CYNGOR SIR CEREDIGION

Adroddiad i'r:	Cyngor
Dyddiad y cyfarfod:	24 Tachwedd 2022
Teitl:	Adroddiad Blynyddol am Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (2021/2022)
Pwrpas yr adroddiad:	Rhoi trosolwg cynhwysfawr i'r Cyngor o'r Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth (gan gynnwys Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol) a gafodd yr Awdurdod yn ystod 2021-22. I gyd-fynd â'r adroddiad hwn mae'r Llythyr Blynyddol gan Ms Michelle Morris, Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon"), sy'n amlinellu perfformiad a gweithgarwch y Cyngor mewn perthynas ag achosion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn ystod 2021-22. Er gwybodaeth
Portffolio Cabinet ac Aelod Cabinet:	Y Cynghorydd Bryan Davies, Arweinydd y Cyngor a'r Aelod Cabinet dros y Gwasanaethau Democrataidd, Polisi, Perfformiad a Phobl a Threfniadaeth

<u>**Cyflwyniad**</u>

Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi'r gweithgarwch a reolwyd gan Wasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor rhwng 1 Ebrill 2021 a 31 Mawrth 2022. Mae'r adroddiad llawn wedi'i gynnwys yn **Atodiad 1**, sy'n cynnwys gwybodaeth benodol ar y nifer a'r mathau o sylwadau o ganmoliaeth a chwynion a dderbyniwyd, gwahanol gamau'r weithdrefn gwynion, perfformiad a chanlyniadau yn 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 ("yr Ombwdsmon") yn ystod y cyfnod adrodd. Mae Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon at y Cyngor wedi ei gynnwys yn **Atodiad 2**, sy'n rhoi manylion pellach ar waith yr Ombwdsmon ar gyfer Ceredigion, yn ogystal ag ar gyfer Cynghorau eraill ar draws Cymru.

Dyma'r **trydydd adroddiad yn olynol lle na chafodd unrhyw ymchwiliadau eu cychwyn nac unrhyw adroddiadau ffurfiol eu cyhoeddi** gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn perthynas â chwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor. Fodd bynnag, cydnabyddir bod cynnydd sylweddol wedi bod yn nifer y cwynion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon, yn ogystal ag achosion a gaewyd yn dilyn ymyrraeth yr Ombwdsmon (h.y. cytundebau 'Datrys yn Gynnar').

Mae'r adroddiad hwn yn adlewyrchu sawl her a brofwyd yn ystod y cyfnod adrodd h.y. cymhlethdod y cwynion a dderbyniwyd, cynnydd cyffredinol yn dilyn y pandemig

mewn cwynion, Rhyddid Gwybodaeth, atgyfeiriadau at yr Ombwdsmon ac atgyfeiriadau at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO), yn ogystal â'r heriau sy'n gysylltiedig â darparu'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ei hun. Mae'n anochel fod yr heriau hyn wedi effeithio ar allu'r Cyngor i gyflawni ei amcanion perfformiad o ran amserlenni penodedig, sydd wedi arwain at fwy o gysylltiadau gan yr Ombwdsmon a'r ICO.

Trosolwg byr o'r holl weithgarwch a reolwyd gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod 2021-2022:

- ↓ **224** o Sylwadau o Ganmoliaeth wedi dod i law
- ↓ **357** o Ymholiadau wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- ↑ **133** o Gwynion wedi dod i law: **Cam 1 = 73 Cam 2 = 60**
- ↑ **52** ''o 'Gysylltiadau' gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- ↑ **780** o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Crynodeb

- Cafwyd llawer llai o sylwadau o ganmoliaeth yn ystod y cyfnod adrodd hwn, fodd bynnag gall y gostyngiad hwn gael ei liniaru yn rhannol gan y mewnlifiad enfawr o sylwadau o ganmoliaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod cychwynnol yn dilyn pandemig y coronafeirws. Gallai sawl ffactor fod wedi effeithio ar allu'r Cyngor i gasglu sylwadau o ganmoliaeth, gan gynnwys diffyg adnoddau i flaenoriaethu'r gweithgarwch hwn. Ymhellach, bydd gwaith yn cael ei wneud gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i symleiddio'r ffordd y caiff sylwadau o ganmoliaeth eu prosesu, fel y gellir manteisio ar arfer da, a chofnodi ffigurau cywir.

- Cafodd llai o ymholiadau eu rheoli gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ond cynyddodd nifer y cwynion i'r un lefel a adroddwyd yn 2018-19. Mae hyn yn awgrymu nad oedd yn bosibl mynd ati i ddatrys pryderon heb orfod cymryd rhan yn y broses gwynion. Yn ogystal, bydd absenoldebau heb eu cynllunio a swyddi gwag o fewn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth wedi cyfrannu at yr anallu i reoli achosion mor effeithiol ag yn y blynyddoedd blaenorol.

- Bu cynnydd bychan yn nifer y cwynion Cam 1 (anffurfiol), ond cafodd 18 o gwynion Cam 2 (ffurfiol) ychwanegol eu cofnodi yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Roedd cydymffurfiaeth ag amserlenni penodedig hefyd yn is na'r disgwyl, er y cydnabyddir bod angen mwy o amser ar gyfer cwynion Cam 2 er mwyn ymchwilio iddynt yn drylwyr. Mae hyn yn gwbl dderbyniol ar yr amod bod achwynwyr yn cael eu diweddaru'n rheolaidd ar unrhyw ddatblygiadau.

- Fel y cydnabuwyd uchod, er bod yr Ombwdsmon wedi derbyn 20 yn fwy o 'gysylltiadau' yn ymwneud â Chyngor Sir Ceredigion o'i gymharu â 2020-21, nid oedd angen unrhyw ymyrraeth gan yr Ombwdsmon ar 72% o'r holl achosion. Fodd bynnag, ymgymerodd y Cyngor â chyfran uwch o gytundebau

Datrys yn Gynnar yn ystod y cyfnod adrodd (cyfanswm o 13). Fel y nodwyd uchod, ni chynhaliwyd unrhyw ymchwiliadau ffurfiol gan yr Ombwdsmon.

- Derbyniwyd dwy gŵyn yn ymwneud â chydymffurfiaeth y Cyngor â Mesurau'r Gymraeg, a chafodd y ddwy eu datrys yn ystod y cam anffurfiol.

- Casglu Sbwriel a Safleoedd Gwastraff Cartref yw'r prif reswm o hyd dros y cwynion a dderbyniwyd yng Ngham 1; ac yna Cynllunio (gan gynnwys Gorfodi Cynllunio) a Threth y Cyngor a Budd-dal Tai. Mae'r tri gwasanaeth hyn yn cyfrif am bron i hanner o'r holl gwynion Cam 1 a dderbyniwyd, ond fel yr adroddwyd yn flaenorol, mae'r gwasanaethau hyn yn dueddol o ddenu cwynion oherwydd eu natur.

- Cafodd llai na hanner o'r holl gwynion eu cadarnhau, o'i gymharu â 2020-21 lle cafodd dros hanner o'r holl gwynion eu cadarnhau. Ni chafodd cyfanswm o 43 o gwynion eu cadarnhau, ac roedd y 25 achos sy'n weddill naill ai wedi'u dirwyn i ben gan yr achwynydd neu roeddent yn parhau i fynd rhagddynt y tu hwnt i ddiwedd y cyfnod adrodd (h.y. 10 a 15 yn y drefn honno). Cydnabyddir bod angen gwaith pellach er mwyn gwella'r ffordd yr ydym yn dysgu'r gwersi sy'n deillio o gwynion, bydd hyn yn cael ei ddatblygu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.

- Roedd cydymffurfiaeth â'r amserlenni Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol ar y lefel isaf a gofnodwyd, sef 67%, a chydnabyddir bod angen gwelliannau enfawr yn hyn o beth. Bu cynnydd hefyd yn nifer yr atgyfeiriadau at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO), o 4 achos i 9 achos, yn ystod 2021-2022. Mae'n debygol mai'r perfformiad gwael o ran bodloni'r amserlenni statudol oedd y prif ffactor a gyfrannodd at hyn, ond mae'r cynnydd yn cyfateb i 1% yn unig o'r holl geisiadau a dderbyniwyd.

<u>Meysydd i ganolbwyntio arnynt</u>

- Gwella cydymffurfiaeth â'r amserlenni a bennwyd mewn polisïau 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.

Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol:	**Oes Asesiad Effaith Integredig wedi ei gwblhau? Os na, esboniwch pam:**		Ni chwblhawyd Asesiad Effaith Integredig oherwydd ni chynigir newid mewn gwasanaeth yn yr adroddiad hwn
	Crynodeb:		
	Hirdymor:	Amherthnasol	
	Cydweithio:	Amherthnasol	
	Cynnwys:	Amherthnasol	
	Atal:	Amherthnasol	

Integreiddio:	Amherthnasol
Argymhellion:	1. **Nodi’r Adroddiad Blynyddol am Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth 2021-22.** 2. **Nodi Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2021 – 2022.**
Rheswm dros y penderfyniad:	Er mwyn rhoi gwybod i'r Cyngor am y gwaith sy'n cael ei wneud gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
Trosolwg a Chraffu:	Trafodwyd y ddau atodiad sydd wedi’u cynnwys yn yr adroddiad hwn yng nghyfarfod y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ar 3 Hydref 2022.
Fframwaith Polisi:	• Polisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol) • Polisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol • Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru (Cylchlythyr 011/2012) • Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 • Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004
Blaenoriaethau Corfforaethol:	Pob un
Goblygiadau Cyllid a Chaffael:	Amherthnasol
Goblygiadau Cyfreithiol:	Amherthnasol
Goblygiadau staffio:	Amherthnasol
Goblygiadau eiddo / asedau:	Amherthnasol
Risgiau:	Amherthnasol
Pwerau Statudol:	
Papurau Cefndir:	
Atodiadau:	**Atodiad 1** Adroddiad Blynyddol am Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth – 2021/2022 **Atodiad 2**

	Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: 2021 – 2022.
Swyddog Arweiniol Corfforaethol:	Alun Williams, Swyddog Arweiniol Corfforaethol: Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd
Swyddog Adrodd:	Marie-Neige Hadfield, Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
Dyddiad:	3 Tachwedd 2022

Cyngor Sir CEREDIGION County Council

Adroddiad Blynyddol am Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth 1 Ebrill 2021 – 31 Mawrth 2022

Cynnwys		Tudalen
1	Cyflwyniad	2 – 3
2	Y ganmoliaeth a gafwyd	4 – 5
3	Y cwynion a dderbyniwyd	5 – 8
4	Dysgu gwersi o'r cwynion	9
5	Y cwynion a wnaed i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	9 – 11
6	Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth	12 – 13
7	Crynodeb a chasgliadau:	15 – 17
8	Data Cwynion (gan gynnwys adroddiadau 'Datrys yn Gynnar' yr Ombwdsmon – tudalennau 20 – 24)	18 – 24

1. CYFLWYNIAD

1.1 Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth am nifer y negeseuon o ganmoliaeth, y cwynion a'r ceisiadau a ddaeth i law'r Cyngor rhwng 1 Ebrill 2021 a 31 Mawrth 2022, o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae'r **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 negeseuon o ganmoliaeth a gafwyd, ac mae **Adran 3** yn dangos rhai o'r tueddiadau, themâu a pherfformiad o ran niferoedd, 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.** Oherwydd y cynnydd sylweddol yng ngwaith yr Ombwdsmon, yn enwedig achosion a gafodd eu datrys o ganlyniad i gyfraniad yr Ombwdsmon, mae pob achos sy'n arwain at adroddiad 'Datrys yn Gynnar' hefyd wedi'i gynnwys yn Adran 8 **–** gan gynnwys yr Adroddiadau Cryno a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon mewn perthynas â'r cwynion hyn.

1.2 Mae'r systemau cofnodi ar gyfer negeseuon o ganmoliaeth, cwynion a cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth wedi cael eu diweddaru i adlewyrchu'r strwythur sefydliadol, sydd wedi symleiddio'r broses adrodd.

1.3 Mae'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn dîm bach (3.8 o aelodau staff) sy'n dilyn tri pholisi cwynion gwahanol a dwy gangen o ddeddfwriaeth mynediad i wybodaeth:

- Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol (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, adolygwyd y Polisi Pryderon a Chwynion (corfforaethol) a'i gadarnhau gan bwyllgor y Cyngor o aelodau etholedig ar 23 Medi 2021.

1.6 Yn dilyn ffurfio'r Awdurdod Safonau Cwynion 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. Mae'r wybodaeth hon ar gael ar dudalen we yr Awdurdod Safonau Cwynion.

1.7 Mae'r Cyngor yn parhau i gydweithio'n gadarnhaol â'r Ombwdsmon, ac mae adran o'r adroddiad hwn yn rhoi dadansoddiad o holl waith yr Ombwdsmon, gan gynnwys canlyniadau'r adroddiadau 'Datrys yn Gynnar' (ar ddiwedd yr adroddiad hwn). Mae hyn yn cynnwys canlyniadau swyddfa'r Ombwdsmon yn dilyn ei hasesiad o'r holl

gwynion a wnaed iddo mewn perthynas â Chyngor Sir Ceredigion. Rhaid nodi mai hwn yw'r **trydydd cyfnod adrodd olynol lle na chychwynnwyd unrhyw ymchwiliadau ffurfiol** gan swyddfa'r Ombwdsmon i gwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor.

1.8 Mae datrys cwynion yn rhagweithiol 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. O ganlyniad, derbyniwyd cyfanswm o **357** 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 polisïau 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. Derbynnir bod heriau sy'n gysylltiedig â darparu gwasanaeth wedi arwain at y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn methu â chynnal cyfathrebu effeithiol gydag achwynwyr mewn rhai achosion.

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 Gwasanaeth 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 Yn ôl y disgwyl, parhaodd pandemig y coronafeirws i gael effaith ar ddarparu gwasanaethau ar draws y Cyngor, gyda llawer o wasanaethau yn ymgymryd â dyletswyddau ychwanegol o'i gymharu â'r cyfnod cyn y pandemig. Fel yr adroddwyd yn flaenorol, o ganlyniad, mae blaenoriaethau a gwydnwch y Cyngor wedi cael eu profi ond er gwaethaf hyn, mae'r swyddogion yn parhau wedi eu hymrwymo i sicrhau y bydd y gwasanaeth yn gwella o ganlyniad uniongyrchol i gwynion.

2. Y GANMOLIAETH A GAFWYD

2.1 **Canmoliaeth**
Mae'r holl negeseuon 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 negeseuon 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 hamlygu y gellid eu mabwysiadu mewn meysydd eraill.

2.3 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y negeseuon o ganmoliaeth a gofnodwyd gan bob Gwasanaeth yn ystod 2021/22.

Gwasanaeth	**2021/22**
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	5
Ysgolion	4
Economi ac Adfywio	14
Cyllid a Chaffael	5
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol	25
Cyswllt Cwsmeriaid	29
Porth Cynnal	27
Corfforaethol	6
Porth Gofal	77
Porth Cymorth Cynnar	29
Gwasanaethau Democrataidd	2
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	1
Cyfanswm	**224**

2.4 **Enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gafwyd**

"Galla i ddweud yn onest fod y gwaith a gafodd ei wneud yn welliant aruthrol i gymharu â sut oedd pethau cyn i'r gwaith gael ei wneud. Mae'n ganlyniad gwych, a hoffwn i ddweud "Diolch yn fawr."" – Economi ac Adfywio

"Diolch i'r wardeniaid traffig sy'n cadw'r traffig yn glir a'r criw casglu sbwriel sy'n gwagio ein biniau." – Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol

"Roedd y staff mor gyfeillgar a phroffesiynol ac wedi gwneud ein diwrnod yn un arbennig iawn. Diolch yn fawr!" – Cyswllt Cwsmeriaid

"Roeddwn i am ddweud diolch o galon i chi'n bersonol am ofalu am [ddefnyddiwr gwasanaeth]. Doeddwn i ddim yn gallu ymweld yn aml iawn felly roedd yn dda gwybod ei fod yn y lle gorau posibl diolch i chi a'ch cydweithwyr." – Porth Gofal

"Roeddwn i am ddweud pa mor ddiolchgar ydw i am yr holl gymorth a gefais y llynedd. Roeddwn i'n teimlo bod gen i gefnogaeth wych. Diolch eto." – Gwasanaeth Ysgolion

"Mae'n wych y ffordd rydych chi'n cefnogi Defnyddiwr Gwasanaeth." – Porth Cynnal

"Diolch am eich caredigrwydd a'ch amynedd." – Cyllid a Chaffael

"Diolch am eich gwaith hael trwy gydol y flwyddyn." – Porth Cymorth Cynnar

"Diolch i'r holl bobl oedd wedi helpu i ddatrys fy mhryderon." – Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd

"Hoffwn i ddiolch i chi ac aelodau staff Ceredigion." – Corfforaethol

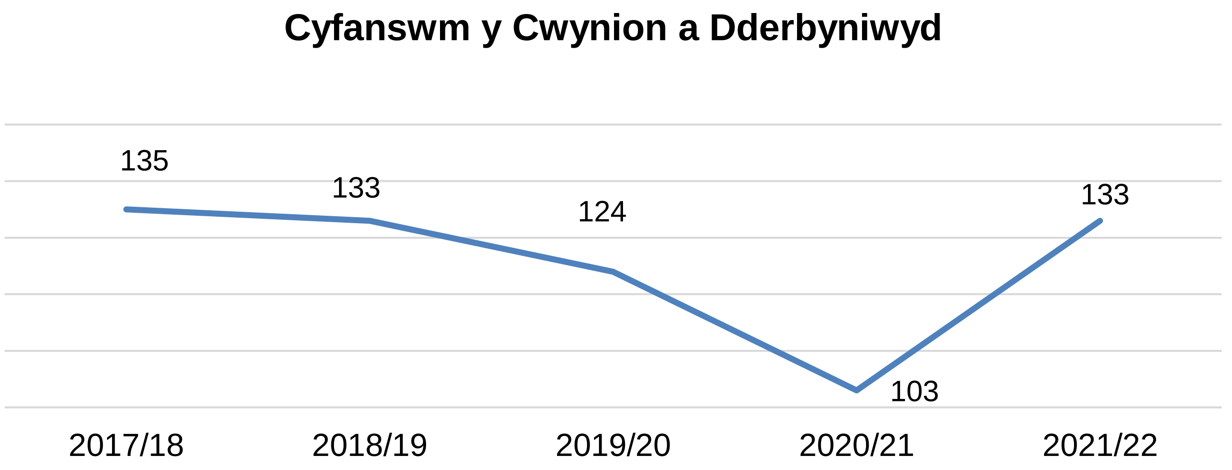
2.5 Mae'r negeseuon o ganmoliaeth a gafwyd gan gartrefi gofal a chanolfannau dydd wedi eu cynnwys yn y system adrodd bresennol sydd wedi'i sefydlu ar draws Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor.

2.6 Roedd disgwyl i'r broses ar gyfer casglu, cofnodi a monitro cwynion gael ei hadolygu yn ystod y cyfnod adrodd hwn; fodd bynnag, o ganlyniad i'r pwysau o fewn tîm bach Gwasanaeth Cwynion a Rhydd Gwybodaeth, caiff y gwaith hwn ei gwblhau y flwyddyn nesaf (2022-2023). Byddai budd gwaith o'r fath yn sicrhau bod swyddogion y Cyngor yn ymwybodol o'r prosesau clir a diffiniedig sydd yn eu lle ar gyfer delio â chwynion a hyrwyddo arferion gorau ar draws y sefydliad.

3. Y CWYNION A DDERBYNIWYD

3.1 Cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd

Mae'r siart isod yn dangos cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2021/22 a gafodd eu prosesu yn unol â'r polisïau 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.

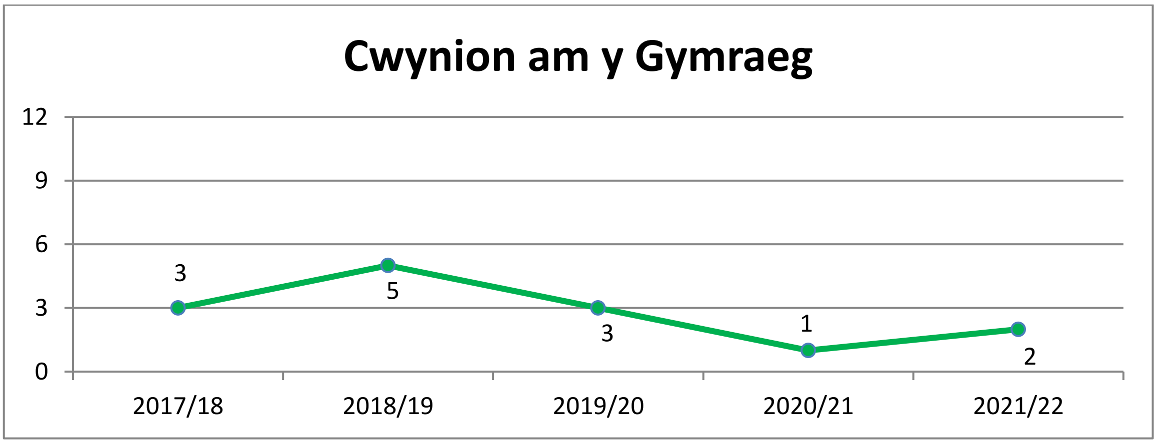


3.2 Nifer y cwynion a wnaed fesul cam
Mae'r tabl isod yn dangos nifer y cwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor o dan bob cam o'r Polisi Cwynion dros y pum mlynedd diwethaf. Mae'r ffigurau hyn yn cynnwys cwynion a wnaed am y ddarpariaeth Gymraeg.

Blwyddyn	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
2017/18	96	39	135
2018/19	92	40	133
2019/20	85	39	124
2020/21	61	42	103
2021/22	73	60	133

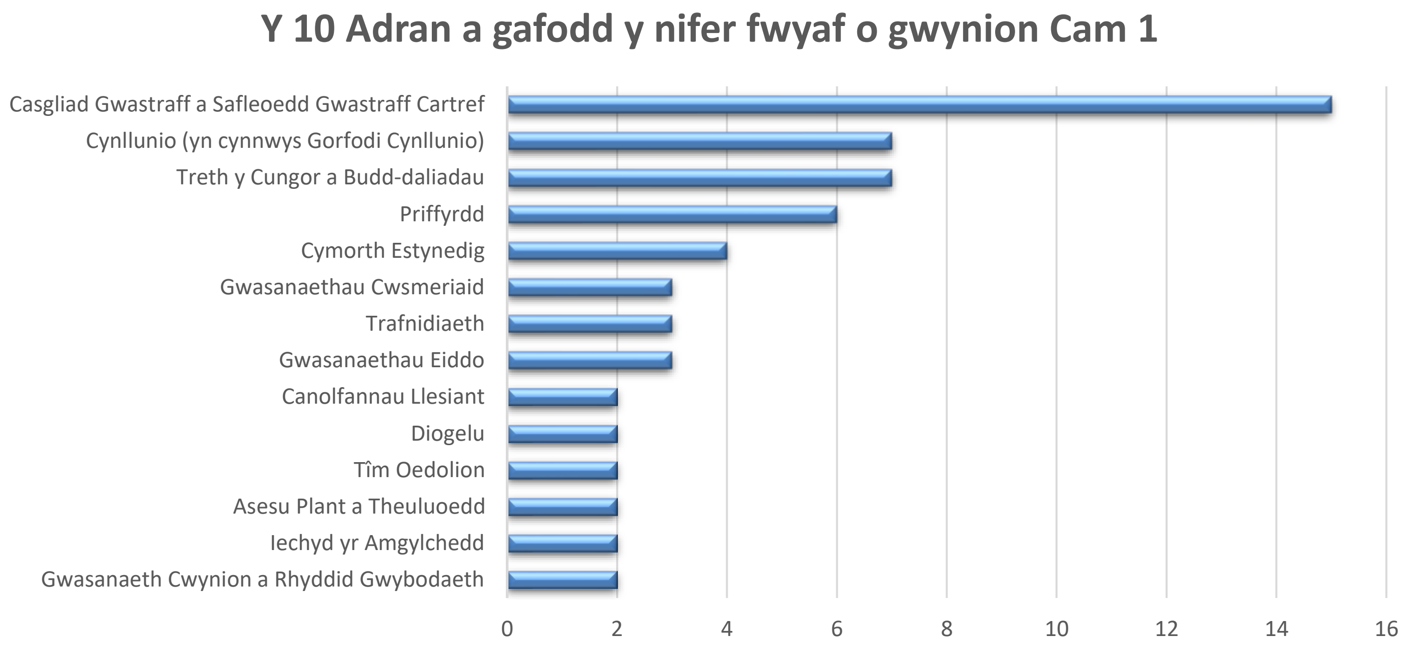
3.3 Cwynion am y Gymraeg
Yn 2020/21 derbyniodd y Cyngor ddwy gŵyn oedd yn ymwneud yn benodol â'r ddarpariaeth (neu'r diffyg darpariaeth) o wasanaethau Cymraeg ar draws y Cyngor. Cafodd un gŵyn ei chyfeirio at y Cyngor gan Gomisiynydd y Gymraeg.

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



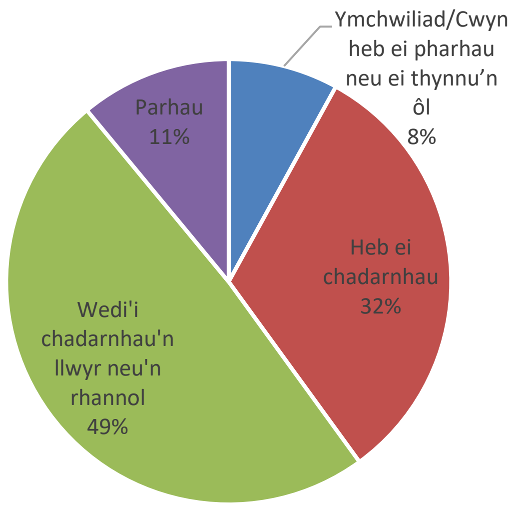
3.5 Y deg Adran a gafodd y nifer fwyaf o gwynion yn 2021/22

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.



3.6 Canlyniadau'r Cwynion

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

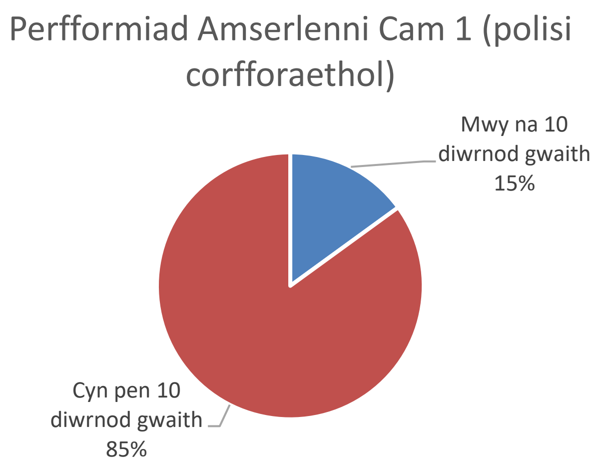


3.7 Amserlenni

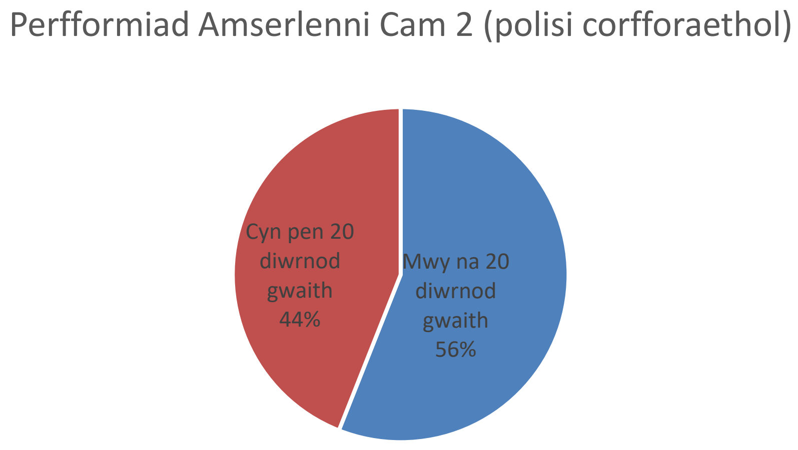
Mae'n ofynnol i'r Cyngor ymateb i bob cwyn yn brydlon ac yn unol â'r amserlenni a bennwyd yn y polisi. Mae'r siartiau isod yn dangos perfformiad y Cyngor o ran bodloni amserlenni **Cam 1 (10 diwrnod gwaith)** a **Cham 2 (20 diwrnod gwaith)** o dan y polisi corfforaethol. Mae'n bwysig nodi bod rhywfaint 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 **73** 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 / drafodaeth â'r rheolwr gwasanaeth perthnasol. Rhoddwyd sylw i gyfanswm o **53** o'r **62** o gwynion corfforaethol ar y cam hwn o fewn yr amserlenni a bennwyd. Yn unol â'r polisi Pryderon a Chwynion, cafodd cwynion Cam 1 eu huwchgyfeirio ar unwaith i Gam 2 os na bodlonwyd yr amserlen o ddeg diwrnod gwaith.



3.9 **Cam 2** – Derbyniwyd **60** o gwynion Cam 2. O'r rhain, cafodd **12** eu rheoli o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol statudol 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 12 cwyn y Gwasanaethau Cymdeithasol, roedd 3 yn parhau ar agor y tu hwnt i ddiwedd y cyfnod adrodd (h.y. cafodd yr achosion hyn eu cau ar ôl 31 Mawrth 2022), ac roedd pob un ond un o'r **9** 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.



4. DYSGU GWERSI O'R CWYNION

4.1 Mae'r tabl isod yn dangos sampl o'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion a gafwyd yn ystod 2021/22.

Maes gwasanaeth	Cwyn	Gwersi a Ddysgwyd
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol	Cwyn am gael mynediad i Safleoedd Gwastraff Cartref	Roedd Safleoedd Gwastraff Cartref wedi rhoi ardaloedd 'gollwng' hygyrch yn eu lle i'r rhai oedd yn methu cael mynediad uniongyrchol i'r sgipiau.
Porth Cynnal	Pryderon wedi'u codi ynghylch Gwasanaethau Plant	Atgoffwyd yr holl Weithwyr Cymdeithasol sy'n gweithio gyda phlant a theuluoedd am eu cyfrifoldeb i rannu canlyniadau ymholiad Adran 47 gyda rhieni, yn unol â Gweithdrefnau Diogelu Cenedlaethol Cymru.
Diogelu'r Cyhoedd	Diffyg ymateb gan y Gwasanaeth ynglŷn â mater diogelwch bwyd	Hyfforddiant pellach wedi'i ddarparu i staff ar ddefnyddio'r system wybodaeth.
Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth	Heb gyfathrebu â'r achwynwyr	Sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn cael diweddariadau rheolaidd os oes problem gyda datrys eu cwyn o fewn yr amserlenni penodedig.

5. CWYNION A WNAED I OMBWDSMAN GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

5.1 Derbyniwyd Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2021/22 ar 9 Awst 2022 ac mae wedi ei gynnwys fel atodiad i'r adroddiad hwn.

5.2 Mae'r Ombwdsman yn disgwyl i achwynwyr fynd trwy holl weithdrefnau cwynion y Cyngor yn gyntaf cyn cysylltu â'i swyddfa i geisio ystyriaeth annibynnol o'u cwyn. Fodd bynnag, mewn amgylchiadau eithriadol mae disgresiwn 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 ***'Cyn pryd'*** a chânt eu cyfeirio'n ôl i'r Cyngor i'w hymchwilio o dan ei weithdrefnau cwynion ei hun.

5.3 Fel mater o arfer, mae'r holl ymatebion ffurfiol a gyhoeddir yng Ngham 2 gweithdrefnau cwynion y Cyngor (polisïau corfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol) yn cynnwys cynghori y gall achwynwyr gyfeirio eu cwyn at yr Ombwdsmon os ydynt yn parhau'n anfodlon â chasgliadau'r Cyngor, neu'r modd yr ymdriniwyd â'r gŵyn.

5.4 Mae rheolaeth gyfyngedig gan y Cyngor dros ddefnyddwyr gwasanaeth yn cysylltu â'r Ombwdsmon yn uniongyrchol, er y byddai hyn yn cael sylw fel rheol yn ystod hyfforddiant staff (h.y. cynghori pobl sut i gwyno os ydynt yn anhapus â'r gwasanaethau a ddarparwyd).

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

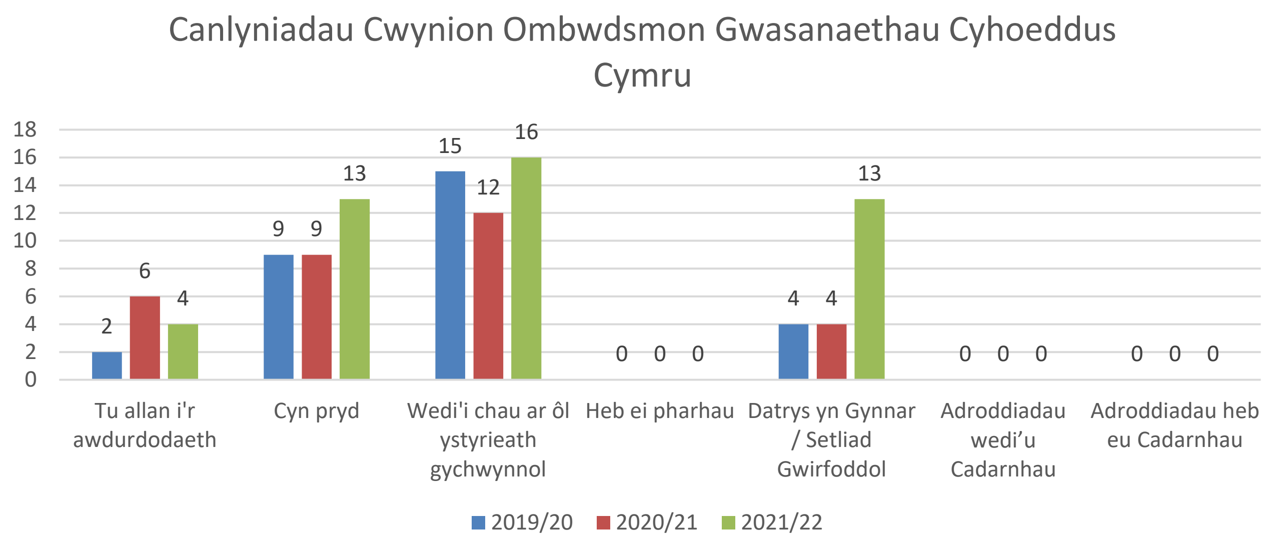
'*achosion wedi'u cau'* yn ystod y cyfnod adrodd. Bydd y dull hwn yn esbonio unrhyw anghysonderau yn nifer yr achosion sy'n cael eu hadrodd arnynt (yn enwedig os yw rhai yn cael sylw dros amryw o gyfnodau adrodd).

5.6 **Nifer y cwynion a wnaed i'r Ombwdsman yn 2021/22 yn ôl 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, a ddangosir yn Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon.

Maes	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2019/20	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2020/21	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2021/22
Delio â Chwynion	4	5	14
Cynllunio a Rheoli Cynllunio	6	8	10
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	4	5	6
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	4	1	5
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	2	5
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	5	3	3
COVID-19	-	3	3
Addysg	1	0	2
Cyllid a Threthiant	2	2	2
Cymunedau, Cyfleusterau, Adloniant a Hamdden	1	0	1
Cwynion am fwy nag un Gwasanaeth	0	0	1
Gweinyddu Budd-daliadau	1	1	0
Trwyddedu	2	0	0
Tai	0	2	0
CYFANSWM	**31**	**32**	**52**

5.7 Derbyniodd yr Ombwdsmon **52** o gwynion am y Cyngor yn ystod 2021-2022, sef 20 achos yn fwy nag yn y flwyddyn flaenorol. Er gwaethaf hyn, nid yw'r Ombwdsmon wedi cychwyn ymchwiliadau i unrhyw un o'r achosion hyn. Fodd bynnag, cytunwyd ar **13** cytundeb Datrys yn Gyflym er mwyn i'r Cyngor allu datrys y gŵyn i foddhad yr Ombwdsmon. Ceir rhagor o wybodaeth am y cwynion hyn ar ddiwedd yr adroddiad hwn (tudalennau 19 – 23) gan gynnwys yr adroddiadau cryno swyddogol a luniwyd gan yr Ombwdsmon.

5.8 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.



5.9 **Achosion yr Ombwdsmon a arweiniodd at Ddatrys yn Gynnar**

Fel y cyfeiriwyd ato uchod, er na chynhaliwyd unrhyw ymchwiliadau ffurfiol gan yr Ombwdsmon am y **trydydd** cyfnod yn olynol, roedd nifer y cwynion lle oedd angen cymryd camau gweithredu ychwanegol yn dilyn eu hystyried gan yr Ombwdsmon wedi codi'n sylweddol i **un deg tri** (o'i gymharu â dim ond **pedwar** yn 2020-2021). Yn yr achosion hyn, mae'r Ombwdsmon yn rhoi cyfle i'r Cyngor adolygu ei reolaeth o'r achos a chytuno ar sut i weithredu er mwyn datrys y gŵyn.

5.10 Mae'r cynnydd esbonyddol mewn achosion Datrys yn Gynnar yn ganlyniad i'r cynnydd cyffredinol yn nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd a'r heriau sylweddol a wynebwyd gan wasanaethau'r Cyngor yn ystod y cyfnod hwn. Yn ogystal, mae'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, sy'n eistedd o fewn y Gwasanaeth Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd, wedi wynebu sawl her yn ystod y cyfnod adrodd hwn o ganlyniad i absenoldebau heb eu cynllunio yn ogystal â swyddi gwag o fewn y Gwasanaeth. Roedd hwn yn ffactor arwyddocaol a gyfrannodd at y diffygion yn y modd yr ymdriniwyd â chwynion y cyfeiriwyd atynt yn llythyr yr Ombwdsmon.

6. CEISIADAU RHYDDID GWYBODAETH

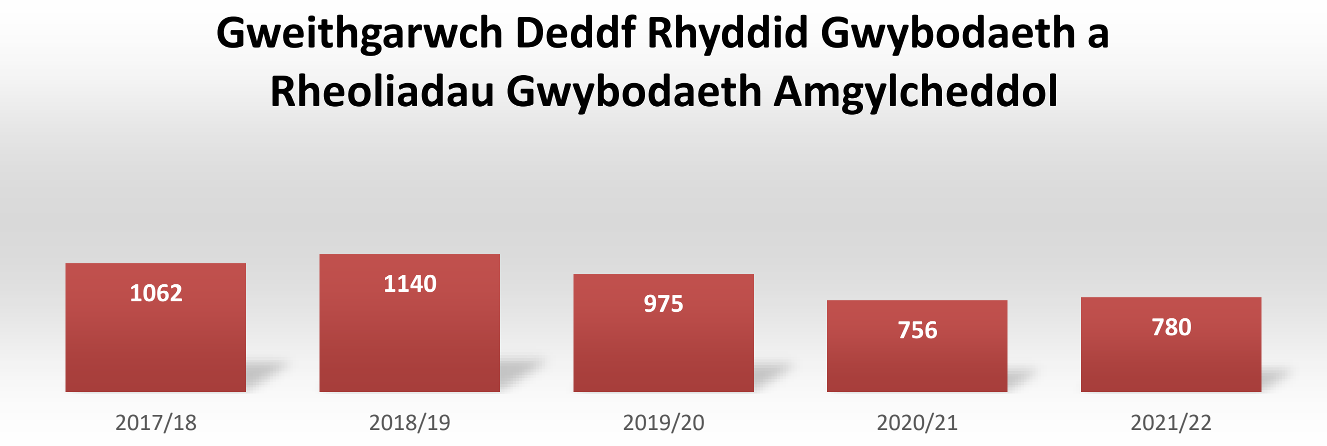
6.1 Y Gwasanaeth Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd sy'n gyfrifol am oruchwylio cydymffurfiaeth y Cyngor â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004. Yn yr un modd â chanmoliaeth a chwynion, cafodd y gwasanaeth Rhyddid Gwybodaeth (a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol) 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 y Ddeddf Rhyddid 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 y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol yn ymwneud â gwybodaeth a **gofnodwyd** 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 **780** o geisiadau am wybodaeth o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol. O'r rhain, cafodd **wyth** achos eu huwchgyfeirio i'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd fel rhai sydd angen Adolygiad Mewnol. Roedd pedwar o'r achosion yn ymwneud â chwynion na chafodd eu darparu ar eu cyfer o fewn yr amserlen o 20 diwrnod gwaith. Gyda'r achosion hyn, darparwyd y wybodaeth y gofynnwyd amdani fel rhan o'r ymateb Adolygiad Mewnol. Cafodd yr esemptiad a gymhwyswyd ei gynnal mewn dau o'r achosion, ac roedd y ddau achos arall yn parhau i fod ar agor ar ddiwedd y cyfnod adrodd.

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 ar gyfer y cyfnodau adrodd cynharach.



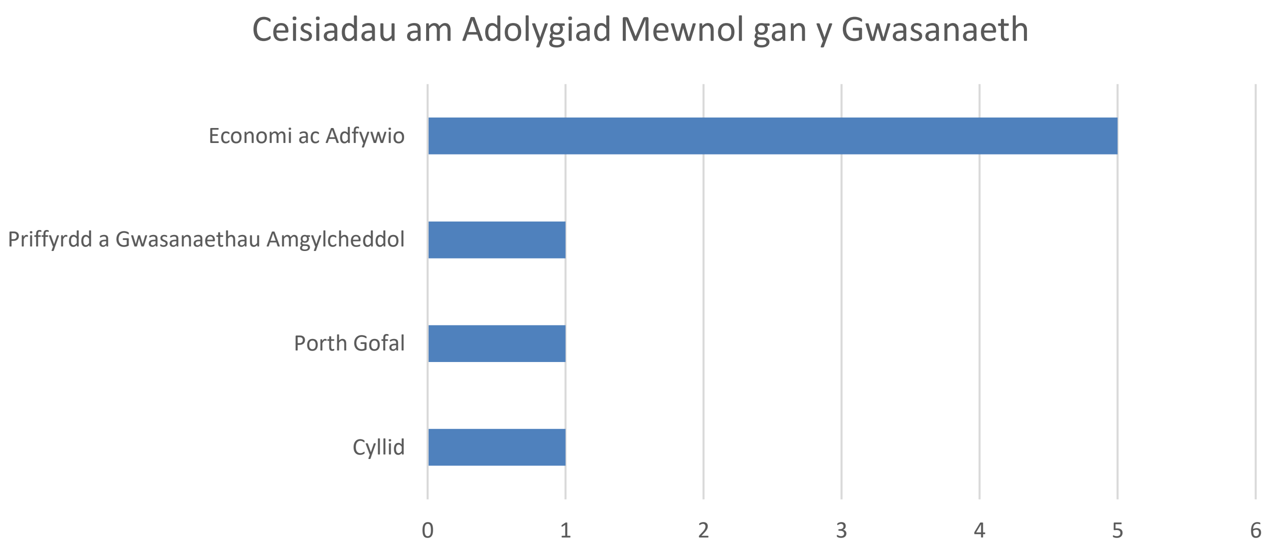
6.6 Mae'r siart isod yn dangos nifer y ceisiadau a dderbyniwyd gan bob gwasanaeth a pha ganran y mae hyn yn cyfateb iddi mewn perthynas â chyfanswm y ceisiadau a dderbyniwyd gan y Cyngor.

Gweithgarwch Deddf Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol yn ôl Gwasanaeth

	Deddf Rhyddid Gwybodaeth		Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol	
Gwasanaeth	Nifer y Ceisiadau a Dderbyniwyd	% Cyfanswm y Ceisiadau a Dderbyniwyd	Nifer y Ceisiadau a Dderbyniwyd	% Cyfanswm y Ceisiadau a Dderbyniwyd
Ysgolion	57	7%	-	-
Cyllid a Chaffael	132	17%	-	-
Gwasanaethau Democrataidd	13	2%	-	-
Pobl a Threfniadaeth	40	5%	-	-
Porth Cymorth Cynnar	8	1%	-	-
Porth Cynnal	70	9%	-	-
Porth Gofal	79	10%		
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	99	13%	4	20%
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol	117	15%	6	30%
Economi ac Adfywio	70	9%	10	50%
Cyswllt Cwsmeriaid	55	7%	-	-
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	6	>1%	-	-
Mwy nag un Gwasanaeth	14	2%	-	-

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 **67%**.

6.8 Derbyniwyd cyfanswm o **wyth** cais ar gyfer Adolygiad Mewnol yn 2021/22 a dangosir y cyfan wedi eu grwpio fesul gwasanaeth. Mae hyn yn gynnydd o'r 7 a dderbyniwyd yn 2020-2021.



6.9 Gwnaethpwyd cyfanswm o 9 atgyfeiriad i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn ystod y cyfnod adrodd, y mwyafrif ohonynt yn ymwneud ag oedi'r Cyngor wrth ddarparu gwybodaeth o fewn yr amserlen statudol.

7. CRYNODEB A CHASGLIADAU

7.1 Mae'r adroddiad hwn yn dangos bod y Cyngor yn parhau i wynebu heriau sylweddol ers pandemig y coronafeirws sy'n deillio o amrywiaeth o ffactorau. Mae parhad gwasanaeth, cyflwyno swyddogaethau ychwanegol ers y pandemig a'r pwysau cyffredinol sy'n gysylltiedig â'r ffordd yr oedd angen darparu gwasanaethau yn ystod y cyfnod hwn i gyd wedi cael effaith. Mae'n amlwg y bu cynnydd mewn cwynion a gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth, gan gynnwys atgyfeiriadau i Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth; fodd bynnag, yr hyn sy'n fwyaf arwyddocaol yw'r cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a dderbyniwyd trwy'r Ombwdsmon. Bydd yr adran hon yn rhoi rhywfaint o ddadansoddiad o'r data y cyfeirir ato yn yr adroddiad hwn.

7.2 I grynhoi, prif gasgliadau'r adroddiad hwn yw:

- ↓ **224** o gwynion wedi'u derbyn
- ↓ **357** o ymholiadau wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- ↑ **133** o gwynion wedi'u derbyn: **Cam 1** = **73** **Cam 2** = **60**
- ↑ **52** o 'gysylltiadau' wedi'u derbyn trwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- ↑ **780** o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol wedi eu prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

7.3 Roedd llawer llai o ganmoliaethau wedi'u cofnodi yn ystod 2021-2022 o gymharu â'r cyfnod adrodd blaenorol, ond ni ellir dehongli hyn heb rywfaint o gyd-destun oherwydd cofnodwyd twf mawr mewn canmoliaethau yn ystod 2020-2021 (o gymharu â'r flwyddyn flaenorol). Mae'n bosib bod gostyngiad yn nifer y canmoliaethau am nad oedd modd i wasanaethau roi blaenoriaeth i drosglwyddo unrhyw ganmoliaeth i'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i'w recordio. Esboniad mwy tebygol, fodd bynnag, yw nad oedd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth wedi gallu cynnal ei adolygiad arfaethedig o reoli nag o ganmoliaeth ar draws y Cyngor yn ystod y flwyddyn adrodd hon (gweler para. 2.6 uchod) oherwydd y pwysau a brofwyd gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn.

7.4 Er bod yr Ymholiadau a reolir gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth wedi gostwng ychydig, roedd nifer y cwynion wedi cynyddu i'r lefelau a gofnodwyd yn 2018-2019 (h.y. 133 o achosion). Priodolir hyn yn rhannol i'r diffyg capasiti yn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i fwrw ati'n rhagweithiol i ddatrys pryderon ar y cyfle cyntaf. Cydnabyddir hefyd y bydd yr absenoldebau a'r swyddi gwag a gafwyd o fewn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth wedi cyfrannu'n sylweddol at yr anallu i reoli achosion mor effeithiol ag yn y blynyddoedd blaenorol.

7.5 Roedd cynnydd bach o ran cwynion Cam 1 ond ymdriniwyd ag 18 o achosion yn rhagor yng Ngham 2 (y cam ffurfiol) o gymharu â'r cyfnod adrodd diwethaf. Roedd cydymffurfiaeth ag amserlenni rhagnodedig hefyd yn is na'r disgwyl, er y cydnabyddir bod cwynion Cam 2 yn aml yn gofyn am amser ychwanegol i ymchwilio'n drylwyr – ar yr amod bod achwynwyr yn derbyn gohebiaeth am unrhyw oedi. Yn anffodus, roedd y capasiti i gyfathrebu ag achwynwyr a darparu diweddariadau rheolaidd wedi wynebu llu o anawsterau oherwydd y pwysau ar y gwasanaethau, fel y cyfeiriwyd ato uchod.

7.6 O ganlyniad, arweiniodd hyn at achwynwyr yn uwchgyfeirio eu cwynion at yr Ombwdsmon yn llawer cynharach, a arweiniodd yn y pen draw at y cynnydd mewn

gweithgarwch cyffredinol a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon, yn ogystal â'r nifer sylweddol o gytundebau Datrys yn Gynnar.

7.7 Rhaid nodi hefyd bod cymhlethdod y cysylltiad a gafodd y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod 2021-2022 yn llawer mwy nag yn y blynyddoedd blaenorol. Er enghraifft, roedd nifer o'r ymholiadau a dderbyniwyd yn gofyn am fewnbwn sylweddol gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth oherwydd nid oeddent o reidrwydd yn dod o dan gwmpas y polisïau cwynion. Roedd achosion o'r fath yn dal i gynhyrchu cryn dipyn o waith (h.y. esbonio pam na ellid defnyddio'r broses gwynion, am ba reswm bynnag) yn ogystal ag ymdrechion i gysylltu â chydweithwyr i ddatrys y materion a godwyd. Er enghraifft, ni ellir ystyried cwynion am y camau hollol ddilys a gymerwyd gan y Cyngor (h.y. yn unol â pholisi a deddfwriaeth) o dan y polisïau cwynion oherwydd cânt eu hystyried yn 'benderfyniad a wnaed yn briodol'. Yn ogystal, derbyniwyd nifer o gwynion lle nad oedd gan yr achwynydd ganiatâd y defnyddiwr gwasanaeth, neu fod ei gŵyn yn ymwneud â gweithredoedd trydydd parti, yn hytrach na'r Cyngor. Mae dal angen datrys achosion o'r fath ac, mewn rhai achosion, cynhelir ymchwiliadau, er y gwneir hynny y tu allan i'r prosesau cwynion.

7.8 Derbyniwyd dwy gŵyn yn ymwneud â'r Gymraeg yn ystod 2021-2022, y ddwy yn ymwneud ag achosion lle na weithredwyd ar ddewis iaith (Cymraeg) y defnyddwyr gwasanaeth. Cafodd y ddwy gŵyn eu datrys yn brydlon ac yn foddhaol yng Ngham 1, ac roedd y gwasanaethau perthnasol yn yr achosion hyn wedi rhoi mesurau ar waith i godi ymwybyddiaeth staff a sicrhau cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg yn y dyfodol.

7.9 Fel y nodwyd eisoes, ni welwyd o’r blaen gynifer o gwynion yn cael eu cyfeirio i’r Ombwdsmon (derbyniodd y corff 52 o gwynion yn 2021-22, o gymharu â 32 in 2020-21), ac felly hefyd nifer y cytundebau Datrysiad Cynnar (13 i gyd). Ar nodyn mwy cadarnhaol fodd bynnag, caewyd 16 o achosion ar ôl i’r Ombwdsmon roi ystyriaeth gychwynnol iddynt, gan gefnogi’r camau a gymerodd y Cyngor wrth reoli’r cwynion. Roedd 13 o achosion pellach wedi’u cyfeirio yn rhy gynnar, hynny yw, fod yr achwynydd heb ddefnyddio i’r eithaf broses gwynion y Cyngor ei hun. Roedd 4 achos y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

7.10 Dengys dadansoddiad pellach o holl weithgarwch yr Ombwdsmon nad oedd angen unrhyw ymyrraeth o gwbl gan yr Ombwdsmon mewn 72% o achosion. Er y cydnabyddir bod llawer mwy o achosion wedi arwain at gytundebau Datrys yn Gynnar yn ystod 2021-2022 (13 i gyd), o ystyried yr 20 achos ychwanegol a dderbyniodd yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn, a gallu'r Cyngor i gyflawni'r cytundebau heb gychwyn ymchwiliad ffurfiol, mae'n dangos penderfyniad swyddogion i unioni pethau.

7.11 Mae Safleoedd Casglu Sbwriel a Gwastraff Cartref yn parhau i fod ar frig y rhestr o ran y gwasanaeth a gafodd y nifer fwyaf o gwynion Cam 1, wedi'i ddilyn yn agos gan Gynllunio (gan gynnwys Gorfodi Cynllunio). Roedd Treth y Cyngor a Budd-dal Tai ill dau wedi derbyn 7 cwyn Cam 1 yr un. Mae’r tri gwasanaeth uchaf yn rhannu bron i hanner y cwynion Cam 1 a ddaeth i law’r Cyngor. Fodd bynnag, fel y nodwyd yn flaenorol, mae natur y gwasanaethau hyn yn golygu fod tuedd iddynt ddenu nifer fawr o gwynion.

7.12 Cafodd llai na hanner yr holl gwynion eu cadarnhau yn ystod 2021-2022 o gymharu â 54% yn 2020-2021. Mae hyn yn gadarnhaol ac yn dangos, er gwaethaf y cynnydd yn nifer y cwynion yn ystod y flwyddyn, fod llai ohonynt yn gyfiawn. Serch hynny, roedd llai o gwynion nad oedd wedi cael eu cadarnhau ychwaith, ond mae rhai achosion yn

dal i fod ar agor ar ddiwedd y cyfnod adrodd. Rhoddwyd y gorau i ddeg cwyn yn ystod y broses a hynny gan yr achwynwyr.

7.13 Cydnabyddir bod angen gwneud rhagor o waith i fanteisio ar y cyfleoedd sy'n deillio o gwynion, yn arbennig o ran dysgu gwersi a rhannu arfer da ar draws y sefydliad. Bydd hyn yn cael ei archwilio ymhellach yn ystod y flwyddyn adrodd sydd i ddod a rhagwelir y bydd tystiolaeth o hyn i'w gweld yn adroddiad blynyddol y flwyddyn nesaf.

7.14 Mae lle i wella bob amser o ran cydymffurfio ag amserlenni penodedig – o ran cwynion a Deddf Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol. Mae nifer yr ymatebion Deddf Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol a gyhoeddwyd o fewn yr amserlen 20 diwrnod gwaith wedi gostwng i'r lefel isaf a gofnodwyd dros y blynyddoedd diwethaf. Yn yr un modd â'r llynedd, credir bod hyn oherwydd cyfuniad o ffactorau gan gynnwys diffyg capasiti gwasanaethau i allu blaenoriaethu Rhyddid Gwybodaeth cyn ymrwymiadau gwaith presennol; methu â chael copïau caled o rai dogfennau; diffyg capasiti o fewn y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (sy'n cyflawni'r rhan fwyaf o'r dasg weinyddol sy'n ymwneud â gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth, h.y. cofnodi, cydnabod a dosbarthu ceisiadau newydd a chyhoeddi'r holl ymatebion a chymhwyso unrhyw eithriadau/esemptiadau a/neu olygiadau yn ôl yr angen).

7.15 Ynghyd â chynnydd bach yn nifer y ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol a dderbyniwyd, bu cynnydd hefyd yn nifer yr achosion a gyfeiriwyd at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Cyfeiriwyd cyfanswm o 9 achos at Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, sy'n cyfateb i 1% o'r holl geisiadau a dderbyniwyd. Fodd bynnag, mae lle i wella o hyd yn hyn o beth, yn enwedig o ran cydymffurfio – fel y cyfeirir ato uchod.

7.16 I gloi, mae'n rhaid rhoi blaenoriaeth i gydymffurfio â'r amserlenni statudol ar gyfer cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn y dyfodol, ac o ganlyniad, mae cydymffurfio â'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth a gweithgarwch yr Ombwdsmon wedi'u cynnwys ym mesurau perfformiad y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth ar gyfer 2022-2023.

7.17 Mae cynnwys yr adroddiad hwn yn llai cadarnhaol o'i gymharu â pherfformiad y Cyngor mewn perthynas â chwynion a Rhyddid Gwybodaeth dros y blynyddoedd diwethaf. Mae'r cynnydd mewn gweithgarwch, ar draws y ddau wasanaeth, yn gyson â'r hyn y mae Awdurdodau Lleol eraill yn ei brofi – fel y cydnabyddir yn Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon. Fodd bynnag, bydd adnoddau ac arferion gwaith effeithiol yn cael eu hadolygu er mwyn darparu gwasanaeth mwy effeithlon a thryloyw ar gyfer ein dinasyddion a'n defnyddwyr gwasanaeth. Bydd hyn yn flaenoriaeth i'r Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod y flwyddyn i ddod.

Marie-Neige Hadfield
Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

11 Hydref 2022

8. DATA

EITEM 1: DADANSODDIAD O'R CWYNION FESUL GWASANAETH

Gwasanaethau ac Adrannau	Cam 1	Cam 2	CYFANSWM
Ysgolion			**5**
➢ Ysgolion	0	3	
➢ ADY	0	1	
➢ Cynnig Gofal Plant	1	0	
Cyllid a Chaffael			**10**
➢ Treth y Cyngor a Budd-daliadau	7	3	
Gwasanaethau Democrataidd			**3**
➢ Cymorth i Wasanaethau Corfforaethol	1	0	
➢ Gwasanaethau Etholiadol	2	0	
Pobl a Threfniadaeth			**1**
➢ Cyflogres	0	1	
Porth Cymorth Cynnar			**3**
➢ Canolfannau Llesiant	**2**	**1**	
Porth Cynnal			**24**
➢ Tîm Oedolion	2	1	
➢ Asesu Plant a Theuluoedd	2	2	
➢ Diogelu	2	6	
➢ Cymorth Estynedig	4	5	
Porth Gofal			**5**
➢ Maethu	1	0	
➢ Brysbennu Porth Gofal	1	0	
➢ Digartrefedd / Tai (gan gynnwys Grant Cyfleusterau i'r Anabl, Eco Flex)	1	2	
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd			**11**
➢ Diogelwch Bwyd	1	0	
➢ Safonau Masnach	0	1	
➢ Iechyd yr Amgylchedd	2	2	
➢ Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth	2	2	
➢ Trwyddedu	1	0	
Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol			**36**
➢ Cynnal a Chadw/Gwella Priffyrdd	6	2	

Gwasanaethau ac Adrannau	Cam 1	Cam 2	CYFANSWM
➢ Angori	0	1	
➢ Casglu Gwastraff a Safleoedd Gwastraff Cartref	15	9	
➢ Trafnidiaeth	3	0	
Economi ac Adfywio			**23**
➢ Arfordiroedd a Chefn Gwlad	0	1	
➢ Cynllunio (gan gynnwys Gorfodi)	7	7	
➢ Cwyn yn erbyn staff	0	1	
➢ Gwasanaethau Eiddo	3	0	
➢ Covid-19 – Amrywiol	0	1	
➢ Gorchymyn Cadw Coed	1	0	
➢ Ystadau	1	1	
Cyswllt Cwsmeriaid			**5**
➢ Gwasanaethau Cwsmeriaid	3	0	
➢ Cofrestru	1	0	
➢ TGCh a Rheoli Gwybodaeth	1	0	
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	**0**	**0**	**0**
Mwy nag un Gwasanaeth / Corfforaethol	**0**	**7**	**7**
CYFANSWM Y CWYNION A DDERBYNIWYD	**73**	**60**	**133**

EITEM 2: CANLYNIADAU CWYNION

Canlyniad	2021/22
> Ymchwiliad / cwyn heb ei pharhau neu ei thynnu yn ôl	10
> Cwyn heb ei chadarnhau	43
> Cwyn wedi ei chadarnhau yn llwyr / yn rhannol	65
> Ar Agor / Parhau	15
CYFANSWM	**133**

EITEM 3 – ACHOSION YR OMBWDSMON A ARWEINIODD AT GYTUNDEBAU DATRYS YN GYNNAR

Dyddiad Cyhoeddi'r Adroddiad	Cyfeirnod yr Achos	Gwasanaeth(au)	Manylion Adroddiad yr Ombwdsmon
28/04/21	202005090	Porth Cynnal	Cwynodd Mr X nad oedd ei gyfarpar cyfrifiadurol, a ddarparwyd cynt yn dilyn asesiad o'i anghenion gan y Cyngor, yn addas i'w ddiben erbyn hyn. Nododd yr Ombwdsmon fod Mr X wedi nodi ei fod hefyd yn ddigartref ac nad oedd bellach yn preswylio yn ardal y Cyngor oherwydd ei bryderon o ran diogelu mewn perthynas â'r Cyngor, ond ei fod yn ceisio cael ail asesiad o'i anghenion. Roedd yr Ombwdsmon yn pryderu nad oedd eglurder ynghylch a oedd Mr X yn bwriadu dychwelyd i ardal y Cyngor ac, felly, a oedd dyletswydd i'w asesu ac ystyried y ffaith ei fod yn ddigartref. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn ei bod yn rhesymol i Mr X gadarnhau ei fwriad ynghylch dychwelyd i ardal y Cyngor, cyn ystyried a fu camweinyddu ar ran y Cyngor. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod cyfle i ddatrys y mater yn gynnar, ar ôl cael cadarnhad am hyn gan Mr X. Byddai hyn yn cadarnhau a oedd y Cyngor o dan ddyletswydd tuag at Mr X. Os oedd, roedd yr Ombwdsmon yn falch o nodi bod y Cyngor wedi cytuno y byddai, o fewn 8 wythnos, yn dechrau ailasesu anghenion Mr X (yn cynnwys anghenion cyfathrebu) ac, wrth wneud hynny, yn ystyried ei statws digartrefedd.
13/05/21	2020006242	Porth Cynnal	Cwynodd Ms X nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w phryderon ynghylch y gofal yr oedd wedi bod yn ei roi i'w ffrindiau. Dywedodd Ms X nad oedd y gefnogaeth yr oedd wedi gofyn amdani wedi cael ei rhoi. Canfu'r asesiad nad oedd y Cyngor wedi ymateb yn ffurfiol i gŵyn Ms X. Cytunodd y Cyngor i wneud hynny ond byddai'n cysylltu â'r achwynydd yn gyntaf o fewn 10 diwrnod gwaith, er mwyn esbonio'i chŵyn. Cytunodd y Cyngor i roi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r swyddfa hon am ei chynnydd o ran ystyried y gŵyn yn ffurfiol o fewn 20 diwrnod gwaith. Cytunodd y Cyngor hefyd i nodi unrhyw anghenion gofal cymdeithasol a oedd gan yr achwynydd neu ei ffrindiau (yn amodol ar y caniatâd angenrheidiol) ac i gymryd camau i roi unrhyw wasanaethau cefnogi priodol ar waith cyn gynted â phosib.

22/06/21	202100516	Porth Cynnal	Cwynodd Miss X am nad oedd Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi rhoi sylw amserol i'w chŵyn am Wasanaethau Cymdeithasol. Wrth ystyried cwyn Miss X, roedd yr Ombwdsmon yn bryderus oherwydd yr oedi sylweddol a fu cyn ymateb i'w chŵyn, am nad oedd wedi cael ymateb, a bod gweithredoedd y Cyngor wedi achosi anghyfleustra iddi. Penderfynodd setlo'r gŵyn heb gynnal ymchwiliad. Gofynnodd a chafodd yr Ombwdsmon gytundeb y Cyngor i: • Cynnig taliad 'amser a thrafferth' o £150 i Miss X. • Cynnig ymddiheuriad ffurfiol i Miss X am y methiannau a ganfuwyd o ran delio â'i chŵyn. • Ymchwilio i'w chŵyn yn unol â'r weithdrefn gwyno Gwasanaethu Cymdeithasol. Cytunodd y Cyngor i gyflawni'r camau hyn o fewn 4 wythnos.
28/07/21	202102361	Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Mr X am yr oedi cyn i'r Cyngor ymateb i'w gŵyn a'r cais Rhyddid Gwybodaeth, a gyflwynwyd iddo ym mis Mawrth a mis Ebrill 2021 yn y drefn honno. Penderfynodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor, o fewn 20 diwrnod gwaith, ddarparu ymateb i gŵyn Mr X a diweddariad mewn perthynas â'i gais Rhyddid Gwybodaeth. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn fod hyn yn setliad priodol.
09/08/21	202101675	Economi ac Adfywio	Cwynodd Mrs A am gamau gweithredu Cyngor Sir Ceredigion mewn perthynas â materion cynllunio a gorfodi mewn perthynas â datblygiad tai ar dir wrth ymyl ei chartref ac, yn benodol, bod lefelau'r tir wedi cael eu codi. Cwynodd Mrs A hefyd am oedi wrth ddelio â chwynion, cyfathrebu gwael y Cyngor ac na chafodd y cwestiynau a godwyd eu hateb yn llawn. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd digon o dystiolaeth o gamweinyddu yn y broses gynllunio neu orfodi i warantu ymchwiliad. Ymddengys bod oedi heb esboniad yn y broses delio â chwynion ond roedd ymddiheuriad eisoes wedi'i ddarparu gan y Cyngor. Fodd bynnag, roedd yr ymateb i'r gŵyn yn cynnwys manylion ac esboniad ynghylch sut y daethpwyd i'r penderfyniad ac nid oedd y Cyngor wedi ymateb i gwestiynau ychwanegol a godwyd gan Mrs A. Penderfynodd yr Ombwdsmon setlo'r gŵyn heb ymchwiliad. Ceisiodd a sicrhaodd gytundeb y Cyngor i roi ymateb llawnach i gŵyn Mrs A o fewn 20 diwrnod gwaith, gan roi sylw i'r pryderon penodol a godwyd gyda'r adran gynllunio, gan gynnwys esboniad gwell ynghylch sut y cyfrifwyd lefelau'r ddaear, ymateb ysgrifenedig i'r ymholiadau a godwyd gyda'r Adran Gwynion, ac ymddiheuriad am fethiant y Cyngor i fynd i'r afael â'r cwestiynau atodol a godwyd.

20/08/21	202102036	Porth Cynnal a Pholisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Miss X nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w chwyn Gwasanaethau Cymdeithasol a gyflwynwyd iddi ym mis Tachwedd 2020. Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus nad oedd Miss X wedi cael ymateb ffurfiol i'w chwyn a'i bod wedi cael ei hanhwyluso gan weithredoedd y Cyngor. Penderfynodd setlo'r gŵyn heb ymchwiliad. Ceisiodd a sicrhaodd yr Ombwdsmon gytundeb y Cyngor i: • Ymddiheuro i Miss X am yr oedi cyn ymateb i'w chwyn • Rhoi esboniad i Miss X am yr oedi • Rhoi ymateb i gŵyn Miss X • Cynnig £200 i Miss X am yr amser a'r drafferth a gafodd wrth wneud ei chwyn Cytunodd y Cyngor i gwblhau'r argymhellion o fewn pythefnos.
17/09/21	202102202	Economi ac Adfywio a Pholisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Mr X nad oedd Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor"), yn gweithredu fel awdurdod cynllunio, wedi cymryd camau gorfodi ynghylch datblygiad anawdurdodedig ar dir cyfagos, a adroddodd yn 2019. Roedd y Cyngor wedyn (yn 2020) wedi cyflwyno caniatâd cynllunio ôl-weithredol, y cadarnhawyd wedyn oedd yn gamgymeriad ar ei ran (gan ei fod wedi bwriadu gwrthod y cais). Ers hynny, dywedodd Mr X bod y tirfeddiannwr wedi cael amser ychwanegol gan y Cyngor i gaffael tir pellach i fodloni termau'r caniatâd a roddwyd, ond heb wneud hynny o fewn yr amser a ganiateir. Cwynodd Mr X ymhellach nad oedd y Cyngor wedi rhoi gwybod y diweddaraf iddo, nac egluro iddo pam doedd dim camau gweithredu wedi'u rhoi ar waith yn erbyn y datblygwr am fethu â chaffael y tir, neu beth yr oedd yn bwriadu ei wneud. Wrth ystyried y gŵyn, bu i'r Ombwdsmon gydnabod y camgymeriad, yr oedd y Cyngor wedi'i dderbyn. Roedd yn bryderus am yr oedi wedi hynny, yn ogystal â'r diffyg gwybodaeth ddiweddar a roddwyd i Mr X. Ystyriodd fod hyn yn gamweinyddiaeth ac yn anghyfiawnder difrifol i Mr X, o ystyried ei fod wedi codi pryderon ers 2019. Gan gydnabod ei gyfyngiadau awdurdodaethol o ran materion cynllunio (ynghlwm wrth y ffaith na all gwestiynu barn broffesiynol, na rhoi cyfarwyddyd i'r Cyngor i gymryd camau gorfodi), ystyriodd yr Ombwdsmon bod modd datrys y gŵyn ar sail y camau gweithredu canlynol, fel opsiwn amgen i'r archwiliad. Cytunodd y Cyngor, o fewn mis i: (a) Ymddiheuro yn ysgrifenedig i Mr X (drwy Uwch Swyddog) am y camweinyddu a ddigwyddodd. (b) Rhoi eglurhad manwl i Mr X (ar wahân neu ar y cyd â'r uchod) am beth ddigwyddodd ers penderfyniad y Cyngor i alluogi amser i gaffael tir, a sut mae'r mater yn mynd i gael ei bennu a pha gasgliad fydd yn cael ei weithredu. (c) Cynnig taliad unioni i Mr X o £1,500 am yr anghyfiawnder a achoswyd iddo gan y camweinyddu, yn ogystal â'i amser a'i drafferth o ran mynd ar ôl ei gwynion gyda'r Cyngor a'r Ombwdsmon.

21/09/21	202102648	Economi ac Adfywio	Cwynodd Mr X nad oedd Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi asesu'n amserol honiad o fynd yn groes i reolau cynllunio a chymryd camau gorfodi, os yw'n briodol. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a sicrhaodd ei gytundeb, erbyn ddim hwyrach na 1 Tachwedd 2021, i ymateb i'r achwynydd am ei ganfyddiadau ynghylch yr achos o dorri rheolau, a chynnig eglurhad ac ymddiheuriad am yr oedi yn hyn o beth.
06/10/21	202104213	Cyllid a Chaffael a Pholisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Mr X nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'r gŵyn a gyflwynodd yn Ebrill 2021 ynghylch materion yn ymwneud â'i daliadau treth cyngor. Penderfynodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor roi ymateb "cam dau" i Mr X (o fewn tair wythnos) yn cynnwys esboniad am yr oedi. Byddai'r Cyngor hefyd yn gwneud asesiad i benderfynu a oedd Mr X wedi colli allan yn ariannol oherwydd yr oedi. Byddai hefyd yn ystyried gwneud taliad "amser a thrafferth" drwy orfod mynd ar ôl y mater a chysylltu â'r Ombwdsmon. Roedd yr Ombwdsmon yn ystyried bod hyn yn datrys y gŵyn yn briodol yn lle cynnal ymchwiliad.
21/10/21	202104158	Economi ac Adfywio	Cwynodd Mr X fod y Cyngor wedi methu â chyfathrebu'r cynnydd oedd yn digwydd gyda chamau gorfodaeth yn brydlon. Cwynodd Mr X hefyd am y diffyg ymateb i'w lythyr o gŵyn i'r Cyngor ym mis Mehefin 2021. Penderfynodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor gysylltu â Mr X i drafod ei gŵyn a derbyn copi fel bo angen o'i lythyr cwyn. Byddai yna'n rhoi ymateb ("cam dau") ffurfiol yn unol â'i broses cwynion mewnol, o fewn 20 diwrnod gwaith. Roedd yr Ombwdsmon yn ystyried bod hyn yn datrys y gŵyn yn briodol yn lle cynnal ymchwiliad.
25/01/22	202106308	Porth Cynnal a Pholisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Miss X fod y Cyngor wedi methu â diwallu anghenion ei mab a'i phlentyn. Roedd Miss X hefyd yn anhapus na chynhaliwyd ymchwiliad cam 2 mewn ffordd amserol ar ôl gofyn i'r Cyngor wneud hynny. Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus nad oedd y Cyngor wedi uwch-gyfeirio cwyn Miss X i ymchwiliad cam 2 (o dan Rheoliadau Gweithdrefn Gwyno y Gwasanaethau Cymdeithasol) pan ofynnwyd iddo, a chysylltodd â'r Cyngor i ddatrys hyn. Felly gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Cyngor roi ymddiheuriad i Miss X am beidio ag uwch-gyfeirio ei chŵyn pan ofynnwyd iddo, ac i benodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol i gynnal ymchwiliad cam 2. Erbyn 28 Chwefror, cytunodd y Cyngor i: (i) ymddiheuro i Miss X am fethu ag uwch-gyfeirio ei chŵyn ac (ii) i uwch-gyfeirio cwyn Miss X i gam 2 a phenodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol i gynnal ymchwiliad.

07/02/22	202106906	Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Miss X fod y Cyngor wedi methu ag ymateb i'w chŵyn am y gwasanaethau cymdeithasol, a'i fod hefyd wedi methu ag ymateb i'w llythyrau. Penderfynodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor gysylltu â Miss X (cyn pen 5 diwrnod) i ganfod a fyddai'n hoffi i'w chwyn gael ei thrin ar gam 1 neu ar gam 2 trefn gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol. Wedi hynny, dylai ymdrin â chwyn Miss X yn unol â'r amserlenni statudol. Dylai hefyd ymddiheuro i Miss X am fethu ag ymateb i'w llythyrau. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn fod hyn yn ffordd briodol o ddatrys y gŵyn yn hytrach na chynnal ymchwiliad.
23/03/22	202107539	Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd (Delio â Chwynion)	Cwynodd Ms X fod y Cyngor wedi methu ag ymchwilio ac ymateb i'w chŵyn am gynnydd mewn ffioedd cartref nyrsio. Wrth ystyried y gŵyn, roedd yr Ombwdsmon yn bryderus nad oedd y Cyngor wedi ymateb i Ms X er ei bod wedi cael gwybod ym mis Awst 2021 bod ymholiadau'n cael eu gwneud. Yn lle ymchwiliad, gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Cyngor gwblhau'r canlynol er mwyn setlo cwyn Ms X: Erbyn 21 Ebrill 2022, a) Ymddiheuro i Ms X am fethu ag ymateb b) Rhoi ymateb llawn i Ms X i'w neges e-bost

Gofynnwch am: Cyfathrebu

01656 641150

cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Awst 2022

Cyngh. Bryan Davies
Cyngor Sir Ceredigion
Trwy Ebost yn unig: bryan.davies@ceredigion.go.uk

Llythyrau Blynyddol 2021/22

Annwyl Cynghorydd Davies

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2021/22) i chi ar gyfer Cyngor Sir Ceredigion sy'n ymdrin â chwynion yn ymwneud â chamweinyddu a methiant gwasanaeth, cwynion yn ymwneud ag achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad i Gynghorwyr, a'r camau sy'n cael eu cymryd i wella gwasanaethau cyhoeddus.

Dyma fy llythyr blynyddol cyntaf ers ymgymryd â rôl yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ym mis Ebrill 2022, ac rwy'n gwerthfawrogi bod pob corff cyhoeddus yng Nghymru yn dal i deimlo effeithiau'r pandemig. Ni fu ein swyddfa yn rhydd rhag hyn, gyda mwy o achosion nag erioed yn cael eu cyfeirio atom dros y ddwy flynedd ddiwethaf. Mae'r berthynas waith gref rhwng fy Swyddfa ag Awdurdodau Lleol yn parhau i ddarparu gwelliannau yn y ffordd rydym yn ymdrin â chwynion ac yn sicrhau, pan aiff pethau o chwith, ein bod yn dysgu o hynny ac yn adeiladu gwasanaethau cyhoeddus cryfach.

Cwynion yn ymwneud â Chamweinyddu a Methiant Gwasanaeth

Y llynedd, cynyddodd nifer y cwynion a gyfeiriwyd atom yn ymwneud ag awdurdodau lleol o 47% (o gymharu â ffigyrau 20/21) ac rydym bellach yn derbyn llawer mwy o gwynion o gymharu â chyn y pandemig. Mae'n debygol y cafodd cwynion i'm swyddfa, a gwasanaethau cyhoeddus yn gyffredinol, eu celu yn ystod y pandemig, ac rydym bellach yn dechrau gweld yr effaith 'adlam' ddisgwyliedig.

Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) cyfran debyg o gwynion am gyrff cyhoeddus, sef 18%, o gymharu â blynyddoedd diweddar. Arhosodd cyfraddau ymyrryd (lle rydym wedi ymchwilio i gwynion) ar gyfer Awdurdodau Lleol ar lefel debyg hefyd – 14% o gymharu â 13% yn y blynyddoedd diwethaf.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad i Gynghorwyr

Cawsom hefyd nifer uchel o gwynion y Cod Ymddygiad y llynedd, yn ymwneud â Phrif Gynghorau a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned. Cyfeiriwyd y nifer uchaf erioed (20) at naill ai at Banel Dyfarnu Cymru neu bwyllgorau safonau lleol, oherwydd tystiolaeth o dorri'r Cod.

Cefnogi gwella gwasanaethau cyhoeddus

Yn ogystal â rheoli'r lefelau uchaf erioed o gwynion, gwnaethom hefyd barhau â'n gwaith gan ddefnyddio ein pwerau rhagweithiol yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Yn benodol, cynnal ein Hymchwiliad ar ein Liwt ein Hunain cyntaf a pharhau â'n gwaith ar yr Awdurdod Safonau Cwynion.

Ym mis Hydref 2021, gwelsom gyhoeddiad yr ymchwiliad ar ei liwt ei hun cyntaf yng Nghymru: Adolygiad Digartrefedd. Roedd yr ymchwiliad yn cynnwys tri Awdurdod Lleol ac yn ceisio craffu ar y ffordd y cafodd asesiadau Digartrefedd eu cynnal. Gwnaeth yr adroddiad argymhellion penodol i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt, ynghyd ag awgrymiadau i bob Awdurdod Lleol arall yng Nghymru a Llywodraeth Cymru. Bydd rhai o'r argymhellion hyn yn cyflwyno newidiadau yn syth - er enghraifft, diweddaru taflenni ffeithiau a thempledi llythyr ac asesiad i sicrhau bod ystyriaethau cydraddoldeb a hawliau dynol allweddol yn cael eu gwreiddio'n rheolaidd i brosesau - cynlluniwyd pob argymhelliad i sicrhau newid gwirioneddol i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru.

Parhaodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ei waith â chyrff cyhoeddus yng Nghymru'r llynedd. Mae'r polisi cwynion enghreifftiol eisoes wedi'i fabwysiadu gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd yng Nghymru ac rydym bellach wedi ymestyn hyn i gyfran gyntaf o Gymdeithasau tai a Chyfoeth Naturiol Cymru. Y nod yw gweithredu'r gwaith hwn ledled sector cyhoeddus Cymru.

Yn ogystal â hyn, am y tro cyntaf, cyhoeddodd yr Awdurdod Safonau Cwynion wybodaeth am gwynion y mae awdurdodau lleol wedi ymdrin â nhw – cyflawniad allweddol ar gyfer y gwaith hwn. Dengys data ar gyfer 21/22:

- Cofnodwyd dros 15,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol
- 4.88 am bob 1000 o breswylwyr.
- Cadarnhawyd bron i hanner (46%) y cwynion hynny.
- Ymchwiliwyd i oddeutu 75% ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Yn y pen draw, cyfeiriwyd oddeutu 8% o'r holl gwynion a gaewyd at OGCC.

Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion bellach wedi gweithredu polisi cwynion enghreifftiol gyda bron i 50 o gyrff cyhoeddus, ac wedi darparu 140 o sesiynau hyfforddi, yn rhad ac am ddim, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf. Bu'r adborth yn ardderchog, ac mae'r hyfforddiant wedi bod yn boblogaidd iawn – felly byddwn yn annog Cyngor Sir Ceredigion i ymgysylltu cymaint â phosibl.

Cwynion a wnaed i’r Ombwdsmon

Mae crynodeb o'r cwynion yn ymwneud â chamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Cyngor wedi'i atodi, ynghyd â chrynodeb o'r cwynion Cod Ymddygiad yn ymwneud ag aelodau'r Cyngor a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned eich ardal.

Yn sgil y dyletswyddau newydd ar arweinwyr gwleidyddol a phwyllgorau safonau i hyrwyddo a chynnal safonau uchel o ran ymddygiad eu haelodau, edrychwn ymlaen at weithio gyda chi, eich Swyddog Monitro a phwyllgorau safonau i rannu unrhyw ddysgu o’r cwynion a gawn ac i gefnogi gwaith eich awdurdod.

Byddwn hefyd yn croesawu adborth ar adolygiad eich Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio o ran gallu eich awdurdod i ymdrin â chwynion yn effeithiol fel y gallwn gymryd hyn i ystyriaeth yn ein gwaith a chefnogi ei waith ar ymdrin â chwynion.

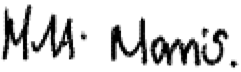
Yn olaf, hoffwn ddiolch i chi a’ch swyddogion am y ffordd gadarnhaol y mae Awdurdodau Lleol wedi ymgysylltu â’m Swyddfa i’n galluogi i gyflawni’r cyflawniadau hyn yn ystod yr hyn sydd wedi bod yn flwyddyn heriol i bawb. Edrychaf ymlaen yn fawr at barhau â’r gwaith a’r cydweithio hwn i sicrhau ein bod yn gwella gwasanaethau cyhoeddus ymhellach ledled Cymru.

Ymhellach i’r llythyr hwn, a gaf ofyn i’ch Cyngor gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i’r Cabinet ac i’r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio i gynorthwyo aelodau yn eu gwaith craffu ar berfformiad y Cyngor a rhannu unrhyw adborth gan y Cabinet a’r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio gyda fy swyddfa.
- Parhau i ymgysylltu â’n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i’ch staff, gweithredu’r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion.
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn 30 Medi.

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 Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir,



Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

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	Cwynion a dderbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	14	0.20
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	55	0.37
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	60	0.33
Cyngor Caerdydd*	182	0.50
Cyngor Sir Caerfyrddin	54	0.29
Cyngor Sir Ceredigion	52	0.72
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	27	0.23
Cyngor Sir Ddinbych	34	0.36
Cyngor Sir y Fflint	99	0.63
Cyngor Gwynedd	39	0.31
Cyngor Sir Ynys Môn	29	0.41
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	27	0.45
Cyngor Sir Fynwy	20	0.21
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	45	0.31
Cyngor Dinas Casnewydd	40	0.26
Cyngor Sir Penfro	39	0.31
Cyngor Sir Powys	55	0.42
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	51	0.21
Cyngor Abertawe	71	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	18	0.19
Cyngor Bro Morgannwg	61	0.46
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	71	0.52
Cyfanswm	**1143**	**0.36**

* gan gynnwys 17 Rhentu Doeth Cymru

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Ceredigion	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	6	12%
Gweinyddu Budd-daliadau	0	0%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	3	6%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	2%
Ymdrin â Chwynion	14	27%
Covid19	3	6%
Addysg	2	4%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	5	10%
Cyllid a Threthiant	2	4%
Tai	0	0%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	10	19%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	5	10%
Amrywiol Eraill	1	2%
Cyfanswm	52	

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	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	4	13	16	13	0	0	0	0	46
% Share	9%	28%	35%	28%	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	0	13	0%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	7	54	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	7	58	12%
Cyngor Caerdydd	45	159	28%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	1	16	6%
Cyngor Sir Caerfyrddin	7	49	14%
Cyngor Sir Ceredigion	13	46	28%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	2	24	8%
Cyngor Sir Ddinbych	4	33	12%
Cyngor Sir y Fflint	15	94	16%
Cyngor Gwynedd	6	41	15%
Cyngor Sir Ynys Môn	3	28	11%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	2	26	8%
Cyngor Sir Fynwy	2	21	10%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	5	45	11%
Cyngor Dinas Casnewydd	4	36	11%
Cyngor Sir Penfro	2	40	5%
Cyngor Sir Powys	7	55	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	3	45	7%
Cyngor Abertawe	10	76	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	20	10%
Cyngor Bro Morgannwg	9	62	15%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	4	67	6%
Cyfanswm	**160**	**1108**	**14%**

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

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	2	2	0	0	0	0	4

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
Cyngor Cymuned Llangoedmor	0	1	0	0	0	0	1
Cyngor Cymuned Llansantffraed	0	0	0	1	0	0	1
Cyngor Tref Cei Newydd	0	1	0	0	0	0	1
Cyngor Cymuned Trefeurig	-	-	-	-	-	-	0

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2021/2022. 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 2021/2022. 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 2021/2022. 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 2021/2022. 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.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio