

CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

Adroddiad i'r: Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol

Dyddiad y cyfarfod: 12 Mawrth 2024

Teitl: Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion – rhwng 1 Ebrill 2023 a 30 Medi 2023

Pwrpas yr adroddiad:

Rhoi trosolwg cynhwysfawr i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ynghylch y ganmoliaeth a'r cwynion a dderbyniodd yr Awdurdod Lleol rhwng 1 Ebrill 2023 a 30 Medi 2023. Yn ogystal, mae'r adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth ynghylch y cwynion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod y cyfnod adrodd.

Y rheswm pam fod y Pwyllgor Craffu wedi gofyn am y wybodaeth:

Er gwybodaeth cyn i'r Adroddiad Hanner Blwyddyn gael ei gyflwyno i'r Cabinet ar 14 Mai 2024.

Cefndir

Mae'r adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth ynghylch gweithgarwch y Cyngor o ran Canmoliaeth a Chwynion rhwng 1 Ebrill 2023 a 30 Medi 2023. Mae'r adroddiad manwl yn **Atodiad 1** ac mae'n cynnwys gwybodaeth benodol am y nifer a'r mathau o ganmoliaeth a dderbyniwyd, y camau gwahanol o ran cwynion, a gwybodaeth yn ymwneud â pherfformiad a chanlyniadau.

Cydnabyddir bod heriau'n parhau o ran cymhlethdod rhai o'r cwynion a dderbyniwyd ac mae cynnydd cyson ymhob agwedd o'r gwaith a reolir gan Dîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth y Cyngor.

Trosolwg Cryno:

Derbyniwyd **171** sylw o ganmoliaeth

180 ymholiad wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid

Gwybodaeth

Derbyniwyd **116** cwyn: **Cam 1 = 68** **Cam 2 = 48**

Derbyniwyd **19** 'cyswllt' drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

523 o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth

Amgylcheddol wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid

Gwybodaeth

Y Sefyllfa Bresennol

- Mae'n amlwg y derbyniwyd mwy o gwynion yn ystod y cyfnod adrodd hwn na'r blynyddoedd blaenorol. Mae ymdrechion yn parhau i ymgysylltu mewn modd cadarnhaol â phob maes gwasanaeth i ddelio â chwynion yn effeithiol ac effeithlon.
- Mae'r gwasanaeth yn parhau i ddelio â nifer sylweddol o 'ymholiadau' – er bod y rhain fel arfer yn cael eu cyfeirio at y gwasanaethau er mwyn iddynt ddelio â hwy'n uniongyrchol. Er eglurder, 'ymholiad' yw'r term a roddir i bryderon sydd naill ai'n rhy gynnar neu nid ydynt yn cwrdd â'r trothwy ar gyfer 'cwyn' eto, neu maent yn

bryderon a dderbyniwyd ond nid yw'r polisïau cwynion yn berthnasol iddynt (h.y. 'penderfyniadau a wnaed yn gywir', cwynion sydd wedi mynd tu hwnt i'r terfyn amser, neu faterion y dylid delio â hwy drwy ddulliau eraill, ac ati). Felly, mae dal angen darparu ymateb cynhwysfawr ac ystyrlon.

- Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn parhau i wneud llawer iawn o waith i atal cwynion Cam 1 rhag symud ymlaen yn ddiangen i Gam 2, a hynny oherwydd nad oedd yn bosib ymateb o fewn yr amserlen o 10 niwrnod gwaith.
- Barnwyd hefyd bod angen rhoi sylw i'r gydymffurfiaeth ag amserlenni o dan Gam 2, er bod hyn yn cael ei briodoli'n bennaf i'r heriau yr oedd y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn eu hwynebu yn sgil cynnydd yn y llwyth gwaith.

Y meysydd i ganolbwyntio arnynt

- Gwella perfformiad o ran cwrdd â'r amserlenni a nodwyd yn y polisïau a'r ddeddfwriaeth sy'n ymwneud â chwynion
- Atgyfnerthu'r egwyddor y dylai cwynion gael eu perchnogi gan yr holl staff a gwasanaethau ar draws y Cyngor
- Parhau i ddelio â phryderon mewn modd agored a thryloyw sy'n canolbwyntio ar y dinasyddion.

Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol:

A gwblhawyd Asesiad Effaith Integredig? Os naddo, nodwch pam.

Nid oes Asesiad Effaith Integredig wedi'i gwblhau oherwydd nid yw'r adroddiad hwn yn cynnig unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth.

Crynodeb o'r Asesiad Effaith Integredig:

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

Argymhelliad:

Gofynnir i'r Pwyllgor Craffu nodi cynnwys yr adroddiad hwn cyn iddo gael ei gyflwyno i'r Cabinet ar 14 Mai 2024.

Rheswm dros y penderfyniad:

Er mwyn sicrhau bod yr Aelodau'n ymwybodol o berfformiad yr Awdurdod o ran Canmoliaeth a Chwynion.

Enw Cyswllt: Marie-Neige Hadfield

Swydd: Rheolwr Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

Dyddiad yr adroddiad: 20 Chwefror 2024

Acronymau:

Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Ganmoliaeth a Chwynion
1 Ebrill 2023 – 30 Medi 2023

1. CYFLWYNIAD

1.1 Mae'r adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth ynghylch nifer y sylwadau o ganmoliaeth a chwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2023 a 30 Medi 2023. Mae **Adran 2** yr adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth ynghylch y ganmoliaeth a dderbyniwyd ac mae **Adran 3** yn dangos rhai tueddiadau, themâu a pherfformiad ynghylch nifer, amserlen a chanlyniadau'r cwynion a dderbyniwyd. Mae **Adran 4** yn darparu manylion pob achos a oedd yn cynnwys Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon"). Mae **Adran 5** yn cynnwys crynodeb a chasgliadau ynghylch y data a ddarparwyd yn yr adroddiad.

2. Y GANMOLIAETH A DDERBYNIWYD

2.1 Canmoliaeth

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

2.2 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y sylwadau o ganmoliaeth a gofnodwyd gan bob gwasanaeth yn ystod hanner cyntaf 2023/24.

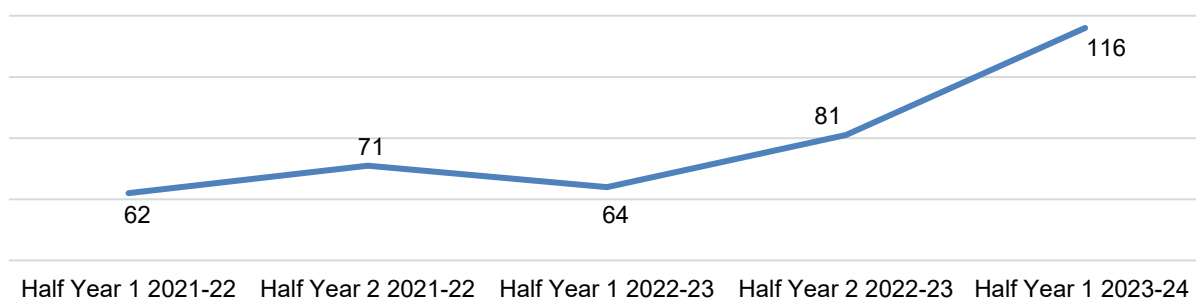
Gwasanaeth	Hanner Blwyddyn 1 2023/24
Cyllid a Chaffael	2
Corfforaethol	2
Yr Economi ac Adfywio	2
Cyswllt Cwsmeriaid	2
Ysgolion a Diwylliant	5
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	6
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	19
Porth Cynnal	21
Porth Cymorth Cynnar	45
Porth Gofal	67
Cyfanswm	171

3. Y 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 2023/24 a broseswyd yn unol â'r polisiau cwynion dau gam. Cymharir y ffigwr â'r ffigyrau ar gyfer 2021/22 a 2022/23.

Cyfanswm y Cwynion a Dderbyniwyd



3.2 Nifer y cwynion a wnaed yn ôl cam

Yn y tabl isod, nodir nifer y cwynion a wnaed yn erbyn y Cyngor o dan bob cam o'r Polisi Cwynion ar gyfer 2021/22, 2022/23 a hanner cyntaf 2023/24.

Blwyddyn	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
Hanner Cyntaf 2021/22	32	30	62
Ail Hanner 2021/22	41	30	71
Hanner Cyntaf 2022/23	39	25	64
Ail Hanner 2022/23	58	23	81
Hanner Cyntaf 2023/24	68	48	116

3.3 Cwynion ynghylch Y Gymraeg

Yn ystod hanner cyntaf 2023/24 derbyniodd y Cyngor dwy gŵyn a oedd yn ymwneud yn benodol â'r ddarpariaeth (neu'r diffyg darpariaeth) o wasanaethau Cymraeg ar draws y Cyngor. Roedd un gŵyn ynghylch y Gwasanaethau Tai, ac roedd y llall ynghylch y Gwasanaethau Brysbennu ac Asesu Integredig.

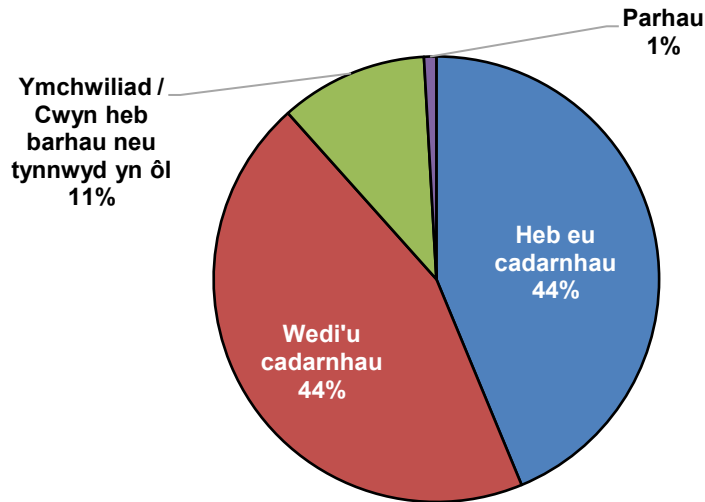
3.4 Nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd yn ôl Gwasanaeth

Gweler isod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ôl maes gwasanaeth.

Gwasanaeth	Hanner Cyntaf 2023/24
Cyswllt Cwsmeriaid a TGCh	2
Gwasanaethau Democratiaid	1
Yr Economi ac Adfywio	26
Cyllid a Chaffael	6
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	23
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	-
Pobl a Threfniadaeth	-
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	12
Porth Cymorth Cynnar	14
Porth Cynnal	15
Porth Gofal	8
Ysgolion a Dysgu Gydol Oes	3
Aml-wasanaeth	6
Cyfanswm	116

3.5 Canlyniadau'r Cwynion

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



3.6 Amserlenni

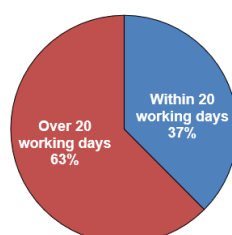
Mae gofyn i'r Cyngor ymateb i bob cwyn yn brydlon ac o fewn yr amserlen a nodir yn y polisi. Mae'n bwysig nodi bod elfen o hyblygrwydd o dan Gam 2, yn enwedig er mwyn sicrhau bod ymchwiliadau trylwyr a chadarn yn cael eu cynnal, sy'n aml yn cymryd fwy o amser i'w cwblhau.

3.7 Cam 1 – Deliwyd â **68** cwyn Cam 1 yn ystod y cyfnod adrodd. O 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. Deliwyd â **49** o'r **54** cwyn gorfforaethol ar y cam hwn o fewn yr amserlen benodedig. Dylai **5** cwyn fod wedi'u huwchgyfeirio i Gam 2 pan aethpwyd tu hwnt i'r amserlen o 10 niwrnod gwaith, fodd bynnag 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 ddeliwyd â'u cwynion mewn modd priodol.

3.8 Uwchgyfeirio o Gam 1 i Gam 2 oherwydd yr amserlen – O'r **40** cwyn gorfforaethol a ddeliwyd â hwy o dan Gam 2 yn ystod y cyfnod adrodd hwn, cafodd **14** eu uwchgyfeirio'n awtomatig o Gam 1 am eu bod wedi mynd tu hwnt i'r amserlen o 10 niwrnod gwaith. Mae hyn yn cyfateb i **35%** o'r holl gwynion corfforaethol Cam 2 yr ymchwiliwyd iddynt.

3.9 Cam 2 – Derbyniwyd cyfanswm o **48** cwyn ar Gam 2. Cafodd **8** o'r rhain eu rheoli o dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol statudol, sy'n caniatáu **25 niwrnod gwaith** o'r 'Diwrnod Cychwyn' yn hytrach na'r 20 niwrnod gwaith a welir o dan y weithdrefn gorfforaethol ar gyfer Cwynion a Phryderon. Gweler isod y perfformiad o ran y polisi corfforaethol. O ran yr **8** cwyn Gwasanaethau Cymdeithasol, penderfynwyd peidio â pharhau â **dau** achos, mae **un** achos yn parhau ar agor, ac atebwyd **un** achos o fewn yr amserlen statudol. Cymerodd y **4** achos arall hirach na'r amser penodedig i'w cwblhau, a chaniateir hyn os ceir caniatâd ysgrifenedig Cyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer estyniad.

Performance with Stage 2 Timescales (corporate policy)



4. CWYNIION 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 y rhain eu cyfeirio'n ôl i'r Cyngor i ymchwilio iddynt o dan ei weithdrefnau cwyno ei hun.
- 4.2** Fel mater o drefn, mae pob ymateb ffurfiol a gyflwynir ar Gam 2 o weithdrefnau cwyno'r Cyngor (Polisiau Gwasanaethau Cymdeithasol a Chorfforaethol) yn cynnwys cyngor sy'n nodi y gall achwynwyr gyfeirio eu hachos i'r Ombwdsmon os ydynt dal yn anfodlon â chanfyddiadau'r Cyngor, neu'r ffordd deliwyd â'r gŵyn.
- 4.3** Ychydig o reolaeth sydd gan y Cyngor dros ddefnyddwyr gwasanaethau yn cysylltu â'r Ombwdsmon yn uniongyrchol, er trafodir hyn mewn hyfforddiant staff fel arfer (h.y. cynghori pobl sut y gallant gwyno os ydynt yn anhapus â'r gwasanaeth a ddarparwyd).
- 4.4** Mae'n ddefnyddiol nodi bod yr Ombwdsmon yn darparu data yn ôl nifer y '**cysylltiadau**' 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 ydy rhai yn pontio sawl cyfnod adrodd).
- 4.5 Nifer y cwynion a wnaed i'r Ombwdsmon yn ystod hanner cyntaf 2023/24 yn ôl y prif bwnc**

Subject	No. of Ombudsman complaints 2022/23	No. of Ombudsman complaints Half Year 1 2023/24
Licensing	1	
Education	1	
Children's Social Services	1	
Communities, facilities, recreation and leisure	1	
Roads & transport	1	1
Planning & Building Control	2	5
Environment & Environmental Health	2	
Housing	3	1
Various Other	4	1* (PROW)
Adult Social Services	5	1
Complaint Handling	14	9
Waste & Refuse	0	1
TOTAL	35	19

Gallai categorïau'r cwynion a wnaed i'r Ombwdsmon yn hanner cyntaf 2023/24 newid pan dderbynnir y Llythyr Blyneddol ar gyfer 2023/24

- 4.6** Derbyniodd yr Ombwdsmon **19** cwyn ynghylch y Cyngor yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Nid yw'r Ombwdsmon wedi dechrau ymchwiliad ar gyfer unrhyw un o'r achosion hyn. O'r 19 cwyn a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon, cafodd **4** achos eu cau ar ôl yr ystyriaeth gychwynnol; barnwyd bod **2** achos y tu hwnt i awdurdod yr Ombwdsmon; barnwyd bod **8** achos yn rhai '**Cyn Pryd**' a chawsant eu cyfeirio'n ôl i'r Cyngor ymchwilio iddynt; a daethpwyd i gytundeb Datrys yn Gyfnar yn achos **5**, er mwyn i'r Cyngor allu datrys y gŵyn yn foddhaol o safbwynt yr Ombwdsmon.
- 4.7 Achosion yr Ombwdsmon a arweiniodd at Ddatrysiad Gyfnar**

Fel y cyfeiriwyd ato uchod, ni ymgwymerwyd ag unrhyw ymchwiliad ffurfiol gan yr Ombwdsmon ar gyfer y cyfnod adrodd hwn. Fodd bynnag, daethpwyd i gytundeb Datrys yn Gyfnar ar gyfer

5 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, dyma brif benawdau'r adroddiad hwn:

- Derbyniwyd **171** sylw o ganmoliaeth
- Derbyniwyd **116** cwyn: **Cam 1 = 68** **Cam 2 = 48**
- Derbyniwyd **19** 'cyswllt' drwy Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- **180** ymholiad wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
- **523** o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol wedi'u prosesu gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

5.2 Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn (116) yn sylweddol uwch o gymharu â'r nifer a dderbyniwyd yn ystod hanner cyntaf ac ail hanner 2022/23 (64 ac 81 yn y drefn honno). Mae hyn yn adlewyrchiad cadarnhaol o'r gwaith sy'n cael ei wneud i sicrhau bod **pob** cwyn yn cael eu cofnodi, oherwydd roedd pryderon bod y nifer uchel o gyfeiriadau at yr Ombwdsmon yn dangos bod cyfleoedd wedi'u colli i ymchwilio a datrys rhai pryderon fel cwynion.

5.3 Bu ychydig o ostyngiad yn nifer yr ymholiadau a reolwyd gan y Gwasanaeth Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod hanner cyntaf 2023/24 o gymharu â hanner cyntaf 2022/23, gyda gostyngiad o 12%. Fodd bynnag, mae nifer yr ymholiadau a dderbyniwyd yn ystod hanner cyntaf 2023/24 (180) yn debyg i'r nifer a dderbyniwyd yn ystod ail hanner 2022/23 (183).

5.4 Bu cynnydd o 29 (74%) yn nifer y cwynion Cam 1 o gymharu â hanner cyntaf 2022/23. Bu cynnydd hefyd yn nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt ar Gam 2 (cynnydd o 23 neu 92%). Eto, dengys hyn fod gwaith yn parhau i sicrhau bod cwynion yn cael eu nodi mewn ffordd addas ac yr ymdrinnir â hwy mewn ffordd gadarn.

5.5 Fel y nodwyd yn flaenorol, bu ychydig o gynnydd yn nifer y cwynion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon o gymharu â'r nifer a gyfeiriwyd yn ystod hanner cyntaf 2022/23. Caewyd 4 cwyn ar ôl yr ystyriaeth gychwynnol (21%); barnwyd bod 2 achos y tu hwnt i awdurdod yr Ombwdsmon (11%), a barnwyd bod 8 achos yn rhai 'Cyn Pryd' a chawsant eu cyfeirio yn ôl at y Cyngor i ymchwilio iddynt (42%). Cafodd y 5 achos arall eu 'Datrys yn Gynnar' (26%).

5.6 Cafodd cyfran llai o gwynion eu cadarnhau yn ystod hanner cyntaf 2023/24, 44% o gymharu â 54% o'r holl gwynion a dderbyniwyd yn 2022/23. Ni chafodd 44% o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn eu cadarnhau, sy'n gynnydd o gymharu â 2022/23 pan na chadarnhawyd 32% o'r cwynion.