

CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

Adroddiad i'r: Cyngor

Dyddiad y Cyfarfod: 14 Rhagfyr 2023

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

Pwrpas yr adroddiad: Rhoi trosolwg cynhwysfawr i'r Cyngor 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 Cyngorydd Bryan Davies, Arweinydd y Cyngor ac Aelod Cabinet ar gyfer Gwasanaethau Democraidd, 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 adroddiad ffurfiol yn cael ei gyflwyno i'r Ombwdsmon, yn dilyn cyflwyno'r adroddiad i gyfarfod diweddar o Bwyllgor y Cabinet a gyfarfu ar 7 Tachwedd, er mwyn cadarnhau'r fod y gweithredoedd sydd wedi'u cynnwys yn y llythyr wedi'u cyflawni.

Mae **Atodiad 5** yn darparu crynodeb o'r Setliadau Datrysiaid Cynnar/Gwirfoddol a argymhellwyd gan yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn adrodd, fel y cytunwyd y gan y Cyngor.

Cyflwynwyd yr adroddiad hwn i'r pwyllgorau canlynol:

- Cyfarfod y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ar 27 Medi 2023
- Cyfarfod y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ar 19 Hydref 2023
- Cyfarfod y Cabinet ar 9 Tachwedd 2023

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 Datrysiaid Cynnar/Gwirfoddol.

Cydnabyddir felly fod heriau yn parhau mewn perthynas â chymhlethdodau a llwyth o gwaith o broseswyd gan y Tîm Cwynion a Cheisiadau Rhyddid Gwybodaeth, sydd yn cael effaith na ellir ei osgoi ar allu'r tîm y gwrdd ag amcanion perfformiad mewn perthynas â amseroedd statudol a nodir.

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 Datrysiaid 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. I nodi cynnwys Adroddiad Blynyddol y Cyngor ar Ganmoliaeth, Cwynion a Gweithgareddau Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth 2022-23 (Atodiad 1)
2. I nodi cynnwys Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon (Atodiad 4)
3. I nodi'r adborth o drafodaeth Pwyllgor y Cabinet ynghylch yr adroddiadau hyn ar 7 Tachwedd 2023: **'Nododd Cabinet yr adroddiad a'r adborth gan y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol'**

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 mewn amgylchiadau lle nad yw'r mecanwaith ar gyfer cadw at ofynion statudol mewn perthynas a delio â chwynion a hawliau mynediad at wybodaeth (un benodol CRhG a CGA) lle nad ydynt yn gadarn.

Pwerau Statudol:

Amherthnasol

Papurau Cefndir:

Amherthnasol

Atodiadau:

Atodiad 1 – Adroddiad Canmoliaeth, Cwynion a Ch RhG 2022-2023
Atodiad 2 – Adroddiad Canmoliaeth a Chwynion Gwasanaethau Cymdeithasol 2022-2023
Atodiad 3 – Adnabod Gwersi o'r Cwynion
Atodiad 4 – Llythyr Blynnyddol yr Ombwdsmon (dyddiedig 17 Awst 2023)
Atodiad 5 – Crynodeb o Setliadau Datrysiaid Cynnar/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