CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

Adroddiad i'r: **Cabinet**

Dyddiad y Cyfarfod: **7 Tachwedd 2023**

Teitl: **Adroddiad Blynyddol o Gwynion, Canmoliaeth a Rhyddid Gwybodaeth (2022-2023)**

Pwrpas yr adroddiad: **Rhoi trosolwg cynhwysfawr i'r Cabinet o weithgarwch Canmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (gan gynnwys Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol) a dderbyniwyd gan yr Awdurdod Lleol rhwng 1 Ebrill 2022 a 31 Mawrth 2023. Mae'r adroddiad hwn hefyd yn darparu gwybodaeth am weithgarwch cwynion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod y cyfnod adrodd hwn.**

Er: **Gwybodaeth**

Portffolio Cabinet ac Aelod Cabinet:
Y Cynghorydd Bryan Davies, Arweinydd y Cyngor ac Aelod Cabinet ar gyfer Gwasanaethau Democrataidd, Polisi, Perfformiad a Phobl a Threfniadaeth

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth yn ymwneud â gweithgaredd Canmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor rhwng 1 Ebrill 2022 a 31 Mawrth 2023. Rhestrir yr adroddiad ei hun fel **Atodiad 1** ac mae'n cynnwys gwybodaeth benodol am nifer a math y ganmoliaeth a dderbyniwyd, y gwahanol gamau cwynion, perfformiad a chanlyniadau sy'n ymwneud â'r rhain a gwybodaeth am gydymffurfio â deddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol.

Mae adroddiad sy'n manylu ar weithgarwch canmoliaeth a chwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi'i gynnwys fel **Atodiad 2**, a darperir gwybodaeth am y gwersi a ddysgwyd o ganlyniad i gwynion (corfforaethol) yn **Atodiad 3**. Mae'r prif adroddiad yn cynnwys adran am y cyswllt a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon") yn ystod y cyfnod adrodd. Mae Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon at y Cyngor wedi'i gynnwys fel **Atodiad 4**, ac mae hyn yn rhoi rhagor o fanylion am holl weithgarwch yr Ombwdsmon ar gyfer Ceredigion, yn ogystal ag ar gyfer cynghorau eraill ledled Cymru. Er gwybodaeth, bydd ateb ffurfiol yn cael ei roi i'r Ombwdsmon, yn dilyn trafodaethau yng Nghyfarfod Pwyllgor y Cabinet i gadarnhau bod yr holl gamau yn ei llythyr wedi'u cyflawni.

Mae **Atodiad 5** yn rhoi crynodeb o'r holl achosion Datrysiad Cynnar / Setliad Gwirfoddol a gynigiwyd gan yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn adrodd, y cytunwyd ar bob un ohonynt gan y Cyngor.

Cyflwynwyd yr adroddiad hwn i Gyfarfod y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ar 27^{ain} Medi 2023, ac wedi hynny, yng Nghyfarfod y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau

Corfforaethol ar 19eg Hydref 2023. Nodwyd cynnwys yr adroddiad hwn gan y ddau bwyllgor.

Dyma'r pedwerydd adroddiad yn olynol lle na ddechreuwyd ymchwiliadau Ombwdsmon nac adroddiadau ffurfiol mewn perthynas â chwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor. Er bod llai o atgyfeiriadau gan yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn adrodd hon, mae gan y Cyngor cyfradd cyson uchel o Setliadau Datrysiad Cynnar/Gwirfoddol.

Cydnabyddir felly fod heriau'n parhau mewn perthynas â chymhlethdod a maint y gwaith a brosesir gan y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, sydd yn anochel yn cael effaith ar allu'r tîm i gyflawni amcanion perfformiad mewn perthynas ag amserlenni a bennwyd yn statudol.

Trosolwg Bras:

↑ **465**	Canmoliaeth a dderbyniwyd
↑ **403**	Proseswyd ymholiadau gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
↑ **144**	Cwynion a dderbyniwyd: **Cam 1** = **96** **Cam 2** = **48**
↓ **35**	'Cysylltiadau' a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
↑ **882**	Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Y Sefyllfa Bresennol

- Cafwyd llawer mwy o ganmoliaeth yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae gwella'r ffordd y caiff canmoliaeth ei dderbyn yn parhau i fod yn elfen y mae angen i'r Tîm Cwynion a'r Rhyddid Gwybodaeth weithio arno, ond mae hyn yn cael ei ohirio oherwydd cyfyngiadau capasiti.
- Derbyniodd y gwasanaeth nifer fwy o ymholiadau - llawer ohonynt naill ai wedi eu dyrannu i'r meysydd gwasanaeth priodol i'w datrys yn rhagweithiol, neu roedd angen ymatebion ffurfiol er mwyn egluro pam na ellid ymdrin â materion o'r fath o dan y gweithdrefnau cwynion.
- Mae'n werth nodi mai nifer y cwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor oedd y trydydd isaf yng Nghymru.
- Mae angen llawer iawn o waith i atal cwynion Cam 1 rhag cynyddu i Gam 2 yn ddiangen oherwydd na fu'n bosibl ymateb o fewn yr amserlen ragnodedig o ddeg diwrnod gwaith.
- Mae cydymffurfio ag amserlenni Cam 2 hefyd angen sylw, yn ogystal â'r diffygion wrth ymdrin â chwynion a gafodd eu cyfeirio at yr Ombwdsmon. Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn parhau i wynebu heriau wrth geisio bodloni'r gofynion cynyddol yn nifer y ganmoliaeth, cwynion a gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth.
- Fel y nodwyd uchod, roedd llai o atgyfeiriadau gan yr Ombwdsmon na llynedd, ond nifer y Setliadau Datrysiad Cynnar / Gwirfoddol yw'r uchaf yng Nghymru.
- Cwynion am faterion Casglu Sbwriel a Chynllunio yw'r prif resymau o hyd dros gwynion; Fodd bynnag, mae'r gwasanaethau hyn yn cael eu rhagflaenu i ddenu cwynion a rhaid cymryd y rhain mewn cyd-destun â lefel y gweithgarwch a wneir gan y ddau faes gwasanaeth hyn.

- Mae cydymffurfio â therfynau amser y Rheoliadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol angen gwelliant sylweddol.

Meysydd i ffocysu arnynt

- Gwella ymlyniad gydag amserlenni a ragnodir mewn cwynion a pholisïau/deddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth / Rheolaeth Gwybodaeth Amgylcheddol
- Cynyddu gwytnwch o fewn y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- Atgyfnerthu'r egwyddor bod cwynion yn gyfrifoldeb i'r Cyngor yn ei chyfanrwydd
- Darparu rhaglen hyfforddi gynhwysfawr ar ymdrin â chwynion
- Gwella system ar gyfer casglu canmoliaeth a data ynghylch gwersi a ddysgwyd
- Parhau gydag ymagwedd agored, eglur ac sy'n canolbwyntio ar y dinesydd wrth ddatrys pryderon

Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol:
Oes Asesiad Effaith Integredig wedi ei gwblhau? Os na, esboniwch pam

Nid oes unrhyw Asesiad Effaith Integredig wedi'i gwblhau oherwydd nad oes newid polisi na gwasanaeth wedi'i gynnig yn yr adroddiad hwn.

Crynodeb o'r Asesiad Effaith Integredig:

Hirdymor:	Amherthnasol
Cydweithio:	Amherthnasol
Cynnwys:	Amherthnasol
Atal:	Amherthnasol
Integreiddio:	Amherthnasol

Argymhelliad / Argymhellion:

1. **Nodi cynnwys Adroddiad Blynyddol y Cyngor am Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth 2022-23 (Atodiad 1)**
2. **Nodi cynnwys Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon (Atodiad 4)**
3. **Cytuno i barhau i ymgysylltu â gwaith Awdurdod Safonau Cwynion yr Ombwdsmon – gan gynnwys cael gafael ar hyfforddiant a rhoi data perfformiad**
4. **Rhoi gwybod i'r Ombwdsmon am ganlyniad ystyriaethau'r Cyngor a'r camau gweithredu arfaethedig**
5. **Nodi'r adborth gan y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol, lle gwnaeth y Pwyllgor *'gytuno i nodi cynnwys yr adroddiad hwn cyn ei gyflwyno yng nghyfarfod y Cabinet ar 7fed Tachwedd 2023.'***

Rheswm / Rhesymau dros y penderfyniad:
Er mwyn sicrhau gwelliant parhaus a sicrhau bod yr Aelodau etholedig yn ymwybodol o berfformiad y Cyngor o ran Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion, Rhyddid Gwybodaeth/Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol a Gweithgarwch yr Ombwdsmon.

Trosolwg a Chraffu:
Trafodwyd yr atodiadau sydd wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn yng nghyfarfod y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ar 19 Hydref 2023.

Fframwaith Polisi:
Polisi Pryderon a Chwynion
Polisi a Gweithdrefnau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol
Polisi Rhyddid Gwybodaeth
Polisi Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol

Amcanion Llesiant Corfforaethol:
Mae Ceredigion yn sefydliad sy'n addas i'r diben er mwyn cyflenwi gwasanaethau sy'n gwella i ddiwallu anghenion ein dinasyddion.

Goblygiadau Cyllid a Chaffael:
Amherthnasol

Goblygiadau cyfreithiol:
Amherthnasol

Goblygiadau staffio:
Amherthnasol

Goblygiadau eiddo / asedau:
Amherthnasol

Risg(iau):
Mae risg o niwed i enw da'r Awdurdod Lleol pe na bai'r mecanweithiau ar gyfer cadw at ein gofynion statudol o ran ymdrin â chwynion a hawliau mynediad at wybodaeth (yn benodol Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol) yn gadarn.

Pwerau Statudol:
Amherthnasol

Papurau Cefndir:
Amherthnasol

Atodiadau:
Atodiad 1 - Adroddiad Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth 2022-2023
Atodiad 2 – Adroddiad Sylwadau o Ganmoliaeth a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol 2022-2023
Atodiad 3 – Nodi Gwersi o Gwynion
Atodiad 4 – Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon (dyddiedig 17eg Awst 2023)
Atodiad 5 – Crynodebau o Ddatrysiad Cynnar/Setliadau Gwirfoddol yr Ombwdsmon

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:
23 Hydref 2023

Adroddiad Canmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Cyngor Sir
CEREDIGION
County Council

2022 – 2023

Cynnwys

1. Cyflwyniad	Tudalennau 3-4
2. Canmoliaeth a dderbyniwyd	Tudalennau 5-6
3. Data a Dadansoddiad Cwynion	Tudalennau 7-10
4. Cwynion i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	Tudalen10-11
5. Ceisiadau a dderbyniwyd o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (DRhG) a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (RhGA)	Tudalennau 11-12
6. Atodiadau - Atodiad 2: Adroddiad Canmoliaeth a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol 2022-2023 - Atodiad 3: Adnabod Gwersi o Gwynion - Atodiad 4: Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon - Atodiad 5: Crynodebau Datrysiad Cynnar yr Ombwdsmon / Datrysiadau Gwirfoddol	

1. Cyflwyniad

1.1 Bydd yr adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth am nifer y **Canmoliaeth**, **Cwynion** a Cheisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd o dan **Ddeddf Rhyddid** Gwybodaeth **(DRhG)** 2000, a **Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (RhGA) 2004** yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2022 a 31 Mawrth 2023.

1.2 Bydd rhannau o'r adroddiad yn canolbwyntio ar reolaeth a pherfformiad pob un o rwymedigaethau statudol a gweithdrefnol y Cyngor mewn perthynas â rheoli cwynion a mynediad at hawliau gwybodaeth sydd yn disgyn oddi fewn i gyfrifoldeb y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth. Mae'r ddeddfwriaeth/polisïau amrywiol wedi'u hamlinellu isod:

- **Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol (Corfforaethol) 2020**
- **Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014**
- **Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (DRhG)**
- **Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004 (RhGA)**

1.3 Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn dîm bach, sy'n cynnwys 3.8 aelod o staff, ac mae'n gyfrifol am y swyddogaeth weinyddol o dan y ddeddfwriaeth a'r polisïau uchod, gan gynnwys unrhyw achosion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon"). Mae'r Tîm Cwynion a rhyddid Gwybodaeth yn darparu cyngor, cymorth a chefnogaeth i swyddogion y Cyngor ar lefel gorfforaethol, yn ogystal ag i ysgolion - o dan gytundeb partneriaeth.

1.4 Yn dilyn ffurfio'r **Awdurdod Safonau Cwynion** (ASC) o dan **Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019**, mae'n ofynnol i bob awdurdod cyhoeddus ledled Cymru gyflwyno eu gweithgarwch cwynion i'r ASC bob chwarter. Mae'r wybodaeth hon ar gael am ddim ar wefan yr Ombwdsmon.

1.5 Mae'r Cyngor yn parhau i weithio'n gadarnhaol gyda'r Ombwdsmon a bydd Adran 4 yr adroddiad hwn yn rhoi manylion y **cwynion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon** yn ystod y flwyddyn adrodd hon. Mae'n werth nodi mai dyma'r pedwerydd cyfnod adrodd yn olynol lle na lansiwyd ymchwiliadau ffurfiol i gŵyn yn erbyn Cyngor Sir Ceredigion. Fodd bynnag, cydnabyddir bod y Cyngor wedi profi y nifer uchaf o achosion sydd angen ymyrraeth gan yr Ombwdsmon (o'i gymharu ag Awdurdodau Lleol eraill). Cyfeirir at achosion o'r fath fel Penderfyniad Cynnar/Setliad Gwirfoddol a byddant yn cael sylw manylach isod.

1.6 Mae datrys unrhyw bryderon a dderbynnir gan ddinasyddion a defnyddwyr gwasanaethau yn parhau i fod yn flaenoriaeth uchel a gwneir pob ymdrech i gyflawni canlyniadau boddhaol pan ddaw achosion o'r fath i'n sylw. Oherwydd yr ymdrechion parhaus a'r cydweithio cadarnhaol rhwng staff a rheolwyr ar draws y Cyngor, mae'n llawer mwy effeithiol datrys pryderon pan gânt eu derbyn fel 'ymholiad', heb orfod cychwyn y weithdrefn gwyno ffurfiol.

1.7 Ymdrinwyd â chyfanswm o **403 o ymholiadau** gan y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Fodd bynnag, nid oes gan y gwasanaeth alluoedd adrodd digonol eto a all nodi faint o'r ymholiadau hyn oedd angen eu datrys yn dilyn hynny drwy weithdrefn gwyno (fwyaf priodol).

1.8 Bydd yr adroddiad hwn yn darparu rhywfaint o wybodaeth am gwynion ar lefel gorfforaethol, h.y. data ynghylch cwynion a reolir o dan bolisïau **corfforaethol** a **Gwasanaethau Cymdeithasol**. Mae'r ddau yn cynnwys **proses dau gam**, ond mae'r gofynion a'r amserlenni a nodir ym mhob un o'r rhain yn wahanol.

1.9 Lluniwyd adroddiad sy'n crynhoi'r trefniadau o dan bolisi cwynion statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol, sydd hefyd yn darparu dadansoddiad o'r holl ganmoliaeth a chwynion a dderbyniwyd yn ystod 2022-2023, i'w gynnwys yn adroddiad perfformiad Cyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol. Dylid ystyried y ddogfen hon ar y cyd â'r adroddiad hwn ac fe'i cynhwysir fel **Atodiad 2**.

1.10 Felly, bydd yr adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o'r polisi corfforaethol a manylion ychwanegol ynghylch nifer, tueddiadau a chanlyniadau cwynion a gofrestrwyd ar gyfer y cyfnod adrodd hwn (2022-2023).

1.11 Mae'r Polisi Pryderon a Chwynion corfforaethol yn cynnwys dau gam;

- **Cam 1 yw'r cam anffurfiol a rhaid ei gwblhau o fewn deg diwrnod gwaith**
- **Mae Cam 2 yn gofyn am ymchwiliad ffurfiol, ar lefel a ystyrir yn rhesymol ac yn gymesur â'r materion sy'n cael eu codi.**

1.12 Mae'n sail i ethos ar gyfer sicrhau bod datrys cwynion yn effeithiol yn argymell fel a ganlyn: '***Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda***'. O bryd i'w gilydd gall ymchwiliadau ffurfiol o dan Gam 2 gymryd mwy o amser na'r **20 diwrnod gwaith** a amlinellir yny polisi. Fodd bynnag, gwneir pob ymdrech i roi gwybod i'r achwynydd am unrhyw oedi a phryd y dylent ddisgwyl derbyn ymateb ffurfiol y Cyngor.

1.13 Darperir gwybodaeth am berfformiad y Cyngor yn hyn o beth yn yr adroddiad hwn, ond y flaenoriaeth o hyd yw sicrhau bod ymchwiliad cadarn ac ystyrlon yn cael ei gynnal – hyd yn oed os yw hyn yn cymryd mwy o amser na'r amserlenni rhagnodedig. Cydnabyddir fodd bynnag fod heriau sylweddol sy'n gysylltiedig â pharhad gwasanaeth o fewn y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth unwaith eto wedi effeithio ar allu'r Gwasanaeth i gynnal cyfathrebu effeithiol ag achwynwyr mewn rhai achosion.

1.14 Mae'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol (SAC) ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd yn gyfrifol am bob cwyn a gweithgaredd Rhyddid Gwybodaeth o fewn y Cyngor a bydd yn codi materion sy'n peri pryder i aelod(au) perthnasol y Grŵp Arweinyddiaeth. Yn ogystal, y SAC yw Uwch Swyddog enwebu'r Cyngor ar gyfer yr Ombwdsmon a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (SCG) mewn perthynas â chwynion a pherfformiad Rhyddid Gwybodaeth, yn y drefn honno.

2. Canmoliaeth

2.1 Mae'r holl ganmoliaeth a dderbynnir gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn cael eu recordio a'u monitro'n rheolaidd. Defnyddir adborth cadarnhaol o'r fath i **rannu a hyrwyddo arfer da** lle bynnag y bo modd. Mae canmoliaeth yn ffynhonnell anogaeth bod staff y Cyngor yn darparu gwasanaeth gwerthfawr ac uchel i'r rhai sydd yn eu derbyn.

2.2 Efallai y bydd cyfleoedd hefyd yn bodoli i rannu arfer da y tu hwnt i'r meysydd gwasanaeth sy'n derbyn yr adborth cadarnhaol, gan y gall hyn helpu i fabwysiadu dulliau sydd wedi'u profi o ddarparu gwasanaethau effeithiol ar lefel ehangach.

2.3 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y ganmoliaeth a dderbyniwyd ar gyfer pob maes gwasanaeth yn ystod 2022-2023, ynghyd â'r data ar gyfer y ddau gyfnod adrodd cyn hyn:

Gwasanaeth	2020 – 2021	2021 – 2022	2022 – 2023
Cyswllt Cwsmeriaid & TGCh	37	29	44
Gwasanaethau Democrataidd	-	2	3
Economi ac Adfywio	11	14	12
Cyllid a Chaffael	24	5	6
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	26	25	33
Llywodraethu a Chyfreithiol	-	1	3
Pobl a Threfniadaeth	-	-	-
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	3	5	16
Porth Cymorth Cynnar	344	29	57
Porth Cynnal	72	27	78
Porth Gofal	169	77	139
Ysgolion a Dysgu Gydol Oes	11	4	5
*Corfforaethol	117	6	69
Cyfanswm	**814**	**224**	**465**

** Adborth cadarnhaol a ddarperir yn gyffredinol (tuag at holl weithlu'r Cyngor) a thuag at swyddfa'r Prif Weithredwr a Chyfarwyddwyr Corfforaethol*

2.4 Mae'n werth nodi bod y Cyngor **ond yn** cofnodi canmoliaeth a dderbynnir o **ffynonellau allanol**. O ganlyniad, bydd gwasanaethau sydd ag ychydig iawn, neu ddim, cyswllt uniongyrchol â'r cyhoedd yn llai tebygol o dderbyn unrhyw adborth cadarnhaol a fyddai'n gymwys i'w gynnwys yn yr adroddiad hwn. Felly, nid yw absenoldeb data a gofnodir yn erbyn rhai gwasanaethau yn arwydd o ddiffyg gwerthfawrogiad o'u harferion gwaith nac unrhyw adlewyrchiad o'u perfformiad cyffredinol.

2.5 Gall digwyddiadauddylanwadu ar ATA yn ystod cyfnod adrodd penodol, e.e. derbyniwyd nifer sylweddol o ganmoliaeth i Porth Cymorth Cynnar ac ar lefel 'gorfforaethol', yn ystod 2020 – 2021. Mae hyn yn gyson â'r ymdrechion rhyfeddol a wnaed gan swyddogion yn ystod anterth y pandemig coronafeirws (cyhoeddi blychau bwyd, cefnogaeth i ofalwyr ac ati).

2.6 Digwyddodd tuedd debyg yn ystod y cyfnod adrodd hwn lle cofnodwyd nifer o ganmoliaeth ar lefel 'gorfforaethol'; priodolwyd hyn yn bennaf i lwyddiant yr Eisteddfod Genedlaethol, a gynhaliwyd yn Nhregaron yn ystod Awst 2022.

2.7 Ciplun o ganmoliaeth a dderbyniwyd yn ystod 2022 – 2023

"Hoffwn ddweud cymaint mwynheais yn fawr y digwyddiadau diweddar a gynhaliwyd trwy Borth Cymorth Cynnar yn y Bandstand a Chanolfan Deuluol Penparcau. Dysgais lawer a mwynheais wnïo fy het fwced yn arbennig. Rwy'n gobeithio y bydd mwy o ddigwyddiadau fel hyn yn y dyfodol." *- Porth Cymorth Cynnar -*

"Ar ein gwyliau byr diweddar yn Nhregaron, teithiom yn y car i bob pwynt o'r cwmpawd. Gwnaeth cyflwr ardderchog yr holl ffyrdd, boed yn briffyrdd A neu'n lonydd troellog cul, argraff arnom wrth i ni deithio o gwmpas. Diolch yn fawr iawn am gyfrannu at ymweliad cyntaf pleserus â'ch gwlad." *- Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol -*

"Hoffwn ddiolch i'r swyddogion sydd wedi ei gwneud hi'n bosibl lledu ac ail-wynebu llwybr isaf Pen Dinas, fel y sylwais heddiw wrth gerdded ar y bryn. Bydd hyn yn gwneud gwahaniaeth mawr i bobl yr ardal yn ogystal â thwristiaid, gan gynyddu mynediad i bobl â phroblemau symudedd a chyfrannu at eu lles." *– Economi ac Adfywio -*

"Fel arfer, rwyf mor ddiolchgar am y ffordd wych yr ydych wedi ein helpu ac yn parhau i ddarparu cefnogaeth. Mae eich effeithlonrwydd yn rhagorol ac mae eich cyngor ar bob mater yn gyfeillgar, yn drylwyr, ac yn galonogol iawn i mi." *- Porth Cynnal -*

"Arbennig! Wedi treulio llawer o amser 'ma. Bocsys adar, gliter, smwddis, gwallt, trefnu blodau, wal ddringo - gwych. Plant wrth eu bodd. Digon o weithgareddau amrywiol. Diolch!" *- Ysgolion a Dysgu Gydol Oes -*

"Neges fer i ddiolch i chi am gefnogi'r sesiynau dros yr wythnosau diwethaf ac am rannu'r wybodaeth. Mae'r hyn rydych chi'n ei wneud gyda'r Canolfannau Croeso [Ffoaduriaid Wcreineg] yn arbennig - diolch yn fawr iawn." *- Polisi, Pherfformiad a Diogelu'r Cyhoedd -*

"Diolch o waelod ein calonnau am yr holl ofal a chariad a ddangosasoch ac a roesoch i X. Roedd mor hapus ac yn caru pob un ohonoch, rhoddasoch iddo flynyddoedd gorau ei fywyd. *- Porth Gofal -*

"Roeddwn i eisiau dweud diolch enfawr am y seremoni ddoe: roedd yn berffaith! Roedden ni eisiau priodas agos gyda'n huned deuluol fach a dyna beth gawson ni. Rydych chi wedi rhoi atgofion inni eu trysori am byth." *- Cyswllt Cwsmeriaid -*

"Mae eich cefnogaeth a'ch cyngor wedi bod yn hynod werthfawr; Ni allaf ddiolch digon ichi." - Corfforaethol -

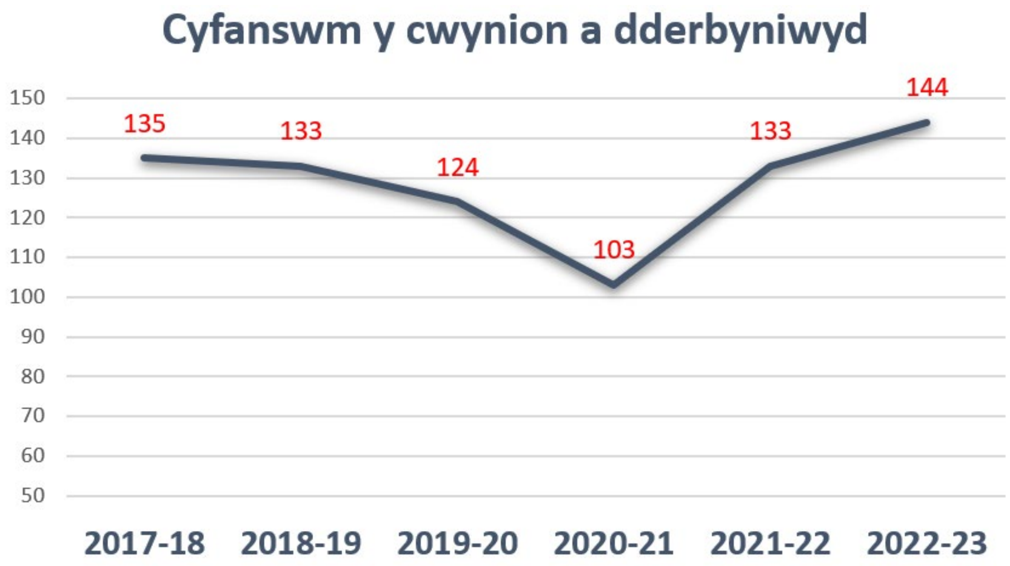
"Diolch i'r holl staff am drefnu'r Parti Nadolig yn Hafan Deg. Braf oedd gweld pawb heddiw. Bwyd, cerddoriaeth ac anrhegion hyfryd i bawb." *- Porth Cynnal-*

"Hoffwn ddiolch i staff am yr holl waith y maent yn ei wneud o fewn Clic" *- Cyswllt Cwsmeriaid -*

"Ymwelais â chanolbarth Cymru yn ddiweddar gan ymweld â Rhaeadr, Pontarfynach ac yna Aberystwyth ar hyd ffordd y mynydd. Cefais amser bendigedig ac roeddwn eisiau mynegi fy modlonrwydd gyda'r gwasanaethau lleol yn enwedig yn ystod y cyfnod anodd hwn." *- Corfforaethol -*

3. Cwynion

3.1 Mae'r siart isod yn dangos **cyfanswm y cwynion** a dderbynnir gan y Cyngor bob blwyddyn. Nid yw hyn yn cynnwys nifer y ceisiadau am wasanaeth, ymholiadau neu bryderon y gellid eu datrys gan y gwasanaeth(au) perthnasol ar sail ragweithiol neu'r rhai nad oeddent o fewn cylch gwaith y polisïau cwynion: e.e. achosion lle'r oedd llwybr apêl amgen ar gael, neu os ystyriwyd bod y mater sy'n cael ei gwyno yn '*benderfyniad a wnaed yn briodol*'. Dyma pryd mae'r Cyngor yn cymryd camau sy'n gwbl gyfreithlon ac sy'n cael ei gefnogi gan ddeddfwriaeth a/neu bolisi.



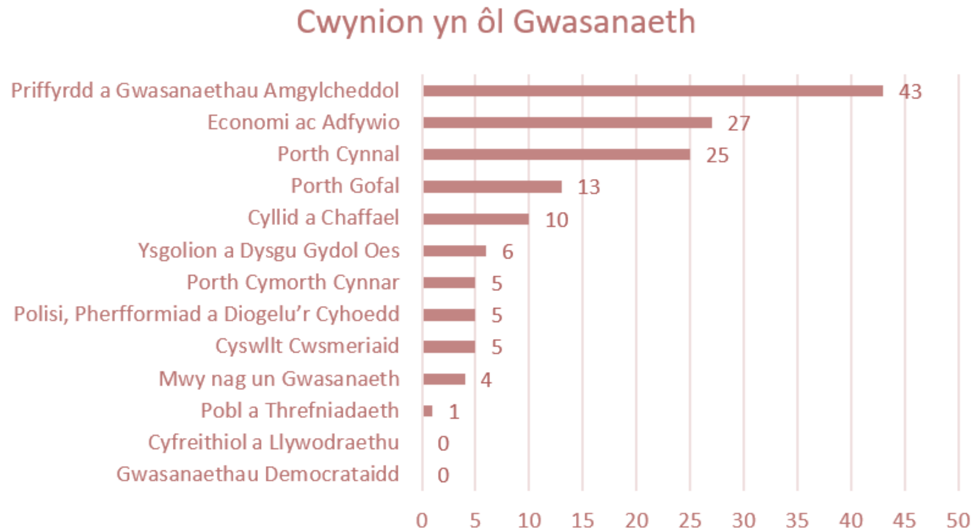
3.2 Mae'r tabl isod yn gwahanu **cwynion fesul cam**, ar gyfer pob un o'r blynyddoedd adrodd y cyfeirir atynt uchod.

Blwyddyn	Cyfnod 1	Cyfnod 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
2022-23	**96**	**48**	**144**

3.3 Ni dderbyniwyd unrhyw gwynion yn ystod 2022-2023 ynghylch darpariaeth (neu ddiffyg hynny) **gwasanaethau Cymraeg** ar draws y Cyngor, ac ni dderbyniwyd unrhyw atgyfeiriadau gan Gomisiynydd y Gymraeg.

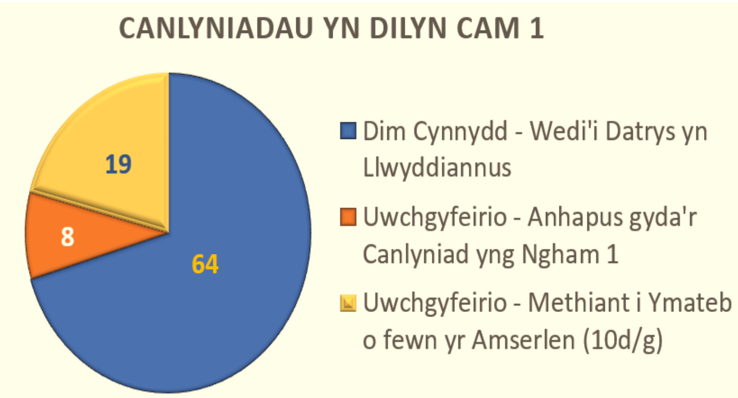
3.4 I roi'r uchod yn ei gyd-destun, mae'n werth nodi bod y Cyngor wedi cofnodi **95,421** o ymholiadau yn ystod 2022-2023.

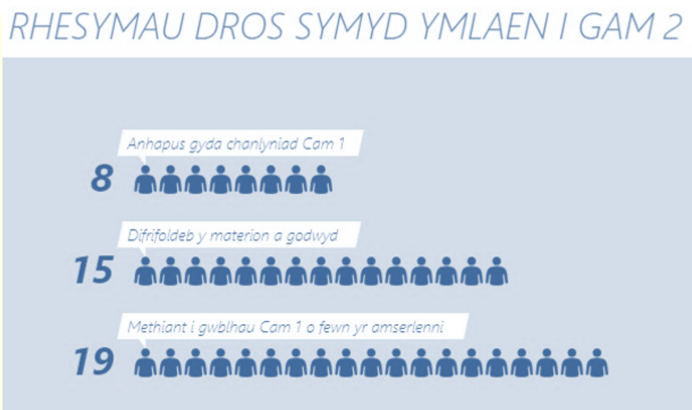
3.5 Mae'r siart hon yn **dangos dadansoddiad cwynion gan y Gwasanaeth** ac mae hefyd yn darparu categori **'aml-wasanaeth'** ychwanegol, a ddefnyddir pan fydd cwynion yn rhychwantu mwy nag un maes gwasanaeth.



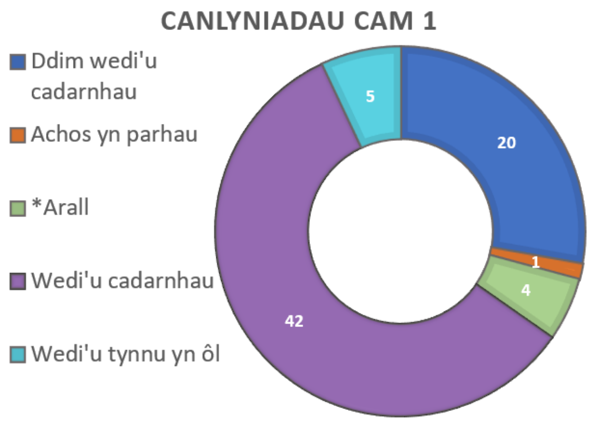
3.6 Mae'r wybodaeth ganlynol yn cyfeirio at nifer y cwynion a gaewyd yn ystod y flwyddyn adrodd hon. Sylwch fod gwahaniaeth rhwng nifer y cwynion a dderbyniwyd a'r rhai a ddaeth i **ben** yn ystod 2022-2023, mae hyn oherwydd yr amser sydd ei angen i ymchwilio ac ymateb i gwynion (e.e. cofnodir bod cwyn a dderbyniwyd ar 31 Mawrth 2022 wedi ei derbyn yn ystod 2021-2022, ond oni bai bod y gŵyn ar gau ar y diwrnod y derbyniwyd, bydd y **canlyniad** yn cael ei gynnwys yn Adroddiad Blynyddol 2022-2023).

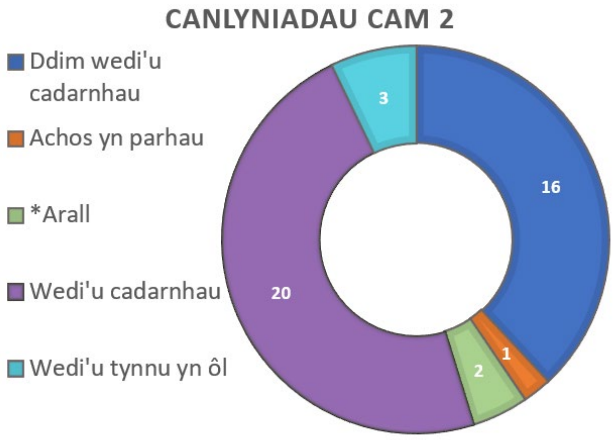
3.7 Darparwyd dadansoddiad o'r cwynion **Cyfnod 1** a ddaeth i ben yn ystod 2022-2023 isod ac mae'n dangos nifer yr achosion a oedd: wedi'u **datrys yn llwyddiannus, wedi'u** codi i **ymchwiliad ffurfiol** o dan Gam 2 (pe bai'r achwynydd yn anfodlon â'r canlyniad), a nifer y cwynion y bu'n rhaid eu codi i Gam 2 oherwydd methiant y Cyngor **i ymateb** o fewn yr amserlen a ragnodir ar gyfer cwynion Cyfnod 1 (**deg diwrnod gwaith**). Mae'r ail siart yn dangos y gwahanol **resymau** pam gafwyd ymchwiliwyd i gwynion yng Ngham 2. Fe sylwch yr ystyriwyd **15 cwyn** ar **unwaith** trwy gam ffurfiol, a ganiateir o dan y polisi ac a fydd fel arfer yn digwydd pan dderbynnir cwynion difrifol, neu'r rhai sy'n ymwneud â chyswllt gan yr **Ombwdsmon**.





3.8 Dangosir canlyniadau pob un o'r **72 cwyn Cam 1** a gaewyd yn ystod 2022-2023 isod. Mae'r categori y cyfeirir ato fel '**Arall**' yn cynrychioli unrhyw gwynion a ystyriwyd yn ddiweddarach o dan **broses wahanol** neu a ystyriwyd yn ddiweddarach i fod yn berthnasol **i gwmpas** y polisi cwynion (e.e. lle dylid dilyn polisi amgen neu os daeth yn amlwg na ddylid ystyried y mater penodol fel 'cwyn'). Mae'r un peth yn wir am y **42 cwyn Cam 2** yr ymchwiliwyd iddynt o dan y polisi corfforaethol ac a ddaeth i ben yn ystod 2022-2023.





3.9 Cafodd cyfanswm o **19 o gwynion Cam 1** eu **codi** i Gam 2 oherwydd bod yr **amserlen 10 diwrnod gwaith yn cael ei rhagori**. Mae hyn yn gyson â'r Polisi Cwynion Enghreifftiol a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon yn unol â rheoliadau'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA). Mae hyn yn cynrychioli **17%** o holl gwynion Cam 1 ac mae'n dangos bod angen gwelliannau i sicrhau cydymffurfiaeth â'r polisi Cam 1.

3.10 O'r **42 cwyn Cam 2** yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod y cyfnod adrodd hwn, caewyd **15** achos o **fewn yr amserlen ragnodedig o 20 diwrnod gwaith**. Mae hyn yn cynrychioli **36%** yn unig o'r holl gwynion ffurfiol sydd wedi cael eu cau o fewn amserlenni a nodwyd. Unwaith eto, **mae angen llawer iawn o welliant** i sicrhau bod cwynion yn cael eu hymchwilio a'u hymateb yn brydlon. Mae'n debygol y bydd gwelliannau o'r fath yn lleihau nifer yr atgyfeiriadau i'r Ombwdsmon.

3.11 Nodi gwersi o gwynion

3.12 Gwnaed pob ymdrech drwy gydol y cyfnod adrodd hwn i gasglu mwy o wybodaeth am y gwersi a **nodwyd o ganlyniad i gwynion** a thynnu sylw at y **gwelliannau a'r** cyfleoedd sy'n codi ohonynt. Yn anffodus, mae'r system gofnodi gyfredol ar gyfer cwynion yn anghydnaws ar gyfer dadansoddiad manwl fesul achos; fodd bynnag, adolygwyd yr holl gwynion a gadarnhawyd at ddibenion cyflwyno gwybodaeth am y gwersi a nodwyd yn yr adroddiad hwn.

3.13 Er y dylai fod cyfleoedd bob amser i rannu arfer da, yn amlach na pheidio mae gwelliannau'n cael eu nodi pan fydd cwyn yn cael ei **gadarnhau**. Darperir gwybodaeth yn **Atodiad 3** sy'n rhestru'r gwahanol strategaethau, gwelliannau a chyfleoedd hyfforddi sydd i gyd wedi codi o ganlyniad i gŵyn.

3.14 Yn dilyn ystyriaeth gan wahanol bwyllgorau democrataidd pan gyflwynwyd Adroddiad Blynyddol y Canmoliaeth, Cwynion a'r Rhyddid Gwybodaeth yn 2022, gwnaed cais am fwy o wybodaeth am gwynion lle ystyriwyd **bod 'cyfathrebu'** yn ffactor sylweddol. Felly, mae dadansoddiad wedi'i wneud mewn perthynas â hyn ac, er bod **cyfathrebu gwael yn nodwedd o'r rhan fwyaf o gwynion**, mae gwybodaeth wedi'i chasglu i benderfynu ar yr achosion lle mai dyma'r prif ffactor, neu o leiaf agwedd sylweddol ar y mater sy'n arwain at gŵyn.

3.15 O'r **106** cwyn gorfforaethol a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn, roedd **56 achos** yn cyfeirio'n uniongyrchol at **ddiffyg cyfathrebu** ar ran y Cyngor. O'r rhain, cododd **39 cwyn** yn syml o ganlyniad i '**fethiant i ymateb'** gwasanaeth i bobl. Rhaid crybwyll hefyd bod y **Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth** wedi wynebu heriau sylweddol o **ran cynnal cyfathrebu** â'r rhai sy'n cysylltu â'r gwasanaeth (naill ai yn ystod y broses gwyno neu wrth geisio datrys y nifer helaeth o ymholiadau a dderbynnir).

3.16 Mae'r prif resymau a roddir dros y diffygion cyfathrebu yn cyfeirio'n bennaf at **ddiffyg adnoddau a phroblemau sydd ar gael** wrth **ddyrannu ceisiadau am wasanaeth** a/neu **ymholiadau**. Rhaid edrych ar hyn yng nghyd-destun y **galwadau cynyddol** gan y cyhoedd a **chymhlethdod ychwanegol** y materion sy'n codi.

4. Cwynion i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

4.1 Mae gwybodaeth am nifer y cwynion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn adrodd wedi'i nodi yn **Llythyr Blynyddol** yr **Ombwdsmon**, a ddarperir yn **Atodiad 4**. Mae'r ddogfen hon yn rhoi rhywfaint o fanylion ynghylch y **meysydd gwasanaeth** sydd wedi bod yn gysylltiedig ag atgyfeiriadau i'r Ombwdsmon, yn ogystal â'u **canlyniadau**.

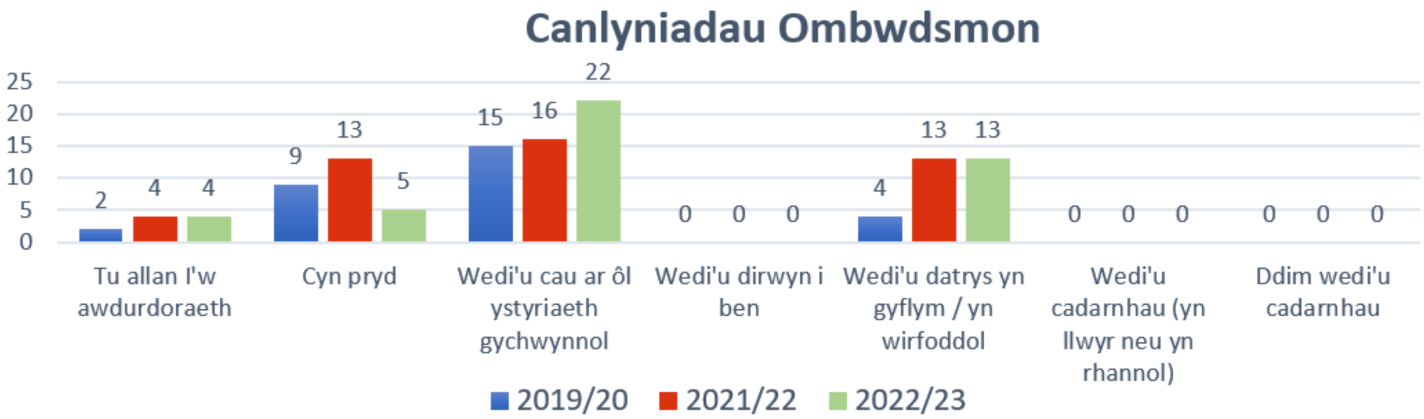
4.2 Er i'r Cyngor dderbyn **llai o atgyfeiriadau** i'r Ombwdsmon yn ystod 2022-2023 – cyfanswm o **35**, o'i gymharu â **52** o gysylltiadau yn ystod 2021-2022, mae nifer yr achosion a gafodd eu datrys drwy **Benderfyniad Cynnar / Setliad Gwirfoddol** yn gyson â'r llynedd, gyda chyfanswm **o 13 achos**. Unwaith eto, **ni chynhaliodd yr Ombwdsmon unrhyw ymchwiliadau** i gwynion a gyfeiriwyd at ei swyddfa, er y cydnabyddir bod Ceredigion wedi derbyn y gyfran uchaf o ymyriadau'r Ombwdsmon o'i gymharu â chynghorau eraill ledled Cymru.

4.3 **Mae cyfathrebu gwael** yn parhau i fod yn thema allweddol mewn perthynas â chwynion a wneir i'r Ombwdsmon. Darperir **crynodebau** o'r achosion sydd angen ymyrraeth gan yr Ombwdsmon yn **Atodiad 5** (mewn perthynas â holl wasanaethau'r Cyngor), ac mae'n amlwg bod yr heriau sydd wedi wynebu'r Tîm **Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth** yn benodol, wedi cael **effaith** ar y gallu i ddarparu **gwasanaeth trin cwynion effeithiol**. Unwaith eto, mae hyn o ganlyniad i'r galwadau ar y tîm bach, sy'n delio â chwynion, Rhyddid Gwybodaeth a RhGA, ac yn rhoi cyngor a chymorth i ysgolion o dan Gytundeb Partneriaeth dynodedig.

4.4 Mae'r nifer uchel o '**ymholiadau**' (nad ydynt efallai ynddynt eu hunain yn syml - gan y bydd y rhain yn cynnwys achosion lle nad yw'r polisi cwynion yn berthnasol, ond sy'n gofyn am ymateb cynhwysfawr serch hynny) yn **ffactor allweddol** wrth ddefnyddio adnoddau hanfodol i agwedd ar waith na ellir ei fesur. Gwaethygwyd hyn ymhellach gan **absenoldeb** staff ac **addysg a hyfforddiant** aelod newydd o staff.

4.5 Mae'n galonogol nodi bod **31** o'r **44 cwyn a gaewyd** gan yr Ombwdsmon yn ystod 2022-2023, naill ai'n **gynamserol (5**), **y tu allan i awdurdodaeth (4**) neu, yn y **mwyafrif** o achosion **(22)** caeodd yr Ombwdsmon **y gŵyn yn dilyn eu hasesiad cychwynnol**. Mae hyn yn awgrymu bod y **camau** a gymerwyd gan y Cyngor yn **rhesymol ac yn gymesur**, ac na ellid cyflawni unrhyw beth pellach gan yr Ombwdsmon wrth gynnal adolygiad o'r achos.

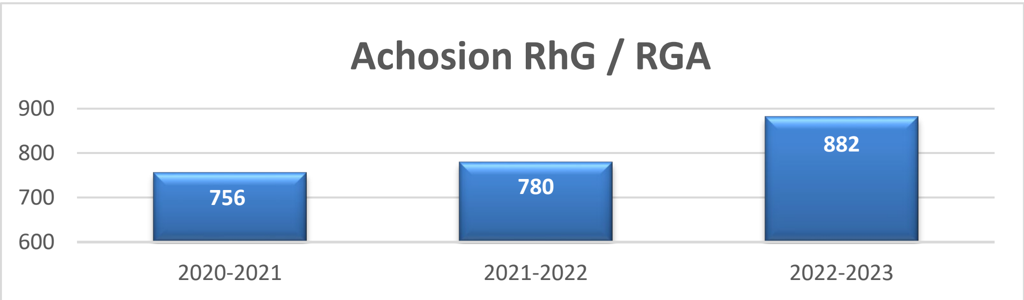
4.6 Mae'r graff a ddarperir isod yn dangos canlyniadau'r holl gwynion a gaewyd gan yr Ombwdsmon yn ystod y tair blynedd adrodd ddiwethaf:



5. Ceisiadau a dderbyniwyd o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (DRhG) a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (EIR)

5.1 Yn ystod y cyfnod adrodd hwn, derbyniodd y Cyngor gyfanswm o **882** o geisiadau am wybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (DRhG) neu Reoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004 (RhGA). O'r rhain, cafodd **13** achos eu codi i'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol (SAC) Polisi, Perfformiad a Gwarchod y Cyhoedd a oedd yn gofyn am Adolygiad Mewnol.

5.2 Mae hyn yn dangos cynnydd bach o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol, fel y dangosir isod:



5.3 Yn ogystal, gwnaed **9 cwyn** i **Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (SCG)**, a datryswyd pob un ohonynt heb weithredu pellach. Mae hyn yn parhau i fod yn gyson â'r flwyddyn adrodd flaenorol, a gofnodwyd 9 atgyfeiriad i'r SCG yn ogystal.

5.4 Roedd **cydymffurfiaeth** y Cyngor â bodloni'r amserlenni a nodir o dan ddeddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth a'r Rheoliadau RhGA (20 diwrnod gwaith, gyda chaniatâd RhGA i gymryd hyd at **40 diwrnod gwaith** os yw'r wybodaeth y gofynnwyd amdani yn swmpus) yn destun pryder, sydd wedi ysgogi cryn dipyn o waith i godi ymwybyddiaeth o rwymedigaethau statudol y Cyngor yn hyn o beth.

5.5 Nodir **dadansoddiad** o nifer y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth ac EIR a dderbyniwyd yn ôl y **Gwasanaeth** isod.

Gwasanaeth	Derbyniwyd FOIs	EIRs a dderbyniwyd
Cyswllt Cwsmeriaid & TGCh	68	-
Gwasanaethau Democrataidd	18	-
Economi ac Adfywio	61	38
Cyllid a Chaffael	172	-
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	64	31
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	7	-
Pobl a Threfniadaeth	58	-
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	123	10
Porth Cymorth Cynnar	12	1
Porth Cynnal	63	-
Porth Gofal	87	-
Ysgolion a Dysgu Gydol Oes	60	-
Mwy nad un Gwasanaeth	9	-
Cyfanswm	**802**	**80**

Adroddiad Canmoliaeth a Chwynion Gwasanaethau Cymdeithasol 2022-2023

Canmoliaeth

Derbyniwyd cyfanswm o **217 o ganmoliaethau** gan ddefnyddwyr gwasanaeth a/neu eu cynrychiolwyr yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae hyn yn fwy na dwbl y nifer o ganmoliaeth a gofnodwyd ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2021-2022 (cyfanswm o 104). Mae rhai enghreifftiau o'r canmoliaeth a dderbyniwyd isod.

Gwasanaeth	Canmoliaeth a dderbyniwyd
Porth Cynnal	78
Porth Gofal	139
Cyfanswm	217

"Fel erioed, rwy'n ddiolchgar iawn am y ffordd wych yr ydych wedi ein helpu ac yn parhau i ddarparu cefnogaeth. Mae eich effeithlonrwydd yn rhagorol ac mae eich cyngor ar bob mater yn gyfeillgar, yn drylwyr ac yn galonogol iawn i mi."

"Roedd (defnyddiwr y gwasanaeth) yn ddiolchgar am y prynhawn ac wedi mwynhau cwrdd â ni i gyd, gan wybod bod y gefnogaeth yno pe bai ei hangen arni." – Ymyrraeth Cynnar

Diolch / Diolch o waelod ein calonnau am yr holl ofal a chariad a ddangosoch ac a roesoch i X. Roedd mor hapus ac yn eich caru chi i gyd, a rhoesoch flynyddoedd gorau ei fywyd iddo. – Porth Gofal

"Diolch am eich holl gymorth a chefnogaeth dros y misoedd diwethaf, roedd fy mam-gu a'r teulu cyfan yn ei werthfawrogi." - Gwasanaethau Uniongyrchol

"Mae'r dull cyfannol rydych chi'n ei ddefnyddio yn rhagorol ac rwy'n dymuno y gallai eraill sy'n addysgu eu hunain er mwyn gweithio ym maes gofal cymdeithasol gael rhywfaint o'ch mewnwelediad o ran sut y dylid gwneud pethau a chael yr amser a'r adnoddau i wneud hynny. Unwaith eto, rydych chi'n weithiwr cymdeithasol hollol wych a dylai fod mwy fel chi." - Llesiant Meddwl

"Rydym yn falch iawn o'r ymateb cyflym gan y Gwasanaeth ThG. Roedden nhw'n glir yn eu cyfathrebu, yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i ni drwyddi draw, ac wedi darparu cefnogaeth werthfawr i alluogi fy mam, sy'n 93 oed, i fod yn llawer mwy diogel a hyderus yn ei chartref ei hun. Mae hyn wedi bod o fudd mawr i mi a gweddill y teulu, gan ein bod wedi bod yn poeni'n fawr amdani. Rydym yn ddiolchgar iawn am yr help a'r gefnogaeth." – Gwasanaeth Therapi Galwedigaethol

"Diolch yn fawr iawn am gynnig nifer o gyfleoedd a diolch yn fawr am eich cefnogaeth garedig." - Gwasanaeth Brysbennu ac Asesu Integredig

Adroddiad Cwynion

Cyflwyniad

Bydd yr adroddiad hwn yn cyfeirio'n benodol at yr holl **ganmoliaethau a chwynion Gwasanaethau Cymdeithasol** a dderbyniwyd yn ystod 2022 – 2023. Bydd y data hefyd yn cael ei gynnwys fel rhan o Adroddiad Blynyddol Canmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor ar gyfer 2022 – 2023, ar lefel gorfforaethol, a gyhoeddir yn ddiweddarach yn y flwyddyn.

Mae'r Cyngor wedi gweithredu'r gofynion statudol Llywodraeth Cymru a amlinellir yn Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 **a Rheoliadau Gweithdrefn Cynrychiolaeth (Cymru) 2014**. Mae'r rheoliadau hyn yn sail i **Bolisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol** y Cyngor ei hun, a fydd yn cael ei adolyguyn ystod y flwyddyn sydd i ddod. Cymeradwywyd y Polisi cyfredol gan bwyllgor Cabinet y Cyngor ar 17 Mawrth 2020, ac mae'n nodi'n bennaf y cyfrifoldebau a roddwyd ar staff o fewn Gwasanaethau **Porth Cynnal** a **Phorth Gofal**, yn ogystal â'r **Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth**. Mae hyn yn hyrwyddo atebolrwydd ac yn sicrhau bod trefniadau effeithiol ar waith i ddatrys pryderon cyn gynted â phosibl, ac os nad yw hyn yn bosibl, i sicrhau bod cwynion yn cael eu rheoli yn unol â rhwymedigaethau statudol y Cyngor.

Mae'n hanfodol bod proses gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gweithredu yn unol ag egwyddorion **Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014**, yn ogystal â sicrhau bod y broses yn hygyrch i bawb, a'i bod yn deg ac yn dryloyw.

Gweithgarwch Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol

Gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion yn rhagweithiol ac mewn llawer o achosion mae hyn yn llwyddiannus. Mewn achosion o'r fath, bydd y cyswllt yn cael ei gofnodi fel pryder. Fodd bynnag, mewn rhai achosion, nid yw hyn yn bosibl, yn enwedig pan fo'r materion sy'n cael eu codi o natur ddifrifol neu gymhleth. Bydd yr achosion hyn yn cael eu rheoli yn unol â'r polisi a'r gweithdrefnau cwynion uchod.

Mae gweithdrefn gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cynnwys **dau gam**, ac mae Rheolwyr Corfforaethol o fewn y Gwasanaethau Cymdeithasol (h.y. Porth Cynnal a Porth Gofal) yn gyfrifol am reoli cwynion yn erbyn eu meysydd gwasanaeth priodol, gan sicrhau bod y lefel briodol o wneud penderfyniadau ac atebolrwydd yn eu lle. Mae'r Rheolwyr Corfforaethol yn ymdrechu i sicrhau canlyniadau ystyrlon o ganlyniad i gwynion a, lle bo angen, bydd mesurau'n cael eu rhoi ar waith i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu a bod unrhyw welliannau i'r gwasanaeth yn cael eu blaenoriaethu. Mae Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn annibynnol i'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a reolir o fewn y Gwasanaeth Polisi, Perfformiad a Gwarchod y Cyhoedd, ac mae'n gyfrifol am oruchwylio gweinyddiaeth y broses gwyno.

Derbyniwyd cyfanswm o **60 o 'bryderon'** o fewn y cyfnod adrodd, gyda'r mwyafrif wedi cael eu datrys yn foddhaol heb fod angen uwchgyfeirio o dan y weithdrefn gwyno ffurfiol. Fodd bynnag, bydd ei adroddiad yn canolbwyntio ar y **cwynion** yr ymchwiliwyd iddynt o dan gamau 1 a 2 yn ystod y flwyddyn adrodd.

Er gwybodaeth, Cam 1 yw'r unig gyfle sydd ar gael i Reolwyr Corfforaethol ymchwilio a/neu ddatrys cwyn. Mae'r rheoliadau statudol yn nodi bod yn rhaid penodi Swyddog Ymchwilio Annibynnol (SYA) i gynnal ymchwiliadau yng Nghyfnod 2 ac, mewn achosion sy'n ymwneud â phlant, mae Person Annibynnol (PA) hefyd yn cael ei gomisiynu i oruchwylio'r broses ymchwilio. Unwaith y bydd proses gwynion y Cyngor ei hun wedi cael ei disbyddu, mae gan achwynwyr yr hawl i gyfeirio eu cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGGC) os ydynt yn parhau i fod yn anfodlon.

Cyfanswm y cwynion a dderbyniwyd yn 2022 – 2023

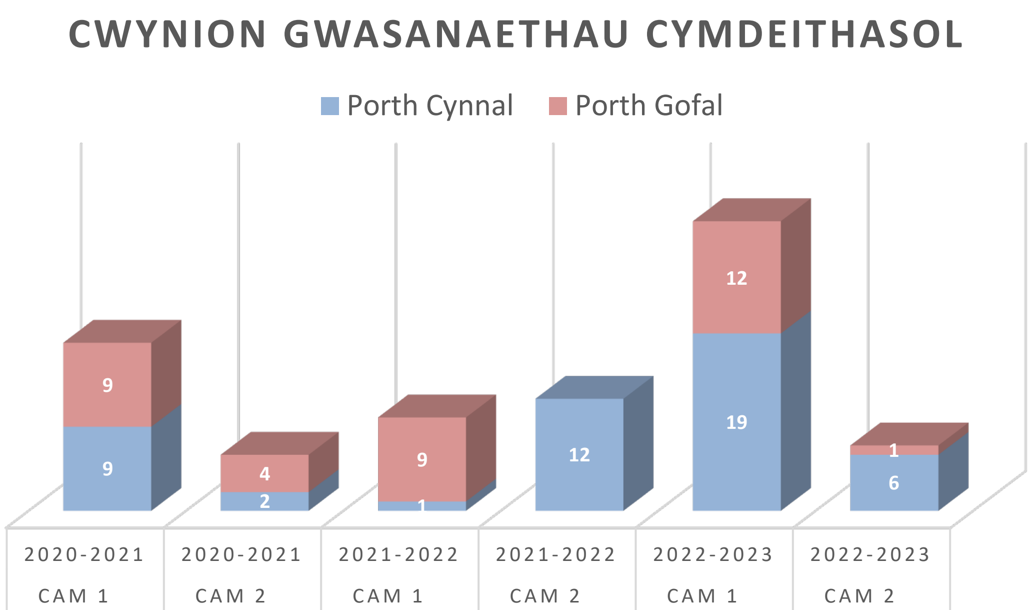
Ardal Gwasanaeth	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
Porth Cynnal	19	6	**25**
Porth Gofal	12	1	**13**
	31	**7**	**38**

Derbyniwyd cyfanswm o **38 o gwynion** mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn 2022–2023, sy'n dangos cynnydd wrth gymharu'r ffigyrau hyn â'r cyfnod adrodd blaenorol. Yn ystod 2021–2022 roedd **cyfanswm o 22** o gwynion a gafodd sylw yn unol â pholisi cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Mae uwch staff ym Mhorth Gofal a Phorth Cynnal yn parhau i weithio'n agos gyda'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth drwy fabwysiadu dull cydraniad cynnar pan fo hynny'n briodol ac mae hon yn strategaeth effeithiol. O'r 60 o bryderon a reolir yn rhagweithiol, dim ond un ar ddeg o achosion a aeth ymlaen wedyn i gael eu hymchwilio yng Nghamau 1 a/neu 2; Mae hyn yn cyfateb i **82% o'r holl bryderon sydd wedi'u datrys yn foddhaol** yn y lle cyntaf.

Data cymharol

Darperir data cymharol isod mewn perthynas â chwynion a dderbyniwyd gan Porth Cynnal a Porth Gofal, ar gyfer y blynyddoedd 2020-2021 a 2021-2022 a'r cyfnod adrodd cyfredol – 2022-2023.



Canlyniadau Cwynion yn ôl Gwasanaeth

Darperir dadansoddiad o nifer y cwynion a'u canlyniadau isod, yn unol â'r meysydd gwasanaeth perthnasol:

Porth Cynnal	Heb ei gadarnhau	Wedi'i gadarnhau	Parhaus / Ataliedig / Darwyd i ben
Gofal wedi'i Gynllunio (Oedolion) (3)		1	2
Gofal wedi'i gynllunio (plant) (6)	2	2	2
Diogelu (Oedolion) (4)	1		3
Diogelu (Plant) (4)	1		3
Cymorth Estynedig (Oedolion) (6)	1		5
Lles Meddwl (Oedolion) (2)	2		
Cyfanswm	**7**	**3**	**15**

Porth Gofal	Heb ei gadarnhau	Cadarnhau	Parhaus / Ataliedig / Dirwyn i ben
Brysbennu ac Asesiad Integredig (Oedolion) (6)	2	1	2
Brysbennu ac Asesiad Integredig (Plant) (3)	1	2	
Gwasanaeth Ymyrraeth wedi'i Dargedu (3)			3
Gwasanaethau uniongyrchol (1)		1	
Cyfanswm	**3**	**5**	**5**

Cam 1 Amser-raddfeydd

O'r **31** cwyn a gofnodwyd yng Ngham 1, dim ond **16** a ddaeth i ben (h.y. heb ei atal, ei dynnu'n ôl na'i ddirwyn i ben – eglurir hyn yn fanylach yn y dadansoddiad). **Caewyd 7** o'r cwynion hyn o fewn yr amserlenni a ragnodwyd. Roedd y **9** arall wedi rhagori ar yr amserlenni.

Cam 2 Amser-raddfeydd

Dim ond **5** o'r **7** cwyn a gafodd eu cofnodi yng Ngham 2, a aeth ymlaen i'r cam ymchwilio annibynnol, oherwydd bod dau achwynydd wedi penderfynu tynnu eu cwynion yn ôl. Roedd pob un o'r pum cwyn yr ymchwiliwyd iddynt wedi cymryd mwy o amser na'r amserlen a ragnodwyd sef 25 diwrnod gwaith.

Fodd bynnag, cydymffurfiwyd yn llawn â'r gofynion statudol i gael cymeradwyaeth ysgrifenedig gan Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol, a chyhoeddwyd ymatebion cyn gynted â phosibl ar ôl cwblhau'r ymchwiliad.

Dadansoddiad a Chasgliadau

I gychwyn, fe ddaru dadansoddiad manylach o'r **60 achos** a gofnodwyd yn wreiddiol fel 'pryderon' ddatgelu mai **dim ond 11** o'r rhain a **aeth i'r cam cwynion ffurfiol** wedi hynny. Mae hyn yn bennaf yn cefnogi'r buddion sy'n gysylltiedig â defnyddio dull '**datrysiad rhagweithiol**', lle bo hynny'n bosibl. Datryswyd y 49 o bryderon sy'n weddill (82%) yn llwyddiannus heb fod angen gweithredu pellach.

Mae'n amlwg bod **cynnydd** wedi'i weld yn nifer y cwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2022-2023. Ar ôl derbyn **31** o gwynion Cam 1 yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, dyma'r lefel uchaf ers 2015-2016, pan gafwyd 32 o gwynion Cam 1 mewn un flwyddyn. Cynhaliwyd **llai o ymchwiliadau Cam 2** yn ystod y cyfnod adrodd hwn ac o ran canlyniadau, roedd cymhareb y cwynion na chadarnhawyd yn weddol gytbwys.

Fodd bynnag, y ffactor mwyaf trawiadol yn yr adroddiad eleni yw na chafodd cyfanswm **o 20 o gwynion** eu cwblhau. Mae yna nifer o resymau y tu ôl i'r rhain, a fydd yn cael eu hesbonio isod.

Fel arfer cofnodir 'cwyn' pan gaiff ei dderbyn, pan ystyrir ei fod yn bodloni'r meini prawf ar gyfer cychwyn y polisi ar unwaith: h.y. nid yw'n 'gais am wasanaeth am y tro cyntaf' neu teimlir bod y materion sy'n cael eu codi yn ddigon difrifol bod ymyrraeth ar lefel Rheolwr Corfforaethol yn angenrheidiol.

Fodd bynnag, mae ffactorau eraill y mae angen eu hystyried unwaith y bydd cwyn yn cael ei chofnodi'n ffurfiol, ond cyn y gall y broses fynd ati i ddechrau:

- sicrhau caniatâd priodol gan y defnyddiwr gwasanaeth (pan fo eraill yn codi pryderon ar eu rhan).
- ystyried a oes unrhyw 'ymchwiliadau cydamserol' ar y gweill (h.y. os oes unrhyw achos llys neu ymchwiliadau diogelu y gellid eu peryglu gan ymchwiliad i gwyno)
- canfod a ellir dilyn y broses gwyno o gwbl (e.e. achosion lle mae'r achwynydd yn ceisio gwyrdroi penderfyniad a wnaed gan Lys)

Yn yr achosion hyn, efallai na fydd y gŵyn yn gallu symud ymlaen nes bod y gwiriadau angenrheidiol wedi'u cwblhau a gall hyn gymryd peth amser o bryd i'w gilydd, tra bod ymgysylltu dilynol rhwng y Gwasanaeth a'r achwynydd.

Dangosodd dadansoddiad o'r **20 cwyn** na ddaeth i ben yn ystod y cyfnod adrodd:

- Y datryswyd 3 cwyn yn **syth** ar ôl ymyrraeth y Rheolwr Corfforaethol ar gyfer y Gwasanaeth perthnasol.
- Roedd methu â darparu **caniatâd** y defnyddiwr gwasanaeth yn cyfrif am ddod â **4 cwyn** i ben.
- Mewn **5 achos**, methodd yr achwynydd **ymgysylltu** â'r broses gwyno a chafodd yr achosion eu cau wedi hynny.
- **Roedd 4 cwyn** yn **parhau neu'n cael eu cynyddu i Gam 2** cyn cwblhau cwyn Cam 1.
- **Cafodd 3 achos** eu tynnu'n ôl yn weithredol gan yr achwynwyr.

- Nid oedd modd gwneud cynnydd mewn 1 cwyn oherwydd **bod ymchwiliadau eraill** yn cael blaenoriaeth.

Er bod hwn yn nifer digynsail o gwynion na chawsant eu cwblhau o fewn y flwyddyn adrodd, rheolwyd yr achosion yn unol â'r polisïau a'r gweithdrefnau statudol ac, er budd didwylledd a thryloywder, ni chafodd y cwynion hyn eu dileu o'r system. Ar ben hynny, rhannwyd pob cwyn gyda'r meysydd gwasanaeth perthnasol a cheisiodd y Rheolwyr Corfforaethol a oedd yn gyfrifol ym mhob achos sicrhau nad oedd unrhyw faterion sylfaenol a oedd angen ymyrraeth neu ymchwiliad pellach.

Mae angen gwella amseroedd ymateb ar ddau gam y broses gwyno, er mai dim ond un achos oedd yn uwch na'r amserlen chwe mis. Weithiau ni ellir osgoi cwynion sy'n cymryd mwy o amser na'r amserlen a ragnodir i'w datrys, a'r flaenoriaeth gyffredinol yw sicrhau bod cwynion yn cael eu hymchwilio'n drylwyr, a rhoddir ystyriaeth ofalus i'r canfyddiadau a'r argymhellion sy'n deillio o ymchwiliadau o'r fath.

Derbyniodd Porth Cynnal nifer uwch o gwynion sy'n bennaf oherwydd natur y gwasanaethau y maent yn eu darparu, a'r cymhlethdodau.

O'r **18 cwyn** yr ymchwiliwyd iddynt yn llawn, cadarnhawyd 8. Er bod hyn yn gynnydd o'i gymharu â'r ffigurau a ddadansoddwyd yn ystod 2021-2022 (4 cwyn wedi'u cadarnhau), mae hyn yn cynrychioli 44% o'r holl gwynion yr ymchwiliwyd iddynt, sy'n dal i fod yn welliant ar yr ystadegau ar gyfer 2020-2021, lle cadarnhawyd 58%. Ymhellach, er bod bron i hanner yr holl gwynion yr ymchwiliwyd iddynt wedi'u cadarnhau, rhaid cydnabod hefyd nifer y pryderon a gafodd eu datrys yn llwyddiannus, a'r cwynion a gafodd eu tynnu'n ôl yn gynharach yn y broses oherwydd y gwaith a wnaed gan wasanaethau i unioni'r materion.

Themâu a thueddiadau

Mae cyfathrebu gwael yn parhau i fod yn ffactor cyson yn y rhan fwyaf o gwynion, ac, mewn llawer o achosion, mae'r rhain yn cael sylw yn brydlon ar lefel gwasanaeth i atal cynnydd diangen. Roedd hyn yn amlwg yn wir mewn perthynas â'r 49 o bryderon a gafodd eu datrys yn rhagweithiol, sy'n llawer mwy na nifer yr achosion yr ymchwiliwyd iddynt wedi hynny o dan y broses gwyno ffurfiol.

Amserlenni

Fel y nodwyd mewn cyfnodau adrodd blaenorol, mae angen gwneud gwelliannau o ran amseroedd ymateb, yn enwedig yng Ngham 1 y broses gwyno. Mae gofyn yng Nghyfnod 1 i gynnig 'trafodaeth' rhwng yr achwynydd a'r Rheolwr Corfforaethol perthnasol. Felly, mae sicrhau argaeledd rheolwyr yn parhau i fod yn her, yn ogystal â cheisio cydlynu eu hargaeledd ag argaeledd yr achwynydd. Bydd ei ewyllys yn parhau i gael ei fonitro mewn cyfnodau adrodd yn y dyfodol.

Mae hefyd wedi dod yn fwyfwy amlwg yn ystod y cyfnod adrodd bod ymdriniaeth gwael â chwynion wedi dod yn nodwedd amlwg yn y methiant i brosesu achosion yn hwylus. Mae ymdrechion helaeth yn cael eu gwneud i sicrhau gwell cyfathrebu rhwng y Gwasanaethau Cymdeithasol a'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, ond mae rhai heriau wedi codi o ganlyniad

i gwynion cynyddol a gweithgarwch Rhyddid Gwybodaeth ar lefel gorfforaethol, yn ogystal ag yn achos y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae hyn yn parhau i fod yn bryder parhaus sydd wedi cael ei godi yn ôl yr angen.

Dysgu Gwersi

Ym mhob achos lle bernir bod cwyn yn cael ei chadarnhau (naill ai yn ei chyfanrwydd neu elfennau penodol) mae'n hanfodol bod argymhellion yn cael eu rhoi ar waith i ddysgu gwersi ac atal unrhyw ail-ddigwydd yn y dyfodol. Crynhoir enghreifftiau o wersi a ddysgwyd o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2022–2023 isod:

- *Cytunwyd y byddai'r Gwasanaeth yn dechrau cofnod wythnosol o'r holl gyfathrebu, a fydd yn cael ei rannu gyda'r achwynydd a bydd cofnodion cyfarfodydd yn cael eu rhannu'n brydlon gyda'r partïon perthnasol. Dylai hyn gyfyngu ar lefelau pryder oherwydd diffyg cyfathrebu ac oedi wrth dderbyn dogfennaeth gan y gwasanaeth.*

- *Bydd staff perthnasol yn sicrhau bod trafodaethau'n cael eu cynnal gyda phartïon â diddordeb cyn cyfarfodydd ffurfiol, fel bod pawb yn ymwybodol o fformat y cyfarfod a sut y disgwylir iddynt gyfrannu at hyn. Bydd y trafodaethau hyn yn cael eu recordio, a bydd cofnod ffurfiol yn cael ei roi i'r holl fynychwyr fel rhan o'r broses. Yn ogystal, atgoffwyd staff am bwysigrwydd gwneud cofnod byr o unrhyw sgyrsiau ffôn, yn unol â pholisïau perthnasol y Cyngor.*

- *Cwblhau asesiadau/adolygiadau ac asesiadau gofalwyr i'w hystyried ar ôl derbyn cwynion, er mwyn sicrhau bod lefel y ddarpariaeth gofal yn diwallu anghenion yr unigolyn yn ddigonol.*

Cwynion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Yn ystod 2022–2023 derbyniodd y Cyngor **un ar ddeg** o gysylltiadau newydd o swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn ymwneud â chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r rhain yn ymwneud ag achosion o fewn y gwasanaethau canlynol:

- Porth Cynnal (7)
- Porth Gofal (4)

Cafwyd nifer fwy o atgyfeiriadau gan yr Ombwdsmon yn ystod 2022-2023, gyda dim ond 9 wedi dod i law yn 2021-2022.

Er nad oedd unrhyw gwynion a gyfeiriwyd at y OGCC wedi arwain at ymchwiliad ffurfiol, roedd **wyth cwyn** yn gofyn am ymyrraeth gan yr Ombwdsmon. Datryswyd y cwynion hyn trwy 'gytundebau Datrys ***Cynnar / Setliad Gwirfoddol***' y daethpwyd iddynt gyda swyddfa'r Ombwdsmon, y darperir y manylion yn y tabl uchod.

Atodiad 2

Achosion sy'n gofyn am ymyrraeth gan yr Ombwdsmon drwy Gytundebau Datrys Cynnar

Gwasanaeth(au) a Chyfeirio	Crynodeb o'r Gŵyn	Gweithredoedd y cytunwyd arnynt
Porth Cynnal; Cymorth Estynedig a Delio â Chwynion Cyfeirnod achos: 202200812	Yn flaenorol, ymchwiliwyd i gŵyn yn annibynnol o dan Gam 2; Fodd bynnag, roedd yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ar y canlyniad. Prif bryderon yr achwynydd oedd bod y Gwasanaeth wedi methu ag ymgymryd ag asesiadau priodol ac angenrheidiol i bennu gradd ei pherthynas o anableddau dysgu, a'i fod wedi methu ag ystyried gwybodaeth hanfodol a ddarparwyd yn ystod ymgynghoriad dros y ffôn.	Dywedodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymateb i'r ymholiadau ychwanegol a godwyd gan yr achwynydd, yn dilyn yr ymchwiliad annibynnol yng Ngham 2.
Porth Cynnal; Diogelu a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202201388	Yn flaenorol, ymchwiliwyd i'r gŵyn yn annibynnol o dan Gam 2. Estynnwyd y broses hon yn ddiangen, a cheisiwyd eglurhad gan yr achwynydd ynghylch gwybodaeth a gynhwyswyd yn yr adroddiad ymchwiliad annibynnol. Yn benodol, dymunai'r achwynydd dderbyn rhagor o wybodaeth am y gyfraith achos y cyfeiriwyd ati, yr oedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi seilio ei benderfyniad arni wrth ddarparu gofal i berthynas yr achwynydd.	Cytunodd y Cyngor i ddarparu gwybodaeth ychwanegol ynghylch y gyfraith achosion a ystyriwyd gan y Gweithiwr Cymdeithasol ar yr adeg y gwnaed penderfyniadau ynghylch darpariaeth gofal. Yn ogystal, cafodd cytundeb cynharach i ddyfarnu taliad 'Amser a Thrafferth' oherwydd y broses gwynion hir, ei anwybyddu ar y pwynt y cyhoeddwyd yr ymateb ffurfiol. Felly anrhydeddodd y Cyngor ei benderfyniad cynharach yn hyn o beth, a chydnabu'r anghyfleustra ychwanegol a achoswyd gan orfod mynd at yr Ombwdsmon i gael y wybodaeth y gofynnwyd amdani.

Porth Cynnal; Cefnogaeth Estynedig Cyfeirnod Achos: 202200853	Cwyno bod y Cyngor wedi methu â gweithredu telerau cytundeb Datrysiad Cynnar a gynhaliwyd ym mis Medi 2020. Roedd hyn yn cynnwys methiant y Cyngor i gwblhau Asesiad Gofalwr yn llawn, ac am yr ansicrwydd parhaus ynghylch telerau a threfniadau Gofal Seibiant. Roedd yr achwynydd hefyd yn drist bod y Cyngor yn ymddangos fel pe bai'n cymryd agwedd anghyson tuag at godiad y Taliad Uniongyrchol.	Cytunodd y Cyngor i ddilyn y trefniadau y cytunwyd arnynt yn flaenorol mewn perthynas â chynnal Asesiad Gofalwr. Comisiynwyd Gweithiwr Cymdeithasol Annibynnol i gwblhau'r dasg hon. Cytunodd y Cyngor hefyd i ysgrifennu at yr achwynydd o fewn chwe wythnos i roi esboniad llawn ynghylch dull y Cyngor o ddarparu gofal seibiant.
Porth Gofal; Brysbynnu Integredig ac Asesu a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202205115	Cwyn am fethiant y Cyngor i gymryd o ddifrif y pryderon a godwyd gan y defnyddiwr gwasanaeth am y darparwr gofal a gomisiynwyd i'w chynorthwyo. Gwnaeth yr achwynydd gŵyn yn uniongyrchol i'r darparwr gofal, ond roedd eu hymateb yn anghyflawn ac yn anghywir. Gwrthododd y Cyngor ymchwilio i'r gŵyn am ei fod yn fodlon ag ymateb y darparwr gofal ac nad oedd angen gweithredu ymhellach. Fodd bynnag, anghytunodd yr Ombwdsmon - gan ddyfarnu nad oedd y Cyngor wedi cyflawni ei ddyletswydd i dderbyn y gŵyn yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru).	Cytunodd y Cyngor i gysylltu â'r achwynydd i dderbyn ei chŵyn a chyhoeddi ymateb a oedd yn gyson â'r drefn gwyno statudol.
Porth Cynnal; Cymorth Estynedig a Delio â Chwynion Cyf Achos: 202206613	Cysylltodd achwynydd â'r Ombwdsmon am fod y Cyngor wedi methu ag ymchwilio i'r cwynion a gyflwynodd ym mis Chwefror 2022.	Derbyniodd y Cyngor ei fod wedi methu ag ymchwilio i'r cwynion a godwyd a chytunodd i ddechrau Cam 1 o'r broses gwynion ar unwaith. Rhoddwyd ymddiheuriad hefyd am y methiant hwn wrth ymdrin â chwynion a chytunwyd ar daliad unioni i gydnabod yr Amser a'r Helynt yr achwynydd er mwyn cael ei chwyn wedi'i ystyried.

Porth Gofal; Gwasanaeth Brysbennu ac Asesu Integredig a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202202005	Cwyno bod y Cyngor wedi methu â darparu diweddariadau rheolaidd ac ystyrlon ynglŷn â'i chwyn.	Cytunodd y Cyngor i gyhoeddi ymddiheuriad ffurfiol ac esboniad am yr oedi a brofodd yn ystod ei chŵyn. Cytunwyd hefyd y byddai'r ymateb ffurfiol yn cael ei gyhoeddi o fewn pedair wythnos i benderfyniad yr Ombwdsmon, a byddai taliad o £100 yn cael ei roi i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth yr achwynydd ato wrth wneud ei chŵyn i'r Ombwdsmon.
Porth Cynnal; Cymorth Estynedig a Delio â Chwynion Cyf Achos: 202107463	Yn dilyn ymchwiliad annibynnol yng Ngham 2 o'r Weithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol, cysylltodd yr achwynydd â'r Ombwdsmon oherwydd bod y Cyngor wedi methu â gweithredu'r argymhellion a wnaed gan y Swyddog Ymchwilio Annibynnol. Yn ogystal, roedd y Cyngor wedi methu â rhoi gwybod iddo na fyddai ymchwiliad diogelu llawn yn cael ei gynnal; er i'r materion a nodwyd yn ystod y gŵyn gael eu hystyried yn ystod Cyfarfod Pryderon Proffesiynol, o dan Weithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan.	Trwy Gytundeb Setliad Gwirfoddol, cynigiodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor a'r Gwasanaeth Cymorth a oedd yn rhan o'r gŵyn wreiddiol, gyfarfod â'r achwynydd a'i fab (y defnyddiwr gwasanaeth) yn ffurfiol i esbonio'r penderfyniad diogelu ac i drafod unrhyw fesurau ychwanegol a fyddai'n hwyluso dysgu yn y dyfodol. Cytunwyd hefyd bod cyfiawnhad dros ymddiheuriad uniongyrchol am y diffyg cyfathrebu ar ôl i ymchwiliad Cam 2 ddod i ben. Cytunodd y Cyngor â'r cynnig hwn a gwnaed y camau angenrheidiol.
Porth Cynnal: Gwasanaeth Diogelu a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202107158	Cwyn am fethiant y Cyngor i gau achos diogelu yn brydlon, a gafodd ôl-effeithiau ar allu'r achwynydd i ailddechrau cyfrifoldebau gwaith penodol. Dywedodd yr achwynydd hefyd na chafodd ei chŵyn ei thrin yn briodol unwaith iddi ddwyn y materion hyn i sylw'r Cyngor.	Derbyniodd y Cyngor gyfrifoldeb llawn am yr oedi a brofodd yr achwynydd mewn perthynas â'r achos diogelu, a bod hyn wedi'i waethygu ymhellach gan y methiant i ymdrin â'i chwyn yn effeithiol. Ymhellach, derbyniodd y Cyngor nad oedd wedi gwerthfawrogi'n llawn yr effaith a gafodd y materion hyn ar yr achwynydd. Cytunodd y Cyngor i ddarparu ymddiheuriad corfforaethol am y camweinyddu a nodwyd gan yr Ombwdsmon a darparu iawn ariannol o £725 i gydnabod yr anghyfiawnder a'i rhwystrodd rhag dychwelyd i'w dyletswyddau o fewn sefydliad ieuenctid, ac am y modd y deliodd a chwynion yn wael – gan gynnwys yr amser a'r drafferth a fuddsoddwyd ganddi, gan orfod parhau ei chwyn.

Adnabod Gwersi o Gwynion

Crynodeb o'r Gŵyn	Gwersi a ddysgwyd
Cwynion ynghylch oedi datgeliadau o dan Reoliadau Diogelu Data Cyffredinol y DU (RhDDC DU) h.y. mewn perthynas â Cheisiadau Mynediad Testun. DS: Er bod cwynion o'r fath yn cael eu cofnodi yn erbyn Cyswllt Cwsmeriaid a'r Gwasanaeth TGCh, fel y gwasanaeth arweiniol ar gyfer Diogelu Data, cododd oedi yn bennaf oherwydd bod gwasanaethau ehangach yn methu â darparu'r wybodaeth o fewn yr amserlen a neilltuwyd o dan CMT.	Oedi wrth gael gwybodaeth gan wasanaethau – Swyddog Diogelu Data i atgoffa Gwasanaeth o'u dyletswyddau statudol CMT.
Cwyn ynghylch oedi wrth brosesu ceisiadau gan y Gwasanaeth Cynllunio.	Mae ymdrechion helaeth yn cael eu gwneud i fynd i'r afael â chyfyngiadau capasiti o fewn y gwasanaeth, gan gynnwys penodi ymgynghorwyr allanol i gynorthwyo a darparu lefel o wytnwch wrth symud ymlaen.
Cwynion ynghylch casgliadau gwastraff a gollwyd.	Gwneir pob ymdrech i osgoi neu leihau aflonyddwch gwasanaethau, er efallai na fydd hyn yn bosibl - yn dibynnu ar y rheswm am yr amhariad (h.y. absenoldeb staff neu broblemau gyda'r fflyd). Wrth symud ymlaen, bydd y tîm yn adolygu'r ffordd y mae casgliadau gwastraff â chymorth yn cael eu darparu a'u cyfleu o fewn y tîm. Bydd adolygiad o drefniadau trosglwyddo ar gyfer goruchwylwyr hefyd yn cael ei gynnal. Cynhaliwyd adolygiad i ddod o hyd i ddull amgen o gasglu gwastraff a drefnwyd ar gyfer Dydd Llun Gŵyl y Banc sy'n cael ei fabwysiadu yn ystod 2023. Caiff Aelodau Etholedig ddiweddariadau ddwywaith y dydd ar unrhyw amhariadau.

Cwyn am waith gwella a oedd i fod i ddigwydd ar Ffordd a fabwysiadwyd gan y Cyngor.	Cyhoeddwyd ymddiheuriadau am fethu â chwblhau'r gwaith a gytunwyd a bydd y Swyddog Arweiniol Corfforaethol yn gweithredu fel y pwynt cyswllt unigol ar gyfer yr achwynydd nes bod y gwaith wedi'i gwblhau.
Cwyn am oedi wrth anfon gwybodaeth at achwynydd.	Rhoddwyd ymddiheuriad am yr oedi, a oedd oherwydd diffyg capasiti o fewn y gwasanaeth(au) dan sylw - gwneir pob ymdrech i nodi a gweithredu gwelliannau.
Cwyn aml-wasanaeth a oedd yn cynnwys agweddau ar drafnidiaeth, er i'r prif fethiant godi o ganlyniad i ymdriniaeth gwael â chwynion.	Bydd trefniadau trafnidiaeth yn cael eu hadolygu cyn gynted â phosibl; fodd bynnag, cydnabyddir y dylai'r gŵyn fod wedi cael ei thrin yn gyflym oherwydd y materion a godwyd. Bydd hyfforddiant pellach yn cael ei ddarparu i'r swyddogion perthnasol.
Cwyn am fethiant y Cyngor i asesu gwybodaeth a ddarparwyd gan y defnyddiwr gwasanaeth, a arweiniodd at broblemau ychwanegol yn codi iddynt.	Rhoddwyd ymddiheuriad a nodwyd y byddai ymyrraeth fwy amserol wedi cynorthwyo'r achwynydd.
Camgymeriad a wnaed gan y gwasanaeth, a gafodd ei gywiro unwaith y derbyniwyd cwyn, ac y daeth y gwasanaeth yn ymwybodol o'r mater.	Dylai eithriad Dosbarth C fod wedi cael ei ddefnyddio – diwygiwyd y cofnod (gan gynnwys y Bil) i adlewyrchu'r gwall. Rhoddwyd ymddiheuriad.
Cwyn am y cyngor a ddarparwyd gan y Gwasanaeth Tai a'r oedi cyn datrys achos yr achwynydd.	Rhoddwyd ymddiheuriad ac esoniad am yr oedi - problemau adnoddau ar y pryd, sydd wedi'u datrys ers hynny.
Oedi cyn ymateb i ymholiad a methiant dilynol i sicrhau bod y mater yn cael ei reoli yn unol â'r protocol mwyaf priodol.	Darparwyd Hyfforddiant Siarter Cwsmeriaid a Pholisi Cwynion

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
01656 641150
Cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 17 Awst 2023

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

Llythyrau Blynyddol 2022/23

Annwyl Cynghorydd Davies

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2022/23) 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.

Mae'r llythyr hwn yn cyd-daro â'm Hadroddiad Blynyddol - "Blwyddyn o newid - blwyddyn o her" - teimlad a fydd, heb os, yn atseinio â chyrff cyhoeddus ledled Cymru. Mae fy swyddfa wedi gweld cynnydd arall yn nifer y bobl sy'n gofyn am ein cymorth - cynydd o 3% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, ac mae fy swyddfa bellach yn derbyn dwywaith nifer yr achosion a gawsom ddegawd yn ôl.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, cyfarfûm â chyrff cyhoeddus ledled Cymru - gan siarad am ein gwaith achosion, ein hargymhellion, a'n pwerau rhagweithiol. Bydd yr hinsawdd bresennol yn parhau i gyflwyno heriau i wasanaethau cyhoeddus, ond rwy'n ddiolchgar am y ffordd gadarnhaol a chynhyrchiol y mae'r awdurdodau lleol wedi cyfathrebu â'm swyddfa.

Y llynedd, cyfeiriwyd 1,020 o gwynion atom ynglŷn ag awdurdodau lleol - gostyngiad o 11% o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn 13% o gwynion awdurdodau lleol.

Cawsom lai o gwynion y Cod Ymddygiad yn 22/23 o gymharu â’r flwyddyn flaenorol, yn ymwneud â Phrif Gynghorau a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned. Mae fy rôl yn golygu nad wyf yn gwneud canfyddiadau terfynol am dorri'r Cod Ymddygiad. Yn lle hynny, pan fydd ymchwiliadau yn canfod y pryderon mwyaf difrifol, caiff y rhain eu cyfeirio at Bwyllgor Safonau’r awdurdod lleol perthnasol, neu at Banel Dyfarnu Cymru. Yn 2022/23, gwnaeth yr Ombwdsmon 12 atgyfeiriad o’r fath - gostyngiad i’w groesawu o 20 y llynedd.

Cefnogi gwella gwasanaethau cyhoeddus

Er gwaethaf heriau’r llynedd, rydym wedi bwrw ymlaen â’n gwaith gwella rhagweithiol ac wedi lansio proses Ansawdd Gwasanaeth newydd i sicrhau ein bod yn cyflawni’r safonau a ddisgwyliwn.

Y llynedd, dechreuom weithio ar ein hail Ymchwiliad Ehangach ar ein Liwt ein Hun - y tro hwn, yn edrych ar asesiadau gofalwyr o fewn awdurdodau lleol. Bydd yr ymchwiliad hwn yn cael ei gynnal drwy gydol y flwyddyn i ddod, ac edrychwn ymlaen at rannu ein canfyddiadau â’r holl awdurdodau lleol – nid dim ond y rhai sy’n rhan o’r ymchwiliad.

Parhaodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ei waith â chyrff cyhoeddus yng Nghymru’r llynedd, gyda mwy na 50 o gyrff cyhoeddus bellach yn gweithredu ein polisi enghreifftiol. Rydym hefyd wedi darparu mwy na 400 o sesiynau hyfforddi ers i ni ddechrau, gydag awdurdodau lleol, ym Medi 2020.

Gwnaethom barhau â’n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion am ail flwyddyn, gyda data bellach yn cael eu cyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Mae’r data hwn yn ein galluogi i weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun - er enghraifft, y llynedd, cyfeiriwyd 25% o gwynion Cyngor Sir Ceredigion at OGCC.

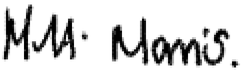
Byddwn yn annog Cyngor Sir Ceredigion, ac yn benodol, eich Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu, i ddefnyddio'r data hwn i ddeall eich perfformiad o ran cwynion yn well ac ystyried pa mor dda y mae dulliau ymdrin â chwynion yn dda wedi'i wreiddio ledled yr Awdurdod.

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 yn ystod y cyfle nesaf sydd ar gael a rhoi gwybod i mi pryd y cynhelir y cyfarfodydd hyn.
- Parhau i ymgysylltu â’n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i’ch staff, gweithredu’r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion cywir ac amserol.

- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Yn gywir,



Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
cc.Eifion Evans, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Ceredigion.
Trwy E-bost yn unig: Eifion.evans@ceredigion.gov.uk

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

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

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Ceredigion	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	5	14%
Gweinyddu Budd-daliadau	0	0%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	1	3%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	3%
Ymdrin â Chwynion	14	40%
Covid19	0	0%
Addysg	1	3%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	6%
Cyllid a Threthiant	0	0%
Tai	3	9%
Trwyddedu	1	3%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	2	6%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	3%
Amrywiol Eraill	4	11%
Cyfanswm	**35**	

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

Cyngor Sir Ceredigion		**% rhannu**
Tu hwnt i Awdurdodaeth	4	9%
Cynamserol	5	11%
Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	22	50%
Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	13	30%
Wedi rhoi'r gorau iddi	0	0%
Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	0	0%
Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	0	0%
Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	0	0%
Adroddiadau Diddordeb Arbennig*	0	0%
Cyfanswm	**44**	

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond to correspondence in Welsh.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

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%**

Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Atodiad E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

Ymchwiliadau		Cyngor Sir Ceredigion
	Tynnwyd yn ôl	1
	Wedi rhoi'r gorau iddi	1
	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	0
	Dim angen gweithredu	0
	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	0
	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	0
	Cyfanswm	**2**

Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau Tref/Cyngor Cymuned

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

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2022/23. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun gan boblogaeth pob awdurdod.

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 2022/23. 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 2022/23. 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 2022/23. 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 yn 2022/23. 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.

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond to correspondence in Welsh.

Achosion sy'n gofyn am ymyrraeth gan yr Ombwdsmon drwy Gytundebau Datrys Cynnar

Gwasanaeth(au) a Chyfeirio	Crynodeb o'r Gŵyn	Gweithredoedd y cytunwyd arnynt
Porth Cynnal; Cymorth Estynedig a Delio â Chwynion Cyfeirnod achos: 202200812	Yn flaenorol, ymchwiliwyd i gŵyn yn annibynnol o dan Gam 2; Fodd bynnag, roedd yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ar y canlyniad. Prif bryderon yr achwynydd oedd bod y Gwasanaeth wedi methu ag ymgymryd ag asesiadau priodol ac angenrheidiol i bennu gradd ei pherthynas o anableddau dysgu, a'i fod wedi methu ag ystyried gwybodaeth hanfodol a ddarparwyd yn ystod ymgynghoriad dros y ffôn.	Dywedodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymateb i'r ymholiadau ychwanegol a godwyd gan yr achwynydd, yn dilyn yr ymchwiliad annibynnol yng Ngham 2.
Porth Cynnal; Diogelu a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202201388	Yn flaenorol, ymchwiliwyd i'r gŵyn yn annibynnol o dan Gam 2. Estynnwyd y broses hon yn ddiangen, a cheisiwyd eglurhad gan yr achwynydd ynghylch gwybodaeth a gynhwyswyd yn yr adroddiad ymchwiliad annibynnol. Yn benodol, dymunai'r achwynydd dderbyn rhagor o wybodaeth am y gyfraith achos y cyfeiriwyd ati, yr oedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi seilio ei benderfyniad arni wrth ddarparu gofal i berthynas yr achwynydd.	Cytunodd y Cyngor i ddarparu gwybodaeth ychwanegol ynghylch y gyfraith achosion a ystyriwyd gan y Gweithiwr Cymdeithasol ar yr adeg y gwnaed penderfyniadau ynghylch darpariaeth gofal. Yn ogystal, cafodd cytundeb cynharach i ddyfarnu taliad 'Amser a Thrafferth' oherwydd y broses gwynion hir, ei anwybyddu ar y pwynt y cyhoeddwyd yr ymateb ffurfiol. Felly anrhydeddodd y Cyngor ei benderfyniad cynharach yn hyn o beth, a chydnabu'r anghyfleustra ychwanegol a achoswyd gan orfod mynd at yr Ombwdsmon i gael y wybodaeth y gofynnwyd amdani.
Porth Cynnal; Cefnogaeth Estynedig Cyfeirnod Achos: 202200853	Cwyno bod y Cyngor wedi methu â gweithredu telerau cytundeb Datrysiad Cynnar a gynhaliwyd ym mis Medi 2020. Roedd hyn yn cynnwys methiant y Cyngor i gwblhau Asesiad Gofalwr yn llawn, ac am yr ansicrwydd parhaus ynghylch telerau a threfniadau Gofal Seibiant. Roedd yr achwynydd hefyd yn drist bod y Cyngor yn ymddangos fel pe bai'n cymryd	Cytunodd y Cyngor i ddilyn y trefniadau y cytunwyd arnynt yn flaenorol mewn perthynas â chynnal Asesiad Gofalwr. Comisiynwyd Gweithiwr Cymdeithasol Annibynnol i gwblhau'r dasg hon. Cytunodd y Cyngor hefyd i ysgrifennu at yr achwynydd o fewn chwe wythnos i roi esboniad llawn ynghylch dull y Cyngor o ddarparu gofal seibiant.

	agwedd anghyson tuag at godiad y Taliad Uniongyrchol.	
Porth Gofal; Brysbynnu Integredig ac Asesu a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202205115	Cwyn am fethiant y Cyngor i gymryd o ddifrif y pryderon a godwyd gan y defnyddiwr gwasanaeth am y darparwr gofal a gomisiynwyd i'w chynorthwyo. Gwnaeth yr achwynydd gŵyn yn uniongyrchol i'r darparwr gofal, ond roedd eu hymateb yn anghyflawn ac yn anghywir. Gwrthododd y Cyngor ymchwilio i'r gŵyn am ei fod yn fodlon ag ymateb y darparwr gofal ac nad oedd angen gweithredu ymhellach. Fodd bynnag, anghytunodd yr Ombwdsmon - gan ddyfarnu nad oedd y Cyngor wedi cyflawni ei ddyletswydd i dderbyn y gŵyn yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru).	Cytunodd y Cyngor i gysylltu â'r achwynydd i dderbyn ei chŵyn a chyhoeddi ymateb a oedd yn gyson â'r drefn gwyno statudol.
Porth Cynnal; Cymorth Estynedig a Delio â Chwynion Cyf Achos: 202206613	Cysylltodd achwynydd â'r Ombwdsmon am fod y Cyngor wedi methu ag ymchwilio i'r cwynion a gyflwynodd ym mis Chwefror 2022.	Derbyniodd y Cyngor ei fod wedi methu ag ymchwilio i'r cwynion a godwyd a chytunodd i ddechrau Cam 1 o'r broses gwynion ar unwaith. Rhoddwyd ymddiheuriad hefyd am y methiant hwn wrth ymdrin â chwynion a chytunwyd ar daliad unioni i gydnabod yr Amser a'r Helynt yr achwynydd er mwyn cael ei chwyn wedi’i ystyried.

Porth Gofal; Gwasanaeth Brysbennu ac Asesu Integredig a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202202005	Cwyno bod y Cyngor wedi methu â darparu diweddariadau rheolaidd ac ystyrlon ynglŷn â'i chwyn.	Cytunodd y Cyngor i gyhoeddi ymddiheuriad ffurfiol ac esboniad am yr oedi a brofodd yn ystod ei chŵyn. Cytunwyd hefyd y byddai'r ymateb ffurfiol yn cael ei gyhoeddi o fewn pedair wythnos i benderfyniad yr Ombwdsmon, a byddai taliad o £100 yn cael ei roi i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth yr achwynydd ato wrth wneud ei chŵyn i'r Ombwdsmon.
Porth Cynnal; Cymorth Estynedig a Delio â Chwynion Cyf Achos: 202107463	Yn dilyn ymchwiliad annibynnol yng Ngham 2 o'r Weithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol, cysylltodd yr achwynydd â'r Ombwdsmon oherwydd bod y Cyngor wedi methu â gweithredu'r argymhellion a wnaed gan y Swyddog Ymchwilio Annibynnol. Yn ogystal, roedd y Cyngor wedi methu â rhoi gwybod iddo na fyddai ymchwiliad diogelu llawn yn cael ei gynnal; er i'r materion a nodwyd yn ystod y gŵyn gael eu hystyried yn ystod Cyfarfod Pryderon Proffesiynol, o dan Weithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan.	Trwy Gytundeb Setliad Gwirfoddol, cynigiodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor a'r Gwasanaeth Cymorth a oedd yn rhan o'r gŵyn wreiddiol, gyfarfod â'r achwynydd a'i fab (y defnyddiwr gwasanaeth) yn ffurfiol i esbonio'r penderfyniad diogelu ac i drafod unrhyw fesurau ychwanegol a fyddai'n hwyluso dysgu yn y dyfodol. Cytunwyd hefyd bod cyfiawnhad dros ymddiheuriad uniongyrchol am y diffyg cyfathrebu ar ôl i ymchwiliad Cam 2 ddod i ben. Cytunodd y Cyngor â'r cynnig hwn a gwnaed y camau angenrheidiol.
Porth Cynnal: Gwasanaeth Diogelu a Thrin Cwynion Cyf Achos: 202107158	Cwyn am fethiant y Cyngor i gau achos diogelu yn brydlon, a gafodd ôl-effeithiau ar allu'r achwynydd i ailddechrau cyfrifoldebau gwaith penodol. Dywedodd yr achwynydd hefyd na chafodd ei chŵyn ei thrin yn briodol unwaith iddi ddwyn y materion hyn i sylw'r Cyngor.	Derbyniodd y Cyngor gyfrifoldeb llawn am yr oedi a brofodd yr achwynydd mewn perthynas â'r achos diogelu, a bod hyn wedi'i waethygu ymhellach gan y methiant i ymdrin â'i chwyn yn effeithiol. Ymhellach, derbyniodd y Cyngor nad oedd wedi gwerthfawrogi'n llawn yr effaith a gafodd y materion hyn ar yr achwynydd. Cytunodd y Cyngor i ddarparu ymddiheuriad corfforaethol am y camweinyddu a nodwyd gan yr Ombwdsmon a darparu iawn ariannol o £725 i gydnabod yr anghyfiawnder a'i rhwystrodd rhag dychwelyd i'w dyletswyddau o fewn sefydliad ieuenctid, ac am y modd y deliodd a chwynion yn wael – gan gynnwys yr amser a'r drafferth a fuddsoddwyd ganddi, gan orfod parhau ei chwyn.

CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

Adroddiad i'r: **Cabinet**

Dyddiad y cyfarfod: **07/11/2023**

Teitl: **Adroddiad Blynyddol Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion, a Rhyddid Gwybodaeth (2022-2023)**

Pwrpas yr adroddiad: **Rhoi adborth gan y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol mewn perthynas â'r Adroddiad Blynyddol o Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (2022-2023)**

Cefndir:
Rhoddodd Aelodau'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ystyriaeth i Adroddiad Blynyddol y Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth (2022-2023).

Roedd yr aelodau'n falch bod atodiad ychwanegol wedi'i gynnwys yn yr adroddiad fel y gofynnwyd amdano'n flaenorol ynghylch y Gwersi a Ddysgwyd o ganlyniad i gwynion (corfforaethol).

Roedd yr aelodau hefyd yn falch mai hwn oedd y pedwerydd adroddiad yn olynol lle na ddechreuwyd dim ymchwiliadau gan yr Ombwdsmon a lle na chyhoeddwyd dim adroddiadau ffurfiol ganddo mewn perthynas â chwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor. Er bod llai o atgyfeiriadau at yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn adrodd hon, roedd gan y Cyngor gyfradd gyson uchel o Ddatrysiad Cynnar/Setliadau Gwirfoddol.

Awgrymwyd y byddai adroddiad hanner blwyddyn pellach yn cael ei gyflwyno i'r Pwyllgor yn ei gyfarfod ar 22ain Ionawr 2024 a fydd yn cynnwys dadansoddiad o gwynion fesul gwasanaeth.

Argymhelliad:
Yn dilyn trafodaeth, mae Aelodau'r Pwyllgor yn argymell bod y Cabinet yn:

1. Derbyn a chymeradwyo'r Adroddiad Blynyddol.

Rhesymau dros y penderfyniad:
Sicrhau bod Aelodau'n ymwybodol o berfformiad yr Awdurdod o ran Sylwadau o Ganmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth.

Y Cynghorydd Rhodri Evans
Cadeirydd y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol