

CYNGOR SIR CEREDIGION

Adroddiad i'r:	Cyngor
Dyddiad y cyfarfod:	9 ^{fed} Rhagfyr 2021
Teitl:	Adroddiad Blynyddol am Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth – 2020/2021
Pwrpas yr adroddiad:	Rhoi trosolwg cynhwysfawr i'r Cyngor o'r Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth (gan gynnwys Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol) a gafodd yr Awdurdod yn ystod y flwyddyn ariannol flaenorol. Mae'r adroddiad hwn hefyd yn rhoi gwybodaeth am y cwynion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod 2020/2021. Mae copi o Lythyr Blynyddol yr Ombwdsmon at yr Awdurdod wedi'i gynnwys fel atodiad gyda'r adroddiad hwn.
Er:	Gwybodaeth
Portffolio'r Cabinet ac Aelod y Cabinet:	Y Cyngorydd Ellen ap Gwynn, Arweinydd

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth sy'n ymwneud â gwaith Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor rhwng 1af Ebrill 2020 a 31ain Mawrth 2021. Mae'r data a'r dadansoddiad wedi'u cynnwys yn **Atodiad 1**, sy'n cynnwys gwybodaeth benodol am nifer a math y sylwadau o ganmoliaeth a gafwyd, camau gwahanol y weithdrefn gwynion, perfformiad a chanlyniadau sy'n ymwneud â'r rhain a gwybodaeth am gydymffurfio â deddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol. Ceir adran hefyd ar y cysylltiadau a gafwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod y cyfnod adrodd. Mae Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon at y Cyngor wedi ei gynnwys fel **Atodiad 2**, sy'n rhoi manylion pellach ar waith yr Ombwdsmon ar gyfer Ceredigion, yn ogystal ag ar gyfer Cyngorau eraill ar draws Cymru.

Dyma'r ail adroddiad olynol lle na chafodd dim ymchwiliadau eu cychwyn nac unrhyw adroddiadau ffurfiol eu cyhoeddi gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn perthynas â chwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor.

Er bod gwelliannau wedi'u gwneud o gymharu â blynyddoedd blaenorol, mae'r adroddiad hwn hefyd yn tynnu sylw at yr heriau a wynebodd y Cyngor yn ystod anterth y pandemig, pan mae swyddogion wedi gorfod addasu i ffyrdd newydd o weithio i sicrhau bod gwasanaethau'n parhau i gael eu darparu'n effeithiol. Yn ogystal, yn ystod y cyfnod o dan sylw yn yr adroddiad hwn, rhoddwyd pwysau sylweddol ar y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, a gafodd effaith, yn anochel, ar ein gallu i weithredu yn unol â'r amserlenni a bennwyd a'r amserlenni statudol.

Trosolwg byr o'r ffigurau ar gyfer 2020 - 2021:

- **814** o Sylwadau o Ganmoliaeth wedi'u cael
- **435** o Ymholiadau wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- **103** o Gwynion wedi'u cael (**61** yng Ngham 1 a **42** yng Ngham 2)

- 32 o 'Gysylltiadau' gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- 756 o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol
- 4 Adolygiad Mewnol o dan ddeddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth / Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol

Pigion

- Fel y nodwyd uchod, dyma'r ail gyfnod adrodd olynol mewn dros ddegawd lle na chafwyd dim ymchwiliadau nac adroddiadau eu cyhoeddi gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Cafodd y Cyngor bron dwbl nifer y sylwadau o ganmoliaeth gan ddefnyddwyr gwasanaethau o gymharu â 2019 – 2020. Cafwyd y mwyafrif o'r rhain trwy Borth Ceredigion. Fodd bynnag, credir bod gwir nifer y sylwadau o ganmoliaeth yn debygol o fod yn llawer uwch ac felly mae angen gwneud mwy o waith i sicrhau bod y rhain yn cael eu trosglwyddo i'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i'w cofnodi.
- Cafodd y Cyngor lawer llai o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol yn ystod y cyfnod adrodd hwn a llai o geisiadau am Adolygiad Mewnol o gymharu â'r llynedd. Fel arfer bydd ceisiadau ar gyfer Adolygiad Mewnol yn cael eu cyflwyno dim ond pan fydd y Cyngor yn gwrthod rhoi gwybodaeth (gan ddilyn yr eithriadau neu'r esemptiadau priodol). Felly mae hyn yn ategu ymrwymiad y Cyngor i fod yn agored a thryloyw yn unol â deddfwriaeth.
- Fodd bynnag, nodir bod perfformiad y Cyngor o ran amser ymateb i geisiadau Rhyddid Gwybodaeth yn arbennig wedi gostwng yn sylweddol yn ystod 2020-2021. Gall hyn gael ei briodoli i sawl ffactor gan gynnwys diffyg gallu ar ran gwasanaethau i allu blaenoriaethu Rhyddid Gwybodaeth uwchlaw'r holl dasgau newydd eraill sy'n codi; methu â chael copïau caled o ddogfennau oherwydd bod staff yn gweithio o gartref; diffyg gallu o fewn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (sy'n ymgymryd â'r rhan fwyaf o'r gwaith gweinyddol sy'n gysylltiedig â cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth; h.y. cofnodi, cydnabod a dosbarthu ceisiadau newydd a chyhoeddi'r holl ymatebion a dilyn unrhyw eithriadau/esemptiadau a neu olygiadau yn ôl yr angen).

Meysydd i ganolbwyntio arnynt

- Gwella cydymffurfiaeth â'r amserlenni a bennwyd mewn polisiau cwynion a Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol
- Gwella'r system ar gyfer casglu sylwadau o ganmoliaeth a data ar y gwersi a ddysgwyd
- Parhau â dull agored, tryloyw sy'n canolbwyntio ar y dinesydd ar gyfer datrys pryderon

Oes Aseiad Effaith Integredig wedi ei gwblhau? Os nad oes, dywedwch pam: Nid yw'n ofynnol gan nad yw'r adroddiad hwn yn gysylltiedig â Pholisi newydd na newid mewn darpariaeth gwasanaethau.

Crynodeb:

Llesiant	Hirdymor:	Ddim yn berthnasol
Cenedlaethau'r	Cydweithio:	Ddim yn berthnasol
Dyfodol:	Cynnwys:	Ddim yn berthnasol
	Atal:	Ddim yn berthnasol
	Integreiddio:	Ddim yn berthnasol

Argymhelliad: Nodi cynnwys yr Adroddiad Blynyddol am Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth – 2020/2021 a Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2020-2021.

Rheswm dros y penderfyniad:	Rhoi gwybod i'r Cyngor am y gwaith sy'n cael ei wneud gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
Trosolwg a Chraffu:	Cyflwynwyd yr adroddiad i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ar 27 ^{ain} Hydref 2021 a chytunwyd ar gynnwys yr adroddiad cyn iddo gael ei ystyried gan y Cyngor.
Fframwaith Polisi:	<ul style="list-style-type: none"> • Polisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol) • Polisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol • Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru (Cylchlythyr 011/2012) • Polisi Rhyddid Gwybodaeth • Polisi Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol
Blaenoriaethau Corfforaethol:	Galluogi Cydnerthedd Unigolion a Theuluoedd
Goblygiadau Cyllid a Chaffael:	Mae'r gwasanaeth yn gweithredu o fewn y gyllideb.
Goblygiadau Cyfreithiol:	Ddim yn berthnasol
Goblygiadau staffio:	Dim
Goblygiadau eiddo / asedau:	Ddim yn berthnasol
Risg(iau):	Mae risg o ddifrod i enw da yn gysylltiedig â methu â dilyn polisiau a deddfwriaeth yn effeithiol o ran cwynion a llywodraethu gwybodaeth.
Pwerau Statudol:	<p>Mae'r Adroddiad Blynyddol yn cynnwys sawl proses a lywodraethir gan deddfwriaeth:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019; - Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 - Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 - Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004
Papurau Cefndir:	
Atodiadau:	<p>Atodiad 1 Adroddiad Blynyddol ar gyfer Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth – 2020/2021</p> <p>Atodiad 2 Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2020 – 2021.</p>

**Swyddog Arweiniol
Corfforaethol:**

Alun Williams, Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd

Swyddog Adrodd:

Marie-Neige Hadfield, Rheolwr Cwynion a Rhyddid
Gwybodaeth

Dyddiad:

18^{fed} Tachwedd 2021

Cyngor Sir CEREDIGION County Council

Adroddiad Blynyddol am Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
1 Ebrill 2020 – 31 Mawrth 2021

Cynnwys	Tudalen
1 Cyflwyniad	2 – 3
2 Y ganmoliaeth a gafwyd	4 – 5
3 Y cwynion a dderbyniwyd	6 – 9
4 Dysgu gwersi o'r cwynion	9 – 10
5 Y cwynion a wnaed i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	10 – 12
6 Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth	13 – 14
7 Crynodeb a chasgliadau:	15 – 16
8 Data cwynion	18 – 19

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth am nifer y sylwadau o ganmoliaeth, y cwynion a'r ceisiadau a ddaeth i law'r Cyngor rhwng 1 Ebrill 2020 a 31 Mawrth 2021, o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2020. Bydd yr **adran hon** yn rhoi trosolwg o'r modd y mae'r Cyngor yn rheoli canmoliaeth, cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth. Mae **adran 2** yn rhoi gwybodaeth am y ganmoliaeth a gafwyd ac mae **adran 3** yn dangos rhai o'r tueddiadau, themâu a pherfformiad o ran nifer, amserlenni a chanlyniadau'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd. Mae **adran 4** yn amlinellu'r gwersi a ddysgwyd. Mae **adran 5** yn trafod pob achos a gyfeiriwyd at sylw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon"), ac mae **adran 6** yn ystyried ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth ac unrhyw achosion a gyfeiriwyd at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Mae **adran 7** yn rhoi crynodeb a chasgliadau o'r data a ddarparwyd yn yr adroddiad a rhoddir dadansoddiad o'r data cwynion yn **adran 8**.
- 1.2 Nid yw'r systemau cofnodi sydd yn eu lle ar gyfer canmoliaeth, cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth wedi cael eu cysoni eto â'r strwythurau gwasanaeth cyfredol ond dylai hyn gael sylw yn ystod y cyfnod adrodd nesaf. Pan fydd wedi ei gwblhau, dylai'r gallu monitro ac adrodd gael ei wella. Lle y bo'n bosibl, at ddibenion cynnal eglurder a chywirdeb, mae'r grwpiau gwasanaeth yn yr adroddiad hwn wedi cael eu diwygio er mwyn adlewyrchu'r strwythur sefydliadol presennol.
- 1.3 Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn gweithio yn unol â thri pholisi cwynion gwahanol a dwy gangen o ddeddfwriaeth mynediad i wybodaeth:
 - Polisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol)
 - Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014
 - Gweithdrefn Gwynion ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru (Cylchlythyr 011/2012)
 - Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000
 - Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004
- 1.4 Er bod cyrff llywodraethu ysgolion yn gyfrifol am eu cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth eu hunain, mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn darparu cyngor a chymorth pan fo angen, ac weithiau bydd yn cynorthwyo gydag achosion mwy cymhleth os yw'r gweithdrefnau'n caniatáu hynny.
- 1.5 O ganlyniad i newidiadau diweddar mewn deddfwriaeth mae'r Polisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol) wedi cael ei ddiwygio a'i gadarnhau gan bwyllgor y Cyngor o aelodau etholedig ar 23 Medi 2021. Fodd bynnag, cafodd yr holl gwynion corfforaethol a gafwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn eu rheoli yn unol â'r polisi a weithredwyd ar 1 Ebrill 2015.
- 1.6 Yn dilyn ffurfio'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae'n ofynnol i holl awdurdodau cyhoeddus Cymru adrodd am eu cwynion i swyddfa'r Ombwdsmon bob chwarter.
- 1.7 Mae'r Cyngor wedi parhau i gydweithio'n gadarnhaol â'r Ombwdsmon, ac mae adran o'r adroddiad hwn yn rhoi dadansoddiad o holl waith yr Ombwdsmon. Mae hyn yn cynnwys canlyniadau swyddfa'r Ombwdsmon yn dilyn ei hasesiad o'r holl gwynion a wnaed iddi mewn perthynas â Chyngor Sir Ceredigion. Rhaid nodi mai hwn yw'r ail

gyfnod adrodd olynol lle na chychwynnwyd unrhyw ymchwiliadau gan swyddfa'r Ombwdsmon i gwynion am y Cyngor.

- 1.8 Mae datrys cwynion yn gynnar yn parhau i gael blaenoriaeth uchel o fewn y Cyngor a gwneir pob ymdrech i sicrhau canlyniadau boddhaol ar gyfer dinasyddion a defnyddwyr gwasanaeth sy'n tynnu ein sylw at eu pryderon. Yn sgil yr ymdrechion parhaus a'r cydweithredu cadarnhaol rhwng staff a rheolwyr ar draws y Cyngor a'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, mae'n llawer mwy effeithiol i ddatrys pryderon yn ystod y cam 'ymholiad', heb fod angen troi at y weithdrefn gwynion ffurfiol. Derbyniwyd cyfanswm o **435** o ymholiadau yn ystod y cyfnod adrodd hwn.
- 1.9 Mae cwynion sy'n cael eu hystyried o dan Gamau 1 a 2 o'r polisiau cwynion perthnasol yn parhau i gael eu rheoli yn unol â'r ethos sy'n sail i gwynion corfforaethol: '*Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda*'. Cydnabyddir, yn arbennig mewn perthynas â chwynion Cam 2, y gall achosion cymhleth gymryd mwy o amser na'r hyn a nodir yn y polisi (hynny yw, 20 diwrnod gwaith); fodd bynnag, mewn amgylchiadau o'r fath, hysbysir yr achwynydd fel arfer am yr oedi a rhoddir diweddariadau ar statws y gŵyn. Mae gwybodaeth ynghylch perfformiad y Cyngor o ran cydymffurfio ag amserlenni wedi'i darparu o fewn yr adroddiad hwn, ond y flaenoriaeth o hyd yw sicrhau bod ymchwiliad cadarn ac ystyrlon yn cael ei gynnal – hyd yn oed os yw'n cymryd yn hwy na'r amserlenni a bennwyd.
- 1.10 Mae'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd yn gyfrifol am yr holl gwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth o fewn y Cyngor, a bydd yn uwchgyfeirio materion o bryder i aelod(au) perthnasol o'r Grŵp Arweinyddiaeth. Yn ogystal â hyn, y Swyddog Arweiniol Corfforaethol yw Uwch Swyddog enwebedig y Cyngor ar gyfer swyddfeydd yr Ombwdsman a'r Comisiynydd Gwybodaeth ar gyfer cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth.
- 1.11 Mae Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor yn gyfrifol am gynllunio a darparu'r holl hyfforddiant cwynion yn ogystal â monitro'r holl gwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth. Mae hyn yn cynnwys cydweithio â Swyddfa'r Ombwdsman a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth pan fydd achosion yn cael eu cyfeirio at eu sylw gan ddefnyddwyr gwasanaeth. Yn anffodus, oherwydd yr heriau sy'n gysylltiedig â'r pandemig, ni chafodd unrhyw hyfforddiant cwynion mewnol ei gynnal yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Fodd bynnag, roedd Awdurdod Safonau Cwynion yr Ombwdsmon wedi darparu Hyfforddiant Ymchwilio i Gwynion i'r mwyafrif o'r Rheolwyr Corfforaethol yn Chwefror 2021.
- 1.12 Fel y nodwyd uchod, roedd pandemig Covid-19 wedi creu heriau ychwanegol ar raddfa fyd-eang ac, ar lefel leol, cafodd blaenoriaethau a gwydnwch y Cyngor eu profi mwy nag erioed o'r blaen. Er gwaetha'r pwysau proffesiynol, ac yn wir y pwysau personol ychwanegol a wynebwyd gan staff y Cyngor yn ystod y pandemig, roedd swyddogion yn parhau wedi eu hymrwymo i sicrhau y byddai gwelliannau yn cael eu gwneud i'r gwasanaeth (o ganlyniad uniongyrchol i gwynion).

2. Y GANMOLIAETH A GAFWYD

2.1 Canmoliaeth

Mae'r holl sylwadau o ganmoliaeth a dderbynnir gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cofnodi a'u monitro'n rheolaidd, a dylid eu gweld fel cyfle i rannu arferion da lle bynnag y bo modd. Dylid ymateb i sylwadau o ganmoliaeth yn unigol a'u rhannu â'r bobl sy'n uniongyrchol gysylltiedig â nhw.

2.2 Ceir cyfle hefyd i rannu canmoliaeth yn ehangach o lawer o fewn y Cyngor pan fydd arferion gwaith cadarnhaol yn cael eu nodi y gellid eu mabwysiadu mewn meysydd eraill.

2.3 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y sylwadau o ganmoliaeth a gofnodwyd gan bob Gwasanaeth yn ystod 2020/21.

Gwasanaeth	2020/21
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	3
Ysgolion a Diwylliant	11
Economi ac Adfywio	11
Cyllid a Chaffael	24
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol	26
Cyswllt Cwsmeriaid	37
Porth Cynnal	72
Corfforaethol	117
Porth Gofal	169
Porth Cymorth Cynnar	344
Cyfanswm	814

2.4 Enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gafwyd

“Hoffwn i ddweud diolch yn fawr iawn i CSC am y llwybr hyfryd sydd wedi cael ei greu ar hyd clwb golff Aberystwyth. Rwy' mor ddiolchgar ac rwy'n siŵr y caiff ei ddefnyddio a'i fwynhau gan bawb yn yr ardal” – Economi ac Adfywio

“Hoffwn i ganmol a diolch i wasanaeth a gweithwyr casglu sbwriel y Cyngor Sir. Trwy gydol y pandemig mae'r sbwriel wedi cael ei gasglu mewn pryd ac i safon wych. Diolch i chi gyd am eich gwaith gwych” – Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol

“Diolch yn fawr tîm Clic!! Pobl hyfryd. Da iawn chi. Rydych chi i gyd yn gwneud gwaith anhygoel”
– Cyswllt Cwsmeriaid

“Roedden ni am achub ar y cyfle hwn i ddiolch i chi am y gofal arbennig rydych yn ei roi i'n ffrind agos. Rydym ni mor ddiolchgar eich bod wedi ystyried ffydd a theimladau a pharchu credoau. Rydym yn wirioneddol ddiolchgar am bopeth rydych chi'n ei wneud.” – Porth Gofal

“Roeddwn i am ddweud pa mor ddiolchgar ydw i am y cymorth parhaus, cefnogaeth ac empathi cyffredinol y mae ein Cyngor gwych yn eu rhoi i ni.” – Gwasanaeth Yscolion

“Diolch i chi am eich cymorth a’ch cefnogaeth trwy gydol y broses hon.” – Polisi, Perfformiad a Diogelu’r Cyhoedd

“Diolch i chi am bopeth rydych chi’n ei wneud. Chi yw arwyr go iawn y sir hon, ac rydym yn gwerthfawrogi pob ymdrech rydych yn ei wneud i sicrhau bod y bobl sy’n fwyaf agored i niwed yn ddiogel.” – Porth Gofal (Cartref Preswyl)

“Roeddwn i am ddiolch i bawb yn y Cyngor sydd wedi gorfod dod i’r gwaith mewn cyfnod mor ofnadwy. Rwy’n meddwl eich bod chi i gyd yn wych ac yn angylion go iawn. Pawb o’r derbynyddion, gweithwyr swyddfa, gweithwyr casglu sbwriel, y rheolwyr a’r glanhawyr a phawb sy’n gweithio i gadw ein sir yn rhedeg mor dda â phosib mewn cyfnod mor anodd.” – Corfforaethol

“Hoffwn i ddiolch i chi am yr holl gymorth a gefais. Rwy’n teimlo’n ffodus iawn i weithio gyda chi. Diolch eto am eich cymorth parhaus, rwy’n hynod ddiolchgar.” – Porth Cynnal

“Diolch i chi, mae eich sylwadau a’ch cymorth, eich cyngor a’ch arweiniad wedi bod o help mawr ac wedi rhoi tawelwch meddwl i mi.” – Cyllid a Chaffael

“Rwy’n e-bostio i ddweud diolch yn fawr i chi am y ‘Seibiant mewn Bocs i Ofalwyr’ a gefais i heddiw. Diolch i chi eto, rwy’n wirioneddol deimlo y bydd hwn yn dod â theimlad o lawenydd i’r gofalwyr eraill a fydd yn derbyn eu bocsys nhw” – Porth Cymorth Cynnar

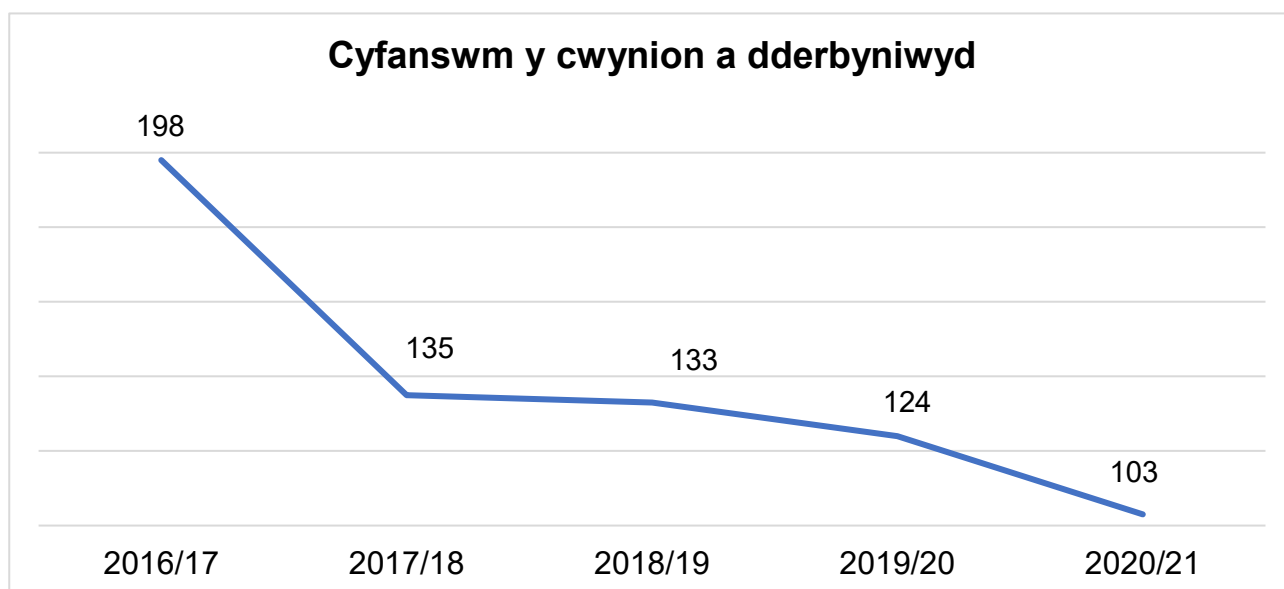
“Roeddwn i am ddweud pa mor ddiolchgar ydw i am y cymorth parhaus, cefnogaeth ac empathi cyffredinol y mae ein Cyngor gwych yn eu rhoi i ni.” – Gwasanaeth Yscolion

- 2.5 Mae’r sylwadau o ganmoliaeth a gafwyd gan gartrefi gofal a chanolfannau dydd wedi eu cynnwys yn y system adrodd bresennol sydd wedi’i sefydlu ar draws Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor.
- 2.6 Bydd y broses ar gyfer casglu, cofnodi a monitro canmoliaeth yn cael ei hadolygu fel rhan o’r gwaith cyffredinol sy’n cael ei wneud i ddiweddarau’r polisi cwynion er mwyn adlewyrchu’r newidiadau i strwythur y Cyngor.

3. Y CWYNIION A DDERBYNIWYD

3.1 Cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd

Mae'r siart isod yn dangos cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2020/21 a gafodd eu prosesu yn unol â'r polisiau cwynion dau gam. Rhoddir cymhariaeth â'r blynyddoedd blaenorol. Nid yw hyn yn cynnwys nifer yr ymholiadau neu geisiadau am wasanaeth a dderbyniwyd gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth a gafodd eu cyfeirio at y gwasanaeth(au) perthnasol.



3.2 Nifer y cwynion a wnaed fesul cam

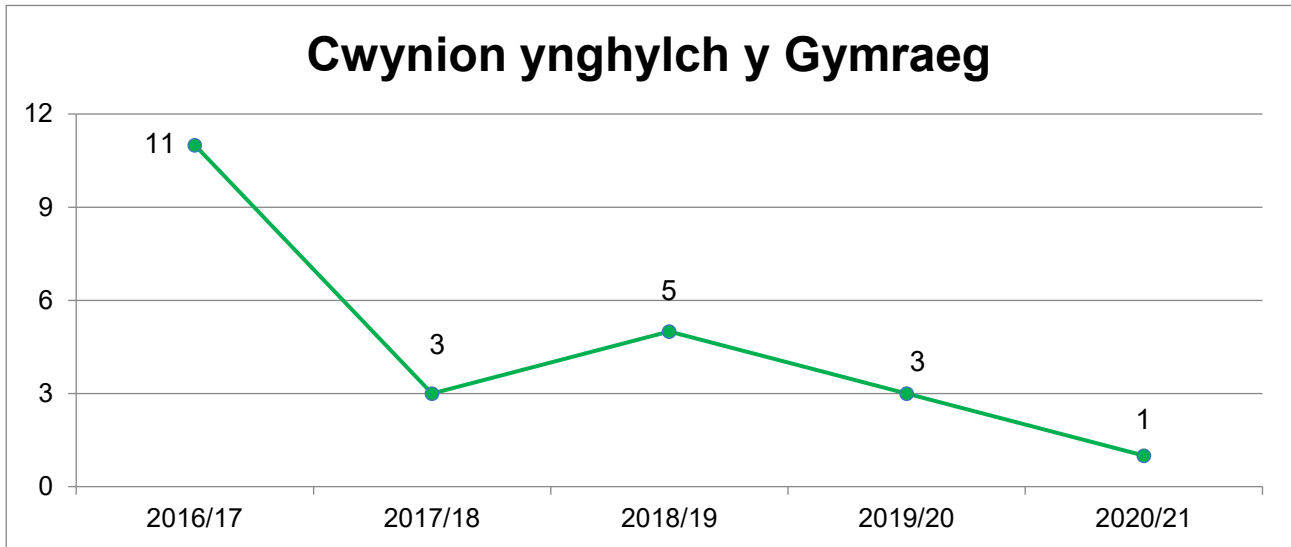
Mae'r tabl isod yn dangos nifer y cwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor o dan bob cam o'r Polisi Cwynion dros y pum mlynedd diwethaf. Mae'r ffigurau hyn yn cynnwys cwynion a wnaed ynghylch y ddarpariaeth Gymraeg.

Blwyddyn	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
2016/17	149	49	198
2017/18	96	39	135
2018/19	92	40	133
2019/20	85	39	124
2020/21	61	42	103

3.3 Cwynion ynghylch y Gymraeg

Yn 2020/21 derbyniodd y Cyngor un gŵyn oedd yn ymwneud yn benodol â'r ddarpariaeth (neu'r diffyg darpariaeth) o wasanaethau Cymraeg ar draws y Cyngor. Cafodd y gŵyn hon ei derbyn a'i hystyried gan Gomisiynydd y Gymraeg. Cafodd un gŵyn arall ei derbyn oedd yn cynnwys elfen oedd yn ymwneud â darparu gwasanaethau yn Gymraeg, ond mae'r system adrodd a ddefnyddir yn y Cyngor yn categoreiddio prif elfen y gŵyn yn unig, sef darpariaeth gofal yn yr achos hwn.

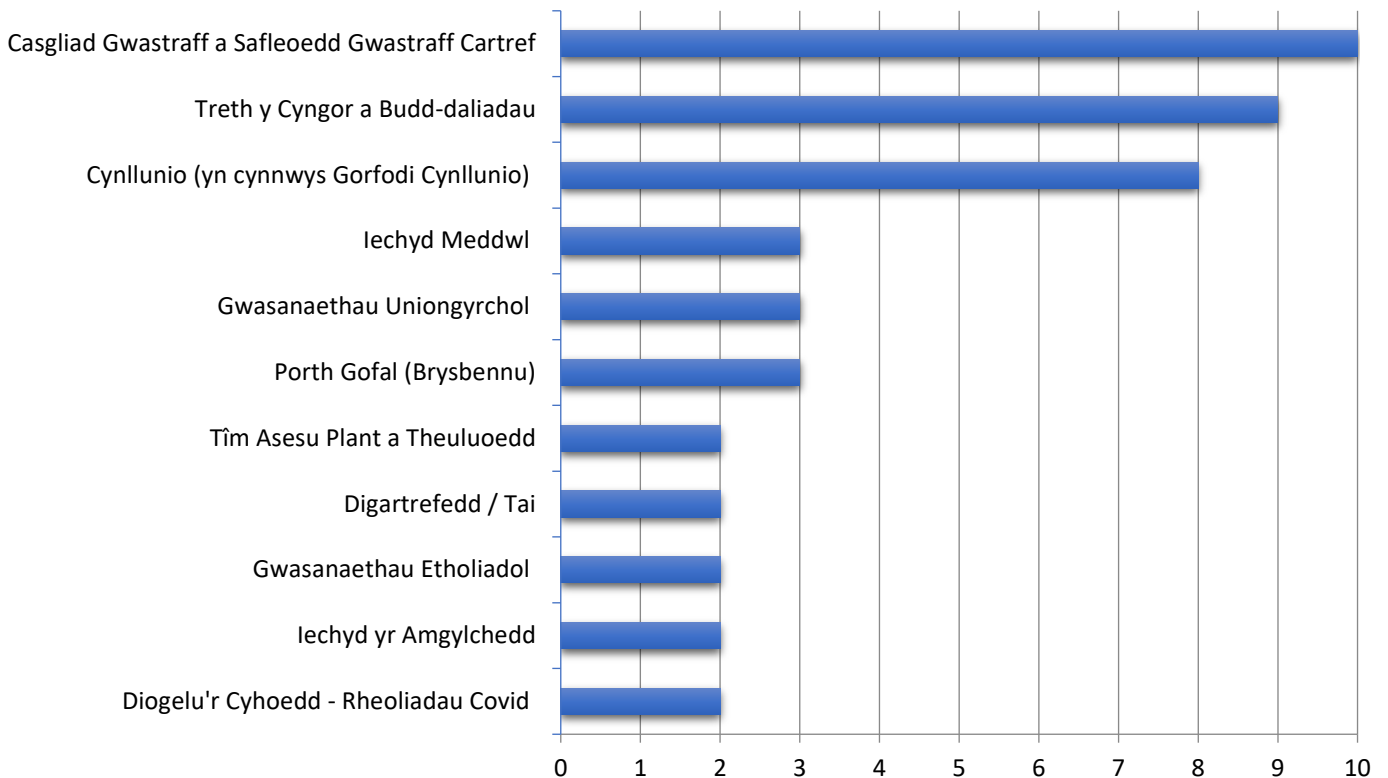
3.4 Dangosir isod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd ynghyd â chymhariaeth â data'r blynnyddoedd blaenorol. Mae'r Cyngor wedi gweithredu'n llawn ei ofynion o dan Safonau'r Gymraeg.



3.5 Y deg Adran a gafodd y nifer fwyaf o gwynion yn 2020/21

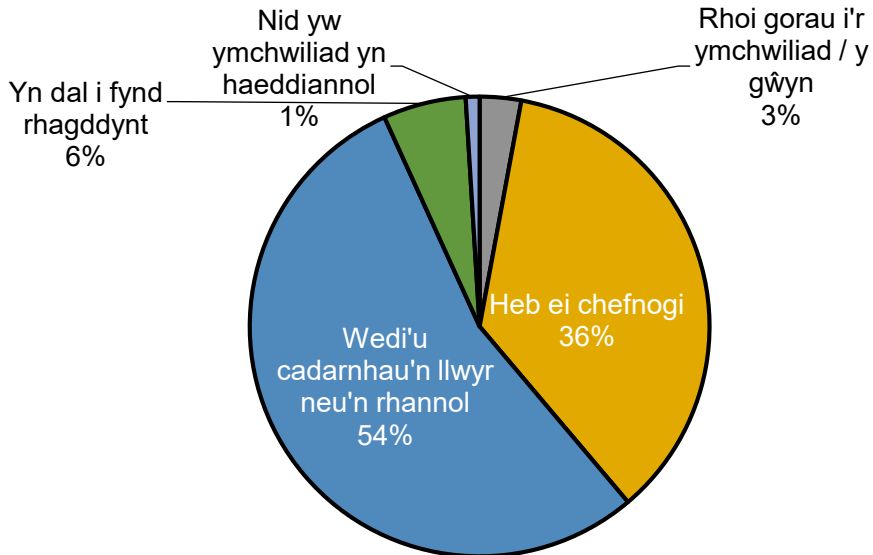
Mae'r siart isod yn dangos y deg adran o'r Cyngor a gafodd y nifer fwyaf o gwynion yng Ngham 1. Yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru, trwy fynd ati i bennu'r meysydd lle mae'r nifer fwyaf o gwynion wedi cael eu derbyn, gellir adnabod tueddiadau o fewn yr awdurdod a'u cymharu ar lefel genedlaethol.

Y 10 adran a gafodd y nifer fwyaf o gwynion (Cam 1)



3.6 Canlyniadau'r Cwynion

Gweler isod y canlyniadau a gofnodwyd yn erbyn yr holl gwynion a wnaed yn ystod y cyfnod adrodd.

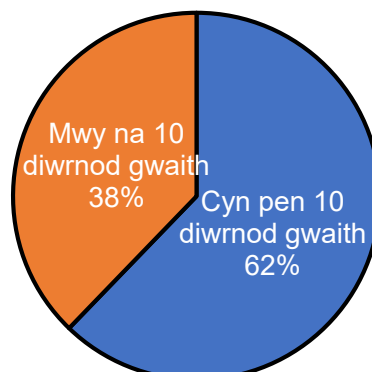


3.7 Amserlenni

Mae'n ofynnol i'r Cyngor ymateb i bob cwyn yn brydlon ac yn unol â'r amserlenni a bennwyd yn y polisi. Mae'r siartiau isod yn dangos perfformiad y Cyngor o ran bodloni amserlenni **Cam 1 (10 diwrnod gwaith)** a **Cham 2 (20 diwrnod gwaith)** o dan y polisi corfforaethol. Mae'n bwysig nodi bod rhywfaint o hyblygrwydd yn achos Cam 2, yn enwedig er mwyn sicrhau bod ymchwiliadau trylwyr a chadarn yn cael eu cynnal, a all gymryd mwy o amser i'w cwblhau.

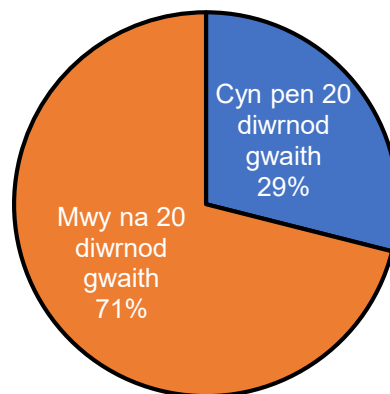
3.8 Cam 1 – Derbyniwyd cyfanswm o 61 o gwynion Cam 1 yn ystod y cyfnod adrodd. O dan y polisi corfforaethol, dylai cwynion Cam 1 gael eu cwblhau o fewn **10 diwrnod gwaith** ac o dan weithdrefnau cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol dylai'r cwynion gael eu cwblhau o fewn **15 diwrnod gwaith** sy'n cynnwys y cynnig o gyfarfod / trafodaeth â'r rheolwr gwasanaeth perthnasol. Rhoddwyd sylw i gyfanswm o **28** o'r **45** o gwynion corfforaethol ar y cam hwn o fewn yr amserlenni a bennwyd.

Perfformiad amserlen Cam 1 (Polisi Corfforaethol)



3.9 Cam 2 – Derbyniwyd **42** o gwynion Cam 2. O’r rhain, roedd pedair yn ymwneud â gweithdrefn statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol sy’n caniatáu 25 diwrnod gwaith o’r ‘Dyddiad Dechrau’ yn hytrach na’r **20 diwrnod gwaith** a ganiateir o dan y Weithdrefn Pryderon a Chwynion Corfforaethol. Dangosir perfformiad mewn perthynas â’r polisi corfforaethol isod. Yn achos pedair cwyn y Gwasanaethau Cymdeithasol, mae **tair** yn parhau’n agored ar ddiwedd y cyfnod adrodd (h.y. cafodd yr achosion hyn eu cau ar ôl 31 Mawrth 2021) ac roedd yr **un** oedd yn weddill wedi cymryd yn hwy na’r amser a bennwyd i’w cau. Caniateir hyn ar yr amod bod Cyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi rhoi cymeradwyaeth ysgrifenedig ar gyfer estyniad.

Perfformiad amserlen Cam 2 (Polisi Corfforaethol)



4. DYSGU GWERSI O’R CWYNION

4.1 Mae’r tabl isod yn dangos sampl o’r gwersi a ddysgwyd o’r cwynion yn ystod 2020/21.

Maes Gwasanaeth	Cwyn	Gwersi a Ddysgwyd
Porth Gofal	Cwyn ynghylch gofal perthynas.	Cafodd dogfennau eu gwella o fewn y gwasanaeth i sicrhau bod yr iaith o ddewis yn cael ei chofnodi ac felly yn y dyfodol bydd Gweithwyr Cymdeithasol Cymraeg eu hiaith yn cael eu neilltuo ar gyfer y defnyddwyr gwasanaeth sy’n gofyn amdano. Cafodd staff eu hatgoffa hefyd i gyfathrebu â’r holl asiantaethau eraill wrth gydlynu gofal, rhyddhau’r claf a dilyn i fyny unrhyw achosion a gyfeiriwyd ar gyfer asesiad arbenigwyr a/neu ymyrraeth.

Porth Cynnal	Pryderon ynghylch darpariaeth gwasanaeth addas.	Cytunwyd y byddai'r pecyn gwybodaeth presennol yn cael ei ddatblygu ymhellach ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth i gynnwys manylion am yr amrywiaeth a'r mathau o asesiadau a gaiff eu cynnal. Rhoddir ystyriaeth hefyd i gyflwyno 'proses baru' ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau tai.
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol	Mwy nag un adroddiad o fethu â chasglu gwastraff o un eiddo arbennig.	System gyfathrebu newydd wedi ei sefydlu rhwng y Goruchwyliwr a'r gyrrwyr i sicrhau bod y gwastraff o'r eiddo arbennig hwnnw yn cael ei gasglu.
Caffael ac Ymdrin â Chwynion	Cwyn ynghylch proses cyfweld caffael a'r amser a gymerir i ddelio â'r materion hyn.	Trefniadau caffael wedi cael eu newid i sicrhau nad yw'r materion hyn yn codi eto yn y dyfodol. Dulliau ymdrin â chwynion wedi cael sylw gan sicrhau bod digon o staff gan y gwasanaeth.

5. CWYNIION A WNAED I OMBWDSMAN GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

- 5.1** Mae Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2020/2021 wedi'i atodi (wedi'i labelu Atodiad 2). Mae'r data o swyddfa'r Ombwdsmon yn gyson â chofnodion y Cyngor ei hun mewn perthynas â'r holl weithgarwch cwynion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn ystod 2020/2021. Esbonnir holl weithgarwch yr Ombwdsmon yn fanylach isod.
- 5.2 Mae'r Ombwdsman yn disgwyl i achwynwyr fynd drwy holl weithdrefnau cwynion y Cyngor yn gyntaf cyn cysylltu â'i swyddfa i geisio ystyriaeth annibynnol o'u cŵyn. Fodd bynnag, mewn amgylchiadau eithriadol mae disgrisiwn gan yr Ombwdsmon i gynnal ymchwiliad uniongyrchol. Fel arfer caiff cwynion sydd heb gael eu hystyried eto gan y Cyngor eu cofnodi gan Swyddfa'r Ombwdsmon fel cysylltiadau '*Cynamserol*' ac fel rheol caiff yr achos ei gyfeirio'n ôl i'r Cyngor i'w ymchwilio o dan ei weithdrefnau cwynion ei hun.
- 5.3 Fel mater o arfer, mae'r holl ymatebion ffurfiol a gyhoeddir yng Ngham 2 gweithdrefn gwynion y Cyngor (polisiâu corfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol) yn cynnwys y cyngor y gall achwynwyr gyfeirio eu cwyn i'r Ombwdsmon os ydynt yn parhau'n anfodlon â'r canlyniad.
- 5.4 Mae rheolaeth gyfyngedig gan y Cyngor dros ddefnyddwyr gwasanaeth yn cysylltu â'r Ombwdsmon yn uniongyrchol, ac fel arfer caiff hyn sylw trwy godi ymwybyddiaeth staff (trwy hyfforddiant ymdrin â chwynion). Mae hyn yn cynnig modd i staff y Cyngor nodi yn gynnar yn y broses a ddylai'r weithdrefn gwynion gael ei chychwyn, ac yna gallant roi gwybod i'r defnyddiwr gwasanaeth sut y gallant gwyno.
- 5.5 Mae'n ddefnyddiol nodi bod yr Ombwdsmon yn darparu data ynghylch nifer y '*cysylltiadau*' a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn ogystal â nifer yr 'achosion a gafodd eu cau' yn ystod y cyfnod adrodd. Bydd y dull hwn yn esbonio unrhyw anghysonderau yn nifer yr achosion sy'n cael eu hadrodd arnynt (yn enwedig os yw rhai yn cael sylw dros amryw o gyfnodau adrodd).
- 5.6 Nifer y cwynion a wnaed i'r Ombwdsman yn 2020/21 fesul prif faes (fel y caiff ei gategoreiddio gan yr Ombwdsmon)**

Mae'r siart isod yn dangos nifer y cwynion a wnaed gan aelodau'r cyhoedd i'r Ombwdsmon yn unol â'r categorïau a ddarperir gan yr Ombwdsmon.

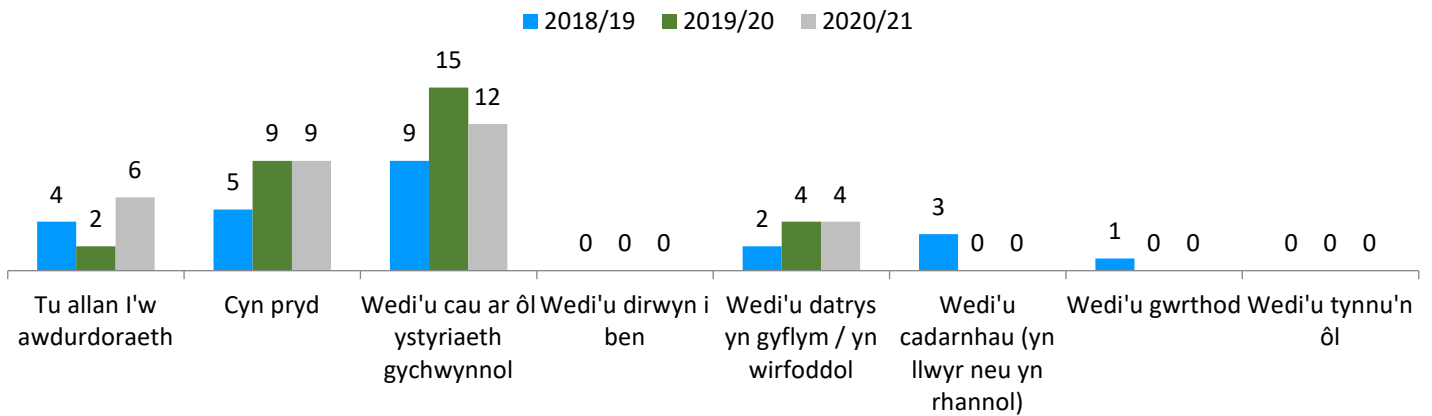
Maes	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2018/19	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2019/20	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2020/21
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	2	4	5
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	1	0	0
Gweinyddu Budd-daliadau	1	1	1
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	0	5	3
Cymunedau, cyfleusterau, adloniant a hamdden	1	1	0
Ymdrin â Chwynion	4	4	5
COVID-19	-	-	3
Addysg	0	1	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	4	1
Trwyddedu	0	2	0
Cyllid a Threthi	0	2	2
Tai (gan gynnwys grantiau adnewyddu)	1	0	2
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	6	6	8
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	1	2
Cwynion am fwy nag un gwasanaeth	2	0	0
CYFANSWM	23	31	32

5.7 Mae perfformiad y Cyngor o ran ymdrin â chwynion wedi gwella'n sylweddol o'i gymharu â'r cyfnodau adrodd cynharach. Er bod y pandemig wedi cael effaith anochel ar arferion gwaith, mae'r strategaethau a gyflwynwyd yn y blynyddoedd blaenorol yn parhau i fod yn werthfawr o ran gwella perfformiad dulliau ymdrin â chwynion y Cyngor ei hun. Mae canoli'r gwasanaeth cwynion yn 2017 a chyflwyno *'Pecyn Cymorth yr Ombwdsmon'* wedi hynny yn 2018 wedi helpu i newid yr ymagwedd gyffredinol tuag at gwynion.

5.8 Derbyniodd yr Ombwdsmon 32 o gysylltiadau yn ystod 2020-2021, sef un achos yn fwy nag yn y flwyddyn flaenorol. Er gwaethaf hyn, nid yw'r Ombwdsmon wedi cynnal unrhyw ymchwiliadau i unrhyw un o'r achosion hyn. Fodd bynnag, am yr ail flwyddyn yn olynol cafodd pedwar Ateb Cyflym / Cytundeb Setlo eu gwneud er mwyn gallu datrys y gŵyn er boddhad yr Ombwdsmon. Caiff yr achosion hyn eu hesbonio yn fwy manwl isod.

5.9 Mae'r siart hwn yn darparu data sy'n cymharu canlyniadau'r holl achosion a gafodd eu cau gan yr Ombwdsman yn ystod y cyfnod dan sylw yn yr adroddiad hwn a'r ddwy flynedd flaenorol.

Canlyniadau achosion yr Ombwdsmon



5.10 Fel y nodwyd uchod, er na chafodd unrhyw ymchwiliadau neu adroddiadau ffurfiol eu cyhoeddi gan yr Ombwdsmon am yr ail gyfnod yn olynol, roedd **pedwar** achos yn gofyn am sylw ychwanegol yn dilyn asesiad gan Swyddfa'r Ombwdsmon. Cyfeirir at achosion o'r fath fel achosion 'Wedi'u datrys yn gyflym / yn wirfoddol', ac mae'r Cyngor yn cael cyfle i adolygu ei ddulliau o reoli'r achos a datrys materion heb fod angen i'r Ombwdsmon gychwyn ymchwiliad ffurfiol.

5.11 Crynodeb o achosion Wedi'u Datrys yn Gyflym / yn Wirfoddol

Gwasanaeth a Chyfeirnod	Crynodeb o'r Gŵyn	Camau Gweithredu a Gytunwyd
Porth Cynnal (202005090)	Cwyn ynghylch cael mynediad i offer a gwasanaethau.	Cytunodd y Cyngor i gynnal ailasesiad o anghenion yr unigolyn o fewn 8 wythnos iddynt gadarnhau'r lleoliad.
Ymdrin â Chwynion / Diogelu'r Cyhoedd (202002633)	Anhapus â'r ffordd y cafodd eu cwyn ei rheoli a bod y Cyngor heb uwchgyfeirio'r gŵyn yn unol â'r polisi.	Cytunodd y Cyngor i roi ymddiheuriad i'r achwynydd am yr oedi a rhoi ymateb sylweddol o fewn amserlen benodol.
Ymdrin â Chwynion / Porth Cynnal (201907197)	Y Cyngor wedi methu â rhoi'r camau gweithredu a gytunwyd ar waith yn dilyn cwyn gynharach am ddarparu gofal cymdeithasol a chymorth. Roedd hyn wedi cael effaith arwyddocaol ar y defnyddiwr gwasanaeth oedd yn destun yr achos.	Cytunodd y Cyngor i gwblhau sawl cam gweithredu i sicrhau y byddai'r camau roedd wedi addo eu cyflawni yn cael eu cwblhau.
Ymdrin â Chwynion / Cynllunio (202000388)	Oedi wrth ymdrin â chwynion ac ymateb annigonol i'r gŵyn. Yn ogystal, roedd angen adolygu a datrys agweddau gorfodi cynllunio'r gŵyn.	Cytunodd y Cyngor i roi ymddiheuriad i'r achwynydd am yr oedi, am fethu â rhoi sylw priodol i'w chwyn, ac am fethu â diweddau'r achwynydd ar statws yr achos gorfodi. Yn ogystal, cytunodd y Cyngor i roi taliad amser a thrafferth o £50 am yr anghyfleustra o orfod mynd ar ôl ei chwyn.

6. CEISIADAU RHYDDID GWYBODAETH

- 6.1 Y Gwasanaeth Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd sy'n gyfrifol am oruchwylio cydymffurfiaeth y Cyngor â Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004. Yn yr un modd â chanmoliaeth a chwynion, cafodd y gwasanaeth Rhyddid Gwybodaeth (a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol) ei ganoli hefyd ac mae'n ffurfio Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor.
- 6.2 Mae'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd yn gyfrifol am ymgymryd â'r holl Adolygiadau Mewnol sydd yn ei hanfod yn golygu'r dull cwyno ar gyfer ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol. Yn dilyn y cam Adolygiad Mewnol, mae gan ymgeiswyr yr hawl i gyfeirio eu cais i'r Swyddfa Comisiynydd Gwybodaeth ar gyfer ystyriaeth bellach.
- 6.3 Gall ceisiadau am wybodaeth a dderbynnir o dan Ryddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol gael eu gwrthod am amryw o resymau ar yr amod bod esemptiadau neu eithriadau cyfreithlon sy'n atal datgelu gwybodaeth. Mewn sefyllfaoedd o'r fath, mae'r Cyngor yn cyhoeddi Hysbysiad Gwrthod sy'n rhoi gwybodaeth glir i esbonio'r penderfyniad i beidio â datgelu'r wybodaeth y gofynnir amdani. Rhaid nodi yma bod Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol yn ymwneud â'r wybodaeth a gofnodir ac a ddelir gan y Cyngor ac felly nid oes hawl i gael atebion i gwestiynau a fyddai'n golygu creu gwybodaeth neu gofnodion newydd.
- 6.4 Yn ystod y cyfnod adrodd hwn derbyniodd y Cyngor gyfanswm o **756** o geisiadau am wybodaeth o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol. O'r rhain, uwchgyfeiriwyd **pedwar** achos i'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd am Adolygiad Mewnol. Cafodd yr Hysbysiadau Gwrthod sy'n datgan methu â datgelu eu gwrthdroi mewn un o'r pedwar achos Adolygiad Mewnol, a chafodd esboniad pellach ei roi mewn dau achos a chafodd yr esemptiad a gymhwyswyd ei gynnal yn yr achos olaf.
- 6.5 Dangosir isod nifer y ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (ar y cyd) a dderbyniwyd yn ystod 2020/2021 o'i gymharu â data'r cyfnodau adrodd cynharach.

Gweithgarwch o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol



6.6 Mae'r siart isod yn dangos nifer y ceisiadau a dderbyniwyd gan bob gwasanaeth a pha ganran y mae hyn yn cyfateb iddi mewn perthynas â chyfanswm y ceisiadau a dderbyniwyd gan y Cyngor.

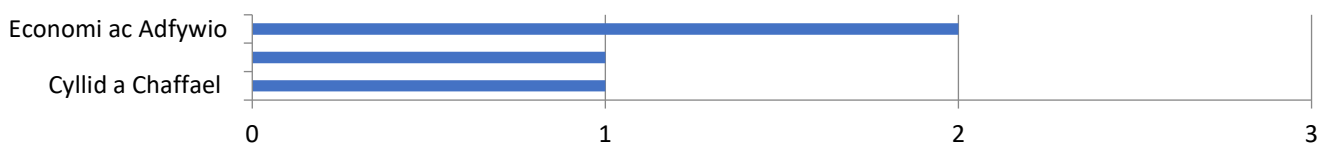
Gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol yn ôl Gwasanaeth

Gwasanaeth	Rhyddid Gwybodaeth		Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol	
	Nifer y Ceisiadau a Dderbyniwyd	% Cyfanswm y Ceisiadau a Dderbyniwyd	Nifer y Ceisiadau a Dderbyniwyd	% Cyfanswm y Ceisiadau a Dderbyniwyd
Ysgolion	28	4%	-	-
Cyllid a Chaffael	157	21%	-	-
Gwasanaethau Democrataidd	10	1%	-	-
Pobl a Threfniadaeth	44	6%	-	-
Porth Cymorth Cynnar	1	>1%	-	-
Porth Cynnal	64	8%	-	-
Porth Gofal	44	6%	1	20%
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	129	17%	3	60%
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol	92	12%	-	-
Economi ac Adfywio	84	11%	1	20%
Cyswllt Cwsmeriaid	53	7%	-	-
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	8	1%	-	-
Mwy nag un Gwasanaeth	38	5%	-	-

6.7 Mae gan y Cyngor gyfrifoldeb statudol i ymateb i bob cais o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Yn 2020/21 cyfradd cydymffurfio'r Cyngor â'r amserlen hon oedd **66%**.

6.8 Derbyniwyd cyfanswm o **bedwar** cais am Adolygiad Mewnol yn 2020/21 a dangosir y cyfan wedi eu grwpio fesul gwasanaeth. Mae hyn yn lleihad o 43% o geisiadau ar gyfer Adolygiad Mewnol o'i gymharu â'r saith a dderbyniwyd yn 2019/20.

Ceisiadau am adolygiadau mewnol fesul gwasanaeth



- 6.9 Cafodd tri achos eu cyfeirio at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Roedd pob un o'r tri yn ymwneud ag oedi'r Cyngor wrth ddarparu gwybodaeth o fewn yr amserlen statudol. Nid oedd unrhyw un o'r achosion a gyfeiriwyd wedi arwain at ymchwiliad neu hysbysiad o benderfyniad yn cael ei gyhoeddi gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

7. CRYNODEB A CHASGLIADAU

- 7.1 Oherwydd pandemig y coronafeirws roedd y cyfnod adrodd cyfan yn wynebu heriau mawr i wasanaethau ar draws y Cyngor o ran gorfod ymdopi â chynnydd enfawr mewn llwythi gwaith nifer o'r gwasanaethau a hefyd yr angen i addasu'n gyflym i ffyrdd newydd o weithio. Felly mae gweld nifer y sylwadau o ganmoliaeth bron yn dyblu a lleihad o 17% yn nifer y cwynion yn llwyddiant mawr.
- 7.2 I grynhoi, prif gasgliadau'r adroddiad hwn yw:
- ❖ **814** o gwynion wedi'u derbyn
 - ❖ **435** o ymholiadau wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
 - ❖ **103** o gwynion wedi'u derbyn: **Cam 1 = 61** **Cam 2 = 42**
 - ❖ **32** o 'gysylltiadau' wedi'u derbyn trwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
 - ❖ **756** o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol wedi eu prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- 7.3 Fel yr amlinellir uchod, cafwyd bron dwywaith nifer y sylwadau o ganmoliaeth yn ystod y cyfnod adrodd hwn nag y derbyniwyd yn 2019/2020. Roedd nifer sylweddol o'r rhain yn ymwneud ag ymdrechion y Cyngor i ymateb i Covid-19 – o focsys bwyd yn cael eu dosbarthu i'r dinasyddion mwyaf agored i niwed a'r 'Pecynnau Gofal' a ddosbarthwyd i ofalwyr cofrestredig ar draws y sir.
- 7.4 Mae'r tri gwasanaeth a dderbyniodd y nifer fwyaf o gwynion Cam 1 yn y cyfnod adrodd hwn yn parhau heb eu newid, gyda Chasglu Sbwriel yn derbyn y rhan fwyaf, o'r cwynion, yna Treth y Cyngor a Budd-daliadau Tai, wedi ei ddilyn yn agos â'r Gwasanaeth Cynllunio. Yn ôl eu natur, mae'r gwasanaethau hyn yn tueddu i dderbyn nifer fawr o gwynion ac er y gall rhai cwynion fod yn anochel, mae'n galonogol gweld bod Swyddfa'r Ombwdsmon wedi cau 30% o'r holl achosion newydd a gafodd at ôl iddynt gael cyfle i ystyried ymdrechion y Cyngor i ddatrys y gŵyn yn y lle cyntaf.
- 7.5 Oherwydd absenoldeb staff a swyddi gwag o fewn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod y cyfnod adrodd cyfan, mae'n amlwg o'r data bod hyn wedi cael effaith ar allu'r Cyngor i weithredu yn unol â'r amserlen a rheoli achosion yn ôl y safonau y byddem yn eu disgwyl fel rheol. Cafodd hyn ei adlewyrchu mewn tri o'r pedwar Ateb Sydyn / Cytundeb Setlo a gynigiwyd gan Swyddfa'r Ombwdsmon, er bod hyn wedi cael sylw ers hynny gyda staff newydd wedi cael eu penodi i'r gwasanaeth.
- 7.6 Mae'n galonogol gweld llai o gwynion ar gyfer y cyfnod adrodd hwn. Fodd bynnag, cafodd dros hanner yr holl gwynion eu cadarnhau yn dilyn ymchwiliad. Mae hyn yn golygu, yn gyffredinol, bod y gŵyn wedi ei chyfiawnhau a bod y Cyngor wedi methu â darparu'r safon gwasanaeth y byddai'n ceisio ei darparu fel arfer.

- 7.7 Yn wyneb y ffaith bod 54% o'r holl gwynion wedi cael eu cadarnhau, nid oedd llawer o gapasiti ar ran y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i gasglu mwy o dystiolaeth am y gwersi a ddysgwyd. Caiff hyn ei flaenoriaethu yn 2021-2022 yn enwedig nawr bod y nifer gan y gwasanaeth y nifer briodol o staff.
- 7.8 Nid oedd modd darparu hyfforddiant cwynion mewnol yn ystod y cyfnod adrodd hwn oherwydd yr heriau a nodwyd, felly bydd angen blaenoriaethu hyn yn y dyfodol – er y bydd yr hyfforddiant yn debygol o gael ei ddarparu mewn ffordd wahanol. Dylid nodi bod Pennaeth Awdurdod Safonau Cwynion newydd yr Ombwdsmon wedi darparu dwy sesiwn Hyfforddiant Ymchwilio i Gwynion i'r Rheolwyr Corfforaethol trwy Microsoft Teams yn Chwefror 2021, a oedd i'w weld yn hynod werthfawr. Bydd cyfleoedd hyfforddi pellach ar gael yn y dyfodol trwy'r Awdurdod Safonau Cwynion sy'n darparu'r hyfforddiant yn rhad ac am ddim. Bydd unrhyw sesiynau addas yn cael eu trefnu a'u cydlynu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth maes o law.
- 7.9 Mae'n amlwg bod angen gwneud gwaith pellach mewn perthynas â gweithredu yn unol ag amserlenni Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol. Mae nifer yr ymatebion Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol a gyhoeddwyd o fewn yr amserlen 20 diwrnod gwaith wedi disgyn i'w lefel gydymffurfiaeth isaf ers cyn 2014. Credir bod hyn i'w briodoli i gyfuniad o ffactorau gan gynnwys diffyg capasiti ar ran gwasanaethau i allu blaenoriaethu ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth cyn eu holl dasgau newydd; methu â chael copïau caled o ddogfennau oherwydd bod staff yn gweithio o gartref; diffyg capasiti o fewn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (sy'n ymgymryd â'r rhan fwyaf o'r gwaith gweinyddol sy'n gysylltiedig â cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth, h.y. cofnodi, cydnabod a dosbarthu ceisiadau newydd, a chyhoeddi'r holl ymatebion a chymhwyso unrhyw eithriadau/eseptiadau a/neu olygiadau fel y bo angen).
- 7.10 Yn ystod 2020-2021 derbyniwyd llai o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol nag mewn unrhyw flwyddyn flaenorol (ers 2014) gyda chyfanswm o **756** o geisiadau. Llwyddodd y Gwasanaeth Cyllid a Chaffael i gynnal ei le fel y gwasanaeth sy'n derbyn y nifer fwyaf o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth fesul maes gwasanaeth (gan dderbyn cyfanswm o 157). Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd gafodd yr ail nifer fwyaf o geisiadau (**129**) a Gwasanaethau Prifffyrdd ac Amgylcheddol oedd â'r trydydd nifer fwyaf o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth (**92**).
- 7.11 Fel y nodwyd ym mhwynt 7.9 (uchod) lleihaodd cydymffurfiaeth â'r amserlenni statudol ar gyfer ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth o 86% yn 2019-2020 i ddim ond 66% yn 2020-2021. Dyma fydd un o brif flaenoriaethau'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn y dyfodol, gyda pherfformiad ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth yn cael ei gynnwys fel mesur perfformiad ar gyfer 2021-2022.
- 7.12 Yn gyffredinol, mae'r adroddiad hwn yn gadarnhaol ac yn llwyddiant anhygoel yn wyneb y flwyddyn anodd y mae pawb wedi'i chael. Fodd bynnag, mae'n glir bod angen rhoi sylw i sawl maes er mwyn i ni allu bod yn hyderus bod y Cyngor yn gallu delio'n effeithiol â chwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth, a gwneud hynny yn unol â pholisïau a deddfwriaeth. Yn ei dro, dylai hyn wella'r ffydd a'r hyder sydd gan ein dinasyddion yn ein gallu i gymryd eu pryderon o ddifrif a gweithredu'n dryloyw pan fyddant yn ceisio gwybodaeth gennym.

Marie-Neige Hadfield

Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

1 Hydref 2021

Tudalen **16** o **19**

8. DATA

EITEM 1: MANYLION Y CWYNION FESUL GWASANAETH


Gwasanaethau ac Adrannau	Cam 1	Cam 2	CYFANSWM
Ysgolion			2
➤ Cynhwysiant	1	0	
➤ Anghenion Dysgu Ychwanegol	0	1	
Cyllid a Chaffael			19
➤ Treth y Cyngor a Budd-daliadau	9	2	
➤ Grantiau Busnes Covid-19	0	5	
➤ Dyledwyr	1	1	
➤ Caffael a Thaliadau	0	1	
Gwasanaethau Democrataidd			2
➤ Gwasanaethau Etholiadol	2	0	
Pobl a Threfniadaeth			1
➤ Cyflogres	1	0	
Porth Cymorth Cynnar	0	0	0
Porth Cynnal			13
➤ Llesiant Meddwl	3	1	
➤ Tîm Oedolion	1	0	
➤ Asesu Plant a Theuluoedd	1	1	
➤ Ansawdd a Gwella Gwasanaeth.	1	0	
➤ Amddiffyn Oedolion	1	2	
➤ Camu Mlaen	1	0	
➤ Y Tîm Cymunedol Anableddau Dysgu	1	0	
Porth Gofal			11
➤ Maethu	1	0	
➤ Gwasanaethau Uniongyrchol	2	0	
➤ Brysbennu Porth Gofal	3	0	
➤ Gwasanaethau Therapi Galwedigaethol	1	0	
➤ Digartrefedd / Tai (gan gynnwys Grant Cyfleusterau i'r Anabl, Eco Flex)	2	2	
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd			8
➤ Diogelwch Bwyd	0	1	
➤ Rheoliadau Covid (gan gynnwys Profi Olrhain Diogelu)	2	1	
➤ Safonau Masnach	0	1	

Gwasanaethau ac Adrannau	Cam 1	Cam 2	CYFANSWM
➤ Iechyd yr Amgylchedd	1	1	
➤ Warden Cymunedol	1	0	
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol			
➤ Cynnal a Chadw/Gwella Priffyrdd	1	1	16
➤ Goleuadau Stryd	0	1	
➤ Gwasanaethau Parcio	1	0	
➤ Casglu Gwastraff a Safleoedd Gwastraff Cartref	10	1	
➤ Mynwentydd	0	1	
Economi ac Adfywio			
➤ Arfordiroedd a Chefn Gwlad	1	0	27
➤ Cynllunio (gan gynnwys Gorfodi)	8	14	
➤ Cwyn yn erbyn staff	1	1	
➤ Gwasanaethau Eiddo	1	0	
➤ Covid-19 – Amrywiol	0	1	
Cyswllt Cwsmeriaid			1
➤ Gwasanaethau Cwsmeriaid	1	0	
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	0	0	0
Mwy nag un Gwasanaeth / Corfforaethol	1	2	3
CYFANSWM Y CWYNION A DDERBYNIWYD	61	42	103

EITEM 2: CANLYNIADAU CWYNION

Canlyniad	2020/21
> Cwyn heb ddim yn haeddu ymchwiliad	1
> Ymchwiliad / cwyn wedi ei hatal neu ei thynnu yn ôl	3
> Wedi'i gwrthod	37
> Cwyn wedi ei chadarnhau yn llwyr / yn rhannol	56
> Ar Agor / Yn Parhau	6
CYFANSWM	103

Gofynnwch Cyfathrebu
am:

 01656 641150

 cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Medi 2021

Y Cyngorydd Ellen ap Gwynn
Cyngor Sir Ceredigion

Trwy Epost yn unig: ellen.apgwynn@ceredigion.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2020/21

Annwyl Gyngorydd ap Gwynn

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2020/21) i Gyngor Sir Ceredigion.

Mae'r llythyr hwn yn trafod gwybodaeth o flwyddyn a fu'n wahanol i unrhyw un arall yn y cof diweddar, ac felly efallai na fydd yn ddefnyddiol ar gyfer sefydlu tueddiadau neu batrymau. Fodd bynnag, bydd gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ryfeddol hon yn dod â mewnwelediadau ar sut ymatebodd gwasanaethau cyhoeddus i alw digynsail a'r amgylchiadau anoddaf a fu.

Yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) yn yr un gyfran o gwynion am gyrff cyhoeddus, sef 20%, o gymharu â 2019/20.

O ran cwynion newydd a dderbyniwyd yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol, mae'r cyfanswm wedi gostwng o 12.5% o gymharu â'r llynedd. Mae hyn yn adlewyrchu'r gostyngiad yn y cwynion sy'n cael eu hadrodd arnynt gan Awdurdodau Lleol yn ystod pandemig Covid-19. Ymyrrodd fy swyddfa mewn cyfran debyg o'r achosion a gaewyd ag yn y flwyddyn flaenorol (13%).

Fodd bynnag, cyfeiriasom hefyd gyfran uwch o gwynion y Cod ymddygiad at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru: 3.4% o'i gymharu â 2% yn y flwyddyn flaenorol. Daw'r gyfradd atgyfeirio uwch hon hefyd law yn llaw â chynnydd sylweddol yn nifer y cwynion y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd.

Yn ystod 2020/21, er gwaethaf heriau a achoswyd gan y pandemig, cymerwyd camau breision gan fy swyddfa wrth wneud cynnydd â gwaith yn ymwneud â Safonau Cwynion ac Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun. Lanswyd thema a chyfnod

Tudalen 1 o 9

ymgyngori'r Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun Ehangach cyntaf - i Aseidiadau Digartrefedd Awdurdodau Lleol - ym mis Medi 2020 a disgwylir yr adroddiad yn y misoedd nesaf. Cychwynnom hefyd 4 Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun estynedig, lle gwnaethom ymestyn cwmpas ein gwaith ar gŵyn sydd eisoes yn destun ymchwil.

Y llynedd, bwriodd fy swyddfa ymlaen hefyd â dau gyhoeddiad newydd - 'Ein Canfyddiadau' a'n Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf.

Bydd modd cyrchu 'Ein Canfyddiadau' trwy wefan OGCC a bydd yn disodli'r coflyfrau chwarterol. Bydd Ein Canfyddiadau yn cael ei ddiweddarau'n amlach, a bydd yn offer mwy defnyddiol wrth rannu canlyniadau ymchwiliadau. Mae ein Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf yn tynnu sylw at y gwaith a wnaed i wella cydraddoldeb ac amrywiaeth, ac i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i bobl o bob rhan o'r gymdeithas.

Yn ystod 2020/21, parhaodd Awdurdodau Lleol yng Nghymru i gyflwyno data i'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) am y cwynion a ymdriniwyd ganddynt. Cawsant hefyd weithdrefn gwynion enghreifftiol a mynediad at 76 sesiwn hyfforddi rithwir.

Mae'r data a gyflwynwyd ar gyfer 2020/2021 yn dangos:

- Cofnodwyd bron i 12,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol
- Mae hyn yn cyfateb i 3.77 ar gyfer pob 1000 o drigolion.
- Cadarnhawyd bron i hanner (44%) y cwynion hynny.
- Ymchwiliwyd i oddeutu 75% ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Cyfeiriwyd oddeutu 9% (6.91%) o'r holl gwynion a gaewyd at OGCC.

Bydd y CSA yn cyhoeddi data i wefan OGCC am y tro cyntaf yn y flwyddyn i ddod, gan nodi cyflawniad allweddol yng nghynnydd y gwaith hwn. Rhoddwyd sesiynau hyfforddi i bron pob Awdurdod Lleol yng Nghymru, ac mae ein cynnig o hyfforddiant yn parhau i fod yn benagored a rhad ac am ddim.

Gweler ynghlwm grynodedd o'r cwynion o gamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Cyngor.

Hefyd ynghlwm y mae crynodeb o'r cwynion y Cod Ymddygiad mewn cysylltiad ag aelodau'r Cyngor a'r Cyngorau Tref a Chymuned yn eich ardal.

Gofynnaf i'r Cyngor gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo'r aelodau i graffu ar berfformiad cwynion y Cyngor ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad.
- Ymgysylltu â'm gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff a darparu data cwynion.
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn 15 Tachwedd.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopïo i Brif Weithredwr eich Cyngor a'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blyneddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', written in a cursive style.

Nick Bennett
Yr Ombwdsmon

cc.Eifion Evans, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Ceredigion
Trwy ebost yn unig: Eifion.evans@ceredigion.gov.uk

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	15	0.21
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	31	0.21
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	46	0.25
Cyngor Caerdydd	96	0.26
Cyngor Sir Gâr	27	0.14
Cyngor Sir Ceredigion	32	0.44
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	32	0.27
Cyngor Sir Ddinbych	32	0.33
Cyngor Sir y Fflint	59	0.38
Cyngor Gwynedd	30	0.24
Cyngor Sir Ynys Môn	18	0.26
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	15	0.25
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	20	0.21
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	19	0.13
Cyngor Dinas Casnewydd	31	0.20
Cyngor Sir Penfro	28	0.22
Cyngor Sir Powys	38	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	40	0.17
Cyngor Abertawe	73	0.30
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	12	0.13
Cyngor Bro Morgannwg	39	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	43	0.32
Cyfanswm	776	0.25

* yn cynnwys 2 Rhentu Doeth Cymru

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Ceredigion	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	5	16%
Gweinyddu Budd-daliadau	1	3%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	3	9%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	0	0%
Ymdrin â Chwynion	5	16%
Covid19	3	9%
Addysg	0	0%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	3%
Cyllid a Threthiant	2	6%
Tai	2	6%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	8	25%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	6%
Amrywiol Eraill	0	0%
Cyfanswm	32	

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
 (* yn dynodi ymyrraeth)

	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynol	Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
Cyngor Sir Ceredigion	6	9	12	4	0	0	0	0	31
% Share	19%	29%	39%	13%	0%	0%	0%	0%	

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	Nifer y cwynion a gaewyd	% o ymyriadau
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	2	30	7%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	45	7%
Cyngor Caerdydd	26	100	26%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	0	2	0%
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	29	21%
Cyngor Sir Ceredigion	4	31	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	5	31	16%
Cyngor Sir Ddinbych	2	31	6%
Cyngor Sir y Fflint	11	62	18%
Cyngor Gwynedd	5	27	19%
Cyngor Sir Ynys Môn	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	0	14	0%
Cyngor Sir Fynwy	1	19	5%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	1	17	6%
Cyngor Dinas Casnewydd	5	29	17%
Cyngor Sir Penfro	3	26	12%
Cyngor Sir Powys	4	47	9%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	2	43	5%
Cyngor Abertawe	9	67	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	0	11	0%
Cyngor Bro Morgannwg	5	38	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	6	48	13%
Cyfanswm	102	781	13%

Atodiad E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Sir Ceredigion	0	2	0	0	0	0	2

Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau Tref/Cyngor Cymuned

	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Cymuned Llanfair Clydogau	0	1	0	0	0	0	1
Cyngor Cymuned Trefeurig	1	0	0	0	0	0	1

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun yn seiliedig ar nifer y bobl y mae pob bwrdd iechyd yn eu gwasanaethu yn ôl pob sôn.

Mae Atodiad B yn dangos categori pob cwyn a dderbyniwyd, a pha gyfran o'r cwynion a dderbyniwyd sy'n cynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae Atodiad C yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae Atodiad D yn dangos Cyfraddau Ymyrru ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Mae ymyrraeth yn cael ei gategoreiddio naill ai gan gŵyn a gadarnhawyd (naill ai cadarnhawyd er budd y cyhoedd neu cadarnhawyd nid er budd y cyhoedd), penderfyniad cynnar, neu setliad gwirfoddol.

Mae Atodiad E yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas ag Awdurdod Lleol yn 2020 / 2021. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae Atodiad F yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas â Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned yn ardal yr Awdurdod Lleol. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned.