

CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

Adroddiad i'r: Cabinet

Dyddiad y Cyfarfod: 21 Ionawr 2025

Teitl: Adroddiad Hanner Blwyddyn ynghylch Canmoliaeth a Chwynion – rhwng 1 Ebrill 2024 a 30 Medi 2024

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 2024 a 30 Medi 2024. 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 Democraidd, Polisi, Perfformiad a Phobl a Threfniadaeth

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad a ddarperir yn **Atodiad 1** yn cynnwys gwybodaeth sy'n ymwneud â gweithgarwch Canmoliaeth a Chwynion y Cyngor rhwng 1 Ebrill 2024 a 30 Medi 2024. Mae'r adroddiad hwn yn nodi manylion ynghylch nifer a math y ganmoliaeth a gafwyd, y gwahanol gamau cwyno a gwybodaeth am berfformiad a chanlyniadau.

Er mwyn cydymffurfio â chanllawiau'r Awdurdod Safonau Cwynion, a gyflwynwyd fel rhan o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, dylai'r Cabinet a Phwyllgor(au) Trosolwg a Chraffu perthnasol gael adroddiad sy'n nodi nifer y cwynion y mae'r Cyngor wedi'u cael, a'u math, o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

I grynhoi:

- Cafwyd **124** gair o Ganmoliaeth
- Cafwyd **176** Cwyn: **Cam 1 = 137** **Cam 2 = 39**
- Cafwyd **16** 'Cysylltiad' trwy Ombwdsmon Cymru
- Proseswyd **134** Ymholiad gan y Gwasanaeth Cwynion a RhG
- Proseswyd **556** cais RhG a RhGA gan y Tîm Cwynion a RhG

Mae'r adroddiad hwn yn dangos y bu cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a gafwyd o'u cymharu â'r un cyfnod y llynedd. Mae nifer yr ymchwiliadau ffurfiol yng Ngham 2 wedi aros yn gymharol sefydlog (fel y dangosir yn Nhabl 3.2 yr adroddiad), er bod nifer y cwynion Cam 1, anffurfiol wedi dyblu bron.

Mae'n bwysig nodi y gallai sawl ffactor fod yn cyfrannu at gynnydd mewn gweithgarwch cwyno ac mae gwasanaethau unigol yn gwneud gwaith rhagweithiol i reoli'r holl gwynion a geir ynghylch y gwasanaethau y maent yn eu darparu.

Mae'n amlwg o'r data yn yr adroddiad bod y Gwasanaethau Priffyrdd ac Amgylcheddol (HES) wedi cael nifer uchaf y cwynion yn ystod hanner cyntaf 2024/25, ac roedd mwyafrif y rhain yn ymwneud â'r Gwasanaeth Casglu Gwastraff. At ei gilydd, cofrestrwyd 81 o gwynion yn erbyn HES, ond mae'n galonogol gweld bod nifer y cwynion ffurfiol (yng Ngham 2) wedi aros yn gymharol sefydlog ac yn gyson gyda'r niferoedd a welwyd mewn adroddiadau blaenorol. Mae hyn yn awgrymu, er gwaethaf llif y cwynion yng Ngham 1, y bu modd datrys y rhain heb orfod eu huwchgyfeirio i'r cam ymchwilio ffurfiol (Cam 2).

Efallai nad yw cynnydd yn nifer y cwynion yn erbyn maes gwasanaeth unigol yn dynodi 'methiannau gwasanaeth' o reidrwydd; mae angen ystyried natur y gwasanaeth ei hun hefyd (h.y. nifer y 'cysylltiadau â chwsmeriaid' yn ystod cyfnod penodol), newidiadau i'r gwasanaeth a ddarperir (h.y. gostyngiad mewn capasiti neu newidiadau i agweddau gweithredol ar y gwasanaeth a ddarperir), yn ogystal ag unrhyw benllanw yn niddordeb y cyhoedd neu yn y drafodaeth am wasanaeth penodol.

Dyma rai o'r elfennau cyd-destunol y mae'n rhaid eu hystyried wrth geisio dehongli unrhyw themâu a thueddiadau ynghylch gweithgarwch sy'n ymwneud â chwynion. Yn yr achos hwn, mae'r Gwasanaeth Casglu Gwastraff yn rheoli swm sylweddol o 'gysylltiadau gyda chwsmeriaid' yn ddyddiol, er y cydnabyddir bod y gwasanaeth wedi cael rhai anawsterau gweithredol mewn rhai rhannau o Geredigion yn gynnar eleni. Fel y nodwyd uchod, nid oedd y duedd gynyddol yn nifer y cwynion yn erbyn y Gwasanaeth Casglu Gwastraff yn amlwg wrth archwilio uwchgyfeirio cwynion i'r cam ymchwilio ffurfiol, a dim ond 2 gŵyn a atgyfeiriwyd at yr Ombwdsmon ynghylch casglu gwastraff.

Fodd bynnag, fel y gwelir gyda phob dadansoddiad o themâu a thueddiadau, bydd gweithgarwch am gwynion yn parhau i gael ei fonitro yn rheolaidd, yn ogystal â'r gwaith o wneud gwelliannau sy'n deillio o gwynion.

Ar y cyfan, mae'r Tîm Cwynion a RhG yn parhau i wneud gwaith rhagweithiol gyda rheolwyr gwasanaeth ac uwch-swyddogion er mwyn sicrhau y rhoddir sylw effeithiol i gwynion. Rhennir gwybodaeth gyda'r Grŵp Arwain yn rheolaidd ynghylch cwynion a gweithgarwch RhG, a chyflwynir data i Awdurdod Safonau Cwynion yr Ombwdsmon bob chwarter.

Meysydd i ganolbwyntio arnynt:

- Mae'r data sydd ar gael yn dangos bod angen gwneud gwaith o hyd i sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys mewn ffordd ddigonol ar y cyfle cyntaf, yn enwedig mewn perthynas ag amserlenni cydymffurfio â Cham 1 a'r cam dianghenraid o uwchgyfeirio cwynion i'r cam ffurfiol.
- Mae angen rhoi sylw i gydymffurfiaeth ag amserlenni dan Gam 2 hefyd, yn yr un modd â'r diffygion wrth drin cwynion a atgyfeiriwyd i'r Ombwdsmon. Mae'r Tîm Cwynion a RhG yn parhau i wynebu heriau wrth fodloni galwadau o ran y cynnydd yn niferoedd yr achosion canmoliaeth, cwynion, a gweithgarwch RhG/RhGA.
- Mae gwelliannau yn cael eu gwneud o hyd ar draws y Cyngor wrth ddelio â, cofnodi, monitro ac adrodd am ganmoliaeth, cwynion a cheisiadau am wybodaeth dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (RhG) a'r Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol (RhGA).

Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol:

Oes Asesiad Effaith Integredig wedi ei gwblhau? Os na, esboniwch 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 / 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 6 Ionawr 2025, 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 gofalgac 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 6 Ionawr 2025.

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:

6 Ionawr 2025

Cyngor Sir CEREDIGION

**Adroddiad Hanner Blwyddyn am y Ganmoliaeth a'r Cwynion a dderbyniwyd
1 Ebrill 2024 – 30 Medi 2024****1. CYFLWYNIAD**

1.1 Bydd yr adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth am y ganmoliaeth a nifer y cwynion a gafodd y Cyngor yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2024 a 30 Medi 2024. Mae **Adran 2** yr adroddiad hwn yn darparu gwybodaeth am y ganmoliaeth a gafwyd ac mae **Adran 3** yn dangos rhai tueddiadau, themâu a pherfformiad ynghylch niferoedd, amserlenni a chanlyniadau'r Cwynion a gafwyd. Mae **Adran 4** yn nodi manylion yr holl achosion a oedd wedi cynnwys Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ("yr Ombwdsmon"). Mae **Adran 5** yn cynnig Crynodeb a Chasgliadau am y data a ddarparwyd yn yr adroddiad.

2. CANMOLIAETH A GAFWYD**2.1 Canmoliaeth**

Cofnodir yr holl ganmoliaeth a geir gan ddefnyddwyr gwasanaeth, a chaiff ei fonitro yn rheolaidd, a dylid ei ystyried fel cyfle i rannu arfer da pryd bynnag y bo modd. Dylid ymateb i unrhyw ganmoliaeth a geir yn unigol, a rhannu'r cynnwys gyda'r bobl a fu'n gysylltiedig â'r sefyllfa yn uniongyrchol.

2.2 Mae'r tabl isod yn dangos nifer y geiriau o ganmoliaeth a gofnodwyd gan bob Gwasanaeth yn ystod hanner cyntaf 2024/25.

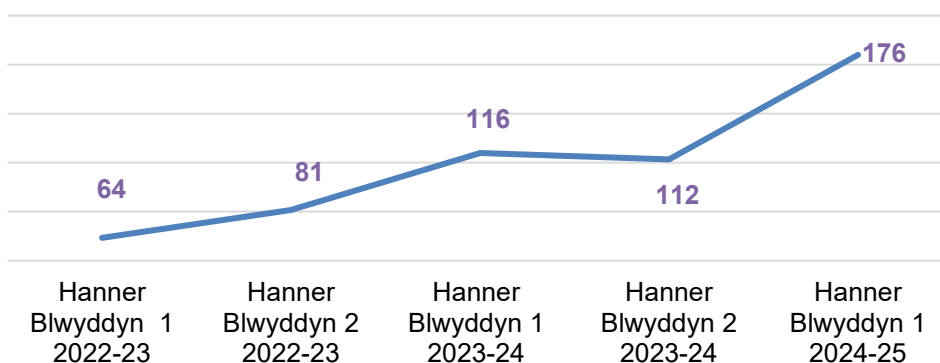
Gwasanaeth	Hanner Blwyddyn 1 2024/25
Cyswllt â'r Cwsmer, TGCh a Digidol	28
Gwasanaethau Democraataidd	2
Yr Economi ac Adfywio	3
Cyllid a Chaffael	1
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	11
Cyfreithiol a Llywodraethu	1
Pobl a Threfniadaeth	5
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	6
Porth Cymorth Cynnar	10
Porth Cynnal	25
Porth Gofal	30
Ysgolion a Dysgu Gydol Oes	1
*Corfforaethol	1
Cyfanswm	124

**Adborth cadarnhaol wedi'i gyfeirio at y Cyngor cyfan*

3. CWYNIION A GAFWYD**3.1 Cyfanswm y cwynion a gafwyd**

Mae'r siart drosodd yn dangos cyfanswm y cwynion a gafwyd yn ystod hanner cyntaf 2024/25, a broseswyd yn unol â'r polisiau cwynion dau gam. Rhoddir cymariaethau mewn perthynas â 2022/23 a 2023/24.

Cyfanswm y Cwynion a Gafwyd



3.2 Nifer y cwynion a wnaethpwyd fesul cam

Nodir nifer y cwynion a wnaethpwyd yn erbyn y Cyngor dan bob cam o'r Polisi Cwynion ar gyfer 2022/23, 2023/24 a hanner cyntaf 2024/25 yn y tabl isod.

Blwyddyn	Cam 1	Cam 2	Cyfanswm
Hanner Blwyddyn 1 2022/23	39	25	64
Hanner Blwyddyn 2 2022/23	58	23	81
Hanner Blwyddyn 1 2023/24	68	48	116
Hanner Blwyddyn 2 2023/24	76	36	112
Hanner Blwyddyn 1 2024/25	137	39	176

3.3 Cwynion ynghylch yr Iaith Gymraeg

Yn ystod hanner cyntaf 2024/25, cafodd y Cyngor ddwy gŵyn ynghylch darpariaeth (neu ddiffyg darpariaeth) gwasanaethau Cymraeg ar draws y Cyngor. Roedd un gŵyn yn ymwneud â'r Gwasanaethau Tai ac roedd y llall yn ymwneud â Gwasanaethau Asesu a Blaenoriaethu Integredig.

3.4 Nifer y cwynion a gafwyd fesul Gwasanaeth yn ystod y cyfnod adrodd

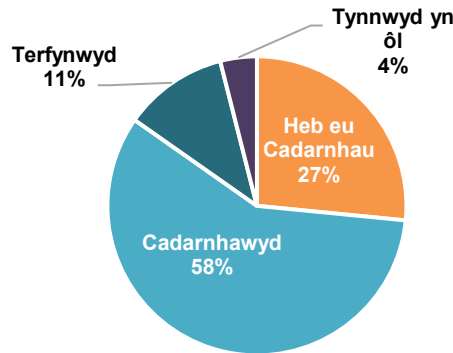
Isod, gweler nifer y cwynion y gafwyd yn unol â'r maes gwasanaeth.

Gwasanaeth	Hanner Blwyddyn 1 2024/25
Cyswllt â'r Cwsmer, TGCh a Digidol	12
Gwasanaethau Democraataidd	1
Yr Economi ac Adfywio	14
Cyllid a Chaffael	13
Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol	81
Gwasanaeth Cyfreithiol a Llywodraethu	1
Gwasanaeth Pobl a Threfniadaeth	3
Polisi, Perfformiad a Diogelu'r Cyhoedd	8
Porth Cymorth Cynnar	6
Porth Cynnal	27

Porth Gofal	5
Ysgolion a Dysgu Gydol Oes	3
Aml-Wasanaeth	2
Cyfanswm	176

3.5 Canlyniadau Cwynion

Mae'r wybodaeth ganlynol yn cyfeirio at nifer y cwynion a gaewyd yn ystod hanner cyntaf 2024-25. Sylwer y bydd gwahaniaeth rhwng nifer y cwynion a gafwyd a'r rhai a gwblhawyd yn ystod hanner cyntaf 2024-25 o ganlyniad i'r amser sy'n ofynnol er mwyn ymchwilio i gwynion ac ymateb iddynt (e.e. bydd cwyn a gafwyd ar 31 Mawrth 2024 yn cael ei chofnodi fel cwyn a gafwyd yn ystod 2023-2024 ond, oni bai y bydd y gŵyn yn cael ei chau ar y diwrnod pan fydd wedi cael ei gwneud, bydd y canlyniad yn cael ei gynnwys yn ystod cyfnod adrodd 2024-2025).



3.6 Amserlenni

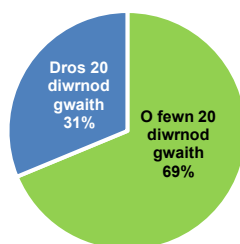
Mae gofyn i'r Cyngor ymateb i bob cwyn mewn ffordd amserol, ac o fewn yr amserlenni a nodir mewn polisi beth bynnag. Mae'n bwysig nodi bod rhywfaint o hyblygrwydd dan Gam 2, yn enwedig er mwyn sicrhau y cynhelir ymchwiliadau trylwyr a chadarn, y maent yn aml yn cymryd mwy o amser i'w cwblhau.

3.6 Cam 1 – Cwblhawyd cyfanswm o **114** o gwynion Cam 1 yn ystod y cyfnod adrodd. Dan y polisi corfforaethol, dylid cwblhau cwynion Cam 1 cyn pen **10 diwrnod gwaith**, a dan weithdrefnau cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol, dylid cwblhau cwynion cyn pen **15 diwrnod gwaith**, sy'n cynnwys cynnig cyfarfod / trafodaeth gyda'r rheolwr gwasanaeth perthnasol. Rhoddwyd sylw i **95** o'r **99** o gwynion corfforaethol yn ystod y cam hwn o fewn yr amserlenni rhagnodedig. Dylid fod wedi uwchgyfeirio'r **4** cwyn a oedd wedi mynd y tu hwnt i'r amserlen, i Gam 2, pan aethpwyd y tu hwnt i'r amserlen o ddeg diwrnod gwaith, fodd bynnag, rhoddwyd yr ymateb i'r cwynion hyn dan Gam 1 ar yr unfed diwrnod gwaith ar ddeg. Ym mhob achos, rhoddwyd ymddiheuriadau am yr oedi, a hysbyswyd achwynwyr o'u hawl i ofyn bod eu pryderon yn cael eu huwchgyfeirio i Gam 2 y polisi os oeddent yn teimlo nas rhoddwyd sylw addas i'w cwyn.

3.8 Uwchgyfeirio o Gam 1 i Gam 2 oherwydd yr amserlen – O blith y **31** o gwynion corfforaethol a gaewyd yn ystod Cam 2 yn ystod y cyfnod adrodd hwn, roedd **11** wedi cael eu huwchgyfeirio'n awtomatig o Gam 1 gan na chadwyd at yr amserlen o 10 diwrnod gwaith. Mae hyn yn cyfateb â **35%** o'r holl gwynion Cam 2 corfforaethol yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod hanner cyntaf y flwyddyn.

3.9 Cam 2 – Caewyd **36** cwyn ystod Cam 2 y cyfnod adrodd. O blith y rhain, rheolwyd **pedwar** dan y Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol statudol, sy'n caniatáu **25 diwrnod gwaith** o'r 'Dyddiad Cychwyn' yn hytrach nag 20 diwrnod gwaith dan y weithdrefn Pryderon a Chwynion. Isod, nodir y perfformiad mewn perthynas â'r polisi corfforaethol. O ran y **bedair** cwyn Gwasanaethau Cymdeithasol, atebwyd **un** achos o fewn yr amserlen statudol ac roedd y **tri** achos a oedd yn weddill wedi cymryd yn hirach na'r amser a neilltuwyd iddynt i gael eu cwblhau. Caniateir hyn o fewn y rheoliadau statudol, ar yr amod bod y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol Statudol yn rhoi cymeradwyaeth ysgrifenedig i estyniad.

Perfformiad gydag Amserlenni Cam 2 (polisi corfforaethol)



4. CWYNION A WNAETHPWYD I OMBWDSMON CYMRU

- 4.1** Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl y bydd achwynwyr wedi mynd trwy holl weithdrefnau cwynion y Cyngor cyn cysylltu â'i swyddfa er mwyn i'w cwyn gael ei hystyried yn annibynnol. Fodd bynnag, mewn amgylchiadau arbennig, mae gan yr Ombwdsmon ddisgresiwn i gynnal ymchwiliad uniongyrchol. Fel arfer, cofnodir cwynion nad ydynt wedi cael eu hystyried gan y Cyngor eto fel cysylltiadau '**Cynamserol**' a chaiff y rhain eu hatgyfeirio'n ôl i'r Cyngor er mwyn iddo ymchwilio iddynt dan ei weithdrefnau cwynion ei hun.
- 4.2** Fel rhan o'r drefn, mae'r holl ymatebion ffurfiol a roddir yn ystod Cam 2 gweithdrefnau cwyno y Cyngor (polisiau Gwasanaethau Cymdeithasol a chorfforaethol) yn cynnwys cyngor y gall achwynwyr atgyfeirio eu hachos i'r Ombwdsmon os byddant yn anfodlon gyda chanfyddiadau'r Cyngor o hyd, neu gyda'r ffordd y deliwyd â'u cwyn.
- 4.3** Rheolaeth gyfyngedig sydd gan y Cyngor dros ddefnyddwyr gwasanaeth yn cysylltu â'r Ombwdsmon cyn ymgysylltu â'i brosesau cwyno, er yr anogir rheolwyr i gynnig y polisi cwynion i unrhyw ddefnyddwyr gwasanaeth y mae'n ymddangos eu bod yn anfodlon gyda safon y gwasanaeth y maent wedi'i gael.
- 4.4** Mae'n ddefnyddiol nodi bod yr Ombwdsmon yn darparu data yn unol â niferoedd y 'cysylltiadau' a gafwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth, yn ogystal â nifer yr 'achosion a gaewyd' yn ystod y cyfnod adrodd. Mae'r dull hwn yn esbonio unrhyw anghysondebau yn nifer yr achosion yr adroddir amdanynt (yn enwedig os bydd rhai yn pontio cyfnodau adrodd lluosog).
- 4.5 Nifer y cwynion a wnaethpwyd i'r Ombwdsmon yn ystod Hanner Blwyddyn 1 2024/25 fesul prif bwnc (*fel y'u cofnodwyd gan yr Ombwdsmon)**

Pwnc	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon 2023/24	Nifer y cwynion i'r Ombwdsmon Hanner Blwyddyn 1 2024/25
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	4	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	2	1
Delio â Chwynion	8	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	3
Cyllid a Threth	1	0
Tai	2	1
Trwyddedu	0	1
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	9	1
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	3	2
Gwastraff a Sbwriel	0	2
Eraill Amrywiol	1	4
Cyfanswm	32	16

*Gallai'r dull categorieddio Gwasanaethau newid ar ôl paratoi'r Llythyr Blynnyddol ar gyfer 2024/25

4.6 Cafodd yr Ombwdsmon **16** cwyn am y Cyngor yn ystod hanner gyntaf y flwyddyn, er nad oes unrhyw ymchwiliadau ffurfiol wedi cychwyn mewn perthynas ag unrhyw un o'r achosion hyn.

O blith yr 16 cwyn:

Caewyd **7** achos ar ôl rhoi ystyriaeth gychwynnol iddynt;
Barnwyd nad oedd **2** achos o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon;
Barnwyd bod **1** achos wedi cael ei wneud cyn pryd, ac fe'i atgyfeiriwyd yn ôl i'r Cyngor er mwyn iddo ymchwilio iddo;
Tynnwyd **1** cwyn yn ôl;
Roedd **2** achos ar agor o hyd gyda'r Ombwdsmon adeg yr adroddiad hwn; a
Gwnaethpwyd **3** chytundeb Penderfyniad Cynnar – a oedd wedi galluogi'r Cyngor i ddatrys y gŵyn yn unol â bodlonrwydd yr Ombwdsmon.

5. CRYNODEB A CHASGLIADAU

5.1 I grynhoi, mae prif benawdau'r adroddiad hwn fel a ganlyn:

- Cafwyd **124** gair o Ganmoliaeth
- Cafwyd **176** o gwynion: **Cam 1 = 137** **Cam 2 = 39**
- Cafwyd **16** o 'Gysylltiadau' trwy Ombwdsmon Cymru
- Proseswyd **134** o Ymholiadau gan y Gwasanaeth Cwynion a RhG
- Proseswyd **556** o geisiadau RhG a RhGA gan y Tîm Cwynion a RhG

5.2 Mae nifer y cwynion a gafwyd yn ystod y cyfnod adrodd hwn (176) yn gynnydd sylweddol o'i gymharu â'r nifer a gafwyd yn ystod hanner cyntaf ac ail hanner 2023/24 (116 a 112). Mae hyn yn dangos ymrwymiad y Cyngor i sicrhau y cofnodir **pob** cwyn; fodd bynnag, mae'n awgrymu meysydd gwasanaeth y mae angen eu gwella efallai. Fesul gwasanaeth, mae'n amlwg bod y Gwasanaeth Priffyrdd ac Amgylcheddol wedi cael nifer uchaf y cwynion yn ystod hanner cyntaf 2024/25, a llwyddwyd i ddatrys rhan fwyaf y rhain yng Ngham 1. Mae hyn yn dynodi bod mesurau digonol wedi cael eu cymryd i ddatrys y cwynion hyn a/neu mae'n dangos eu hymrwymiad i wella'r gwasanaeth a ddarperir, ac yn ei dro, roedd hyn wedi golygu na fu'n rhaid uwchgyfeirio i'r cam ymchwilio ffurfiol (Cam 2).

5.3 Mae nifer yr ymholiadau a reolir gan y Gwasanaeth Cwynion a RhG wedi gostwng yn ystod hanner cyntaf 2024/25 o'i gymharu â hanner cyntaf 2023/24, gyda gostyngiad o 25%. Fodd bynnag, mae hyn yn parhau i fod yn her i'r tîm ei reoli, gan bod ymholiadau yn aml yn gallu cymryd cryn amser i ymateb iddynt – fel arfer mewn ymdrech i atal cwynion.

5.4 Cafwyd 69 o gwynion Cam 1 ychwanegol yn ystod hanner cyntaf eleni (sy'n gynnydd o 101%) o'i gymharu â'r un cyfnod yn 2023/24. Fodd bynnag, mae nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod Cam 2 wedi gostwng (gostyngiad o 9 achos, sy'n cyfateb ag 19%).

5.5 Mae nifer y cwynion a atgyfeiriwyd i'r Ombwdsmon wedi gostwng ychydig o'u cymharu â'r niferoedd a atgyfeiriwyd yn ystod hanner cyntaf 2023/24. Mae'n galonogol nodi bod mwyafrif yr atgyfeiriadau i'r Ombwdsmon wedi cael eu cau ar ôl rhoi ystyriaeth gychwynnol iddynt (44% o'r holl achosion), sy'n dynodi y bu rheolaeth y Cyngor o'r gŵyn yn foddhaol. Er yr uchod, mae angen nodi hefyd *bod* 19% o holl weithgarwch yr Ombwdsmon (3 achos) wedi golygu y bu'n rhaid i'r Ombwdsmon ymyrryd er mwyn datrys y gŵyn yn llawn, a chyfeirir at hyn fel cytundeb Penderfyniad Cynnar. Mae ymdrechion yn parhau i ostwng nifer yr achosion o'r fath yn y dyfodol.

5.6 Cadarnhawyd cyfran uwch o gwynion yn ystod hanner cyntaf 2024/25, o'i gymharu â'r un cyfnod y llynedd (58% a 44%). Mae hyn yn awgrymu y rhoddir blaenoriaeth i welliant parhaus, o ran y gwasanaeth a ddarperir ac o ran datrys cwynion.

CYNGOR SIR CEREDIGION COUNTY COUNCIL

Adroddiad i'r: Cabinet

Dyddiad y Cyfarfod: 21 Ionawr 2025

Teitl: Adroddiad Hanner Blwyddyn ar weithgaredd Canmoliaeth a Chwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor rhwng 1 Ebrill a 30 Medi 2024

Pwrpas yr adroddiad: Darparu adborth gan y Pwyllgor Trosolwg a Chraffu Adnoddau Corfforaethol

Cefndir:

I'r Pwyllgor dderbyn trosolwg cynhwysfawr o'r holl Ganmoliaeth a Chwynion a dderbyniwyd gan y Cyngor yn ystod hanner cyntaf y flwyddyn ariannol (01/04/2024 – 30/09/2024). Roedd yr adroddiad hefyd yn cynnwys gwybodaeth am bob cwyn a dderbyniwyd drwy Ombwdsmon Cymru yn ystod y cyfnod adrodd. Mae'r Aelodau eisoes yn ymwybodol o berfformiad y Cyngor mewn perthynas â gweithgaredd a pherfformiad Canmoliaeth a Chwynion yn ystod hanner cyntaf 2024/24.

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

Argymhelliad / Argymhellion:

1. nodi cynnwys yr adroddiad.

Manteisiodd y Cadeirydd ar ran Aelodau'r Pwyllgor ar y cyfle i ddiolch i'r Tîm Canmoliaeth a Chwynion a Rhyddid Gwybodaeth am eu hymrwymiad a'u gwaith caled yn ystod y cyfnod adrodd hwn.

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