


Gofynnwch am: Cyfathrebu

 01656 641150

Dyddiad: Awst 2022

 cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Cyngh. Andrew Morgan  
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf  
Trwy Ebost yn unig: andrew.morgan2@rctcbc.gov.uk

## Llythrau Blynyddol 2021/22

Annwyl Cynghorydd Morgan

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2021/22) i chi ar gyfer Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf 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.

Tudalen 1 o 9

## 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, diweddarau 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 chyrrff 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 Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf 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.

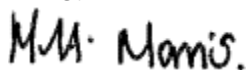
Yn olaf, hoffwn ddiolch i chi a'ch swyddogion am y ffordd gadarnhaol y mae Awdurdodau Lleol wedi ymgysylltu â'm Swyddfa i'n galluogi i gyflawni'r cyflawniadau hyn yn ystod yr hyn sydd wedi bod yn flwyddyn heriol i bawb. Edrychaf ymlaen yn fawr at barhau â'r gwaith a'r cydweithio hwn i sicrhau ein bod 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 champau 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.Chris Bradshaw, Prif Weithredwr, Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf.

Trwy Ebst yn unig: [christopher.d.bradshaw@rctcbc.gov.uk](mailto:christopher.d.bradshaw@rctcbc.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   |
| <b>Cyfanswm</b>                             | <b>1143</b>      | <b>0.36</b>                                  |

\* gan gynnwys 17 Rhentu Doeth Cymru

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf  | Cwynion a Gafwyd | % rhannu |
|---|------------------|----------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion          | 6                | 12%      |
| Gweinyddu Budd-daliadau                     | 0                | 0%       |
| Gwasanaethau Cymdeithasol Plant             | 11               | 22%      |
| Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden | 0                | 0%       |
| Ymdrin â Chwynion                           | 4                | 8%       |
| Covid19                                     | 0                | 0%       |
| Addysg                                      | 1                | 2%       |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd       | 9                | 18%      |
| Cyllid a Threthiant                         | 1                | 2%       |
| Tai   | 3                | 6%       |
| Trwyddedu                                   | 0                | 0%       |
| Cynllunio a Rheoli Adeiladu                 | 7                | 14%      |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth                      | 4                | 8%       |
| Amrywiol Eraill                             | 5                | 10%      |
| <b>Cyfanswm</b>                             | <b>51</b>        |          |

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion  
 (\* yn dynodi ymyrraeth)

|  | Tu hwnt i<br>Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion eraill<br>wedi'u cau ar ôl<br>ystyriaeth<br>gychwynnol | Datrys yn Gyfnar/Setliad Gwirfoddol* | Wedi rhoi'r<br>gorau iddi | Adroddiadau<br>Eraill – Ni<br>Chadarnhawyd | Adroddiadau<br>eraill a<br>gadarnhawyd* | Adroddiadau<br>er Budd y<br>Cyhoedd* | Cyfanswm |
|--|---------------------------|------------|---|--------------------------------------|---------------------------|--|---|--------------------------------------|----------|
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 9                         | 16         | 17  | 3                                    | 0                         | 0  | 0                                       | 0                                    | 45       |
|  | 20%                       | 36%        | 38%   | 7%                                   | 0%                        | 0%   | 0%                                      | 0%                                   |          |

## Atodiad D - Achosion lle ymyrodd 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%            |
| <b>Cyfanswm</b>                             | <b>160</b>         | <b>1108</b>              | <b>14%</b>    |

## 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 Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 1                      | 1                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0             | 2        |

## Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau 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 Llanharan              | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 1             | 1        |
| Cyngor Cymuned Llanilltud Faerdref    | 1                      | 1                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0             | 2        |
| Cyngor Tref Pontypridd                | -                      | -                             | -                    | -                             | -                                | -             | 0        |
| Cyngor Cymuned Ffynnon Taf a Nantgarw | 1                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0             | 1        |
| Cyngor Cymuned Ynysybwl a Choed-y-Cwm | 3                      | 2                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0             | 5        |



## 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.