymchwiliwyd sydd wedi cael eu cymeradwy eleni. Fodd bynnag, nid dyma'r achos bob amser, ac mae rhai pobl, yn iawn felly, wedi teimlo'n ddig am yr hyn sydd wedi digwydd yn eu deliadau â'r Comisiwn.

Os ydynt wedi'u cyfiawnhau neu beidio, mae cwynion yn agor ffenestr i'r ffordd y gellir gwella gwasanaeth y Comisiwn, weithiau drwy wella eglurder cyfathrebu cyhoeddus, ac weithiau drwy wella gweithdrefnau ar gyfer staff neu eu dealltwriaeth ohonynt. Mae'r Comisiwn yn barod i ddysgu o adolygiadau ac argymhellion yr ACA ac, yn hyn o beth, yn cael y gwerth mwyaf posibl o'r gwasanaeth.

Ni all adolygu cwynion annibynnol fod yn effeithiol heb gymorth sefydliadol gan y rheolwyr, ac rwy'n talu teyrnged i Fwrdd y Comisiwn, dan arweiniad ei Gadeirydd y Fonesig Suzi Leather, a'i Brif Weithredwr Andrew Hind, a'i Grŵp Gweithredol am eu hymrwymiad i egwyddorion adolygu annibynnol ac am y berthynas weithio adeiladol sydd rhyngom.

Dros y blynyddoedd mae swyddfa'r ACA wedi ennill enw da am degwch ac amhleidioldeb. Rydym wedi croesawu craffu annibynnol ar ein gwasanaeth ac ni oedd un o'r swyddfeydd cyhoeddus cyntaf yn y DU i ennill safon rheoli cwynion y BSI. Wrth i'r flwyddyn dan sylw ddod i ben, cawsom wybod ein bod wedi ennill y safon BSI newydd ISO 10002. Mae arolygon cwsmeriaid yn dangos lefelau uchel o fodlonrwydd â'n proses, er bod pobl weithiau'n siomedig gyda'm penderfyniadau. Mae gan y swyddfa ddiwylliant sy'n ymroddedig i wasanaeth cwsmeriaid, lle y gall pobl gael boddhad o swydd gwerth chweil, sy'n cael ei wneud yn dda. Diolch yn fawr iawn i holl staff swyddfa'r ACA, y rhai sydd gyda ni nawr a'r rhai sydd wedi symud ymlaen yn ystod y flwyddyn, am eu gwaith diwyd a phroffesiynol.

Mae fy adroddiad yn rhoi gwybodaeth am swyddfa'r ACA a'r gwaith a wnaethom y flwyddyn hon. Hefyd, mae'n tynnu sylw at rai o'r ffyrdd rwyf wedi llwyddo i ychwanegu gwerth ar gyfer y Comisiwn Elusennau a'i achwynwyr. Gobeithio y bydd darllenwyr yr adroddiad yn ei gael yn ddiddorol, ac fel arfer, bydd Swyddfa'r ACA yn croesawu unrhyw sylwadau.

Jodi Berg
Adolygydd Cwynion Annibynnol

AM WASANAETH YR ACA

Ein Cenhadaeth

Ceisio penderfyniad teg

Ein Pwrpas

Darparu gwasanaeth am ddim, sy'n ymateb i gwynion wedi'u cyfeirio gan aelodau unigol o'r cyhoedd neu sefydliadau mewn ffordd wrthrychol ac amhleidiol. Datrys cwynion mewn ffordd deg a chyfatebol, gan wneud gwahaniaeth cadarnhaol i gwsmeriaid y Comisiwn Elusennau nawr ac yn y dyfodol.

Beth ydym yn ei adolygu?

Mae'r ACA yn adolygu cwynion sy'n honni bod y Comisiwn Elusennau wedi camweinyddu.

Ystyr camweinyddu yw methu â delio â materion yn briodol neu'n deg a gall olygu:

- Methu â dilyn gweithdrefnau priodol
- Anghwrteisi
- Gwahaniaethu neu anghyfiawnder
- Oedi gormodol
- Methu ag ateb cwynion yn llawn ac yn brydlon
- Methu ag ymddiheuro'n briodol am gamgymeriadau neu ddarparu iawndal priodol

Ni all yr ACA adolygu cwynion am benderfyniadau'r Comisiwn Elusennau, er gall ystyried cwynion am y ffordd y cawsant eu gwneud. Disgwylwn i'r Comisiwn gael cyfle i ddatrys materion cyn cyfeirio cwynion i'r ACA. Ond gan fod y cof yn pylu ac mae gwybodaeth yn cael ei chadw am gyfnod penodol yn unig, dylid cyfeirio cwynion cyn pen chwe mis o dderbyn ymateb terfynol y Comisiwn i gŵyn.

Gweithdrefn gwyno fewnol y Comisiwn Elusennau

Mae'r Comisiwn Elusennau yn cyhoeddi taflenni a safonau ansawdd y gellir barnu ei wasanaeth yn eu herbyn. Os yw rhywun yn anfodlon â'r gwasanaeth a gânt, gallant gwyno i gychwyn i'r sawl y maent yn gohebu ag ef neu hi yn y Comisiwn. Os nad yw'r ymateb a gânt yn datrys eu cwyn, gallant wneud cwyn ffurfiol i'r Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid, a fydd yn ystyried eu pryderon ac a fu unrhyw ddiffygion yn y gwasanaeth.

Os yw achwynydd yn anhapus ag ymateb y Rheolwr Gwasanaeth Cwsmeriaid, gallant fynd â materion cam ymhellach drwy gwyno i Bennaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid y Comisiwn, a fydd yn ceisio datrys y gŵyn. Yn y naill gam adolygiad mewnol, os yw'n briodol, gellir cynnig iawndal i'r achwynydd. Mae'n ofynnol i'r Comisiwn gyfeirio at ein gwasanaeth yn ei ymateb terfynol i'r achwynydd.

Gwneud cwyn i'r ACA

Mae taflen yr ACA *Ceisio Penderfyniad Teg*, sydd wedi cael ei diweddarau'n ddiweddar, yn esbonio rôl y swyddfa ac yn cynnwys ffurflen gyfeirio cwyn. Mae'r daflen ar gael o bob swyddfa'r Comisiwn neu'n uniongyrchol o swyddfa'r ACA. Mae hefyd ar gael ar ein gwefan: www.icrev.org.uk.

Mae ein gwefan hefyd yn cynnwys gwybodaeth am ein gwaith a chopïau o hen adroddiadau blynyddol ac adroddiadau blynyddol cyfredol.

Gall achwynwyr gysylltu â ni dros y ffôn, ffacs, e-bost neu drwy lythyr. Ceisiwn ymateb i bobl mewn ffyrdd sy'n gweddu i'w hanghenion a'u dymuniadau.

Sut mae'r ACA yn ymateb i gwynion

Pan fydd cwyn yn cael ei chyfeirio at yr ACA, byddwn eisïau gwybod a yw'n ymwneud â mater sydd wedi'i gynnwys o fewn ei chylch gwaith. Os nad yw wedi'i gynnwys o fewn ei chylch gwaith, neu os gall gael ei gynnwys ond nid yw wedi cael ei ystyried gan y Comisiwn Elusennau eto, byddwn yn helpu'r achwynydd i gael y cymorth sydd ei angen i symud materion yn eu blaen. Weithiau gallwn ddarparu gwybodaeth neu gymorth ar unwaith a fydd yn helpu datrys materion.

"Diolch yn fawr iawn i chi am eich ymateb prydlon, cryno a chlir i'n cwestiynau. Rydych wedi llwyddo i dawelu ein meddyliau a gwerthfawrogwn hyn yn fawr iawn." Achwynwyr.

Pan fyddwn wedi sefydlu bod modd i'r gŵyn gael ei hadolygu gan yr ACA, byddwn eisïau gwybod pa ganlyniad y mae'r achwynydd yn gobeithio ei gael a pha gamau, os oes, yr hoffent i'r Comisiwn eu cymryd i ddatrys y mater. Mae'n bwysig adnabod yn ystod y cam cynnar hwn a oes modd i ni gael setliad defnyddiol iddynt, yn wyneb eu dyheadau, er mwyn sicrhau nad yw pobl yn disgwyl mwy gan adolygiad ACA nag y gellir ei gynnig.

I gychwyn, mae ein hymholiadau yn canolbwyntio ar ddarganfod a fydd modd datrys y gŵyn drwy gytundeb rhwng y person dan sylw a'r Comisiwn Elusennau. Mewn achosion lle mae'n ymddangos bod hyn yn bosibl, ceisiwn drafod setliad. Er enghraifft, gall fod yn gytundeb gan y Comisiwn i gymryd rhai camau, rhoi gwybodaeth neu esboniad, neu gynnig ymddiheuriad os yw pethau wedi mynd o'i le.

Mewn achosion lle nad oes modd datrys y gŵyn, neu nid yw'n briodol i'w datrys, mae crynodeb o'r materion rydym yn cytuno arno gyda'r achwynydd yn gosod y fframwaith ar gyfer ein hymchwiliad. Mae copi o'r crynodeb yn cael ei anfon i'r Comisiwn, er mwyn iddo gynnig ymateb i'r materion a godir. Mae derbyn crynodeb gan y Comisiwn hefyd yn ysgogi anfon yr holl ffeiliau achos perthnasol.

"Rwy' wedi edrych ar y crynodeb rydych wedi'i baratoi, ac yn rhyfeddu ar ba mor gyflym rydych wedi paratoi'r ddogfen, a'r trylwyredd a'r manwl-gywirdeb a ddangosoch wrth ddadansoddi nifer fawr o ddogfennau manwl i gynhyrchu'r crynodeb." Achwynydd

Rydym yn paratoi cronoleg o'r hyn a ddigwyddodd o'r holl dystiolaeth a dderbynnir ac yna mae'r ACA yn penderfynu a oes digon o wybodaeth ganddi i lunio ei chasgliadau a pharatoi ei

hadroddiad, neu a oes angen cynnal ymholiadau pellach (megis cyfweiliadau ag achwynwyr neu aelodau staff y Comisiwn).

Gall yr ACA wneud argymhellion amrywiol o fewn ei hadroddiadau. Gallant fod yn benodol ac wedi'u hanelu at ddatrys mater i'r achwynydd, megis ymddiheuriad gan Brif Weithredwr y Comisiwn, neu daliad cysur i gydnabod y pryder a'r gofid a achoswyd gan ei gamweinyddu. Gallant fod yn 'systematig' hefyd, wedi'u hanelu at wella gweithdrefnau neu gyfathrebu'r Comisiwn Elusennau at y dyfodol.

Mewn achosion lle mae'r ACA wedi gwneud argymhellion, mae'r Comisiwn Elusennau wedi ymrwymo i'w gweithredu. Bydd y Comisiwn Elusennau yn gwrthod gweithredu ar yr argymhellion hyn mewn amgylchiadau eithriadol yn unig ac, os digwydd hyn, rhaid iddo ddarparu esboniad ysgrifenedig. Mae uwch swyddogion y Comisiwn yn ystyried yr holl argymhellion a wnaed gan yr ACA, ac mae'r is-adran Gwasanaeth Cwsmeriaid yn arolygu eu gweithredu yn y maes busnes perthnasol.

Oedi a Diffyg Gweithredu

Cododd anghydfod o fewn elusen ynglŷn â'r defnydd o faes chwarae gan glwb pêl-droed yr honnwyd ei fod y tu allan i amcanion yr elusen. Roedd y Cyngor fel unig ymddiriedolwr yr elusen wedi cymryd saith mlynedd i droi'r clwb allan. Roedd yr achwynydd, Mr A, yn anfodlon â'r ffordd yr oedd y Comisiwn Elusennau wedi ymateb i'r pryderon a godwyd. Penderfynodd yr ACA fod y Comisiwn wedi gohirio cyn gweithredu a rhoi cyngor anghyson i'r Cyngor a oedd wedi peri oedi wrth ddatrys y mater. Hefyd, nododd nad oedd y Comisiwn wedi gweithredu hyd yn oed pan gytunodd y bu tor-ymddiriedaeth.

Argymhellion yr adolygiad

- Ymddiheuro i'r achwynydd am fethu â monitro'r elusen
- Monitro achosion yn rheolaidd ac yn effeithiol i'w sefydlu fel proses safonol
- Adnabod ac adolygu'n rheolaidd achosion sydd wedi para'n hir i weld a ydynt ar y trywydd iawn ac a yw'n briodol i'r Comisiwn barhau i ymwneud â'r achos, gyda'r nod o ddod â materion i ben yn fwy cyflym

Ymatebion

- Ymddiheuriad gan y Prif Weithredwr
- System adolygu achosion wedi'i sefydlu, sy'n adnabod achosion sydd wedi para'n hir ac yn sicrhau eu bod yn cael eu hadolygu'n briodol ac yn rheolaidd

Safonau'r ACA

Mae aelodaeth gorfforaethol gysylltiol gan yr ACA o Gymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon (BIOA). Rydym yn gweithredu yn ôl gwerthoedd BIOA sef annibyniaeth barn, tegwch ac amhleidioldeb, effeithiolrwydd ac atebolrwydd. Adlewyrchir y rhain yng nghyhoeddiad diweddar y BIOA, Guide to the Principles of Good Complaint Handling, ac mae'r swyddfa hon yn gwbl ymroddedig iddynt. Mae'r Egwyddorion hyn yn sail i'n cyfathrebu a gweithdrefnau, ac yn ein cynorthwyo i gyflawni ein Cenhadaeth a'n Pwrpas. Yr egwyddorion yw:

Eglurder pwrpas. Datganiad clir o rôl, bwriad a chwmpas y cynllun.

Hygyrchedd. Gwasanaeth sydd am ddim, yn agored ac ar gael i bawb sydd ei angen.

Hyblygrwydd. Gweithdrefnau sy'n ymateb i anghenion unigolion.

Bod yn agored ac yn dryloyw. Gwybodaeth gyhoeddus, sy'n egluro ein gwasanaeth.

Cyfatebol. Proses a phenderfyniad sy'n briodol i'r gŵyn.

Effeithlonrwydd. Gwasanaeth sy'n ceisio bodloni safonau heriol gweinyddu da.

Canlyniadau o safon. Datrys cwynion sy'n arwain at newid cadarnhaol.

Hefyd, mae swyddfa'r ACA yn dilyn yr Egwyddorion Gweinyddu Da a fynegir yng nghyhoeddiad diweddar yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, yn ein proses ein hunain ac wrth ystyried cwynion am y Comisiwn Elusennau. Yr egwyddorion yw:

Cael pethau'n iawn

Canolbwyntio ar gwsmeriaid

Bod yn agored ac yn atebol

Gweithredu'n deg ac yn gyfatebol

Unioni pethau

Ceisio gwelliant parhaus

Dilynwn y safonau heriol hyn yn ein holl waith er mwyn i achwynwyr a'r Comisiwn Elusennau allu disgwyl i ni ddelio â phob cwyn a gyfeirir mewn modd proffesiynol. Mae ein gweithdrefnau a'n perfformiad yn destun rheolaeth ansawdd caeth.

Mynediad Cyfartal

Rydym yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i bawb, waeth beth fo'u cefndir neu sefyllfa bersonol. Ceisiwn wneud ein gwybodaeth gyhoeddus yn hawdd i'w chael a'i deall. Gall pob taflen, gohebiaeth ac adroddiad gael ei gyfieithu ar gais i ieithoedd a ddefnyddir yn gyffredin yng Nghymru a Lloegr, a gellir eu darparu mewn Braille ac ar dâp sain hefyd.

Mae ein gwefan yn cael ei hadolygu'n gyson i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r canllawiau a gyhoeddwyd gan Web Accessibility Initiative (<http://www.w3.org/WAI>), sy'n hybu'r defnydd hawdd o wefannau ar gyfer holl aelodau'r cyhoedd. Eleni rydym wedi diweddarau'r wefan i'w gwneud yn haws i bobl gyflwyno ffurflenni cais a gwybodaeth i ni ar-lein.

Gofynnir i bob achwynydd gwblhau holiadur Cyfle Cyfartal, ac mae ein Swyddog Amrywiaeth yn coladu ymatebion er mwyn monitro tueddiadau a hybu gwelliannau o ran hygyrchedd. Gellir cwblhau a chyflwyno'r holiadur hwn ar-lein hefyd. Mae ein Cynllun Cydraddoldeb Hiliol yn sail i'n hymrwymiad i werthfawrogi amrywiaeth a gellir ei weld ar ein gwefan.

Cyfrinachedd

Mae testun nifer o gwynion yn ymwneud â materion personol a sensitif ac mae hyn yn golygu bod yr ACA yn derbyn gwybodaeth sensitif gan achwynwyr a'r Comisiwn Elusennau. Rydym eisieu i bobl deimlo'n hyderus y gallant siarad heb flewyn ar dafod a bod yn agored gyda ni, os ydynt yn gwneud cwyn neu'n ymateb i gŵyn a gyfeiriwyd. Byddwn bob amser yn esbonio sut y byddwn yn delio â gwybodaeth er mwyn sicrhau nad oes unrhyw gamddealltwriaeth.

Cyn belled â phosibl, rydym yn parchu dymuniadau achwynydd ac yn diogelu gwybodaeth sensitif ei natur sy'n ymwneud â'u sefyllfa ariannol, eu hiechyd neu ffeithiau personol eraill nad ydynt yn ymwneud yn uniongyrchol â'u cwyn. Fodd bynnag, mae'n rhaid i ni gyfnewid peth gwybodaeth â'r Comisiwn Elusennau, megis enw'r achwynydd a natur y gŵyn, er mwyn darganfod ffeithiau pwysig.

Gallwn weld yr holl wybodaeth berthnasol a ddelir gan y Comisiwn Elusennau, gan gynnwys ffeiliau a data arall, a gall yr ACA gyfeirio at yr wybodaeth yn ei hadroddiad er mwyn amlinellu'r cefndir i gŵyn a chynnig esboniad o'i chasgliadau. Er bod hawl gennym weld yr wybodaeth hon at ddibenion ein hymchwiliad, nid oes unrhyw awdurdod gennym i'w rhyddhau i'r achwynydd neu unrhyw drydydd parti arall. Rhaid i bobl sy'n gofyn am gopiâu o wybodaeth a ddelir ar ffeiliau neu systemau'r Comisiwn Elusennau gyflwyno cais Rhyddid Gwybodaeth neu Fynediad at Ddata yn uniongyrchol i'r Comisiwn. Os yw cais o'r fath yn cael ei gyflwyno ac rydym yn archwilio deunydd perthnasol, byddwn yn ei ddychwelyd ar unwaith er mwyn rhoi cyfle i'r Comisiwn Elusennau ddelio â'r cais. Mae'r dystiolaeth yn cael ei dychwelyd atom cyn gynted â phosibl er mwyn gallu bwrw ymlaen â'n hadolygiad.

Nid ydym yn cyhoeddi gwybodaeth am achwynwyr neu eu hachos, heblaw ar ffurf ddienw. Nid ydym yn trafod achosion unigol gyda'r cyfryngau neu unrhyw drydydd parti arall, er gallwn gyfeirio at y math o faterion sy'n dod i'r golwg, er mwyn hybu dealltwriaeth well o achosion cwynion a sut y gellir eu hosgoi.

Rydym yn cydymffurfio â deddfwriaeth berthnasol o ran gwybodaeth yr ACA ac mae ein Cynllun Cyhoeddiadau, sydd ar gael ar ein gwefan, yn dweud wrth bobl pa wybodaeth sydd ar gael.

Adborth

“Roedd yr adroddiad yn drylwyr iawn ac roedd y gŵyn wedi cael ei thrin mewn ffordd dda” Achwynydd.

Croesawn awgrymiadau a sylwadau, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, a cheisiwn annog yr adborth hwn drwy anfon holiadur ansawdd i bob achwynydd pan fydd yr adroddiad wedi'i gyhoeddi. Hefyd, rydym yn holi trawstoriad o staff y Comisiwn Elusennau i ganfod a ydynt yn ymwybodol o'n gwasanaeth a'u barn am y gwasanaeth.

Nid yw'n anarferol i bobl herio penderfyniadau'r ACA ac mae'r ACA yn ymateb yn bersonol i faterion a godir, er mwyn egluro'r rhesymau dros ei phenderfyniadau. Hefyd mae gweithdrefn gwyno fewnol gan yr ACA i gwsmeriaid sy'n anhapus â'r gwasanaeth a gânt gennym ni. Cydnabyddwn fod cwynion yn gwneud cyfraniad gwerthfawr i'n dealltwriaeth o'r hyn y mae pobl ei eisiau gan ein gwasanaeth a sut y gallwn ei wella. Mae cwynion am y gwasanaeth yn brin ac fel arfer maent yn adlewyrchu anfodlonrwydd â chanlyniad ein hadolygiad. Bydd pob achwynydd yn derbyn cydnabyddiaeth ysgrifenedig ac esboniad o'n gweithdrefnau fewnol cyn pen 24 awr, ac ymateb llawn gan yr ACA cyn pen 5 diwrnod.

Yr Ombwdsmon Seneddol a'r Gwasanaeth Iechyd

Mewn achosion lle nad yw adroddiad yr ACA wedi datrys cwyn i fodlonrwydd y cwsmer, mae llwybr cwyno pellach ar gael drwy ofyn i AS gyfeirio'r mater i'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau Iechyd. Mae pob adroddiad terfynol a gyhoeddir gan yr ACA yn cynghori'r achwynydd am Swyddfa'r Ombwdsmon.

Yn ystod y flwyddyn hon, roedd swyddfa'r Ombwdsmon wedi newid ei meini prawf derbyn cwynion ei hun, i gynnwys ystyried a yw cwynion a godir gan ASau (neu eu hetholwyr) wedi cael eu hystyried o fewn gweithdrefnau adolygu mewnol ac annibynnol priodol. O ganlyniad, gallwn dderbyn cwynion wedi'u cyfeirio drwy'r Ombwdsmon os yw materion a godir am y Comisiwn Elusennau heb fod yn destun adolygiad blaenorol gan yr ACA.

Gwybodaeth am sefydliadau trin cwynion eraill

Mae aelodau Cymdeithas Ombwdsmon Prydain ac Iwerddon yn chwilio am gyfleoedd i ddysgu o brofiad ac arbenigedd cydweithwyr mewn cyrff trin cwynion ombwdsmon ac annibynnol eraill ac rydym yn rhannu gwybodaeth gyda nhw ynghylch gwelliannau i'n gwasanaeth ein hunain. Drwy hyn, ceisiwn wella ein gwasanaeth i achwynwyr, gan ddarparu canlyniadau gwerth chweil iddynt ac i sefydliadau y cwynir amdanynt.

Cewch fwy o wybodaeth am BIOA a'i aelodau drwy ymweld â'i wefan: www.bioa.org.uk. Mae cysylltiadau ar ein gwefan ein hunain i safleoedd gwasanaethau trin cwynion ac ombwdsmon eraill hefyd.

Diystyru tystiolaeth

Cododd anghydfod rhwng dwy elusen. Roedd Mrs B, ymddiriedolwr sefydlu un elusen, wedi cwyno i'r Comisiwn Elusennau bod ymddiriedolwyr yr elusen arall wedi camgyfeirio cronfeydd a gafodd eu rhoi'n benodol i'w helusen hi. Roedd y Comisiwn yn fodlon nad oedd unrhyw bryderon llywodraethu yr oedd angen iddo ymyrryd i'w hystyried ac felly ni chymerwyd unrhyw gamau pellach. Yna gwnaethpwyd cwynion pellach am yr elusen, yn codi materion megis yr elusen yn methu â dychwelyd eiddo a fenthycwyd i elusen Mrs B. Hefyd derbyniodd y Comisiwn gynrychiolaethau gan gynghorydd lleol ac AS a chael gwybod am ymchwiliad parhaus yr heddlu. Er gwaethaf archwilio'r mater o'r newydd, penderfynodd y Comisiwn i beidio â chychwyn ymchwiliad ffurfiol. Yn ddiweddarach adolygwyd y penderfyniad hwn, a gafodd ei gymeradwyo.

Cwynodd Mrs B i'r ACA fod y Comisiwn wedi anwybyddu tystiolaeth heb esboniad digonol, a'i fod wedi cam-gynrychioli a diystyru ei chwyn. Hefyd dywedodd fod y Comisiwn wedi torri cyfrinachedd drwy ddatgelu bod ymchwiliad parhaus yr heddlu i ymddiriedolwyr yr elusen oedd yn cael ei hymchwilio.

Nid oedd yr ACA wedi cymeradwyo unrhyw un o'r cwynion. Fe welodd fod y Comisiwn wedi bod yn drwyadl yn ei ystyriaeth o'r mater ac wedi gweithredu yn unol â'i ganllawiau. Hefyd, roedd wedi rhoi esboniadau clir i'r achwynydd o'i weithredoedd ym mhob cam. Nododd nad oedd gan y Comisiwn unrhyw ganllawiau penodol ynghylch rhyddhau gwybodaeth am ymchwiliad gan asiantaeth arall, megis yr heddlu.

Argymhelliad yr adolygiad

- Argymhellodd yr ACA y dylid cynnal adolygiad o ganllawiau'r Comisiwn ar ryddhau gwybodaeth am ymchwiliadau gan asiantaethau eraill.

Ymateb

- Adolygu canllawiau mewnol er mwyn adlewyrchu sylwadau'r ACA.

Y FLWYDDYN DAN SYLW

Fel yr Adolygydd Cwynion Annibynnol, mae diddordeb parhaus gen i yn yr hyn sy'n digwydd o fewn y Comisiwn Elusennau ac o fewn y sector elusennol cyfan, oherwydd adlewyrchir hyn yn aml yn y materion a godir gyda'm swyddfa. Yn y flwyddyn dan sylw gwelwyd datblygiadau arwyddocaol, nid lleiaf ymddeddfu'r Ddeddf Elusennau hir-ddisgwyliedig, a ddaeth i rym yn Nhachwedd 2006. Ers hynny mae'r Comisiwn Elusennau wedi arwain y ddadl ar ddehongli budd cyhoeddus ac wedi parhau â'i baratoadau mewnol ar gyfer sefydlu'r Tribiwnlys Elusennau yn y dyfodol.

Mae'r adolygiad o nifer o feysydd ymarfer a gweithdrefn wedi mynd rhagddo ochr yn ochr ag ad-drefnu strwythurol y Comisiwn, a ddechreuodd gydag adolygiad strategol yn 2005. Mae'r newidiadau wedi bod yn bellgyrhaeddol ac yn canolbwyntio ar gwsmeriaid, nid tasg hawdd o ystyried yr her barhaus o leihau gweithlu cyffredinol y Comisiwn i fodloni targedau'r Llywodraeth.

Mae'r Comisiwn hefyd yn ganolbwynt diddordeb o'r newydd ymysg y cyhoedd mewn elusennau. Mae'r Ddeddf newydd wedi creu hinsawdd ar gyfer herio syniadau rhagdybiedig ynghylch lle elusennau yn ein bywyd cenedlaethol, y gwaith a wnânt a'u rôl o ran llunio tirlun gwleidyddol y dyfodol. Byddaf yn myfyrio ar rai o'r themâu diddorol hyn yn y rhan hon o'm hadroddiad.

Gwasanaeth y Comisiwn

Mae'r Comisiwn Elusennau yn delio â nifer fawr o ymholiadau bob dydd. Mae cyflwyno'r Comisiwn Elusennau Uniongyrchol a'r system ymholiadau ar y we *Right Now* yn golygu bod modd delio ag ymholiadau syml yn gyflym ac yn effeithiol. Yn ogystal, mae'r Ganolfan Gyswllt wedi estyn ei horiau agor ac roedd wedi delio â 185,000 o alwadau'r flwyddyn ddiwethaf.

Roedd y datblygiadau hyn wedi rhyddhau staff i ddelio â gwaith mwy cymhleth ac ymgysylltu ag elusennau mwy. Mae trefniadau newydd yn integreiddio adnoddau ac arbenigedd, felly mae modd cynnig gwasanaeth wedi'i deilwra'n well. Prin y bydd newid ar y raddfa hon yn digwydd heb broblemau cychwynnol, ac mae'n bosibl bod yr oedi a brofwyd yn rhan gyntaf y flwyddyn mewn rhai meysydd o wasanaeth y Comisiwn yn adlewyrchu hyn. Er nad yw unrhyw gwynion penodol wedi cael eu cyfeirio at yr ACA am hyn, mae'n nodwedd rydym yn sylwi arno mewn cyfeiriadau mwy diweddar.

Mae mentrau gwasanaeth cwsmeriaid eraill yn cynnwys gwasanaethau ar-lein a gofynion cyfrifyddu symlach. Mae'r Cynllun Symleiddio, a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2006, yn ceisio lleihau'r baich gweinyddol ar elusennau gan 25% erbyn 2010, yn unol â darpariaethau'r Ddeddf Elusennau newydd a'r ffocws ar reoleiddio cyfatebol.

Mae'r Comisiwn hefyd wedi ystyried ei ddull o lunio a chyflwyno ei adroddiadau Ymchwiliad er mwyn gwella'r broses, cyflymdra cyhoeddi a'u harddull ysgrifenedig, er mwyn rhoi sicrwydd i'r cyhoedd bod y dull cywir yn cael ei fabwysiadu. Mae arddull cyfathrebu ysgrifenedig cyffredinol y Comisiwn yn cael ei adolygu hefyd, drwy'r prosiect *Stop, Think, Write*, a fydd yn diweddu mewn canllaw newydd a hyfforddiant i'r holl staff gweithredol.

Yn ystod y flwyddyn dan sylw, roeddwn yn falch bod y Comisiwn wedi ymgynghori â mi ynghylch sawl mentr gwasanaeth ac arweiniad arfaethedig, rhai ohonynt yn ymateb i argymhellion adroddiad cynharach yr ACA. Wrth i mi ysgrifennu'r adroddiad hwn, mae'r Comisiwn yn parhau â'i adolygiad cyffredinol o ddulliau trin cynwion mewnol, ac rwy'n croesawu'r ffordd ddifrifol hon o

ymgymryd â'r dasg hon. Rwy'n ffyddiog y bydd hyn yn arwain at well ddealltwriaeth a chysondeb.

Ymgysylltu ag elusennau

Eleni mae'r Comisiwn Elusennau wedi cynnal nifer o arolygon rhanddeiliaid ac adolygiadau ei hun, ac wedi ymateb i sawl un arall. Roedd y rhain wedi ystyried materion allweddol i'r sector, megis rôl elusennau o ran cyflwyno gwasanaethau cyhoeddus a lle ymgyrchu gwleidyddol. Mae'n parhau i ehangu ei Rwydwaith Cwsmeriaid i gynrychioli amrywiaeth y sector.

Y llynedd roedd y Comisiwn wedi parhau i wella ei ddealltwriaeth o elusennau lleiafrifol a ffydd, a'u cysylltiad â nhw, drwy gyfres o gyfarfodydd a gynhaliwyd ledled y wlad gyda mwy na 800 o sefydliadau o 11 ffydd. Wrth i'r flwyddyn ddod i ben, roedd yr Ysgrifennydd Gwladol dros Gymunedau a Llywodraeth Leol wedi cyhoeddi cyllid o £600,000 am ddwy flynedd, a fydd yn galluogi'r Comisiwn i sefydlu Uned Ffydd a Chydlynid Cymdeithasol i arwain ei waith yn y maes pwysig hwn.

Er bod nifer o'r elusennau hyn yn weddol fach, nid ydynt wedi'u cynrychioli'n gyfatebol yn yr achosion a gyfeiriwyd i mi. Mewn sawl achos, mae anghydfodau mewnol o fewn yr elusen wedi arwain at ymgais gan y rhai ar un ochr y ddadl, neu'r ddwy, i geisio cymorth y Comisiwn Elusennau i ddatrys materion o'u plaid. Yn wyneb cyfyngiadau cylch gwaith y Comisiwn a'i dull gweithredu rheoleiddio cyfatebol, gall pobl fod yn siomedig gyda'r ymateb a gânt a bod yn anfodlon â'r ateb i'w cwyn am hyn. Gall fy adolygiad o achosion o'r fath awgrymu sut y gellid trin y sefyllfaoedd hyn yn well.

Anghydfod Mewnol a rôl Rheoleiddio

Cododd anghydfod o fewn elusen ffydd ynglŷn â'i harweinyddiaeth. Roedd yr elusen yn rhan o grŵp rhyngwladol ac roedd dadleuon rhwng yr arweinyddiaeth ryngwladol a chenedlaethol wedi esgor ar newid ei threfniadau llywodraethu a diswyddo Mr C o'r bwrdd rheoli. Cwynodd nad oedd y Comisiwn Elusennau wedi gweithredu i atal yr hyn a oedd yn ei lygaid ef yn golygu torri rheolau'r elusen. Cwynodd hefyd fod y Comisiwn wedi dangos tuedd tuag at y rhai ar ochr arall y ddadl a rhoi rhwydd hynt iddynt ei aflonyddu ef ac eraill.

Nododd yr ACA fod yr honiad o duedd wedi codi i gychwyn drwy lythyr a anfonwyd gan y Comisiwn yn cynnig cyngor cyffredinol ynghylch y sefyllfa arweinyddiaeth, yr oedd gwrthwynebwyr Mr C wedi'i ddefnyddio fel cadarnhad swyddogol o'u statws. Nid oedd yr ACA wedi gweld unrhyw dystiolaeth wrthrychol o duedd, er ei fod yn annoeth i'r Comisiwn gynnig sylwadau ar sefyllfa gyfreithiol ddryslyd a dadleuol, cyn iddo fod yn ymwybodol o'r holl ffeithiau. Fodd bynnag, roedd y swyddog wedi awgrymu cyngor cyfreithiol annibynnol ac esbonio terfynau rôl y Comisiwn.

Darganfu'r ACA fod llawer o amser ac adnoddau wedi cael eu defnyddio yn yr ymgais i gynorthwyo'r elusen i gael hyd i ateb i'w phroblemau. Roedd y Comisiwn wedi parhau i chwarae rhan yn yr achos hir hwn, er iddo gynghori ar sawl adeg na allai gymryd rhan yn yr anghydfod, ac argymhell cyfryngu.

Dywedodd yr ACA ei fod yn bwysig i'r Comisiwn osgoi ymyrryd mewn anghydfod mewnol o fewn elusen yn ddiangen, oherwydd drwy wneud hynny mae tybiaeth fod y cyfrifoldeb am ddatrys yr anghydfod yn cael ei godi o'r ymddiriedolwyr a'i ysgwyddo gan y Comisiwn

Elusennau. Yn anochel felly mae'n anodd i'r Comisiwn Elusennau beidio â chyfranogi. Hefyd mae'n fwy anodd i'r Comisiwn gadw ffydd y ddwy ochr. Wrth gwrs, bydd y 'grŵp' siomedig yn teimlo ei fod wedi cael ei drin yn annheg.

Nododd yr ACA bwysigrwydd sicrhau bod canlyniadau posibl cyfranogiad y Comisiwn Elusennau o ran datrys anghydfod yn cael ei ddeall yn briodol gan y rhai dan sylw, oherwydd mae'n bosibl na fydd yn esgor ar ganlyniad boddhaol i bob parti. Nododd fod hwn yn gam difrifol i'w gymryd dim ond pan fydd dulliau cymodi eraill wedi methu.

Argymhelliad yr adolygiad

- Adolygiad o ganllawiau staff a chyhoeddus ar gyfranogiad y Comisiwn mewn anghydfodau mewnol o fewn elusennau.

Ymateb

- Cynnal adolygiad - canllawiau i'w cyhoeddi yn nes ymlaen y flwyddyn hon

"Hoffwn ail-ddatgan fod y Comisiwn yn croesawu eich argymhelliad. Mae'n dod ar adeg amserol wrth i'r Comisiwn adolygu ei weithdrefnau ar anghydfodau." Prif Weithredwr y Comisiwn Elusennau

Er bod y rhan fwyaf o gwynion o fewn elusennau ffydd yn ymwneud â siom pobl â barn neu weithredu'r Comisiwn mewn perthynas ag anghydfodau mewnol, mae eraill yn ymwneud â materion gwasanaeth cwsmeriaid.

Diffyg cyfathrebu

Cododd anghydfod o fewn elusen ffydd, a chysylltwyd â'r Comisiwn. Cwynodd Mr D fod y Comisiwn wedi newid ei swyddog achos heb drafod hyn ymlaen llaw ac roedd heb roi'r rhesymau dros hyn. Dywedodd fod hyn wedi newid cyfeiriad agwedd y Comisiwn at y pryderon yr oedd ef wedi codi.

Nododd yr ACA nad yw'n ofynnol i'r Comisiwn ymgynghori â chwsmeriaid ynghylch newidiadau staff, sy'n digwydd yng nghwrs arferol busnes. Fodd bynnag, dywedodd ei fod yn wasanaeth cwsmeriaid da i roi gwybod i bobl pan fydd swyddog newydd wedi cymryd drosodd y cyfrifoldeb am achos hir. Mae hyn yn arbennig o bwysig wrth ddelio ag anghydfod o fewn elusen, pan fydd angen i bobl fod yn hyderus nad yw'r rhai ar yr 'ochr arall' yn cael triniaeth ffafriol. Beirniadodd yr ACA y ffaith na chafodd y parti on perthnasol wybod am y newid i'r swyddog achos. Fodd bynnag, cydnabu fod y Pennaeth Gwasanaeth Cwsmeriaid wedi ymddiheuro am hyn wrth ymateb i'r gŵyn, a oedd yn unioni priodol yn ei barn hi yn yr amgylchiadau. Nododd hefyd fod y mater wedi cael ei weithredu arno o fewn y Comisiwn, er mwyn sicrhau nad oedd y sefyllfa yn cael ei hailadrodd.

Gwelodd yr ACA y bu newid yn yr agwedd at yr anghydfod, ond roedd hyn yn seiliedig ar gyngor cyfreithiol newydd a nododd y bu barn gynharach y Comisiwn yn anghywir. Er bod y Comisiwn wedi ystyried cynnig ymddiheuriad, penderfynodd beidio â gwneud hynny ar y pryd oherwydd roedd trafodaethau mewn cam sensitif. Fodd bynnag, roedd y dybiaeth bod y swyddog achos newydd wedi penderfynu newid cyfeiriad yr achos heb reswm wedi esgor ar gŵyn am y swyddog hwnnw. Dywedodd yr ACA na fyddai hyn wedi digwydd pe byddai'r Comisiwn wedi cyfaddef ei gangymeriad pan ddaeth i'r amlwg.

Roedd yr adroddiad wedi pwysleisio nad yw penderfyniadau neu weithredoedd achos gan swyddogion achos yn bersonol, ond yn cael eu gwneud ar ran y Comisiwn, yn seiliedig ar farn broffesiynol a chyngor priodol. Yn yr achos hwn, roedd yr ACA yn fodlon bod y swyddog achosion hwn yn gyfarwydd â materion yr achos cyn ei drosglwyddo, a'i fod wedi ceisio cyngor cyn gwneud penderfyniadau am y camau nesaf. **Nid oedd** yr ACA wedi cymeradwyo'r gŵyn.

Argymhelliad yr adolygiad

- Ymddiheuro i'r achwynydd am y cyfathrebu gwael a diffyg cadw cofnodion cywir o ran penderfyniad y Comisiwn i ddod â'i gysylltiad â'r achos i ben.

Ymateb

- Ymddiheuriad wedi'i roi

Darparu gwasanaeth cyhoeddus

Mae rôl gynyddol gan elusennau i'w chwarae wrth ddarparu gwasanaethau cyhoeddus, ac mae awydd clir am fwy. Y flwyddyn hon mae'r Comisiwn Elusennau wedi cyhoeddi'r arolwg cyntaf erioed o bob elusen sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus, **Darparu Gwasanaeth: y dyfodol i elusennau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus**, ochr yn ochr â chanllaw newydd. Roedd yn nodi bod mwy na 60% o elusennau canolig a mawr, ymysg ymatebwyr i'r arolwg, yn ymwneud â'r gwaith hwn a bod nifer yn derbyn y rhan fwyaf o'u hincwm o'r ffynhonnell hon. Mae dadlau dilynol wedi canolbwyntio ar oblygiadau cymryd rhan mewn gwasanaethau sydd wedi'u darparu'n draddodiadol gan gyrrff cyhoeddus o ran cenhadaeth, asedau, enw da ac annibyniaeth elusennau. Bydd Ymholiad Pwyllgor Dethol Gweinyddiaeth Gyhoeddus i **Gomisiynu Gwasanaethau Cyhoeddus gan y Trydydd Sector** yn ystyried pob un o'r materion hyn.

Wrth gyhoeddi canlyniadau'r arolwg yng Nghynhadledd NOC ym mis Chwefror, roedd Cadeirydd y Comisiwn, y Fonesig Suzi Leather, wedi nodi'r sialensiau cyfredol a phosibl ar gyfer elusennau sy'n ymwneud â darparu gwasanaeth cyhoeddus. Hefyd, dywedodd: *"Ni ddylid anwybyddu llinellau atebolrwydd ac unioni. Gyda bron 40% o elusennau yn darparu gwasanaethau heb unrhyw drefn gwyno, a gyda rhai awdurdodau'n dadlau nad ydynt yn gyfrifol am wasanaethau a roddir dan gontract i elusennau, mae perygl y gallai defnyddwyr agored i niwed gwympto rhwng y craciau."*

Rwy'n ategu'r teimladau hyn yn llwyr. Mae'r anfantais i'r dinesydd a ddaw drwy dderbyn gwasanaeth gan elusen nad oes modd iddo neu iddi gwyno amdano i unrhyw unigolyn neu sefydliad y tu allan i'r elusen ei hun, yn fater rwyf wedi ei nodi mewn adroddiadau blynyddol blaenorol. Mae annhegwch cynhenid yn y sefyllfa hon, sydd yn arbennig o amlwg pan fydd gwasanaethau tebyg, a ddarperir gan bartneriaid mewn cyrff cyhoeddus, yn destun ymchwiliad gan yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd a'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol. Mynegais y farn hon yn fy nhystiolaeth ysgrifenedig fy hun i'r Pwyllgor Dethol, gan annog aelodau i gymryd diddordeb gweithgar yn y bwloch atebolrwydd cyhoeddus rhwng elusennau a'r cyrff cyhoeddus hynny sy'n comisiynu eu gwasanaethau.

Mae'r maes cyfan o gwynion a gwneud iawn i'r dinesydd yn un sy'n cael ei gamddeall yn gyffredinol a heb ei werthfawrogi'n llawn o fewn y sector. Roedd arolwg sector y Comisiwn Elusennau **'Achos i Gwyno'** wedi dangos bod hwn yn faes a esgeulusir yn fawr, ac yn un nad yw'n rhwydd i sawl elusen, sy'n drysu rhwng diogelu hawliau'r dinesydd â'r hyn a welant fel baich rheoleiddio cynyddol. Yn fy marn i, rhaid ymdrin â'r gwahaniaeth diwylliannol rhwng y sector

dielw a'r sector cyhoeddus er mwyn i elusennau allu parhau i ymwneud â darparu gwasanaeth cyhoeddus gyda hyder llawn y cyhoedd.

Yn y cyfamser, mae llawer o'm gwaith achos yn parhau i adlewyrchu cwynion pobl am elusennau a'u hanfodlonrwydd dilynol gydag ymateb y Comisiwn Elusennau i'r materion hyn.

Cyfatebol

Roedd Mr E, tenant eiddo a reolir gan elusen, wedi cwyno bod y Comisiwn heb weithredu ar ei bryderon ynghylch ei landlord, pryderon y teimlai oedd angen i'r staff dan sylw ymyrryd i'w datrys. Roedd yn siomedig gydag ymateb y Comisiwn a theimlai fod hyn yn fethiant ar ei ran i gyflawni ei ddyletswydd statudol fel rheolydd elusennau.

Nododd yr ACA nad oedd ei chylch gwaith yn cynnwys ymchwilio i bryderon Mr E am yr elusen ei hun, na mynegi barn ar y gweithredu mwy cadarn a oedd ei angen neu beidio ar ran y Comisiwn. Fodd bynnag, barnodd nad oedd y Comisiwn wedi anwybyddu'r materion a ddaeth i'w sylw. Roedd wedi adnabod a chodi pryderon gyda'r ymddiriedolwyr a oedd yn rhan o'i gylch gwaith, yn arbennig o ran cadw cofnodion ariannol yr elusen, ac roedd wedi rhoi cyngor i'r ymddiriedolwyr ynghylch gwella ei weithdrefnau. Roedd y Comisiwn hefyd wedi atgoffa'r ymddiriedolwyr o'u cyfrifoldeb i ddelio â chwynion a godir gan denantiaid.

Daeth yr ACA i'r casgliad fod y Comisiwn wedi darparu ymateb manwl i gŵyn Mr E ac wedi esbonio ei rôl yn glir drwy ddatgan: *'nid yw'r Comisiwn mewn sefyllfa i geisio setliad rhwng trydydd parti ac elusen nac ymyrryd rhwng unigolyn neu unigolion.'*

Er bod yr ACA yn cydnabod bod Mr E am i'r Comisiwn fabwysiadu ymagwedd fwy cadarn, teimlai fod y Comisiwn wedi esbonio pam na allai weithredu yn yr anghydfod rhwng y tenant a'r landlord. Wedi dweud hynny, ychwanegodd yr ACA hefyd y byddai wedi bod yn ddefnyddiol o bosibl i awgrymu y dylai Mr E geisio cyngor cyfreithiol am achos llys posibl, neu geisio cymorth gan Gynllun yr Ombwdsmon Tai. Nid oedd yr ACA wedi canfod unrhyw dystiolaeth wrthrychol o gamweinyddu ac ni **chymeradwyodd** y gŵyn.

Ymgyrchu gwleidyddol

Mae'r maes ymgyrchu gwleidyddol bob amser wedi bod yn fater rheoleiddio anodd i'r Comisiwn Elusennau, ac mae'r misoedd diweddar wedi gweld llawer o ddadlau cyhoeddus ynghylch a yw'r 'rheolau' rheoleiddio yn parhau i fod yn briodol yn y byd sydd ohoni. Fodd bynnag, fel y mae pethau, mae dyletswydd gan y Comisiwn i reoleiddio yn unol â gofynion deddfwriaethol. Nid yw'r cwestiwn o dorri canllawiau neu beidio yn un hawdd i'w ateb mewn sawl achos. Mae'r hyn sy'n cael ei ystyried yn ymgyrchu gwleidyddol annerbyniol ym marn un unigolyn yn ddim mwy na datgan gwirionedd amlwg i unigolyn arall. Mae cyfeiriadau i mi wedi adlewyrchu'r dicotomi ar sawl achlysur.

Materion ymgyrchu

Roedd aelod o'r cyhoedd wedi dwyn sylw'r Comisiwn Elusennau at yr hyn yr oedd yn honni oedd llenyddiaeth ymgyrch 'bartisan amlwg' a gyhoeddwyd gan elusen a oedd yn ymwneud â chodi arian ar gyfer cymorth dyngarol i ffoaduriaid. Roedd yn honni nad oedd y llenyddiaeth yn cyflwyno darlun cytbwys o achos y sefyllfa, a'i fod yn gyfystyr â dilyn amcan gwleidyddol.

Cwynodd fod y Comisiwn wedi osgoi ymateb i'r pwyntiau penodol a gododd ynghylch natur y deunydd cyhoeddusrwydd, a bod yr ymateb i'w gŵyn wedi parhau â'r agwedd hon a'i fod wedi methu â delio â'r materion a godwyd o fewn ei 'apêl'. At ei gilydd, dywedodd Mr F fod y Comisiwn heb ystyried ei lythrau a'i alwadau ffôn yn briodol.

Nododd yr ACA fod canllaw'r Comisiwn Elusennau yn datgan: "*Gall sefydliadau a ffurfiwyd at ddibenion elusennol yn unig ymgymryd ag ymgyrchu a gweithgareddau gwleidyddol, ar yr amod bod y gweithgareddau a ddilynir yn ddull cyfreithlon o hybu'r dibenion hynny.*" Yn yr achos hwn, derbyniodd y Comisiwn fod y daflen dan sylw yn cyfleu barn arbennig am achos sylfaenol y problemau a wynebir gan ffoaduriaid. Fodd bynnag, roedd rhaid i'r Comisiwn ystyried a oedd yr iaith a ddefnyddiwyd yn groes i'w ganllaw. Roedd yn fater o farn ai prif ddiben y daflen oedd lledaenu safbwynt gwleidyddol neu ddenu cyfraniadau i'w defnyddio i helpu lleddfu'r problemau a wynebir gan y boblogaeth ffoaduriaid.

Roedd yr ACA yn fodlon fod y Comisiwn wedi rhoi cyngor cyson i Mr F ynghylch ei farn am weithgareddau'r elusen a theimlai na allai hyn gael ei ystyried yn achos o osgoi. Derbyniodd nad oedd y Comisiwn wedi herio'r elusen ei hun ynghylch y sefyllfa a fabwysiadwyd yn nhaflen yr ymgyrch, ond roedd wedi gweld yr ymatebion yr oedd yr elusen wedi'u cynnig i Mr F. Darganfu fod y penderfyniad ynghylch a oedd angen ymyrraeth reoleiddio neu beidio, a oedd wedi'i gynnwys o fewn awdurdod dewisol y Comisiwn, wedi cael ei ymarfer yn unol ag arferion a gweithdrefnau. Fodd bynnag, roedd yr ACA yn feirniadol nad oedd y Comisiwn, i gychwyn, wedi ymateb i gwestiwn uniongyrchol Mr F ynghylch hawl i gael llenyddiaeth ymgyrch sy'n amlwg bartisan a pharhau i ddod o fewn ei ganllawiau.

Nid oedd Mr F yn fodlon fod adroddiad yr ACA yn mynd i'r afael â'i bryderon difrifol ac roedd ei AS wedi cyfeirio ei gŵyn at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd, a oedd wedi llunio adroddiad arno ym mis Tachwedd 2006. Roedd yr Ombwdsmon hefyd wedi beirniadu methiant y Comisiwn i ateb cwestiwn uniongyrchol Mr F. Roedd yr adroddiad wedi sôn am y dryswch a nodwyd yn ymateb y Comisiwn i'r mater ac yn croesawu'r ffaith bod adroddiad yr ACA wedi arwain at adolygiad o'r arfer. Hefyd roedd yn croesawu gohebiaeth gynhwysfawr yr ACA â'r Comisiwn ar y materion hyn.

Ymateb

- Ystyried sylwadau'r ACA yn ad-drefnu strwythurol ac adolygiad ymarfer y Comisiwn.

Yn yr achosion a welais, mae penderfyniad y Comisiwn i wrthod cymryd camau rheoleiddio yn cael ei ystyried yn gefnogaeth ddealedig o'r safbwyntiau gwleidyddol a fynegir gan elusen ac rwyf wedi pwysleisio i'r Comisiwn y pwysigrwydd o sicrhau bod pobl yn deall sut y mae'r Comisiwn yn ymgymryd â'r dasg o werthuso a yw'r canllawiau wedi cael eu torri neu beidio. Mewn ymateb, mae canllawiau newydd wedi cael eu cyhoeddi sy'n nodi'r sefyllfa gyfreithiol a dull rheoleiddio'r Comisiwn.

Mae gwahaniaeth barn ynghylch a yw ymgyrchu gwleidyddol ynddo'i hun yn swyddogaeth gyfreithlon elusen. Mae cyhoeddi adroddiad gan y Grŵp Ymgynghori ar Ymgyrchu yn ddiweddar wedi ychwanegu at y ddatl hon. Mewn erthygl ddiweddar, teimlai Cadeirydd y Grŵp, y Farwnes Helena Kennedy QC, nad oedd canllaw newydd y Comisiwn yn tawelu meddwl elusennau, oherwydd bod y rheol na all eu prif ddiben fod yn wleidyddol yn parhau. Dywedodd: "*Gan fod*

syniad mor niwlog o'r hyn y caniateir i elusennau ei wneud o ran ymgyrchu, mae'n rhwystro pobl rhag gweithredu, ac nid yw hyn yn iach i ddemocratiaeth."

Mae'n ymddangos i mi nad yw'n hawdd diffinio'r hyn sy'n cael ei ystyried yn raddfa annerbyniol o ymgyrchu gwleidyddol ar ran elusen. Yn yr amgylchiadau hyn, mae canllaw'r Comisiwn yn ymdrech defnyddiol i droedio llwybr cyfatebol, a chydabod ei ddyletswydd statudol yr un pryd.

Mae'r cwestiwn a oes angen unrhyw reoleiddio o gwbl yn un sydd y tu allan i'r broses gyfredol ac mae angen ei ystyried ymhellach. Byddai nifer yn ystyried ei fod yn ddiben sylfaenol elusennau i godi ymwybyddiaeth o faterion sydd o bryder lleol neu genedlaethol, a phwyso am newid. Fodd bynnag, ni fyddai pawb yn cytuno y dylai pleidiau a ffacsionau sy'n amlwg yn wleidyddol allu cofrestru elusennau at y diben penodol o liwio barn gyhoeddus. Mae cyfeiriadau i'm swyddfa yn dangos bod hwn yn faes o'r gyfraith sy'n gynyddol gymhleth ac un lle mae barn yn amlwg wedi'i rhannu.

Deddf Elusennau 2006

Ar hyn o bryd, mae gan y 190,000 o elusennau cofrestredig ystod eang o amcanion ond mae'n rhaid iddyn nhw i gyd cael 'dibenion' elusennol os ydynt eisiau elwa ar y manteision ariannol ac enw da sylweddol sy'n deillio o statws elusennol. Mae Deddf Elusennau 2006 yn cynnwys budd cyhoeddus yn y diffiniad o ddiben elusennol, gan felly creu perthynas symbiotig rhwng budd cyhoeddus a budd i'r sefydliad.

Mae'r Ddeddf newydd yn cynnig cyfle i'r Comisiwn Elusennau ymgysylltu â'r sector ar ddechrau'r gwaith o archwilio sut y gellir dangos budd cyhoeddus a sut y dylai'r Comisiwn ymarfer ei gyfrifoldebau statudol yn y maes hwn. Bydd yr ymgynghori eang a wnaed gan y Comisiwn yn helpu sicrhau bod ei ganllawiau yn ateb anghenion a disgwyliadau elusennau, o fewn ffiniau'r ddeddfwriaeth.

Mae'r Ddeddf hefyd wedi canolbwyntio ymdrechion y Comisiwn ar newid ei weithdrefn adolygu penderfyniadau er mwyn paratoi ar gyfer cyflwyno'r Tribiwnlys Elusennau, a ddisgwylir yn gynnar yn 2008. Bydd y Tribiwnlys yn cynnig cyfle i herio penderfyniadau statudol y Comisiwn o fewn ffordd annibynnol a barwnol, gan felly darparu ateb i nifer o achwynwyr i'm swyddfa sy'n dymuno gwneud hynny o fewn y broses ACA. Fodd bynnag, bydd hefyd yn creu her i'm swyddfa i sicrhau bod pobl yn gallu cyflwyno cwynion cyfannol am benderfyniadau, yn ogystal â phroses, a chael ymateb amserol a digonol i'r ddau. Rwy'n ddiolchgar i gael fy nghynnwys ymhlith y rhai y ceisir eu barn ynghylch sefydlu'r Tribiwnlys ac edrychaf ymlaen at fagu perthynas adeiladol â chydweithwyr barwnol a gweinyddol.

"Adroddiad Mrs Berg yw'r arwydd cyntaf a gawsom y bu unrhyw ddealltwriaeth o'r rhwystredigaeth fawr y mae hyn wedi'i achosi." Achwynydd

Materion a gyfeirir i'r ACA

"Yn y cyfnod byr ers i mi gael fy mhenodi, daeth yn amlwg i mi fod aelodau'r cyhoedd yn cymryd bod y Comisiwn Elusennau yn gallu datrys bron unrhyw broblem sy'n ymwneud â'r sector elusennol. Gall fod yn afrealistig i ddisgwyl hyn, oherwydd nid rôl y Comisiwn yw ymwneud â phob problem neu anghydfod sy'n codi rhwng unigolion ac elusennau. O ganlyniad, gall pobl gael eu synnu gan ymateb y Comisiwn neu gael eu siomi â'r ffordd y mae'r Comisiwn wedi gweithredu."
Adroddiad Blynyddol yr ACA 2000-01

Thema barhaus materion a gyfeirir i'r ACA yw diffyg gweithredu ar ran y Comisiwn Elusennau pan cred yr achwynydd fod tystiolaeth helaeth o gamweinyddu a chamymddygiad o fewn elusen. Nid yw pryderon sy'n bwysig i achwynydd bob amser yn cyfateb â chanllawiau'r Comisiwn ac, yn ddiweddar, mae'r gwahaniaeth hwn wedi bod yn fwy amlwg o ganlyniad i ddull rheoleiddio seiliedig ar risg a chyfatebol.

Camymddygiad elusennau

Cwynodd Mr G nad oedd y Comisiwn wedi cymryd camau rheoleiddio yn erbyn yr elusen er gwaetha'r dystiolaeth o gamymddygiad. Esboniodd yr ACA nad oedd hi'n gallu ystyried camymddygiad honedig yn yr elusen.

Wrth adolygu'r ffordd yr oedd y Comisiwn wedi ymateb i'r honiadau a godwyd gan Mr G, roedd yn amlwg nad oedd y Comisiwn yn cytuno bod digon o achos dros ddefnyddio ei bwerau rheoleiddio ffurfiol. Aseiad y Comisiwn oedd bod y materion a godwyd yn ymwneud â gweinyddiaeth feunyddiol yr elusen ac ni allai ymyrryd. Gwelodd yr ACA fod y Comisiwn wedi esbonio ei sefyllfa i Mr G yn gynnar yn y broses, ac nid oedd wedi gwyrto o hyn drwy gydol ei ohebiaeth ag ef. At hynny, roedd y Comisiwn wedi rhoi atebion manwl lle yr oedd yn gallu gwneud hynny. Roedd yr ACA yn fodlon bod y Comisiwn wedi gwneud ei benderfyniad i beidio â chymryd camau rheoleiddio mewn ffordd resymedig ac yn unol â'i bolisi a'i weithdrefn. **Nid oedd** yr ACA wedi cymeradwyo'r gŵyn.

Fodd bynnag, mae bob amser achosion lle mae'r Comisiwn wedi ymyrryd i ymchwilio i faterion, i anfodlonrwydd amlwg unigolyn sy'n rhan o Ymchwiliad.

Materion ymholiadau

Cafodd y Comisiwn Elusennau wybod ei fod yn debyg bod ymddiriedolwyr elusen wedi ildio rheolaeth o asedau'r elusen i ymgynghorydd, Mr H. Roedd y Comisiwn wedi gwerthuso'r mater yn syth, ac ar ôl derbyn gwybodaeth bellach, roedd wedi cychwyn Ymholiad o dan Adran 8 Deddf Elusennau 1993, a rhewi cyfrifon banc yr elusen.

Roedd yr ymgynghorydd wedi cwyno am yr Ymholiad. Dywedodd nad oedd unrhyw un wedi cysylltu ag ef i ymateb i'r honiadau difrifol yn ei erbyn, ac ni chafodd wybod am natur yr honiadau.

Nododd yr ACA fod pryderon y Comisiwn yn ymwneud yn briodol â dull llywodraethu'r elusen a'i darpar fuddiolwyr. Nid yr ymgynghorydd oedd ffocws yr Ymholiad, a oedd yn canolbwyntio ar weithredoedd yr ymddiriedolwyr a lles y sefydliad yn y dyfodol. Roedd dyletswydd gan y Comisiwn i ystyried natur ddifrifol yr honiadau, a oedd yn cwestiynu dulliau llywodraethu a rheolaethau ariannol yr elusen. Roedd penderfyniad y Comisiwn i godi'r mater gyda'r ymddiriedolwyr a rhewi cyfrif banc yr elusen yn hollol o fewn ei gylich gwaith.

Nododd yr ACA fod yr achwynydd yn ymwybodol o'r Ymholiad a gallai fod wedi cyflwyno cynrychiolaethau i'r Comisiwn wrth i'r Ymholiad fynd rhagddo. Fodd bynnag, nid oedd wedi gwneud hynny, ac nid oedd rheidrwydd ar y Comisiwn i geisio ei farn. Roedd yr ACA yn fodlon fod y Comisiwn wedi caniatáu i'r achwynydd leisio ei farn ac ystyried ei gynrychiolaethau am yr Adroddiad Ymholiad drafft. Nododd nad oedd fersiwn derfynol yr adroddiad yn ei gyhuddo ef yn

personol o gamymddygiad.

Roedd Mr H hefyd wedi cwyno bod cyfnod sylweddol o amser wedi mynd heibio ar ôl i'r Ymholiad ddod i ben cyn iddo gael gwybod am ei ganlyniad, er ei fod yn glir bod y casgliadau yn ei feirniadu. Derbyniodd yr ACA mai dyma oedd yr achos. Gofynnodd i'r Comisiwn gydnabod yr angen i roi gwybod i unigolion pryderus am ganlyniad Ymholiad mewn ffordd amserol.

Ymateb

- Derbyniwyd sylwadau'r ACA a'u hystyried yn adolygiad y Comisiwn o Ymholiadau.

Rwy'n falch nodi bod y Comisiwn yn adolygu'r ffordd y mae'n ymateb i chwythwyr chwiban ac achwynwyr eraill, yn ogystal â'i waith ar ailddiffinio natur ei ymwneud ag anghydfodau o fewn elusennau. Mae'n arbennig o bwysig i gael hyn yn iawn pan fydd yr achwynydd yn cysylltu am y tro cyntaf, a phan fydd yn datgan na allai ymwneud â'r mater, os disgwylir i bobl dderbyn bod y camau sy'n cael eu cymryd rhwng y ddau bwynt yma wedi bod yn briodol.

O bryd i'w gilydd mae materion cwyno newydd yn cael eu codi gyda mi ynghylch meysydd gwasanaeth y Comisiwn nad wyf yn gyfarwydd â nhw. Yn yr achosion hyn, fy ngham cyntaf yw ystyried deddfwriaeth berthnasol a chanllawiau staff, y gallaf asesu perfformiad y Comisiwn yn eu herbyn. Mewn rhai achosion, mae diffyg canllawiau staff wedi arwain at anghysondeb yn yr ymagwedd a fabwysiadir gan wahanol swyddogion achos.

Safonau codi arian

Roedd trafodaethau gydag elusen wedi dechrau sawl blwyddyn yn ôl pan gysylltodd â'r Comisiwn i esbonio ei bod yn bwriadu defnyddio codwr arian proffesiynol ac roedd eisiau cadarnhad ei bod yn gweithredu o fewn canllawiau'r Comisiwn. Ymatebodd y Comisiwn drwy amlinellu'r rheoliadau ar godi arian, fel y nodir yn Neddf Elusennau 1992, a rhoi canllawiau cyffredinol am gytundebau â chodwyr arian proffesiynol. Cadarnhaodd y Comisiwn ei fod yn ymddangos bod y cytundeb arfaethedig yn dderbyniol, ond pwysleisiwyd bod dyletswydd gan ymddiriedolwyr i sicrhau bod yr elusen yn cael y gwerth am arian gorau posibl.

Daeth y Comisiwn Elusennau i wybod yn ddiweddarach am bryderon ynghylch y technegau a ddefnyddiwyd gan y codwr arian. Cafodd yr elusen wybod am y gwerthusiad a mynegodd ei pharodrwydd i gydweithredu. Daeth pryderon i'r amlwg nes ymlaen ynghylch trefniadau cytundebol ar gyfer rhannu elw, yr oedd y Comisiwn yn ystyried eu bod yn pwyso'n rhy drwm o blaid y codwr arian. Agorwyd Ymholiad Adran 8 Deddf Elusennau 1993 i ymchwilio i'r mater.

Cwynodd yr ymddiriedolwyr i'r ACA ei fod yn amhriodol i'r Comisiwn gychwyn Ymholiad, na fyddai wedi bod yn angenrheidiol pe byddai'r gwerthusiad a'r monitro dilynol wedi mynd rhagddo'n briodol. Daeth yr ACA i wybod bod y gwerthusiad cyntaf wedi cael ei gynnal yn briodol, ond roedd y ffordd y cafodd yr achos ei thrin wedi dirwyo wedi hynny. Nid oedd y Comisiwn wedi codi ei holl bryderon â'r elusen mewn ffordd syml, na rhoi cyfle addas i'r ymddiriedolwyr fynegi eu prif bryder am yr enillion codi arian isel ar gyfer yr elusen, cyn cychwyn Ymholiad. Roedd yn anghyson â'i dull gweithredu cyfatebol cyffredinol, o ystyried y

cydweithrediad a ddangosodd yr ymddiriedolwyr drwy gydol y camau gwerthuso a monitro. Roedd yr ACA wedi **cymeradwyo'r** gŵyn. Nododd nad oedd unrhyw ganllawiau staff penodol yn ymwneud â'r mater o gyfran codi arian.

Yn olaf, roedd yr ACA wedi **cymeradwyo** cwyn yr ymddiriedolwyr bod oedi gormodol cyn i'r Comisiwn gyhoeddi'r adroddiad Ymholiad. Roedd wedi cymryd mwy na blwyddyn i wneud hynny, oherwydd 'gwall gweinyddol' oedd heb ei esbonio. Daeth yr ACA i'r casgliad fod y Comisiwn wedi anghofio cynhyrchu'r adroddiad. Nododd yr ACA fod y Comisiwn wedi ymddiheuro i'r ymddiriedolwyr am y diffygion yn y safon gwasanaeth a gawsant. Fodd bynnag, roedd ei hadroddiad yn nodi elfennau eraill o'r gwasanaeth oedd wedi methu.

Argymhelliad yr adolygiad

- Ymddiheuro i'r achwynwyr
- Taliad cysur i'r elusen o £500
- Adolygu canllawiau gyda'r nod o ddarparu mwy o eglurder ynghylch trefniadau cyfrannau codi arian.

Ymateb

- Ymddiheuriad gan y Prif Weithredwr
- Taliad cysur wedi'i roi i'r elusen
- Canllawiau i'w hadolygu yn dilyn Deddf Elusennau 2006 ac ystyried y Bwrdd Safonau Codi Arian newydd ei sefydlu

Mater arall sy'n parhau i gael sylw yn yr achosion sy'n cael eu cyfeirio i'm swyddfa yw'r ffordd y mae'r Comisiwn yn ymateb i anghydfodau mewnol o fewn elusen. Yn fy mhrofiad i, gall ymddiriedolwyr ar naill ochr neu ddwy ochr dadl ofyn i'r Comisiwn ymyrryd yn rhy gynnar, cyn i unrhyw ymdrech go iawn gael ei wneud i ddatrys materion mewn ffyrdd eraill, er enghraifft drwy ddefnyddio cyfryngu. Mae ymyrraeth y Comisiwn Elusennau yn gam olaf yn hytrach na cham cyntaf, ac nid yw'r canlyniad yn debygol o blesio pawb.

Yn gyfreithiol, mae pob ymddiriedolwr yn gyfartal ac, felly, mae pob un yn gyfrifol am alluogi'r corff llywodraethu i ymgymryd â'i swyddogaeth bwysig. Fodd bynnag, yn y rhan fwyaf o sefydliadau, yn enwedig y rhai o fewn y sector cyhoeddus, mae'r cyfrifoldeb hwn yn cael ei ysgwyddo'n bennaf gan Gadeirydd yr ymddiriedolwyr, sy'n gweithredu fel y prif ymddiriedolwr.

Rôl y Cadeirydd yw sicrhau llywodraethu cadarn a gweinyddiad didrafferth yr elusen er budd ei buddiolwyr. Gwnânt hyn drwy gyfrwng eu sgiliau arweinyddiaeth, a ddylai olygu eu bod yn trin ac yn cynrychioli pob un o'u hymddiriedolwyr yn gyfartal, a'u harwain wrth fod yn wyneb cyhoeddus y sefydliad. Mae bod yn Gadeirydd elusen yn ffrainc ac mae iddo statws o fewn yr elusen ei hun, a safle felly o fewn y gymuned.

Mewn rhai achosion a gyfeiriwyd ataf, mae gohebiaeth y Comisiwn a'i gysylltiad â nifer o ymddiriedolwyr ynddo'i hun wedi bod yn niweidiol i ddatrys anghydfod, oherwydd bod y partion gwahanol yn dadlau i gael cymeradwyaeth ar gyfer eu hachos. Yn yr amgylchiadau hyn, gallai cydnabod rôl y Cadeirydd wrth ddatrys unrhyw bryderon neu anghydfodau sy'n effeithio ar y corff llywodraethu arwain at ymagwedd mwy canolbwyntiedig.

Ac yn olaf...

Mae'n bwysig cydnabod nad yw'r achosion a gyfeirir ataf yn cynrychioli rhan sylweddol o waith y Comisiwn sy'n cael ei ddarparu i fodlonrwydd elusennau a'r rhai sy'n ymddiddori ynddynt. Mae staff y Comisiwn yn weithwyr hyfforddedig a phroffesiynol ac yn gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i elusennau a'r cyhoedd a wasanaethant.

“Mae ein cleientiaid yn gwerthfawrogi'n fawr y gwaith caled yr oeddech chi a'ch cydweithwyr wedi'i wneud ar lefel ddigynsail i sicrhau bod modd datrys y mater drwy gyfryngu, gan felly arbed llawer o arian ac amser i'r elusen y mae gwirfoddolwyr yn eu rhoi i redeg ei gweithgareddau.” Achwynydd i staff y Comisiwn Elusennau

FFEITHIAU A FFIGURAU

Cwynion y Comisiwn Elusennau

Yn ystod y flwyddyn roedd tîm Gwasanaethau Cwsmeriaid y Comisiwn Elusennau wedi delio â 49 adolygiad Cam 1, ac 20 adolygiad Cam 2. O'r 147 o faterion y cwynwyd amdanynt yn 2006-07, cafodd 9 eu cymeradwyo a chafodd 19 eu cymeradwyo'n rhannol.

Ffaith galonogol yw y cafwyd llawer mwy o ganmoliaeth (diofyn) y flwyddyn hon na'r flwyddyn ddiwethaf, sy'n adlewyrchu bodlonrwydd pobl â'r gwasanaethau a gânt. Mae cofnodi canmoliaeth yn cynnig modd i holl staff y Comisiwn gydnabod bod y gwaith a wnânt yn cael ei werthfawrogi. Bydd lansio menter **Cwsmeriaid yn Cyfrif** y Comisiwn yn ceisio codi proffil gwasanaeth cwsmeriaid gwych, gan ddechrau ar y rheng flaen weithredol.

Achosion a gyfeiriwyd i'r ACA

Derbyniodd yr ACA 41 achos o gŵyn yn y flwyddyn dan sylw a chwblhaodd 15 adolygiad. Ymchwiliwyd i 60 honiad o gamweinyddu, yn cwmpasu ystod eang o faterion. Fel bob amser, roedd y prif faterion a godwyd gan achwynwyr yn ymwneud â oedd sut mae'r Comisiwn yn gweithredu ei awdurdod rheoleiddio.

Drwy gymharu â'r flwyddyn flaenorol gwelir lleihad sydd i'w groesawu yn nifer y cwynion am gyfathrebu ac arferion, sydd efallai'n dangos ffocws newydd y Comisiwn ar y ffordd y mae'n ymgysylltu ag ymatebwyr.

Materion a adolygwyd gan yr ACA yn ôl categori	2006-2007	2005-2006
Cyngor	2	4
Tuedd	7	3
Cyfathrebu	6	12
Trin Cwynion	7	10
Cost	0	2
Oedi	5	9
Anghwrteisi	2	3
Gwahaniaethu	1	2
Camgymeriadau	1	1
Arall	0	11
Arferion a Gweithdrefnau	21	43
Bod yn ymatebol	8	4
Cyfanswm y materion a adolygwyd	60	104

Yn ystod y flwyddyn roeddwn ni hefyd wedi ystyried 32 achos lle nad oedd angen adolygiad neu nid oedd yn briodol. Roedd yr achosion hyn yn amrywio o gwsmeriaid oedd wedi dod atom gyda chwyn yn rhy gynnar, oherwydd nad oeddent wedi derbyn ymateb terfynol y Comisiwn eto, i gwsmeriaid a ddaeth atom yn rhy hwyr, ymhell dros chwe mis o dderbyn yr ymateb hwn. Yn ogystal, roedd nifer o bobl wedi cysylltu â ni i gwyno am elusennau - yn lle'r Comisiwn Elusennau - ac roeddem wedi eu cynghori sut i weithredu.

Cyflymdra gwasanaeth

Rydym yn gosod targedau cyflymdra gwasanaeth heriol. Rydym yn archwilio ein perfformiad ac yn ceisio dysgu o fethu â chwrdd â therfynau amser. Er ein bod yn ceisio gweithredu mor gyflym â phosibl, gall rhai ymchwiliadau gymryd amser hir, yn dibynnu ar y materion a godwyd a'r wybodaeth sydd i'w hystyried

Agwedd ar y gwasanaeth	Targed
Galwadau ffôn	1 diwrnod
Diolchiadau	1 wythnos
Gohebiaeth gyffredinol	3 diwrnod
Cwblhau adolygiad	36 wythnos

Y flwyddyn hon, at ei gilydd fe ragorwyd ar ein targed cwblhau achosion a'r amser cyfartalog a dreuliwyd ar gwblhau achos oedd 40 wythnos. Mae hyn yn anffodus ac yn ganlyniad i newidiadau ac absenoldeb staff, ynghyd â natur hynod gymhleth a dadleuol nifer o achosion, a gafodd eu hymchwilio dan lach y cyhoedd. Hefyd roedd rhai achosion lle roedd rhaid torri ar draws y broses adolygu, er enghraifft lle roedd achwynydd wedi gwneud cais FOI i'r Comisiwn Elusennau.

Er ein bod yn cydnabod bod oedi diangen yn ychwanegu anghyfleustra a straen pellach i achwynydd, yn ein profiad ni mae agwedd drwyadl o'r pwys mwyaf i'r rhan fwyaf o bobl. Fodd bynnag, nid yw pawb yn cytuno â'r farn hon ac rydym wedi cymryd camau i sicrhau ein bod yn cwrdd â'n targed cwblhau ar gyfer y flwyddyn hon.

“Adolygiad trwyadl ac wedi'i ystyried yn ofalus, ond roedd yr amser a dreuliwyd yn annerbyniol.” Achwynydd

Cwynion mewnol

Yn ystod y flwyddyn dan sylw, ar draws ein gwaith ar gyfer y 7 corff cyhoeddus, derbyniwyd pedwar cwyn yn unig am ein gwasanaeth. Roedd dwy o'r cwynion gan gwsmeriaid y Comisiwn Elusennau. Roedd y cyntaf yn honiad o anghwrteisi gan rywun yr oedd ei gŵyn heb gael ei derbyn eto i'w hadolygu. Roedd yr ail yn honni y bu oedi wrth gwblhau ein hadolygiad, ond yn yr achos arbennig hwn roeddem ni wedi gwneud hynny o fewn ein targed cyhoeddedig. Yn dilyn ymchwiliad, ni chymeradwywyd y naill neu'r llall. Fodd bynnag, nodwyd dau bwynt dysgu ynghylch amllder diweddarau achwynwyr am unrhyw oedi, ac eglurder trefniadau ar gyfer darparu ar gyfer absenoldeb staff ac absenoldeb annisgwyl.

Achosion a gyfeiriwyd at yr OSGI

Ymatebodd yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd i 1 gŵyn a gyfeiriwyd gan achwynydd y Comisiwn Elusennau oedd wedi derbyn adroddiad ACA cyn hyn. Nid oedd yr

Ombwdsmon wedi canfod unrhyw achos i feirniadu ymchwiliad yr ACA. Cewch fanylion pellach am yr achos hwn yn gynharach yn yr adroddiad hwn (gweler Ymgyrchu Gwleidyddol)

Cost yr ACA i'r Comisiwn Elusennau

Manylion Costau	2006-07	2005-06
Cyfanswm cost gwasanaeth yr ACA i'r Comisiwn, gan gynnwys ffi'r ACA, cyflog staff a chyfraniad at gostau rhedeg swyddfa	£72,432	£73,960

Arolwg staff y Comisiwn Elusennau

Mewn ymateb i arolwg yr ACA o drawstoriad o staff y Comisiwn, rydym yn falch i gofnodi bod 100% o ymatebwyr y flwyddyn hon yn gwybod am rôl yr ACA ac roedd 80% o'r rhain yn teimlo eu bod yn gallu cyngori cwsmeriaid am ein gwasanaeth. Roedd bron pawb yn deall bod yr ACA yn annibynnol ar y Comisiwn Elusennau.

Roedd pawb oedd wedi gweld ein taflen *Ceisio Penderfyniad Teg* yn teimlo ei fod o gymorth ac yn hawdd ei deall ond roedd llai na 50% o ymatebwyr wedi gweld Adroddiad Blynyddol y flwyddyn ddiwethaf. Byddwn yn ceisio sicrhau bod yr Adroddiad ar gael yn ehangach y flwyddyn hon.

Roedd ymweliadau'r ACA â Swyddfeydd y Comisiwn Elusennau yn cael eu croesawu gan 85% o ymatebwyr, a deimlai eu bod o gymorth o ran codi ymwybyddiaeth am ei swyddfa. Bydd yr ACA yn parhau â'i hymweliadau â swyddfeydd y Comisiwn y flwyddyn hon.

Am y Comisiwn Elusennau

Y Comisiwn Elusennau yw'r rheolydd annibynnol ar gyfer gweithgarwch elusennol yng Nghymru a Lloegr. Mae'n hybu ffydd a hyder y cyhoedd mewn elusennau drwy:

- Galluogi elusennau i gael yr effaith fwyaf
- Sicrhau cydymffurfiaeth â rhwymedigaethau cyfreithiol
- Annog dyfeisgarwch ac effeithiolrwydd
- Hyrwyddo budd y cyhoedd mewn elusennau

Mae'r Comisiwn yn cyflogi tua 490 o aelodau staff yn Llundain, Lerpwl, Taunton a Chasnewydd.

Mae elusennau'n amrywio o grwpiau bach sy'n ateb anghenion lleol, i sefydliadau cenedlaethol a rhyngwladol sy'n darparu gwasanaethau i filiynau o bobl. Gofyniad hanfodol elusennau yw eu bod yn atebol, yn annibynnol ac yn gweithredu er budd y cyhoedd. Ar ddiwedd Mawrth 2007, roedd 190,000 o elusennau ar y Gofrestr gydag incwm cyfunedig o £42 biliwn.

Mae nifer o elusennau yn sefydliadu bach iawn ac mae cyfoeth ariannol elusennau cofrestredig, wedi'i fesur gan eu hincwm blynyddol, wedi'i grynhoi mewn ychydig o elusennau mawr iawn. Dangosir hyn yn y ffigurau canlynol:

- mae gan y mwyafrif o elusennau cofrestredig incwm o £10,000 neu lai. Maent yn cynrychioli bron 60% o elusennau cofrestredig ond mae ganddynt lai nag 1% o'r incwm a gofnodwyd.
- mae tua 8% o elusennau yn derbyn mwy na 90% o gyfanswm yr incwm blynyddol a gofnodwyd.
- mae'r 651 elusen fwyaf (0.39% o'r rheiny ar y gofrestr) yn denu mwy na 49% o'r cyfanswm incwm.

Mae mwy o wybodaeth am y Comisiwn Elusennau ynghyd ag ystod o ganllawiau i elusennau i'w gweld ar ei gwefan: www.charitycommission.gov.uk, neu drwy gysylltu â'r Comisiwn Elusennau Uniongyrchol:

Ffôn : 0845 300 0218

Minicom: 0845 300 0219

Trwy'r post: Comisiwn Elusennau Uniongyrchol
Blwch SP 1227
Lerpwl
L69 3UG

**Adolygydd Cwynion Annibynnol
New Premier House
150 Southampton Row
Llundain
WC1B 5AL**

**ff: 020 7278 6251
ff: 020 7278 9675
e: enquiries@icr.gsi.gov.uk
(g): icrev.org.uk**