Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Gofynnwch am: Cyfathrebu

01656 641150

cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Medi 2021

Y Cynghorydd Nigel John Daniels
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent

Trwy Ebost yn unig: nigel.daniels@blaenau-gwent.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2020/21

Annwyl Gynghorydd Daniels

Mae'r llythyr hwn yn trafod gwybodaeth o flwyddyn a fu'n wahanol i unrhyw un arall yn y cof diweddar, ac felly efallai na fydd yn ddefnyddiol ar gyfer sefydlu tueddiadau neu batrymau. Fodd bynnag, bydd gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ryfeddol hon yn dod â mewnwelediadau ar sut ymatebodd gwasanaethau cyhoeddus i alw digynsail a'r amgylchiadau anoddaf a fu.

Yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) yn yr un gyfran o gwynion am gyrff cyhoeddus, sef 20%, o gymharu â 2019/20.

O ran cwynion newydd a dderbyniwyd yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol, mae'r cyfanswm wedi gostwng o 12.5% o gymharu â'r llynedd. Mae hyn yn adlewyrchu'r gostyngiad yn y cwynion sy'n cael eu hadrodd arnynt gan Awdurdodau Lleol yn ystod pandemig Covid-19. Ymyrrodd fy swyddfa mewn cyfran debyg o'r achosion a gaewyd ag yn y flwyddyn flaenorol (13%).

Fodd bynnag, cyfeiriasom hefyd gyfran uwch o gwynion y Cod ymddygiad at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru: 3.4% o'i gymharu â 2% yn y flwyddyn flaenorol. Daw'r gyfradd atgyfeirio uwch hon hefyd law yn llaw â chynnydd sylweddol yn nifer y cwynion y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd.

Yn ystod 2020/21, er gwaethaf heriau a achoswyd gan y pandemig, cymerwyd camau breision gan fy swyddfa wrth wneud cynnydd â gwaith yn ymwneud â Safonau Cwynion ac Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun. Lansiwyd thema a chyfnod ymgynghori'r Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun Ehangach cyntaf - i Asesiadau Digartrefedd Awdurdodau Lleol - ym mis Medi 2020 a disgwylir yr adroddiad yn y

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

misoedd nesaf.   Cychwynnom hefyd 4 Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun estynedig, lle gwnaethom ymestyn cwmpas ein gwaith ar gŵyn sydd eisoes yn destun ymchwil.

Y llynedd, bwriodd fy swyddfa ymlaen hefyd â dau gyhoeddiad newydd - 'Ein Canfyddiadau' a'n Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf.

Bydd modd cyrchu 'Ein Canfyddiadau' trwy wefan OGCC a bydd yn disodli'r coflyfrau chwarterol.   Bydd Ein Canfyddiadau yn cael ei ddiweddaru'n amlach, a bydd yn offer mwy defnyddiol wrth rannu canlyniadau ymchwiliadau.   Mae ein Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf yn tynnu sylw at y gwaith a wnaed i wella cydraddoldeb ac amrywiaeth, ac i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i bobl o bob rhan o'r gymdeithas.

Yn ystod 2020/21, parhaodd Awdurdodau Lleol yng Nghymru i gyflwyno data i'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) am y cwynion a ymdriniwyd ganddynt. Cawsant hefyd weithdrefn gwynion enghreifftiol a mynediad at 76 sesiwn hyfforddi rithwir.

Mae'r data a gyflwynwyd ar gyfer 2020/2021 yn dangos:

- Cofnodwyd bron i 12,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol
- Mae hyn yn cyfateb i 3.77 ar gyfer pob 1000 o drigolion.
- Cadarnhawyd bron i hanner (44%) y cwynion hynny.
- Ymchwiliwyd i oddeutu 75% ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Cyfeiriwyd oddeutu 9% (6.91%) o'r holl gwynion a gaewyd at OGCC.

Bydd y CSA yn cyhoeddi data i wefan OGCC am y tro cyntaf yn y flwyddyn i ddod, gan nodi cyflawniad allweddol yng nghynnydd y gwaith hwn. Rhoddwyd sesiynau hyfforddi i bron pob Awdurdod Lleol yng Nghymru, ac mae ein cynnig o hyfforddiant yn parhau i fod yn benagored a rhad ac am ddim.

Gweler ynghlwm grynodeb o'r cwynion o gamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Cyngor.

Hefyd ynghlwm y mae crynodeb o'r cwynion y Cod Ymddygiad mewn cysylltiad ag aelodau'r Cyngor a'r Cynghorau Tref a Chymuned yn eich ardal.

Gofynnaf i'r Cyngor gymryd y camau canlynol:

• Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo'r aelodau i graffu ar berfformiad cwynion y Cyngor ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad.
• Ymgysylltu â'm gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff a darparu data cwynion.
• Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn 15 Tachwedd.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopïo i Brif Weithredwr eich Cyngor a'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir,

Nick Bennett
Yr Ombwdsmon

cc.Michelle Morris, Prif Weithredwr, Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent
Trwy Ebost yn unig: michelle.morris@blaenau-gwent.gov.uk

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	15	0.21
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	31	0.21
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	46	0.25
Cyngor Caerdydd	96	0.26
Cyngor Sir Gâr	27	0.14
Cyngor Sir Ceredigion	32	0.44
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	32	0.27
Cyngor Sir Ddinbych	32	0.33
Cyngor Sir y Fflint	59	0.38
Cyngor Gwynedd	30	0.24
Cyngor Sir Ynys Môn	18	0.26
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	15	0.25
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	20	0.21
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	19	0.13
Cyngor Dinas Casnewydd	31	0.20
Cyngor Sir Penfro	28	0.22
Cyngor Sir Powys	38	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	40	0.17
Cyngor Abertawe	73	0.30
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	12	0.13
Cyngor Bro Morgannwg	39	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	43	0.32
Cyfanswm	**776**	**0.25**

* yn cynnwys 2 Rhentu Doeth Cymru

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	**Cwynion a Gafwyd**	**% rhannu**
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	0	0%
Gweinyddu Budd-daliadau	0	0%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	5	33%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	7%
Ymdrin â Chwynion	0	0%
Covid19	3	20%
Addysg	0	0%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	20%
Cyllid a Threthiant	1	7%
Tai	0	0%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	1	7%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	0	0%
Amrywiol Eraill	1	7%
Cyfanswm	15	

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	1	6	8	1	0	1	0	0	17
% Share	6%	35%	47%	6%	0%	6%	0%	0%	

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	**Nifer y cwynion a gaewyd**	**% o ymyriadau**
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	2	30	7%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	45	7%
Cyngor Caerdydd	26	100	26%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	0	2	0%
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	29	21%
Cyngor Sir Ceredigion	4	31	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	5	31	16%
Cyngor Sir Ddinbych	2	31	6%
Cyngor Sir y Fflint	11	62	18%
Cyngor Gwynedd	5	27	19%
Cyngor Sir Ynys Môn	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	0	14	0%
Cyngor Sir Fynwy	1	19	5%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	1	17	6%
Cyngor Dinas Casnewydd	5	29	17%
Cyngor Sir Penfro	3	26	12%
Cyngor Sir Powys	4	47	9%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	2	43	5%
Cyngor Abertawe	9	67	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	0	11	0%
Cyngor Bro Morgannwg	5	38	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	6	48	13%
Cyfanswm	**102**	**781**	**13%**

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Atodiad E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	0	3	0	0	0	0	3

Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau Tref/Cyngor Cymuned

	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Cymuned Llanhiledd ac Abertyleri	3	1	0	0	0	0	4
Cyngor Tref Brynmawr	0	1	0	0	0	0	1

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun yn seiliedig ar nifer y bobl y mae pob bwrdd iechyd yn eu gwasanaethu yn ôl pob sôn.

Mae Atodiad B yn dangos categori pob cwyn a dderbyniwyd, a pha gyfran o'r cwynion a dderbyniwyd sy'n cynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae Atodiad C yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae Atodiad D yn dangos Cyfraddau Ymyrru ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Mae ymyrraeth yn cael ei gategoreiddio naill ai gan gŵyn a gadarnhawyd (naill ai cadarnhawyd er budd y cyhoedd neu cadarnhawyd nid er budd y cyhoedd), penderfyniad cynnar, neu setliad gwirfoddol.

Mae Atodiad E yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas ag Awdurdod Lleol yn 2020 / 2021. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae Atodiad F yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas â Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned yn ardal yr Awdurdod Lleol. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio