

# CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

**Adroddiad i'r:** Cabinet

**Dyddiad y Cyfarfod:** 14 Mai 2024

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

**Pwrpas yr adroddiad:** Rhoi gwybod i Bwyllgor y Cabinet o Aelodau Etholedig o berfformiad yr Awdurdod Lleol mewn perthynas â Chanmoliaeth a Chwynion a dderbyniwyd 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.

**Er:** Gwybodaeth

## **Portffolio Cabinet ac Aelod Cabinet:**

Y Cyngorydd 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 ynghylch gweithgarwch yr Awdurdod Lleol 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

- 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 polisiau 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 polisiau 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:**

#### **Oes Aseiad Effaith Integredig wedi ei gwblhau? Os na, esboniwch pam**

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

### **Crynodeb o'r Aseiad Effaith Integredig:**

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| <b>Hirdymor:</b>     | Amherthnasol |
| <b>Cydweithio:</b>   | Amherthnasol |
| <b>Cynnwys:</b>      | Amherthnasol |
| <b>Atal:</b>         | Amherthnasol |
| <b>Integreiddio:</b> | Amherthnasol |

### **Argymhelliad / Argymhellion:**

**Gofynnir i'r Cabinet nodi cynnwys yr adroddiad hwn.**

### **Rheswm / Rhesymau dros y penderfyniad:**

**Er mwyn sicrhau bod yr Aelodau Etholedig yn ymwybodol o berfformiad yr Awdurdod o ran Canmoliaeth a Chwynion.**

### **Trosolwg a Chraffu:**

Cyflwynwyd yr adroddiad hwn i'r Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ar 12 Mawrth 2024, pan wnaethant nodi cynnwys yr adroddiad cyn iddo gael ei gyflwyno i'r cyfarfod Cabinet hwn.

### **Fframwaith Polisi:**

Polisi Pryderon a Chwynion (gwasanaethau corfforaethol) a Pholisi a Gweithdrefnau Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol.

**Amcanion Llesiant Corfforaethol:**

Creu cymunedau gofalgar ac iach

**Goblygiadau Cyllid a Chaffael:**

Dim

**Goblygiadau cyfreithiol:**

Dim

**Goblygiadau staffio:**

Dim

**Goblygiadau eiddo / asedau:**

Dim

**Risg(iau):**

Yn unol â gofynion yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA), fel y nodir yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, rhaid cyflwyno adroddiad canol tymor ar berfformiad yr Awdurdod Lleol ynghylch gweithgarwch cwynion i Bwyllgor y Cabinet. Byddai methu â rhoi'r wybodaeth hon i Bwyllgor y Cabinet yn cael ei ystyried yn ddiffyg cydymffurfio â'r ddeddfwriaeth uchod.

**Pwerau Statudol:**

Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

**Papurau Cefndir:**

I'w ystyried gan y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol ar 12 Mawrth 2024

**Atodiadau:**

Atodiad 1- Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion

**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 Ebrill 2024

## Cyngor Sir CEREDIGION County Council

**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.

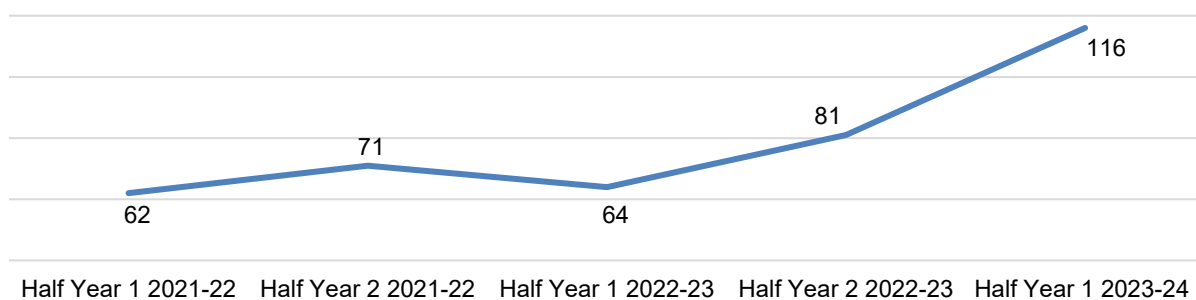
**2.2** Mae'r tabl isod yn dangos nifer y sylwadau o ganmoliaeth a gofnodwyd gan bob gwasanaeth yn ystod hanner cyntaf 2023/24.

| <b>Gwasanaeth</b>                       | <b>Hanner<br/>Blwyddyn 1<br/>2023/24</b> |
|---|--|
| 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                                       |
| <b>Cyfanswm</b>                         | <b>171</b>                               |

**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    | <b>62</b>  |
| Ail Hanner 2021/22    | 41    | 30    | <b>71</b>  |
| Hanner Cyntaf 2022/23 | 39    | 25    | <b>64</b>  |
| Ail Hanner 2022/23    | 58    | 23    | <b>81</b>  |
| Hanner Cyntaf 2023/24 | 68    | 48    | <b>116</b> |

### 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.

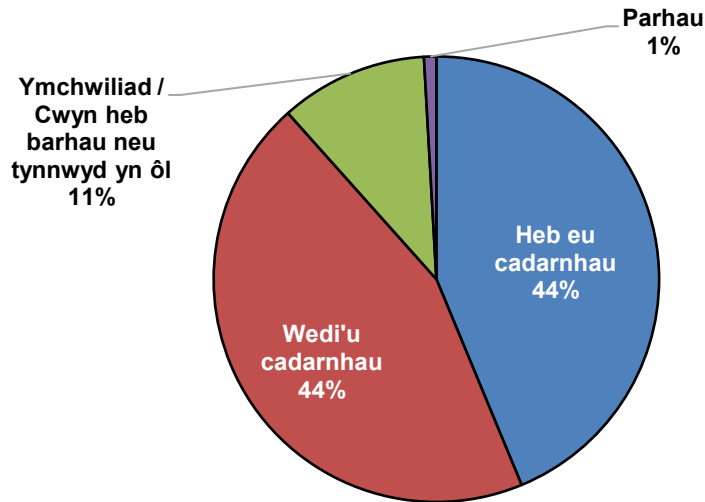
### 3.4 Nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd yn ôl Gwasanaeth

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

| Gwasanaeth                              | Hanner Cyntaf 2023/24 |
|---|-----------------------|
| Cyswllt Cwsmeriaid a TGCh               | 2                     |
| Gwasanaethau Democraataidd              | 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                     |
| <b>Cyfanswm</b>                         | <b>116</b>            |

### 3.5 Canlyniadau'r Cwynion

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



### 3.6 Amserlenni

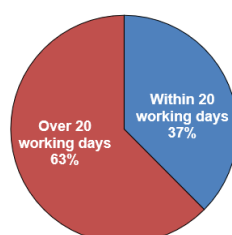
Mae gofyn i'r Cyngor ymateb i bob cwyn yn brydlon ac o fewn yr amserlen a nodir yn y polisi. Mae'n bwysig nodi bod elfen o hyblygrwydd o dan Gam 2, yn enwedig er mwyn sicrhau bod ymchwiliadau trylwyr a chadarn yn cael eu cynnal, sy'n aml yn cymryd fwy o amser i'w cwblhau.

**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 huwchgyfeirio'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   |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>35</b>                           | <b>19</b>                                       |

*\*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 Gyngar 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 Gyngar**

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 Gyngar 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.



# CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

**Adroddiad i'r:** Cabinet

**Dyddiad y Cyfarfod:** 14 Mai 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.

## **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 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.

Yn dilyn trafodaeth, cytunodd Aelodau'r Pwyllgor i argymhell y dylai'r Cabinet:

## **Argymhelliad:**

- Nodi cynnwys yr adroddiad.

## **Rheswm dros y penderfyniad:**

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

Diolchodd y Cadeirydd y Swyddogion am ddarparu adroddiad hanner blwyddyn fel yr awgrymwyd gan y Pwyllgor hwn yn ystod ei gyfarfod ym mis Hydref.

**Y Cyngorydd Rhodri Evans**  
***Cadeirydd y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol***