

Cyngor Sir CEREDIGION County Council

ADRODDIAD I'R:	Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
DYDDIAD:	17^{eg} Ionawr 2023
LLEOLIAD:	O bell drwy Gynhadledd Fideo
TEITL:	Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion (2022/2023)
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Rhoi trosolwg cynhwysfawr i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ynghylch Canmoliaeth a Chwynion a dderbyniwyd gan yr Awdurdod yn ystod hanner cyntaf 2022/2023.
Er:	Penderfyniad
PORTFFOLIO CABINET AC AELOD CABINET:	Y Cynghorydd Bryan Davies, Arweinydd y Cyngor

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth sy'n ymwneud â'r nifer o sylwadau o ganmoliaeth a chwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2022 a 30 Medi 2022. Mae'r adroddiad ei hun (sy'n cyd-fynd â'r adroddiad eglurhaol hwn) yn ymddangos yn **Atodiad 1**, sy'n cynnwys gwybodaeth benodol am nifer y cwynion a dderbyniwyd, gwahanol gamau'r cwynion, perfformiad a chanlyniadau sy'n gysylltiedig â'r rhain. Ceir adran hefyd ar y cyswllt a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon") yn ystod y cyfnod adrodd.

Crynodeb o'r gweithgarwch ar gyfer hanner cyntaf 22/23

- Derbyniwyd **95** sylw o ganmoliaeth
 - Derbyniwyd **66** cwyn **Cam 1 = 40 Cam 2 = 26**
 - Derbyniwyd **16** 'cyswllt' drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
 - Cafodd **206** ymholiad ei brosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
1. Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn (66) yn debyg i'r nifer a dderbyniwyd yn rhan gyntaf ac ail hanner 2021/22 (62 a 71 yn eu trefn).
 2. Bu ychydig o gynnydd yn nifer yr ymholiadau a reolid gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn hanner cyntaf 2022/23 o gymharu â hanner cyntaf ac ail hanner 2021/22, gyda chynnydd o 6% o gymharu â hanner cyntaf 2021/22 a chynnydd o 18% o gymharu ag ail hanner 2021/22.
 3. Cafwyd cynnydd o 8 (25%) yn nifer y cwynion Cam 1 o gymharu â hanner cyntaf 2021/22. Er hynny, roedd gostyngiad yn nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt ar Gam 2 (gostyngiad o 4, neu 13%).

4. Mae nifer y cwynion a gyfeirir i'r Ombwdsmon wedi gostwng o gymharu â'r nifer a gyfeiriwyd yn hanner cyntaf ac ail hanner 2021/22. Caewyd 9 cwyn ar ôl yr ystyriaeth gychwynnol (56%), ac ystyriwyd bod 1 achos yn un 'Cyn Pryd' (6%). Cafodd y 6 achos a oedd yn weddill eu datrys drwy 'Ddatrasiad Buan' (38%).
5. Cafodd canran llai o gwynion eu cyfiawnhau yn ystod hanner cyntaf 2022/23, 41% o gymharu â 49% o'r holl gwynion a dderbyniwyd yn 2021/22. Ni chafodd 33% o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn eu cyfiawnhau, sy'n gyfradd debyg o gymharu â 2021/22 lle na chafodd 31% o gwynion eu cyfiawnhau. Fodd bynnag, bu cynnydd yn nifer y cwynion a gafodd naill ai eu dirwyn i ben neu eu tynnu'n ôl, gydag 20% yn cael eu dirwyn i ben/tynnu'n ôl yn ystod hanner cyntaf 2022/23 o gymharu ag 8% o bob achos o 2021/22.

Argymhelliad/Argymhellion: Adolygu, asesu a chymeradwyo cynnwys yr Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion (2022/2023)

RHESWM/RHESYMAU DROS YR ARGYMHELLIAD/ARGYMHELLION: Rhoi gwybod i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio am y gwaith a wneir gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Atodiadau: **Atodiad 1**
Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion (2022/2023)

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

Swyddog Adrodd: Diana Davies, Rheolwr Corfforaethol Partneriaethau a Pherfformiad

Dyddiad: 19^{eg} Rhagfyr 2022

Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion
1 Ebrill 2022 - 30 Medi 2022

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth sy'n ymwneud â nifer y sylwadau o ganmoliaeth a chwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2022 hyd at 30 Medi 2022. Mae **Adran 2** yr adroddiad hwn yn rhoi gwybodaeth sy'n ymwneud â chanmoliaeth a dderbyniwyd ac mae **Adran 3** yn dangos rhai tueddiadau, themâu a pherfformiad mewn perthynas â nifer, amserlen a chanlyniadau'r Cwynion a dderbyniwyd. Mae **Adran 4** yn rhoi manylion pob achos sy'n ymwneud ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon"). Mae **Adran 5** yn rhoi Crynodeb a Chasgliadau'r data a ddarperir yn yr adroddiad.

2. CANMOLIAETH A DDERBYNIWYD

2.1 Canmoliaeth

Caiff yr holl sylwadau o ganmoliaeth a dderbynnir gan ddefnyddwyr gwasanaethau eu cofnodi a'u monitro yn rheolaidd a dylid ei ystyried yn gyfle i rannu arferion da lle'n bosibl. Dylid ymateb i sylwadau o ganmoliaeth yn unigol a'u rhannu â'r bobl sy'n uniongyrchol gysylltiedig â nhw.

- 2.2 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y sylwadau o ganmoliaeth a gofnodwyd gan bob Gwasanaeth yn ystod hanner cyntaf 2022/23.

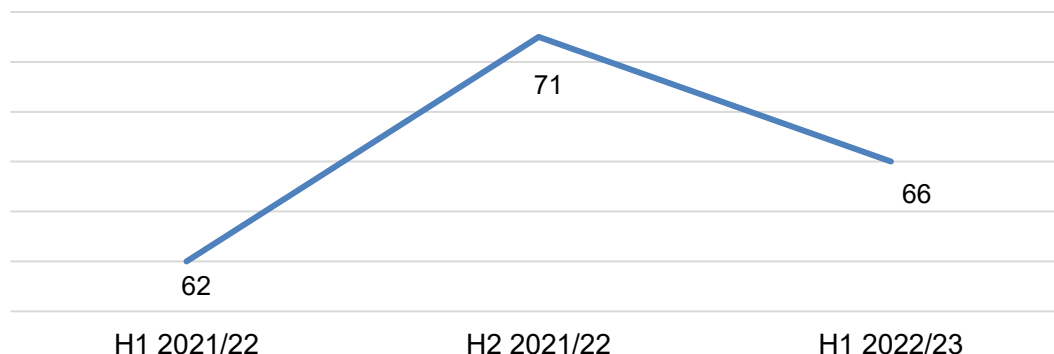
Gwasanaeth	Hanner Blwyddyn 1 2022/23
Gwasanaethau Democraataidd	1
Ysgolion a Diwylliant	2
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	3
Cyswllt Cwsmeriaid	3
Economi ac Adfywio	4
Porth Gofal	6
Porth Cymorth Cynnar	9
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	11
Porth Cynnal	28
Corfforaethol	28
Cyfanswm	95

3. CWYNIION A DDERBYNIWYD

3.1 Cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd

Mae'r siart isod yn nodi cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd yn ystod hanner cyntaf 2022/23 a broseswyd yn unol â'r polisiâu cwynion dau gam. Ceir cymhariaeth o ran dau hanner 2021/22.

Nifer y Cwynion a Dderbyniwyd



3.2 Nifer y cwynion a wnaed yn ôl cam

Nodir nifer y cwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor o dan bob cam o'r Polisi Cwynion ar gyfer 2021/22 a hanner cyntaf 2022/23 yn y tabl isod.

Blwyddyn	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
Hanner Blwyddyn 1 2021/22	32	30	62
Hanner Blwyddyn 2 2021/22	41	30	71
Hanner Blwyddyn 1 2022/23	40	26	66

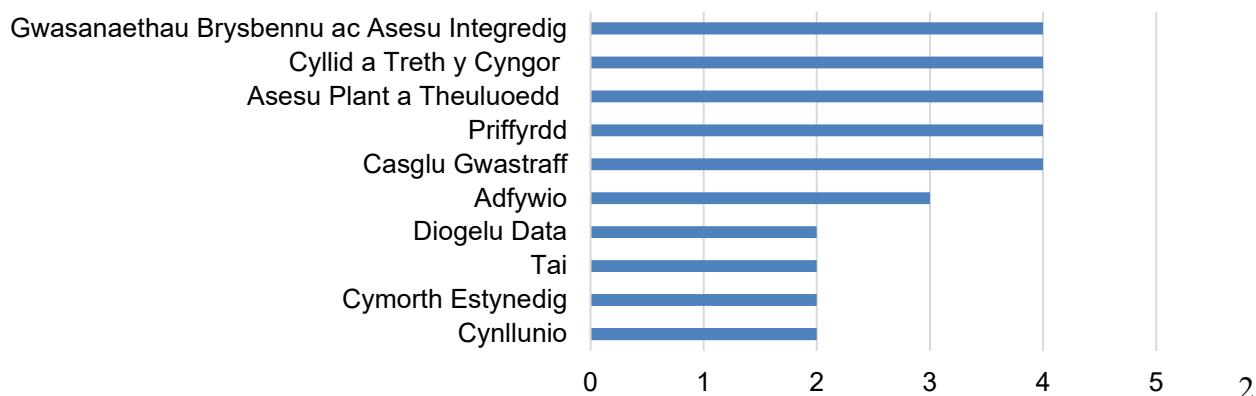
3.3 Cwynion ynghylch Y Gymraeg

Yn ystod hanner cyntaf 2022/23 ni dderbyniodd y Cyngor gŵyn yn ymwneud yn benodol â'r ddarpariaeth (neu ddiffyg darpariaeth) gwasanaethau Cymraeg ar draws y Cyngor.

3.4 Deg Adran â'r nifer uchaf o gwynion yn hanner cyntaf 2022/23

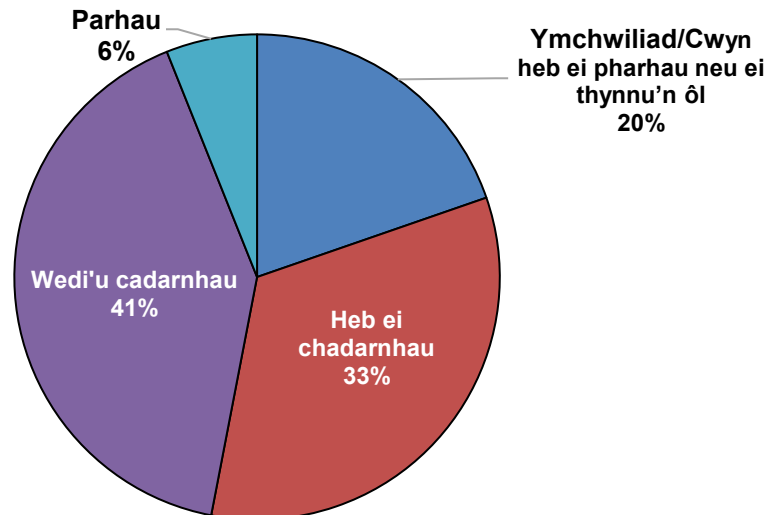
Mae'r siart isod yn dangos deg adran y Cyngor sy'n derbyn y nifer uchaf o gwynion yng Ngham 1. Yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru, mae mesur y meysydd pwnc y cwynwyd yn eu cylch yn galluogi i ni adnabod y tueddiadau - yn fewnol yn ogystal ag ar gyfer cymharu'n genedlaethol.

Cwynion Cam 1 yn ôl Adran - y Deg Uchaf



3.5 Canlyniadau'r Cwynion

Gweler isod y canlyniadau a gofnodwyd yn erbyn pob cwyn ar gyfer y cyfnod adrodd.



3.6 Amserlen

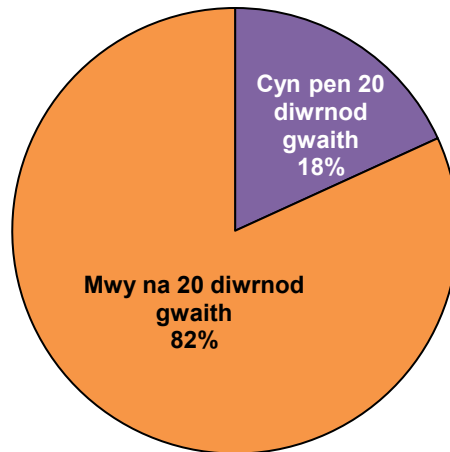
Mae gofyn i'r Cyngor ymateb i bob cwyn yn brydlon a, beth bynnag, o fewn yr amserlen a nodir yn y polisi. Mae'n bwysig nodi bod elfen o hyblygrwydd o dan Gam 2, yn enwedig er mwyn sicrhau bod ymchwiliadau trylwyr a chadarn yn cael eu cynnal sy'n aml yn cymryd yn hirach i'w cwblhau.

3.7 Cam 1 – Rhoddwyd sylw i gyfanswm o **40** cwyn Cam 1 yn ystod y cyfnod adrodd. Dan y polisi corfforaethol, dylid cwblhau cwynion Cam 1 o fewn **10 niwrnod gwaith** ac o dan weithdrefnau cwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol dylid cwblhau cwynion o fewn **15 niwrnod gwaith** gan gynnwys cynnig cyfarfod/trafodaeth gyda'r rheolwr gwasanaeth perthnasol. Rhoddwyd sylw i gyfanswm o **21** o'r **24** cwyn gorfforaethol ar y cam hwn o fewn yr amserlen benodedig. Dylai **3** chwyn fod wedi'u huwchgyfeirio i Gam 2 pan aethpwyd y tu hwnt i'r amserlen 10 niwrnod gwaith ond cyflwynwyd yr ymateb o dan Gam 1 i'r cwynion hyn ar yr unfed niwrnod ar ddeg a chafodd yr achwynwyr gyfle i uwchgyfeirio eu pryderon i Gam 2 y polisi os oeddent yn teimlo na roddwyd sylw priodol i'w cwyn.

3.8 Uwchgyfeirio o Gam 1 i Gam 2 oherwydd yr amserlen – O'r **22** cwyn gorfforaethol y rhoddwyd sylw iddynt ar Gam 2 yn ystod y cyfnod adrodd hwn, cafodd **5** eu huwchgyfeirio'n awtomatig o Gam 1 am eu bod wedi mynd y tu hwnt i'r amserlen 10 niwrnod gwaith. Mae hyn yn cyfateb i **23%** o bob cwyn gorfforaethol Cam 2 yr ymchwiliwyd iddi.

3.9 Cam 2 – Derbyniwyd cyfanswm o **26** cwyn ar Gam 2. O'r rhain, cafodd **4** eu rheoli o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol statudol sy'n caniatáu 25 niwrnod gwaith o'r 'Diwrnod Cychwyn' yn hytrach nag **20 niwrnod gwaith** o dan y weithdrefn gorfforaethol ar gyfer Cwynion a Phryderon. Ceir perfformiad mewn perthynas â'r polisi corfforaethol isod. O ran y 4 cwyn Gwasanaethau Cymdeithasol, mae **un** yn parhau ar agor, tynnwyd **un** yn ôl gan yr achwynwr, a chymerodd y **2** achos a oedd yn weddill yn hirach na'r amser penodedig i'w cwblhau, a chaniateir hyn os y ceir cymeradwyaeth ysgrifenedig am estyniad gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol.

Perfformiad o ran Amserlen Cam 2 (polisi corfforaethol)



4. CWYNION A WNAED I OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

- 4.1** Disgwyliad yr Ombwdsmon yw y bydd achwynwyr yn mynd ar drywydd gweithdrefn gwyno'r Cyngor ei hun cyn cysylltu â'i swyddfa i gael ystyriaeth annibynnol o'u cwyn. Ond, mewn amgylchiadau eithriadol, mae gan yr Ombwdsmon y disgrisiwn i ymgymryd ag archwiliad uniongyrchol. Fel rheol, bydd cwynion na chafodd eu hystyried gan y Cyngor yn cael eu cofnodi gan swyddfa'r Ombwdsmon fel cysylltiadau '**Cyn Pryd**' a chaiff rhain eu cyfeirio'n ôl i'r Cyngor i ymchwilio iddynt o dan ei weithdrefnau cwyno ei hunan.
- 4.2** Fel mater o drefn, mae pob ymateb ffurfiol a gyflwynir ar Gam 2 o weithdrefnau cwyno'r Cyngor (Polisiâu Gwasanaethau Cymdeithasol a Chorfforaethol) yn cynnwys cyngor y gall achwynwyr gyfeirio eu hachos i'r Ombwdsmon os ydynt yn dal yn anfodlon â chanfyddiadau'r Cyngor, neu'r modd yr ymdriniwyd â'r gŵyn.
- 4.3** Ychydig o reolaeth sydd gan y Cyngor dros ddefnyddwyr gwasanaethau yn cysylltu â'r Ombwdsmon yn uniongyrchol.
- 4.4** Mae'n ddefnyddiol nodi bod yr Ombwdsmon yn darparu data yn ôl y nifer o 'gysylltiadau' a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaethau yn ogystal â nifer yr 'achosion a gaewyd' yn ystod y cyfnod adrodd. Bydd y dull hwn yn cyfrif am unrhyw amryfusedd yn nifer yr achosion yr adroddir arnynt (yn enwedig os yw rhai'n pontio sawl cyfnod adrodd).

4.5 Nifer y cwynion a wnaed i'r Ombwdsmon yn hanner cyntaf 2022/23 yn ôl y prif bwnc:

Pwnc	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2021/22	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon yn Hanner Blwyddyn 1 2022/23
Gwasanaethau Cwsmeriaid	0	1
Rheoli Cynllunio ac Adeiladu	10	2
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	6	5
Yr Amgylchedd a lechyd yr Amgylchedd	5	0
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	5	1
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	3	0
COVID-19	3	1
Addysg	2	1
Cyllid a Threthu	2	1

Cymunedau, cyfleusterau, adloniant a hamdden	1	1
Cwynion Aml-wasanaeth	1	3
Ymdrin â Chwynion	14	0
CYFANSWM	52	16

Mae categorieiddio cwynion a wnaed i'r Ombwdsmon yn hanner cyntaf 2022/23 yn agored i newid pan dderbynnir y Llythyr Blynyddol ar gyfer 2022/23

- 4.6** Derbyniodd yr Ombwdsmon **16** cwyn ynghylch y Cyngor yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Nid yw'r Ombwdsmon wedi dechrau ar ymchwiliad i unrhyw un o'r achosion hyn. O'r 16 cwyn a gyfeiriwyd i'r Ombwdsmon, cafodd **9** achos eu cau ar ôl yr ystyriaeth gychwynnol; ystyriwyd bod **1** achos yn un 'Cyn Pryd' a chafodd ei gyfeirio'n ôl i'r Cyngor i ymchwilio iddo; a daethpwyd i gytundeb Datrys yn Gynnar yn achos **6**, er mwyn i'r Cyngor allu datrys y gŵyn yn foddhaol o safbwynt yr Ombwdsmon ei hun.
- 4.7** Fel y cyfeiriwyd ato uchod, ni ymgwymerwyd ag unrhyw ymchwiliad ffurfiol gan yr Ombwdsmon ar gyfer y cyfnod adrodd hwn. Er hynny, daethpwyd i gytundeb Datrys yn Gynnar ar 6 achos. Yn yr achosion hyn, mae'r Ombwdsmon yn rhoi cyfle i'r Cyngor adolygu ei reolaeth o'r achos a chytuno ar ffordd o weithredu a ddylai ddatrys y gŵyn.

5. CRYNODEB A CHASGLIADAU

- 5.1** I grynhoi, mae prif gasgliadau'r adroddiad hwn fel a ganlyn:
- Derbyniwyd **95** sylw o ganmoliaeth
 - Derbyniwyd **66** cwyn: **Cam 1 = 40** **Cam 2 = 26**
 - Derbyniwyd **16** 'cyswllt' drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
 - Cafodd **206** ymholiad ei brosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- 5.2** Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn (66) yn debyg i'r nifer a dderbyniwyd yn rhan gyntaf ac ail hanner 2021/22 (62 a 71 yn eu trefn).
- 5.3** Bu ychydig o gynnydd yn nifer yr ymholiadau a reolid gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn hanner cyntaf 2022/23 o gymharu â hanner cyntaf ac ail hanner 2021/22, gyda chynnydd o 6% o gymharu â hanner cyntaf 2021/22 a chynnydd o 18% o gymharu ag ail hanner 2021/22.
- 5.4** Cafwyd cynnydd o 8 (25%) yn nifer y cwynion Cam 1 o gymharu â hanner cyntaf 2021/22. Er hynny, roedd gostyngiad yn nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt ar Gam 2 (gostyngiad o 4, neu 13%).
- 5.5** Fel a nodwyd yn flaenorol, bu gostyngiad yn nifer y cwynion a gyfeiriwyd i'r Ombwdsmon o gymharu â'r nifer a gyfeiriwyd yn hanner cyntaf ac ail hanner 2021/22. Caewyd 9 cwyn ar ôl yr ystyriaeth gychwynnol (56%), ac ystyriwyd bod 1 achos yn un 'Cyn Pryd' (6%). Cafodd y 6 achos a oedd yn weddill eu datrys drwy 'Ddatrysiaid Buan' (38%).
- 5.6** Cafodd canran llai o gwynion eu cyfiawnhau yn ystod hanner cyntaf 2022/23, 41% o gymharu â 49% o'r holl gwynion a dderbyniwyd yn 2021/22. Ni chafodd 33% o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn eu cyfiawnhau, sy'n gyfradd debyg o gymharu â 2021/22 lle na chafodd 31% o gwynion eu cyfiawnhau. Fodd bynnag, mae cynnydd wedi bod yn nifer y cwynion sydd naill ai wedi'u dirwyn i ben neu eu tynnu'n ôl, gydag 20% yn cael eu dirwyn i ben/tynnu'n ôl yn ystod hanner cyntaf 2022/23 o gymharu ag 8% o bob achos o 2021/22.