

Ombwdsmon Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Papur briffio

Awdurdod Safonau Cwynion

Cwynion y mae Awdurdodau Lleol Cymru
wedi ymdrin â nhw
Ebrill 2021 i Mawrth 2022

Medi 2022



Yn Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae gennym dri phrif nod:

- rydym yn ymdrin â chwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus
- rydym yn ymdrin â chwynion am gynghorwyr yn torri'r Cod Ymddygiad
- rydym yn pwysu am welliannau i systemau gwasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn annibynnol o holl gyrff y llywodraeth ac mae'r gwasanaeth a ddarparwn yn ddi-dâl.

Gallwn ddarparu copïau o'r ddogfen hon mewn fformatau hygyrch gan gynnwys Braille, print bras neu gopi caled.

I wneud cais, cysylltwch â ni gan ddefnyddio'r manylion isod.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

Ffôn: **01656 641150**

E-bost: **cyfathrebu@ombwdsmon.cymru**

Dilynwch ni ar Twitter: **@OmbudsmanWales**

Ynglŷn â'r papur briffio hwn

Crëwyd yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yw gweithio i gefnogi'r Cyrff Cyhoeddus yn ein hawdurdodaeth i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yn cyflawni hyn drwy:

- osod polisiau a chanllawiau cwyno enghreifftiol
- cynnig cyngor a darparu pecynnau hyfforddiant arbenigol
- casglu a chyhoeddi data ar gwynion y mae Cyrff Cyhoeddus wedi ymdrin â nhw.

Ar ôl pob chwarter o'r flwyddyn, mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yn gofyn am ystadegau ymdrin â chwynion gan Awdurdodau Lleol. Mae'r papur briffio hwn yn amlinellu'n gyntaf y prif dueddiadau yn **y cwynion y mae Awdurdodau Lleol Cymru wedi ymdrin â nhw** yn ystod y flwyddyn adrodd Ebrill 2021 i Fawrth 2022. Yna, mae'n manylu ar y cwynion am Awdurdodau Lleol sydd wedi'u cyflwyno i ni, yn ogystal â nifer y cwynion am Awdurdodau Lleol a gaewyd gennym yn ystod yr un cyfnod. Mae'r manylion hyn yn dangos pa mor fodlon oedd achwynwyr gydag ymatebion Awdurdodau Lleol, a pha mor gadarn oedd penderfyniadau cwynion yr Awdurdodau Lleol. Mae data manylach ar gael [ar ein gwefan](#).

NODYN Rydym yn adrodd yn fanylach ar wybodaeth am gwynion am Awdurdodau Lleol a wneir i ni yn ein [Hadroddiad a Chyfrifon Blynyddol](#) ac yn y [Llythyrau Blynyddol](#) a anfonwn at Awdurdodau Lleol. Mae'r Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol hefyd yn trafod ein gwaith ar bolisiau a chanllawiau cwynion enghreifftiol, ac ar ddarparu hyfforddiant ymdrin â chwynion.

Dechreuodd ein gwaith Safonau Cwynion gydag Awdurdodau Lleol ond mae'n cael ei ymestyn i gynnwys Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau a Chymdeithasau Tai mwy. Byddwn yn cyhoeddi data ar y rhain ar wahân maes o law.

Cwynion newydd am Awdurdodau Lleol



CH 1
4,378

CH 2
4,277

CH 3
3,306

CH 4
3,346

Yn chwarter 4, derbyniodd Awdurdodau Lleol 3,346 o gwynion newydd - **15,307 yn ystod y flwyddyn gyfan**.

Beth y mae hyn yn ei olygu: Mae nifer y cwynion bellach yn uwch na chyn y pandemig.

Cwynion a gaewyd gan Awdurdodau Lleol



CH 1
3987 - 78%

Yn chwarter 4, caeodd Awdurdodau Lleol 2,905 o gwynion. Caewyd 77% o gwynion o fewn 20 diwrnod gwaith. **Ar y cyfan, caewyd 14,187 o gwynion yn ystod 2021/22 - 76% o fewn 20 diwrnod gwaith.**

CH 2
4137 - 76%

Mae'r mesur hwn o berfformiad yn bwysig i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau cwynion. Fodd bynnag, er ei bod yn bwysig bod ymchwiliadau i gwynion yn cael eu cynnal yn brydlon, pwysleisiwn na ddylid cwtdogi ar ymchwiliadau er mwyn cyrraedd targedau yn unig.

CH 3
3158 - 73%

CH 4
2,905 - 77%

Mae'r ystadegau ar gyfer chwarter 4 yn dangos y nifer lleiaf o gwynion a gaewyd. Yn ôl ein data, yn ystod 2021/22 **derbyniodd Awdurdodau Lleol 1,120 yn fwy o gwynion nag a gaewyd ganddynt.**

Mae hyn yn awgrymu bod gan Awdurdodau Lleol mwy o ôl-groniadau nawr nag yn y flwyddyn flaenorol.

Cyfraddau cadarnhau cwynion a gaewyd gan Awdurdodau Lleol



CH 1
50%

Yn chwarter 4, cadarnhaodd Awdurdodau Lleol 43% o'r cwynion a ystyriwyd ganddynt - **sef cyfradd cadarnhau o 46% ar gyfer y flwyddyn gyfan - tua'r un fath â blynyddoedd blaenorol.**

CH 2
48%

Beth y mae hyn yn ei olygu: Mae cyfraddau cadarnhau wedi bod yn gostwng yn ystod y flwyddyn. Nid yw ein data'n dangos y rhesymau dros hyn. Er bod cwynion a gadarnhawyd yn dangos bod rhywbeth wedi mynd o'i le, maent hefyd yn dangos parodrwydd i gydnabod hynny ac i unioni pethau.

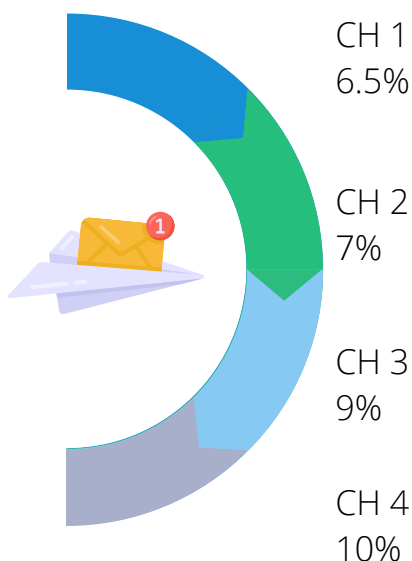
CH 3
39%

CH 4
43%

Gallai'r gyfradd gadarnhau is fod o ganlyniad i welliannau a wnaed gan Awdurdodau Lleol (er enghraifft, nid oedd rhinweddau i'r cwynion) neu lai o barodrwydd i gydnabod methiannau. Nod gwaith y CSA yw cefnogi tryloywder.

Cwynion am Awdurdodau Lleol a gyflwynwyd i ni

Os nad yw pobl yn fodlon ag ymateb yr Awdurdod Lleol i'w cwyn, gallant gyfeirio'r gŵyn honno atom.



Yn chwarter 4, cyfeiriwyd 10% o'r holl gwynion a ystyriwyd gan Awdurdodau Lleol atom – gan ddod â'r **ffigwr blynyddol i 8%**.

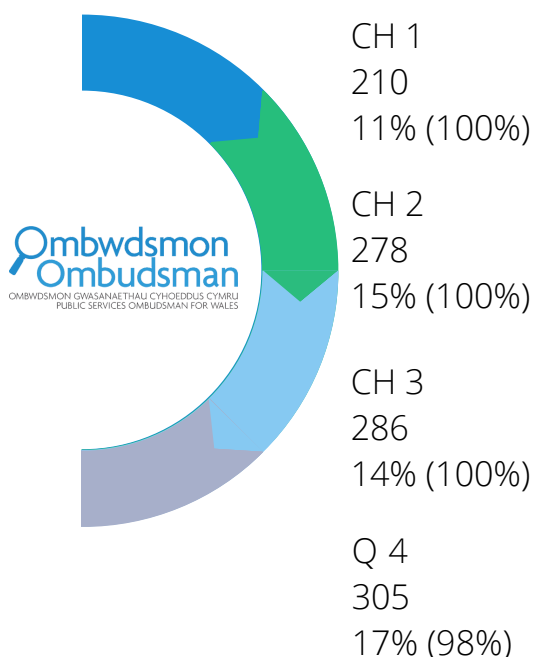
Beth y mae hyn yn ei olygu: Roedd 8% o'r bobl yr ystyriwyd eu cwynion gan Awdurdodau Lleol yn 2021/22 yn dal i fod eisiau parhau â'u cwyn. Mae'r gyfran hon wedi cynyddu yn ystod y flwyddyn.

Gallai'r duedd hon ddangos pa mor dda y mae Awdurdodau Lleol yn ymdrin â chwynion. Os felly, nid yw'r cynnydd yng nghyfran y cyfeiriadau atom o reidrwydd yn duedd gadarnhaol.

Fodd bynnag, mae pobl yn fwy tebygol o gyfeirio cwynion atom os ydynt yn anhapus â'r canlyniad. Felly, gallai'r gyfradd cadarnhau is gan Awdurdodau Lleol hefyd olygu mwy o atgyfeiriadau atom.

Tueddiadau yn ein cwynion am Awdurdodau Lleol

Mae nifer y cwynion sydd wedi eu hymdrin â nhw, sydd wedi'u cau a'u cyfeirio gan Awdurdodau Lleol yn darparu rhywfaint o gyd-destun ar gyfer ein llwyth achosion ein hunain am y cyrff hynny.



Yn chwarter 4, gwnaethom gau 305 o gwynion am Awdurdodau Lleol - **cyfanswm o 1,092 yn ystod 2021/22**.^{*} Byddai rhai o'r cwynion hynny wedi eu cyfeirio at y swyddfa yn ystod y chwarter; byddai eraill wedi dod i law cyn y cyfnod hwnnw.

Gwnaethom **ymyrryd mewn 17% o'r achosion yn chwarter 4**, drwy argymhell Datrysiad Cynnar neu gadarnhau cwyn ar ôl ymchwilio. Roedd mwyafrif helaeth yr achosion a oedd yn weddill y tu allan i'n hawdurdodaeth, felly **98%** oedd ein cyfradd ymyrryd o ystyried hyn.

Beth y mae hyn yn ei olygu: Rydym yn parhau i ddod o hyd i gyfleoedd i wella gwasanaethau cyhoeddus yn yr un gyfran o achosion.

^{*} Nid yw'r cyfanswm hwn yn cynnwys cwynion am Rentu Doeth Cymru.



Ombwdsmon
Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES