

Adroddiad Canmoliaeth, Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth



Cyngor Sir
CEREDIGION
County Council

2023 – 2024

Cynnwys

1. Cyflwyniad	Tudalennau 3-5
2. Canmoliaeth a dderbyniwyd	Tudalennau 5-6
3. Data a Dadansoddiad Cwynion	Tudalennau 7-9
4. Cwynion i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	Tudalennau 10
5. Ceisiadau a dderbyniwyd o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (DRhG) a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (RhGA)	Tudalennau 11
6. Gwybodaeth Ychwanegol <ul style="list-style-type: none">• Gwersi a Gynabuwyd: Enghreifftiau o welliannau i wasanaethau a wnaed o ganlyniad i gwynion.• Crynodeb o achosion Ombwdsmon sy'n gofyn am Benderfyniad Cynnar / Setliad Gwirfoddol	Tudalennau 12-13 Tudalennau 14-15

<https://cyngor.ceredigion.gov.uk/documents/s5551/SYLWADAU%20CWYNION%20A%20RHYDDID%20GWYBODAETH%202022-2023.pdf?LLL=1>

1. Cyflwyniad

- 1.1 Bydd yr adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth am nifer y **Ganmoliaeth, 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 2023 a 31 Mawrth 2024.
- 1.2 Bydd pob adran o'r adroddiad hwn yn canolbwyntio ar reolaeth a pherfformiad y Cyngor ynghylch pob un o'i rwymedigaethau statudol a gweithdrefnol mewn perthynas â rheoli cwynion a hawliau mynediad at wybodaeth.
- 1.3 Er bod y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn gyfrifol am ddarparu cyngor i swyddogion, ymgysylltu ag aelodau'r cyhoedd a sicrhau bod pob gweithgarwch yn cael ei gofnodi, ei fonitro a'i brosesu yn unol â'r polisiau a'r deddfwriaethau cyfatebol, adnodd corfforaethol ydyw. Gwasanaethau sy'n cymryd cyfrifoldeb ar gyfer datrys cwynion, gweithredu gwelliannau a darparu'r wybodaeth angenrheidiol i ateb unrhyw ofynion dan y Ddeddf DRhG/RhGA
- 1.4 Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn goruchwyllo cydymffurfiaeth y Cyngor gyda'r **deddfwriaethau** canlynol a'r **polisiau a gweithdrefnau** a fabwysiadwyd gan y Cyngor:
 - * **Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014**
(Polisi a Gweithdrefnau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol – 2020)
 - * **Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (DRhG)**
(Polisi Rhyddid Gwybodaeth – 2018)
 - * **Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004 (RhGA)**
(Polisi Gwybodaeth Amgylcheddol – 2018)
- 1.5 Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn gyfuniad o reolwr a thri swyddog sy'n gyfrifol am y swyddogaeth weinyddol o dan y deddfwriaeth a'r polisiau uchod, gan gynnwys unrhyw achosion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon") a Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Yn ogystal â'r dyletswyddau a amlinellir ym mhwyntiau 1.3 ac 1.4 (uchod), mae'r Tîm Cwynion a rhyddid Gwybodaeth hefyd yn darparu cyngor, a chefnogaeth i'r holl ysgolion, os gofynnir amdano, o dan delerau Cytundeb Partneriaeth.
- 1.6 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.
- 1.7 Mae'r Cyngor yn parhau i weithio'n gadarnhaol gyda'r Ombwdsmon a bydd Adran 4 yr adroddiad hwn yn rhoi **manyllion y cwynion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon** gan aelodau'r cyhoedd. Atodir Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2023-2024, dyddiedig 9 Medi 2024, yn **Atodiad 1**, sydd ynghlwm i'r adroddiad hwn.

- 1.8 Mae'r Cyngor yn parhau i ymrwymo i fod yn weithredol wrth ddatrys unrhyw bryderon yn a ddaw i law wrth aelodau'r cyhoedd, ond mae yna achosion lle nad yw'r polisiâu cwynion yn berthnasol. Yn y sefyllfaoedd hyn, gwnaed pob ymdrech i egluro safle'r Cyngor a chyfeirio defnyddiwr y gwasanaeth at y gwasanaeth neu'r sefydliad fwyaf perthnasol a fydd yn medru bod o gymorth. Nid yw'r gwaith hwn yn cael ei gofnodi'n ffurfiol nac yn ofynnol i'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth i fynd i'r afael â hwy.
- 1.9 Mae ymyrraeth gynnar yn hanfodol wrth fynd i'r afael ag anfodlonrwydd cwsmeriaid ac mae'r Cyngor yn dymuno ymgysylltu mewn trafodaethau cadarnhaol gyda defnyddwyr y gwasanaeth cyn gynted â phosibl. Yn y rhan fwyaf o achosion, mae'n bosibl i ddatrys y pryderon yn ystod y cam **'ymholi'** - heb yr angen i ddechrau gweithdrefn gwynion ffurfiol,
- 1.10 Ymdriniwyd â chyfanswm o **314 o ymholiadau** gan y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Er gwybodaeth, cyflwynwyd system rheoli cofnodion newydd ar gyfer cwynion a rhyddid gwybodaeth ar 1af Ebrill 2024; felly, er bod yr holl gofnodion cyn y dyddiad hwn wedi cael eu hadolygu a'u coladu a llaw yn flaenorol, mae'r system newydd yn galluogi'r tîm i adnabod faint o ymholiadau oedd angen ymyrraeth a datrysiad o dan y broses gwynion.
- 1.11 Bydd yr adroddiad hwn yn rhoi trosolwg o'r holl achosion yr ymdrinnir â hwy gan y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth, gan gynnwys cydymffurfiaeth y Cyngor gydag amseru a chanlyniadau'r cwynion a reolwyd yn unol â'r polisiâu corfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol. Bydd mwy o wybodaeth ynghylch y gwahaniaethau rhwng y ddau bolisi hyn yn cael eu darparu yn yr adrannau perthnasol isod.
- 1.12 Mae **Polisi Pryderon a Chwynion y Cyngor** (ar gyfer gwasanaethau corfforaethol) y Cyngor yn cael ei rhannu'n ddau 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.**
- 1.13 Mae'n sail i ethos ar gyfer sicrhau bod datrys cwynion yn effeithiol yn argymhell 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 yn y polisi. Fodd bynnag, gwneir pob ymdrech i roi gwybod i'r achwynnydd am unrhyw oedi a phryd y dylent ddisgwyl derbyn ymateb ffurfiol y Cyngor.
- 1.14 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 ystyrion 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.

1.15 Mae **Polisi Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol** hefyd yn cynnwys dau gam:

- **Cam 1 yw'r cam anffurfiol a rhaid cynnwys y cynnig i drafod gyda'r achwynydd a'r Rheolwr Corfforaethol priodol, a rhaid ei gwblhau o fewn pymtheg diwrnod gwaith.**
- **Mae Cam 2 yn gofyn i'r Cyngor benodi Swyddog Ymchwil Annibynnol addas i arwain yr ymchwiliad. Rhaid i gwynion sy'n ymwneud â phlant hefyd gynnwys Person Annibynnol, sy'n goruchwyllo'r cam ymchwilio. Dylai'r Cyngor derfynu cynw Cam 2 o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad y 'cytunwyd' ar y gŵyn.**

1.16 Gall gymryd amser i benodi Swyddog Ymchwil Annibynnol (a Pherson Annibynnol, lle bo'r angen), ond o dan y Rheoliadau statudol y cyfeirir atynt ym Mhwynt 1.4, nid yw'r amser i gychwyn ar yr ymchwiliad yn dechrau tan i'r achwynydd a'r Cyngor ill dau gytuno ar y gŵyn. Rhai di unrhyw amser estynedig y tu hwnt i'r amserlen a nodir o 25 diwrnod gwaith gael eu hawdurdodi, yn ysgrifenedig, gan Gyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol. Bydd y Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth yn parhau i gyfathrebu ag achwynwyr mewn perthynas ag unrhyw oedi.

1.17 Mae'r Swyddog Arweiniol Corfforaethol (SAC) ar gyfer Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd yn gyfrifol am bob cynw 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 a Gwybodaeth Amgylcheddol, 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 Mae cyfleoedd yn bodoli i rannu arfer dda ar lefel corfforaethol gan y gallai hyn hyrwyddo unrhyw ddulliau effeithiol o ddarparu gwasanaeth sydd wedi'u profi a'u defnyddio ar lefel ehangach.

2.3 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

2.4 Credir bod llawer o ganmoliaeth yn cael eu hanfon yn uniongyrchol at wasanaethau ond nid ydynt wedyn yn cael eu rhannu gyda'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth at ddibenion cofnodi ac adrodd. Mae'r Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth wedi gwneud rhai

gwelliannau yn hyn o beth, sy'n cynnwys cyflwyno Canmoliaeth ar-lein drwy'r [Fforwm Canmoliaeth](#) ar dudalen we'r Cyngor yn ogystal â blwch post dynodedig i staff (a defnyddwy'r gwasanaeth) drosglwyddo unrhyw adborth cadarnhaol.

2.5 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y ganmoliaeth a dderbynnir gan wasanaethau'r Cyngor yn ôl blwyddyn:

Gwasanaeth	2021 – 2022	2022 – 2023	2023 – 2024
Cyswllt Cwsmeriaid & TGCh	29	44	30
Gwasanaethau Democraataidd	2	3	-
Economi ac Adfywio	14	12	2
Cyllid a Chaffael	5	6	3
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	25	33	36
Llywodraethu ac Archwilio	1	3	-
Pobl a Threfniadaeth	-	-	-
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	5	16	19
Porth Cymorth Cynnar	29	57	52
Porth Cynnal	27	78	53
Porth Gofal	77	139	91
Ysgolion			4
Dysgu Gydol Oes	4	5	5
*Corfforaethol	6	69	5
Cyfanswm	224	465	300

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

2.4 Ciplun o ganmoliaeth a dderbyniwyd yn ystod 2023 – 2024

"We would just like to express our gratitude and appreciation of the professional and caring service we received. SW was always ready to listen and helped us so much with the process we went through. A really nice person and efficient." – Porth Gofal

"X wanted to express their thanks and admiration to the PROW team, specifically to the team around Cenarth bridge. The pathway was lovely and would like to thank the team for their hard work." – Economy & Regeneration

"You are one in a million and I will never forget how frank and honest you were and that you saw things from outside the box. You do your job extremely well and think of family also which is important. Many others should take an example out of your book and experience. A massive thank you." – Porth Cynnal

"I would like to thank and congratulate those responsible for the excellent change in management at the roadside verge next to Morrisons in Aberystwyth. I was delighted to see that the new management has redrawn the mowing boundaries and now allows more of the meadow to flower, maintaining just a narrow edge of tightly mown grass for access. This is an excellent example of thoughtful management which is already providing a benefit to our pollinators." – Highways & Environmental Services

"I would like to thank you and all of your staff on the delivery of your NERS. When I first started I didn't have much confidence and the thought of going into a leisure centre was definitely off the cards but with the help and support of NERS it has given me confidence not only to walk into a leisure centre but to access all the facilities and classes that are available to me." – Porth Cymorth Cynnar

"I just wanted your team to know how much I appreciate the very professional and prompt service offered to my family and I. The operative that came to my house was excellent. Thank you again for an excellent service." – Policy, Performance & Public Protection

"We wished to pass on our thanks for all their work and helping in ensuring our wedding day went as perfectly as it did. Diolch yn fawr." – Customer Contact & ICT

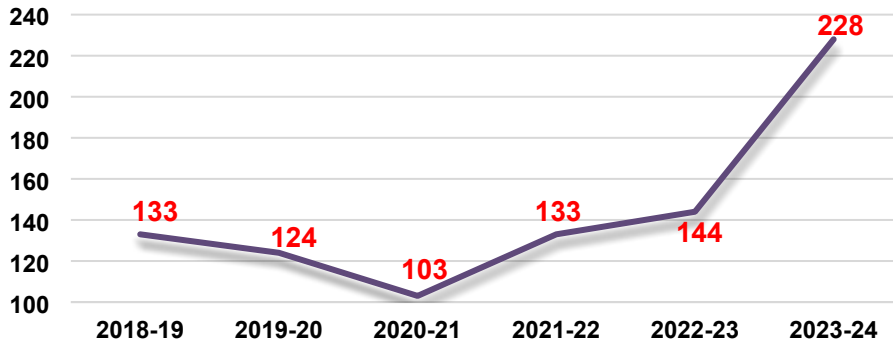
"Finance have been amazing and done everything really fast. I was expecting to be passed around but found everyone helpful and they made the whole experience easy." – Finance & Procurement

"Really cannot thank you and the county for offering provision - without it I really think X would have felt lost and majorly overwhelmed. This service and the space really does make X feel 'heard'. I really can't thank you enough!" – Lifelong Learning

"I just wanted to reach out and let you know that X is amazing. X's passion and commitment to the children they work with is inspiring and 100% benefits them. X advocates for the children and young people of Ceredigion consistently and the plans put in place are massively benefited from X's involvement." – Schools

3 Cwynion

3.1 Mae'r siart isod yn dangos [CYFANSWM NIFER Y CWYNIION](#) a dderbyniwyd gan y Cyngor yn flynyddol.



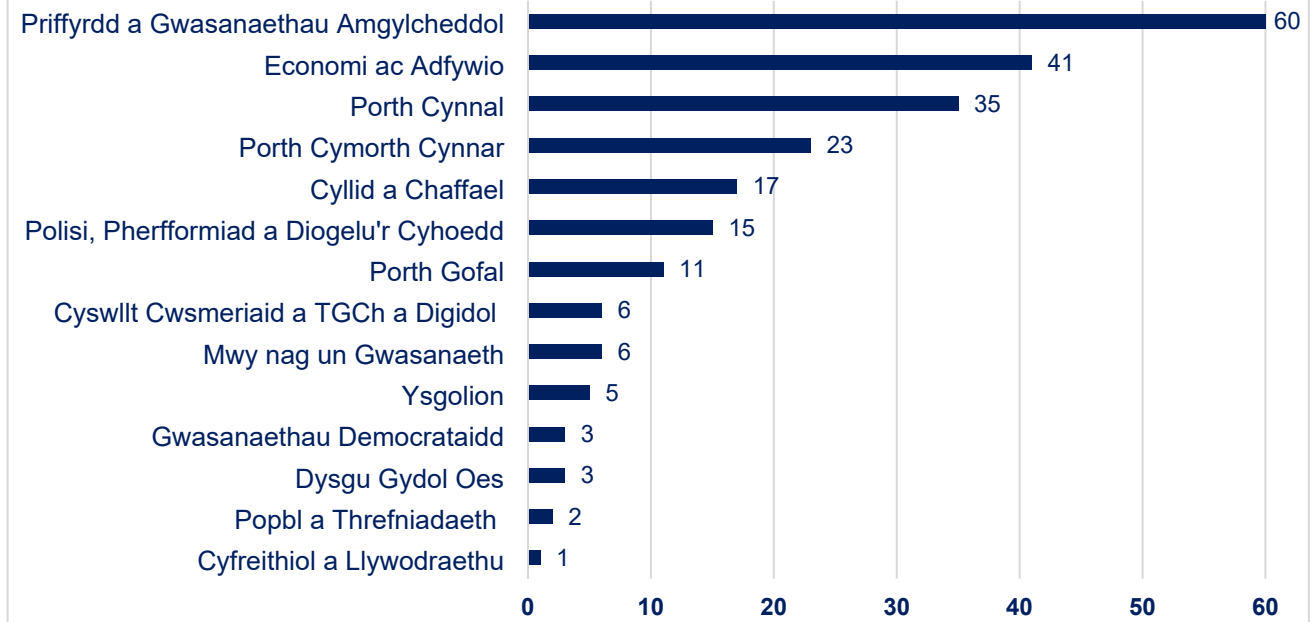
3.2 Mae'r tabl isod yn gwahanu'r [CWYNIION FESUL CAM](#) ar gyfer pob un o' blynnyddoedd adrodd a ddangosir uchod.

Blwyddyn	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
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
2023-24	144	84	228

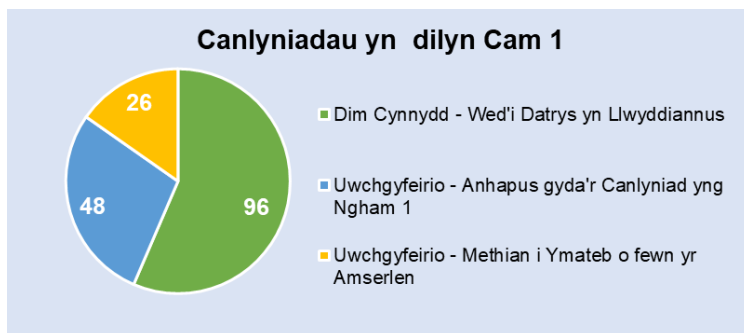
3.3 Derbyniwyd **3 chwyn** yn ystod 2023-2024 ynghylch darpariaeth (neu ddiffyg darpariaeth) [gwasanaethau trwy gyfrwng y Gymraeg](#) ar draws y Cyngor, ond ni dderbyniwyd unrhyw gwynion wrth Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg.

3.4 Dengys y siart hwn [DADANSODDIAD O GWYNIION GAN Y GWASANAETH](#) ac mae'n darparu hefyd [categori 'amli-wasanaeth'](#), sy'n cael ei ddefnyddio pan fo cwynion yn lledu i fwy nag un maes gwasanaeth. Noder bod y graff hwn yn berthnasol i gwynion dan bolisiau corfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol.

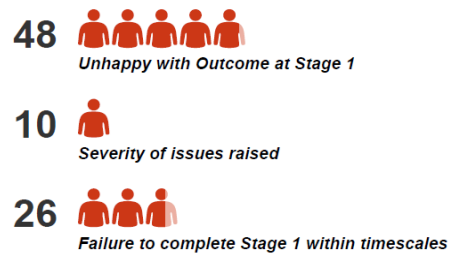
Cwynion yn Ôl Gwasanaeth



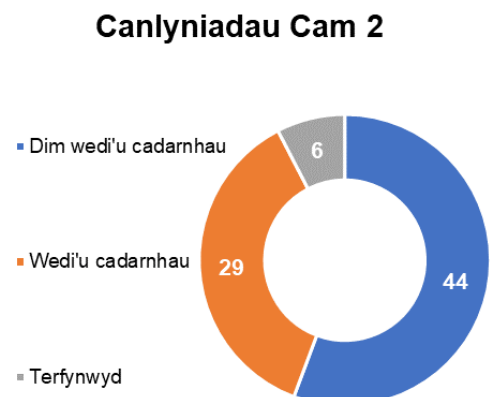
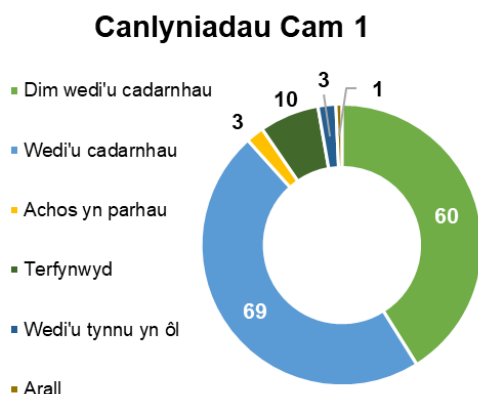
- 3.5 Mae'r wybodaeth ganlynol yn cyfeirio at nifer y cwynion a **gaewyd** yn ystod y flwyddyn adrodd hon. Sylwch fod gwahaniaeth rhwng nifer y cwynion a **dderbyniwyd** a'r rhai a **ddaeth i ben** yn ystod 2023-2024, mae hyn oherwydd yr amser sydd ei angen i ymchwilio ac ymateb i gwynion (e.e. cofnodir bod cwyn a dderbyniwyd ar 31 Mawrth 2023 wedi ei dderbyn yn ystod 2022-2023, ond oni bai bod y gŵyn ar gau ar y diwrnod y derbyniwyd, bydd y **canlyniad** yn cael ei gynnwys yn Adroddiad Blyneddol 2023-2024).
- 3.6 Darparwyd dadansoddiad o'r cwynion **Cam 1** a ddaeth i ben yn ystod 2023-2024 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 oherwydd bod yr 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 Cam 1 (**deg diwrnod gwaith**).
- 3.7 Mae'r ail siart yn dangos y gwahanol **resymau** pam gafwyd ymchwiliad i gwynion yng Ngham 2, yn arbennig am fod **10 cwyn** wedi'i ystyried yn ffurfiol **yn syth**. Caniateir 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**.



Reasons for Escalation to Stage 2



- 3.7 Dengys ganlyniadau **146 cwyn Cam 1** a gaewyd yn ystod 2023-2024 isod. Mae'r un peth yn wir am y **79 cwyn Cam 2** a gwblhawyd yn ystod 2023-2024.



- 3.8 Cafodd cyfanswm o **26** o gwynion Cam 1 **eu codi** i Gam 2 oherwydd methiant i ymateb o fewn yr amserlen o **10 diwrnod gwaith**. 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 **15%** o holl gwynion Cam 1 a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn.
- 3.9 Ni does gofyn i godi cwynion os ydyw wedi mynd y tu hwnt i'r amser penodedig o dan weithdrefnau cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol, er bod awdurdodiad ysgrifenedig gan Gyfarwyddwr Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn orfodol os na fodlonir amserlen Cyfnod 2.
- 3.10 O'r 68 cwyn corfforaethol a ymchwiliwyd o dan **Gam 2** ac a gaewyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn, cwblhawyd **31** achos **o fewn yr amserlen ragnodedig o 20 diwrnod gwaith**. Mae hyn yn cynrychioli **46%** o'r holl gwynion ffurfiol sydd wedi cael eu cau o fewn amserlenni a nodwyd o fewn y polisi. Cydnabyddir bod lle i wella o hyd o ran cwrdd â therfynau amser ymateb, er taw'r nod graidd dylai fod i arwain **ymchwiliad trylwyr** a darparu **ymateb cynhwysfawr ac ystyrion**.

3.11 Nodi gwersi o gwynion

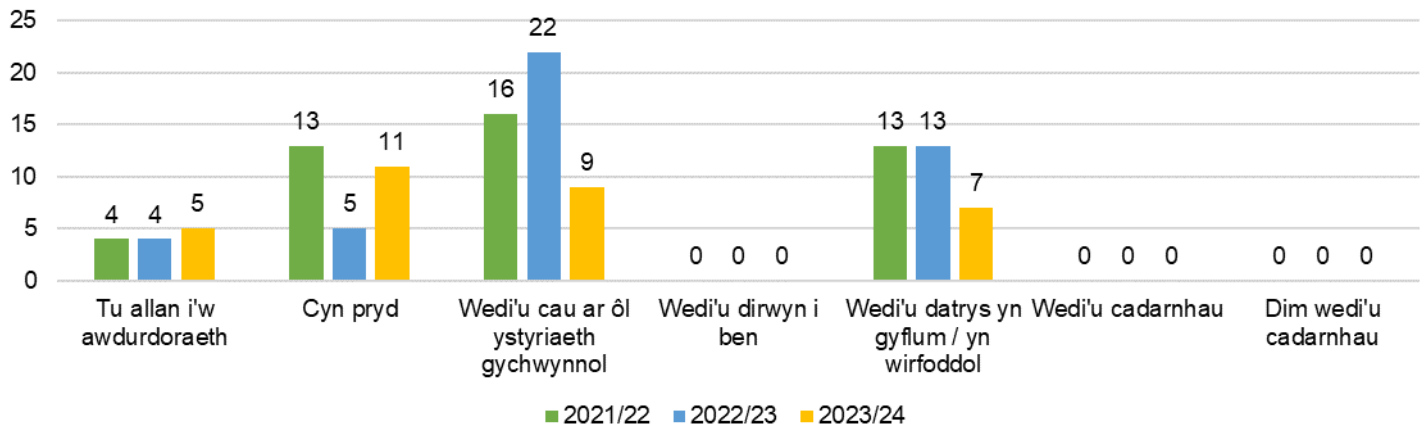
- 3.12 Gwnaed pob ymdrech drwy gydol y cyfnod adrodd hwn i gasglu mwy o wybodaeth am y **gwersi a nodwyd o ganlyniad i gwynion**. Mae cwynion yn rhoi cyfle i adnabod gwelliannau a chyfleoedd sy'n codi o brofiadau defnyddwyr gwasanaethau. Mae rhai esiamplau o'r gwersi a ddysgwyd wedi'u darparu ar ddiwedd y ddogfen hon.
- 3.13 Yn dilyn adborth wrth aelodau o amryw bwyllgorau ar draws y blynyddoedd (Llywodraethu ac Archwilio a Throsolwg a Chraffu), gofynnwyd am fwy o fanylion mewn perthynas â'r nifer o gwynion a gyfeiriai'n benodol at gyfathrebu gwael. Mae hwn yn fater ailadroddus sy'n amlwg yn y rhan fwyaf o gwynion ac fel arfer fe'i nodweddir gan un, neu'r cyfan a amlinellir isod:
- a) diffyg **egllurder** ynghylch gwybodaeth a ddarperir gan swyddogion
 - b) **prydlondeb ac amserlen** y Cyngor wrth ymateb i ymholiadau a wnaed gan aelodau'r cyhoedd
 - c) gwybodaeth sy'n gwrthdaro yn cael ei rhoi gan wahanol feysydd gwasanaeth sy'n tanseilio unrhyw **gysondeb** yn y negeseuon sy'n cael eu rhannu
 - d) gall cyfuniad o'r ffactorau y cyfeirir atynt uchod gael effaith ar **hygyrchedd gwasanaeth**
- 3.14 Mae rheolwyr gwasanaeth wedi ymrwymo i rannu arferion da a gwella eu systemau a phrosesau o ganlyniad i gwynion. Er hyn, mae hefyd yn hanfodol bod y Cyngor yn medru rheoli disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau, yn enwedig wrth i heriau godi'n barhaus o ran argaeledd adnoddau.

3.15 Fel sydd wedi'i amlinellu isod, mae mwy o wybodaeth ynghylch rhai o'r gwersi sydd wedi'u canfod o gwynion yn ystod 2023-2024 wedi'i ddarparu ar ddiwedd yr adroddiad hwn.

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'n fanwl yn **Llythyr Blynyddol** yr Ombwdsmon sydd wedi'i ddyddio 9 Medi 2024, a ddarperir yn **Atodiad 1**. Mae'r ddogfen hon yn rhoi rhywfaint o fanylion ynghylch y **meysydd gwasanaeth** sydd wedi bod yn ganolog i'r cwynion, ynghyd â'u **canlyniadau** yn dilyn ystyriaeth gan yr Ombwdsmon.
- 4.2 Derbyniodd y Cyngor gyfanswm o **32 atgyfeiriad wrth yr Ombwdsmon yn ystod 2023-2024**, sy'n cynrychioli lleihad mewn gweithgarwch am yr ail flwyddyn yn olynol. Derbyniwyd 35 atgyfeiriad wrth yr Ombwdsmon yn 2022-2023; a gwnaed 52 o gwynion i'r Ombwdsmon yn 2021-2022.
- 4.3 Mae'r nifer o achosion sydd wedi'u datrys trwy **Benderfyniad Cynnar / Setliad** Gwirfoddol wedi **haneri** bron o'i gymharu â'r flwyddyn ddiwethaf; datryswyd 7 achos yn y modd hwn yn 2023-24, o'i gymharu ag 13 yn y ddwy flynedd ddiwethaf.
- 4.4 Dechreuodd yr **Ombwdsmon un ymchwiliad** yn ystod y cyfnod hwn, sef yr achos cyntaf o'i fath ers 2018. Parhaodd yr ymchwiliad hwn y tu hwnt i'r cyfnod a drafodwyd gan yr adroddiad hwn a bydd ei ganlyniad felly yn cael ei gynnwys yn adroddiad yr Ombwdsmon ar gyfer 2024-2025.
- 4.5 **Mae cyfathrebu gwael** yn parhau i fod yn thema allweddol mewn perthynas â chwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor, a'r rhai a wneir i'r Ombwdsmon. Mae gwelliannau yn hyn o beth yn parhau a byddant yn cynyddu yn ystod 2024-2025 fel rhan o ymrwymiad corfforaethol i ddelio â chwynion a cheisiadau gwybodaeth yn fwy effeithiol.
- 4.6 Darperir **crynodeb o'r holl Setliadau Datrys Cynnar / Gwirfoddol** y cytunwyd arnynt gyda'r Ombwdsmon ar ddiwedd yr adroddiad hwn.
- 4.5 Mae'n galonogol nodi bod y **32 cwyn a gaewyd** gan yr Ombwdsmon yn ystod y cyfnod hwn wedi cau yn bennaf heb fod angen unrhyw ymyrraeth o gwbl: **barnwyd bod 11 yn gynamserol, 5 allan o awdurdodaeth a chaewyd y 9 achos sy'n weddill yn dilyn ystyriaeth** gychwynnol. Mae'r olaf yn cyfeirio at achosion pan ystyrir bod y **camau** a gymerwyd gan y Cyngor yn **rhesymol ac yn gymesur**, ac felly ni fyddai unrhyw beth pellach yn cael ei gyflawni gan yr Ombwdsmon yn adolygu'r mater.

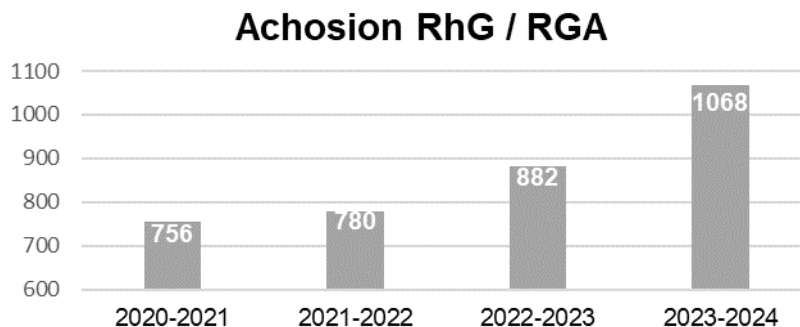
4.6 Dangosir penderfyniadau'r Ombwdsmon yn dilyn ystyriaeth isod, am y tair blynedd adrodd ddiwethaf:



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

5.1 Yn ystod y cyfnod adrodd hwn, derbyniodd y Cyngor **1068** cais am wybodaeth. O'r rhain, codwyd **8** achos at y Swyddog Arweiniol Corfforaethol (SAC) dros Bolisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd gan fod angen **Adolygiad Mewnol**.

5.2 Mae hyn yn dangos cynnydd amlwg mewn ceisiadau a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod adrodd diwethaf, ac sy'n fwy nag unrhyw un o'r blynnyddoedd a ddangosir isod:



5.3 Gwnaed **3 chwyn** i **Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)**, Datryswyd pob un ohonynt heb weithredu pellach. Mae hyn yn cynrychioli traean o'r rhai a gafodd eu cyfeirio at yr ICO y llynedd (9 achos).

5.4 Roedd cydymffurfiaeth y Cyngor wrth fodloni'r amserlenni a nodir o dan ddeddfwriaeth Rhyddid Gwybodaeth (**20 diwrnod gwaith**) a'r Rheoliadau RhGA (**hyd at 40 diwrnod gwaith**) a fu'n faes a oedd angen gwelliannau; er hyn, mae'r gwaith sylweddol a wnaed ar lefel gorfforaethol wedi **gwella perfformiad y Cyngor yn ystod 2023-24 (cyfradd cydymffurfio o 80%)**.

5.5 Ceisiadau gwybodaeth wedi'u rhannu rhwng **gwasanaethau**:

Gwasanaeth	DRhG a dderbyniwyd	RhGA a dderbyniwyd
Cyswllt Cwsmeriaid & TGCh	53	-
Gwasanaethau Democrataidd	11	-
Economi ac Adfywio	82	48
Cyllid a Chaffael	185	1
Prifffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	111	37
Gwasanaethau Cyfreithiol a Llywodraethu	5	2
Dysgu Gydol Oes	24	
Pobl a Threfniadaeth	82	-
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	125	13
Porth Cymorth Cynnar	81	-
Porth Cynnal	48	-
Porth Gofal	28	-
Ysgolion	48	-
Aml-wasanaeth	72	12
Cyfanswm	955	113
Cyfanswm y Ceisiadau a Dderbyniwyd:	1068	

Gwersi a Nodwyd:

Enghreifftiau o welliannau i wasanaethau a wnaed o ganlyniad i gwynion

Crynodeb o'r Gŵyn	Gwersi a nodwyd
Cwyn am ddiffyg ymateb i nifer o ymholiadau priffyrdd a wnaed i'r Cyngor.	Mae system o adrodd rheolaidd yn cael ei datblygu a fydd yn caniatáu i unrhyw ymholiadau heb eu neilltuo ar y system Cynnal a Chadw Priffyrdd gael eu hamlygu a'u trin fel y dylent fod. Ar ben hynny, erbyn hyn mae cyswllt gweithredol rhwng y CRM a'r systemau Cynnal a Chadw Priffyrdd sy'n golygu bod cofnodion o unrhyw alwadau dilynol ymholiad yn cael eu trosglwyddo'n awtomatig o'r CRM i'r system Cynnal a Chadw Priffyrdd.
Cwyn am ddiffyg ymateb i ymholiadau cynllunio.	Mae adnoddau ychwanegol wedi'u rhoi ar waith a fydd, gobeithio, yn arwain at welliant sylweddol yn yr amser a gymerir i ymateb i ymholiadau o'r fath.
Cŵyn bod y Cyngor wedi gofyn am adolygiad o'r Dreth Gyngor / Budd-dal Tai lai na deuddeg mis ar ôl adolygiad blaenorol.	Mae gwiriad llaw pellach wedi'i gyflwyno i'r broses i sicrhau nad yw cwsmeriaid yn cael cais am adolygiadau Treth y Cyngor a/neu Fudd-dal Tai os yw llai na deuddeg mis wedi mynd heibio ers cwblhau unrhyw adolygiadau blaenorol.
Cŵyn bod diffygion mewn cyfathrebu a chymorth, a methiant cyffredinol i ddilyn prosesau penodol ar gyfer plant sy'n Gadael Gofal.	Rheolwr Corfforaethol i gynnal adolygiad o'r holl achosion Gadael Gofal er mwyn sicrhau bod cymorth priodol ar waith.
Cwynion ynghylch oedi a brofir wrth dderbyn Taliadau Uniongyrchol.	Bydd y Tîm Cyllid yn cyfarfod â'r Tîm Taliadau Uniongyrchol i adolygu'r broses o dalu Taliadau Uniongyrchol. Bydd y cyfarfod yn galluogi'r Gwasanaethau i weld beth y gellir ei symleiddio yn ogystal â rhoi amserlen dderbyniol ar waith. Byddai hyn yn golygu bod y dyddiadau talu y mae'r Tîm Taliadau Uniongyrchol yn eu cynghori Defnyddwyr Gwasanaeth a'u Cynorthwywyr Personol (sy'n cael eu talu trwy anfoneb ac nid trwy'r gyflogres) yn cael eu cyflawni.
Cŵyn bod y Cyngor wedi methu ag ymateb i ohebiaeth mewn modd amserol.	Bydd swyddogion yn cael eu hatgoffa'n gadarn o'r angen i sicrhau ymateb i ohebiaeth mewn modd amserol.

<p>Cŵyn nad yw'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi hyrwyddo cyswllt priodol rhwng rhiant a phlentyn.</p>	<p>Mae trefniadau'n cael eu gwneud i gynnal 'Digwyddiad Dysgu' ar gyfer staff Gofal Cymdeithasol, nod hyn yw rhoi cyfle i staff fyfyrion ar eu harferion unigol, a chyfunol, mewn man diogel a chyfrinachol. Bydd hyn hefyd yn galluogi staff i feddwl am unrhyw gamau gweithredu amgen a allai fod wedi bod ar gael iddynt ar adegau allweddol mewn amser, a bydd hyn yn cefnogi dull mwy cadarnhaol ac agored tuag at ddysgu gwersi o gwynion.</p>
<p>Cŵyn bod cais Cerdyn Teithio Rhatach wedi cael ei adolygu a'i asesu'n anghywir.</p>	<p>Cysylltodd y Cyngor â Thrafnidiaeth Cymru i gynghori bod y cais gwreiddiol wedi ei asesu ar gam, ei fod yn fodlon â'r dystiolaeth a ddarparwyd, a gofynnodd i Trafnidiaeth Cymru ailasesu'r cais.</p>
<p>Cwyn am ddiffyg ymateb i ymholiadau.</p>	<p>Cynhaliwyd trafodaethau gyda'r rheolwyr perthnasol o fewn Gwasanaethau Cwsmeriaid i egluro'r broses bresennol ac adolygu sut y gellir gwella prosesau'r dyfodol.</p>
<p>Cwyn ynghylch gohebiaeth anghywir yn cael ei hanfon at deulu unigolyn sy'n byw mewn cartref preswyl i'r Cyngor.</p>	<p>Gweithredwyd polisi newydd ar draws pob cartref preswyl i ddarparu dull cyson o ymdrin â gohebiaeth. Mae'r holl staff hefyd wedi cael eu hatgoffa o'r angen i gydymffurfio â'r polisi.</p>

Crynodeb o achosion Ombwdsmon sy'n gofyn am Benderfyniad Cynnar / Setliad Gwirfoddol

Gwasanaeth(au) a Rhif Cyfeirio	Crynodeb o'r Gwyn	Camau Gweithredu y cytunwyd arnynt
<p>Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol</p> <p>Cyfeirnod achos: 202208201</p>	<p>Cwyn bod y Cyngor wedi methu ag ymateb i gŵyn a godwyd ynghylch ei Adran Priffyrdd ym mis Tachwedd 2022.</p> <p>Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi cyhoeddi ymateb Cyfnod 1 a 2 a arweiniodd at yr achwynydd i godi pryderon ychwanegol ym mis Ionawr 2023. Mae'r Cyngor wedi methu ag ymateb i'r pryderon ychwanegol.</p>	<p>Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i'r achwynydd a thrafod y pryderon sy'n weddill o fewn pythefnos. Yna fe wnaeth y Cyngor fynd i'r afael yn ffurfiol â'r pryderon hynny yn ysgrifenedig.</p>
<p>Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol ac Ymdrin â Chwynion</p> <p>Cyfeirnod achos: 202208602</p>	<p>Cwyno bod y Cyngor wedi methu ag ymateb i gŵyn o fis Gorffennaf 2022, ac wedi methu ag ymateb ymhellach i'r gyfathrebu diweddaraf ym mis Chwefror 2023.</p> <p>Penderfynodd yr Ombwdsmon, er bod y Cyngor wedi ymateb i'r achwynydd o fewn amserlen gweithdrefn ei gŵyn statudol, roedd yn ymddangos nad oedd yr achwynydd wedi derbyn hyn. Penderfynodd hefyd y bu oedi sylweddol yn ymateb y Cyngor i gyfathrebu diweddar yr achwynydd a dywedodd bod hyn yn achosi rhwystredigaeth.</p>	<p>Fel dewis arall yn lle ymchwiliad, ceisiodd yr Ombwdsmon ac ennill cytundeb y Cyngor i roi ymddiheuriad i'r achwynydd am yr oedi wrth ymateb i ohebiaeth ddiweddar, darparu copi o ymateb Cam 1 y Cyngor, a rhoi rhagor o fanylion am weithdrefn ei gŵyn o fewn 30 diwrnod gwaith.</p>
<p>Economi ac Adfywio ac Ymdrin â Chwynion</p> <p>Cyfeirnod achos: 202300621</p>	<p>Cŵyn bod y Cyngor wedi methu â chydabod neu ddarparu ymateb i gŵyn am goed.</p> <p>Penderfynodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu â chydabod unrhyw un o lythyrau'r achwynydd ac nad oedd wedi cofnodi pryderon fel cŵyn. Dywedodd yr Ombwdsmon fod hyn wedi achosi rhwystredigaeth ac ansicrwydd i'r achwynydd.</p>	<p>Cytunodd y Cyngor i ddarparu ymddiheuriad ac esboniad ysgrifenedig i'r achwynydd am y methiant i ymateb i'w gohebiaeth, cynnal adolygiad o'i broses fewnol a sicrhau bod unrhyw fethiannau system a nodwyd yn cael sylw i atal hyn rhag digwydd eto. Cytunodd y Cyngor hefyd i gyhoeddi ymateb i gwynion Cam 2 o fewn 4 wythnos.</p>
<p>Gwasanaeth Ysgolion; Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol ac Ymdrin â Chwynion</p> <p>Cyfeirnod achos: 202301990</p>	<p>Cwyn fod y Cyngor wedi methu ag ymateb i gŵyn am ddiffyg cludiant ysgol i'w plentyn.</p> <p>Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu â chyhoeddi ymateb i gŵyn ac nad oedd wedi darparu diweddariadau rheolaidd ac ystyrion drwy gydol ei ymchwiliad. Achosodd hyn rwystredigaeth ac ansicrwydd i'r achwynydd.</p>	<p>Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro a rhoi esboniad am y diffyg diweddariadau ac am yr oedi cyn darparu ymateb i gŵyn.</p> <p>Cytunodd y Cyngor hefyd i gynnig iawndal o £75 am yr amser a'r drafferth wrth wneud cwyn i'r Ombwdsmon, a £861.84 arall am y gost a ysgwyddwyd wrth gludo eu plentyn i'r ysgol. Ar ben hynny, cytunodd i gyflwyno ymateb i gŵyn o fewn 4 wythnos.</p>

Gwasanaeth(au) a Rhif Cyfeirio	Crynodeb o'r Gwyn	Camau Gweithredu y cytunwyd arnynt
<p>Economi ac Adfywio</p> <p>Cyfeirnod achos: 202302339</p>	<p>Cwyn bod y Cyngor wedi methu ag ymateb i gŵyn ynghylch datblygiad arfaethedig ar raddfa fawr mewn cae drws nesaf i eiddo eu tad.</p> <p>Penderfynodd yr Ombwdsmon y bu oedi a goruchwyllo yn ymateb y Cyngor, a achosodd rwystredigaeth ac anghyfleustra i'r achwynydd.</p>	<p>Cytunodd y Cyngor i'w ymateb i gwynion, cynnig ymddiheuriad am yr oedi a'r goruchwyliaeth, a chynnig iawndal o £50 o fewn 3 wythnos.</p>
<p>Economi ac Adfywio ac Ymdrin â Chwynion</p> <p>Cyfeirnod achos: 202304164</p>	<p>Cwyn bod y Cyngor wedi methu â darparu ymateb i gŵyn am sut y gwnaeth ymdrin â chais cynllunio. Dywedodd y Cyngor nad oedd yn gallu ymchwilio i'r gŵyn am ei fod yn ymwneud â'r penderfyniad i wrthod y cais cynllunio ac felly ei fod yn parhau i fod yn agored i apelio.</p> <p>Penderfynodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor wedi anwybyddu agweddau ar y gŵyn. Roedd wedi penderfynu ar gam bod y gŵyn gyfan y tu allan i'r drefn gwyno statudol.</p>	<p>Cytunodd y Cyngor i nodi'r agweddau ar y gŵyn y gellir eu hystyried o dan y broses gwyno statudol, cynnig ymddiheuriad am yr oedi a chytuno i ddarparu ymateb i gŵyn Cam 2, o fewn 5 diwrnod gwaith.</p>
<p>Porth Cynnal ac Ymdrin â Chwynion</p> <p>Cyfeirnod achos: 202302711</p>	<p>Cwyn bod y Cyngor wedi gorfodi eu mam i gartref gofal preswyl heb gydsyniad a'i fod bellach yn ceisio adennill y costau a godwyd.</p> <p>Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu ag ymchwilio i'r pryderon a godwyd o dan ei broses gwyno gan gynghori yn hytrach ei fod yn benderfyniad a wnaed yn iawn. Penderfynodd yr Ombwdsmon na allai'r Cyngor benderfynu ei fod yn benderfyniad a wnaed yn iawn heb ymchwiliad ffurfiol. Achosodd hyn rwystredigaeth ac anghyfleustra ychwanegol i'r achwynydd.</p>	<p>Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i'r achwynydd a chofnodi'r pryderon fel cwyn ffurfiol, gan gydnabod derbyn o fewn 5 diwrnod gwaith. Cytunodd y Cyngor hefyd i roi taliad o £50 am yr anghyfleustra.</p>