Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Public Services Ombudsman for Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
01656 641150
cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Awst 2022

Cyngh. James Gibson-Watt
Cyngor Sir Powys
Trwy Ebost yn unig: cllr.james.gibson-watt@powys.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2021/22

Annwyl Cynghorydd Gibson-Watt

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2021/22) i chi ar gyfer Cyngor Sir Powys sy'n ymdrin â chwynion yn ymwneud â chamweinyddu a methiant gwasanaeth, cwynion yn ymwneud ag achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad i Gynghorwyr, a'r camau sy'n cael eu cymryd i wella gwasanaethau cyhoeddus.

Dyma fy llythyr blynyddol cyntaf ers ymgymryd â rôl yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ym mis Ebrill 2022, ac rwy'n gwerthfawrogi bod pob corff cyhoeddus yng Nghymru yn dal i deimlo effeithiau'r pandemig. Ni fu ein swyddfa yn rhydd rhag hyn, gyda mwy o achosion nag erioed yn cael eu cyfeirio atom dros y ddwy flynedd ddiwethaf. Mae'r berthynas waith gref rhwng fy Swyddfa ag Awdurdodau Lleol yn parhau i ddarparu gwelliannau yn y ffordd rydym yn ymdrin â chwynion ac yn sicrhau, pan aiff pethau o chwith, ein bod yn dysgu o hynny ac yn adeiladu gwasanaethau cyhoeddus cryfach.

Cwynion yn ymwneud â Chamweinyddu a Methiant Gwasanaeth

Y llynedd, cynyddodd nifer y cwynion a gyfeiriwyd atom yn ymwneud ag awdurdodau lleol o 47% (o gymharu â ffigyrau 20/21) ac rydym bellach yn derbyn llawer mwy o gwynion o gymharu â chyn y pandemig. Mae'n debygol y cafodd cwynion i'm swyddfa, a gwasanaethau cyhoeddus yn gyffredinol, eu celu yn ystod y pandemig, ac rydym bellach yn dechrau gweld yr effaith 'adlam' ddisgwyliedig.

Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) cyfran debyg o gwynion am gyrff cyhoeddus, sef 18%, o gymharu â blynyddoedd diweddar. Arhosodd cyfraddau ymyrryd (lle rydym wedi ymchwilio i gwynion) ar gyfer Awdurdodau Lleol ar lefel debyg hefyd – 14% o gymharu â 13% yn y blynyddoedd diwethaf.

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

Cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad i Gynghorwyr

Cawsom hefyd nifer uchel o gwynion y Cod Ymddygiad y llynedd, yn ymwneud â Phrif Gynghorau a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned. Cyfeiriwyd y nifer uchaf erioed (20) at naill ai at Banel Dyfarnu Cymru neu bwyllgorau safonau lleol, oherwydd tystiolaeth o dorri'r Cod.

Cefnogi gwella gwasanaethau cyhoeddus

Yn ogystal â rheoli'r lefelau uchaf erioed o gwynion, gwnaethom hefyd barhau â'n gwaith gan ddefnyddio ein pwerau rhagweithiol yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Yn benodol, cynnal ein Hymchwiliad ar ein Liwt ein Hunain cyntaf a pharhau â'n gwaith ar yr Awdurdod Safonau Cwynion.

Ym mis Hydref 2021, gwelsom gyhoeddiad yr ymchwiliad ar ei liwt ei hun cyntaf yng Nghymru: Adolygiad Digartrefedd. Roedd yr ymchwiliad yn cynnwys tri Awdurdod Lleol ac yn ceisio craffu ar y ffordd y cafodd asesiadau Digartrefedd eu cynnal. Gwnaeth yr adroddiad argymhellion penodol i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt, ynghyd ag awgrymiadau i bob Awdurdod Lleol arall yng Nghymru a Llywodraeth Cymru. Bydd rhai o'r argymhellion hyn yn cyflwyno newidiadau yn syth - er enghraifft, diweddaru taflenni ffeithiau a thempledi llythyr ac asesiad i sicrhau bod ystyriaethau cydraddoldeb a hawliau dynol allweddol yn cael eu gwreiddio'n rheolaidd i brosesau - cynlluniwyd pob argymhelliad i sicrhau newid gwirioneddol i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru.

Parhaodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ei waith â chyrff cyhoeddus yng Nghymru'r llynedd. Mae'r polisi cwynion enghreifftiol eisoes wedi'i fabwysiadu gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd yng Nghymru ac rydym bellach wedi ymestyn hyn i gyfran gyntaf o Gymdeithasau tai a Chyfoeth Naturiol Cymru. Y nod yw gweithredu'r gwaith hwn ledled sector cyhoeddus Cymru.

Yn ogystal â hyn, am y tro cyntaf, cyhoeddodd yr Awdurdod Safonau Cwynion wybodaeth am gwynion y mae awdurdodau lleol wedi ymdrin â nhw – cyflawniad allweddol ar gyfer y gwaith hwn. Dengys data ar gyfer 21/22:

- Cofnodwyd dros 15,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol
- 4.88 am bob 1000 o breswylwyr.
- Cadarnhawyd bron i hanner (46%) y cwynion hynny.
- Ymchwiliwyd i oddeutu 75% ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Yn y pen draw, cyfeiriwyd oddeutu 8% o'r holl gwynion a gaewyd at OGCC.

Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion bellach wedi gweithredu polisi cwynion enghreifftiol gyda bron i 50 o gyrff cyhoeddus, ac wedi darparu 140 o sesiynau hyfforddi, yn rhad ac am ddim, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf. Bu'r adborth yn ardderchog, ac mae'r hyfforddiant wedi bod yn boblogaidd iawn – felly byddwn yn annog Cyngor Sir Powys i ymgysylltu cymaint â phosibl.

Cwynion a wnaed i’r Ombwdsmon

Mae crynodeb o'r cwynion yn ymwneud â chamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Cyngor wedi'i atodi, ynghyd â chrynodeb o'r cwynion Cod Ymddygiad yn ymwneud ag aelodau'r Cyngor a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned eich ardal.

Yn sgil y dyletswyddau newydd ar arweinwyr gwleidyddol a phwyllgorau safonau i hyrwyddo a chynnal safonau uchel o ran ymddygiad eu haelodau, edrychwn ymlaen at weithio gyda chi, eich Swyddog Monitro a phwyllgorau safonau i rannu unrhyw ddysgu o’r cwynion a gawn ac i gefnogi gwaith eich awdurdod.

Byddwn hefyd yn croesawu adborth ar adolygiad eich Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio o ran gallu eich awdurdod i ymdrin â chwynion yn effeithiol fel y gallwn gymryd hyn i ystyriaeth yn ein gwaith a chefnogi ei waith ar ymdrin â chwynion.

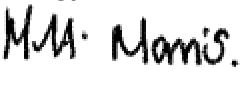
Yn olaf, hoffwn ddiolch i chi a’ch swyddogion am y ffordd gadarnhaol y mae Awdurdodau Lleol wedi ymgysylltu â’m Swyddfa i’n galluogi i gyflawni’r cyflawniadau hyn yn ystod yr hyn sydd wedi bod yn flwyddyn heriol i bawb. Edrychaf ymlaen yn fawr at barhau â’r gwaith a’r cydweithio hwn i sicrhau ein bod yn gwella gwasanaethau cyhoeddus ymhellach ledled Cymru.

Ymhellach i’r llythyr hwn, a gaf ofyn i’ch Cyngor gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i’r Cabinet ac i’r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio i gynorthwyo aelodau yn eu gwaith craffu ar berfformiad y Cyngor a rhannu unrhyw adborth gan y Cabinet a’r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio gyda fy swyddfa.
- Parhau i ymgysylltu â’n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i’ch staff, gweithredu’r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion.
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn 30 Medi.

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,



Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

cc.Dr Caroline Turner, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Powys.
Trwy Ebost yn unig: caroline.turner@powys.gov.uk

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	**Cwynion a Gafwyd**	**Cwynion a dderbyniwyd fesul 1000 o drigolion**
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	14	0.20
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	55	0.37
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	60	0.33
Cyngor Caerdydd*	182	0.50
Cyngor Sir Caerfyrddin	54	0.29
Cyngor Sir Ceredigion	52	0.72
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	27	0.23
Cyngor Sir Ddinbych	34	0.36
Cyngor Sir y Fflint	99	0.63
Cyngor Gwynedd	39	0.31
Cyngor Sir Ynys Môn	29	0.41
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	27	0.45
Cyngor Sir Fynwy	20	0.21
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	45	0.31
Cyngor Dinas Casnewydd	40	0.26
Cyngor Sir Penfro	39	0.31
Cyngor Sir Powys	55	0.42
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	51	0.21
Cyngor Abertawe	71	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	18	0.19
Cyngor Bro Morgannwg	61	0.46
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	71	0.52
Cyfanswm	**1143**	**0.36**

* gan gynnwys 17 Rhentu Doeth Cymru

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Powys	**Cwynion a Gafwyd**	**% rhannu**
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	5	9%
Gweinyddu Budd-daliadau	0	0%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	6	11%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	2%
Ymdrin â Chwynion	9	16%
Covid19	2	4%
Addysg	7	13%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	2%
Cyllid a Threthiant	0	0%
Tai	4	7%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	13	24%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	3	5%
Amrywiol Eraill	4	7%
Cyfanswm	55	

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 Sir Powys	12	8	28	5	0	0	2	0	55
	22%	15%	51%	9%	0%	0%	4%	0%	

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	**Nifer y cwynion a gaewyd**	**% o ymyriadau**
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	0	13	0%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	7	54	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	7	58	12%
Cyngor Caerdydd	45	159	28%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	1	16	6%
Cyngor Sir Caerfyrddin	7	49	14%
Cyngor Sir Ceredigion	13	46	28%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	2	24	8%
Cyngor Sir Ddinbych	4	33	12%
Cyngor Sir y Fflint	15	94	16%
Cyngor Gwynedd	6	41	15%
Cyngor Sir Ynys Môn	3	28	11%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	2	26	8%
Cyngor Sir Fynwy	2	21	10%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	5	45	11%
Cyngor Dinas Casnewydd	4	36	11%
Cyngor Sir Penfro	2	40	5%
Cyngor Sir Powys	7	55	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	3	45	7%
Cyngor Abertawe	10	76	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	20	10%
Cyngor Bro Morgannwg	9	62	15%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	4	67	6%
Cyfanswm	**160**	**1108**	**14%**

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 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 Sir Powys	1	7	0	0	1	0	9

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 Aber-miwl gyda Llandysul	-	-	-	-	-	-	0
Cyngor Tref Aberhonddu	-	-	-	-	-	-	0
Cyngor Cymuned yr Ystog	1	0	0	0	0	0	1
Cyngor Cymuned Crai	-	-	-	-	-	-	0
Cyngor Tref-y-clawdd	1	1	0	0	0	0	2
Cyngor Cymuned Llanfechain	1	1	0	0	0	0	2
Cyngor Tref Llanidloes	-	-	-	-	-	-	0
Cyngor Cymuned Llanigon	1	0	0	0	0	0	1
Cyngor Tref Machynlleth	0	2	0	0	0	0	2
Cyngor Cymuned Maescar	-	-	-	-	-	-	0
Cyngor Cymuned Mawddwy	-	-	-	-	-	-	0
Cyngor Tref y Drenewydd a Llanllwchaearn	0	1	0	0	0	0	1
Cyngor Tref Llanandras a Norton	1	0	0	0	0	0	1
Cyngor Tref Trefaldwyn	0	1	0	0	0	0	1
Cyngor Tref Talgarth	0	9	0	0	0	0	9
Cyngor Tref y Trallwng	1	0	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

Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2021/2022. 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 2021/2022. 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 2021/2022. 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 2021/2022. 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