

# Ombwdsmon Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU  
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Papur Briffio

---

## Awdurdod Safonau Cwynion

Cwynion y mae Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd ac  
Ymddiriedolaethau yng Nghymru wedi ymdrin â nhw -  
Ebrill i Fedi 2022

Rhagfyr 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: **0300 790 0203**

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 a Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau.

Mae'r papur briffio hwn yn amlinellu'r prif dueddiadau yn **y cwynion y mae Awdurdodau Lleol** ac, am y tro cyntaf, **Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau yng Nghymru wedi ymdrin â nhw** yn ystod y cyfnod adrodd Ebrill i Fedi 2022.

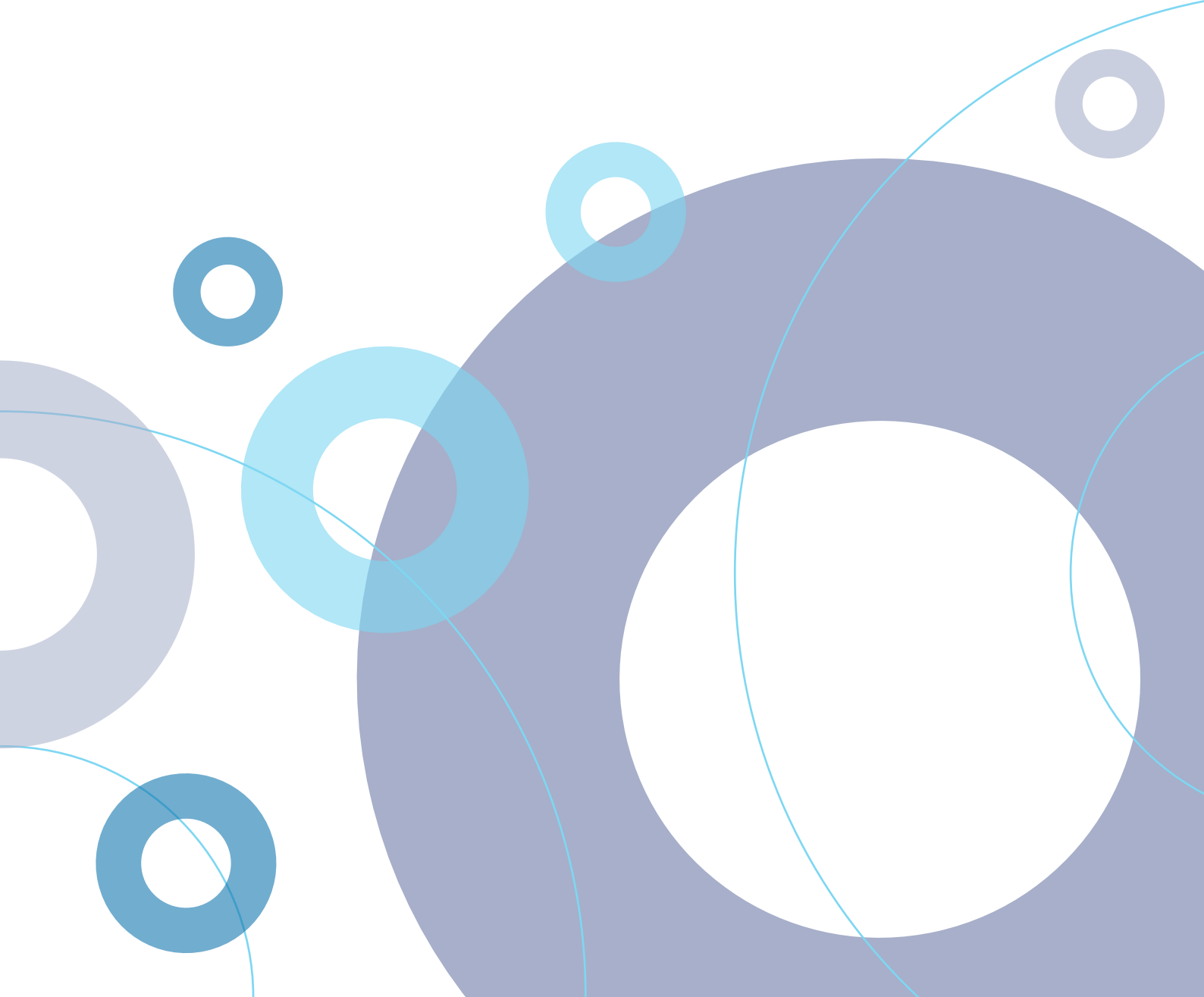
Yna, mae'n manylu ar y cwynion am **Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau sydd wedi'u cyflwyno i ni** ac **a gaewyd gennym** yn ystod yr un cyfnod. Mae'r manylion hyn yn dangos pa mor fodlon oedd achwynwyr gydag ymatebion Awdurdodau Lleol a Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau, a pha mor gadarn oedd penderfyniadau cwynion y cyrff hyn.

Mae data manylach ar gael [ar ein gwefan](#).

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

Mae ein gwaith Safonau Cwynion yn cael ei ymestyn i ar hyn o bryd i gynnwys Cymdeithasau Tai mwy. Byddwn yn cyhoeddi data ar y rhain maes o law.

# Cwynion Awdurdodau Lleol



## Cwynion newydd i Awdurdodau Lleol

---

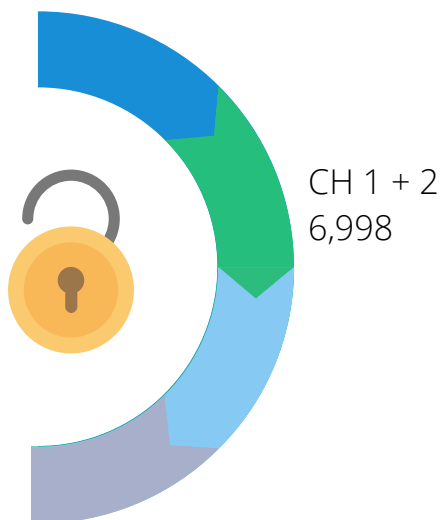


Yn chwarter 1 a 2, derbyniodd Awdurdodau Lleol **7,718** o gwynion newydd.

**Beth y mae hyn yn ei olygu:** Mae hyn yn ostyngiad o 937 o gwynion newydd o'i gymharu â chwarter 1 a 2 y llynedd. Gallai hyn fod yn gysylltiedig â gwelliant mewn gwasanaeth, ond nid yw absenoldeb cwynion o reidrwydd yn ddangosydd o berfformiad da.

## Cwynion a gaewyd gan Awdurdodau Lleol

---



Yn chwarter 1 a 2, caeodd Awdurdodau Lleol **6,998** o gwynion. Caewyd **76%** o gwynion o fewn **20 diwrnod gwaith**.

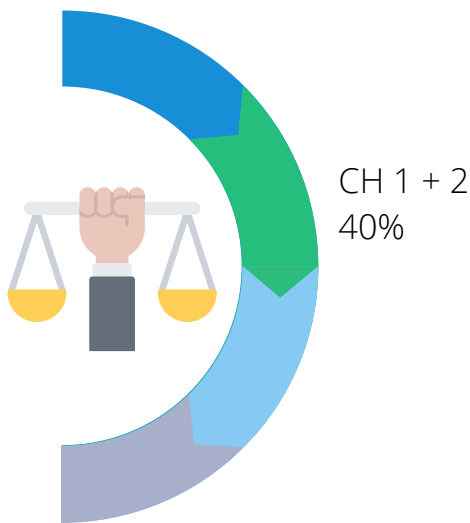
**Beth y mae hyn yn ei olygu:** Mae'r mesur hwn o berfformiad yn bwysig i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau cwynion. Fodd bynnag, er ei bod yn bwysig bod ymchwiliadau i gwynion yn cael eu cynnal yn brydlon, pwysleisiwn na ddylid cwtogi ar ymchwiliadau er mwyn cyrraedd targedau yn unig.

Yn ôl ein data, yn ystod chwarter 1 a 2 **derbyniodd Awdurdodau Lleol 720 yn fwy o gwynion nag a gaewyd ganddynt**.

Mae hyn yn awgrymu bod gan Awdurdodau Lleol ôl-groniad uwch nag yn y flwyddyn flaenorol, oherwydd eu bod wedi cau llai o gwynion nag y maent wedi eu derbyn.

## Cyfraddau cadarnhau cwynion a gaewyd gan Awdurdodau Lleol

---



Yn chwarter 1 a 2, cadarnhaodd Awdurdodau Lleol **40%** o'r cwynion a ystyriwyd ganddynt - **ychydig yn is na'r blynyddoedd blaenorol.**

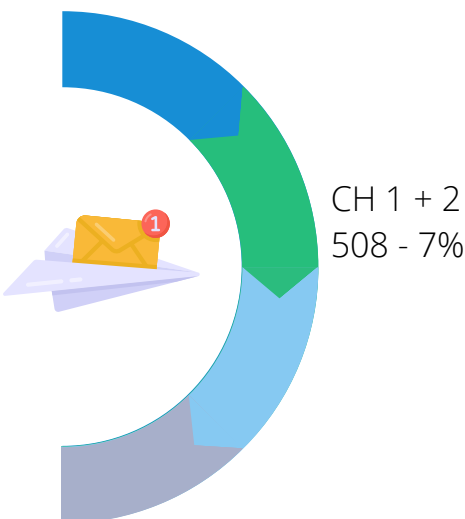
**Beth y mae hyn yn ei olygu:** Mae cyfraddau cadarnhau wedi gostwng. Nid yw ein data'n dangos y rhesymau dros hyn. Er bod cwynion a gadarnhawyd yn dangos bod rhywbeth wedi mynd o'i le, maent hefyd yn dangos parodrwydd i gydnabod hynny ac i unioni pethau.

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 1 a 2, cyfeiriwyd **508** o gwynion a ystyriwyd gan Awdurdodau Lleol atom. Mae hyn yn cynrychioli **7%** o'r holl gwynion sy'n cael ei ystyried gan Awdurdodau Lleol yn yr un cyfnod.

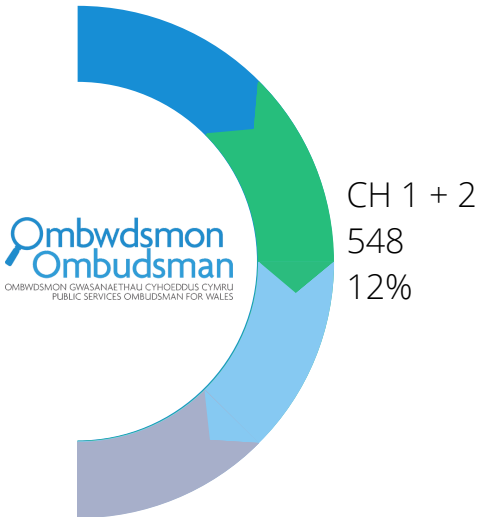
**Beth y mae hyn yn ei olygu:** Roedd **7%** o'r bobl a gafodd eu cwyn eu hystyried gan Awdurdodau Lleol yn ystod y cyfnod adrodd yn dal eisiau parhau â'u cwyn.

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.



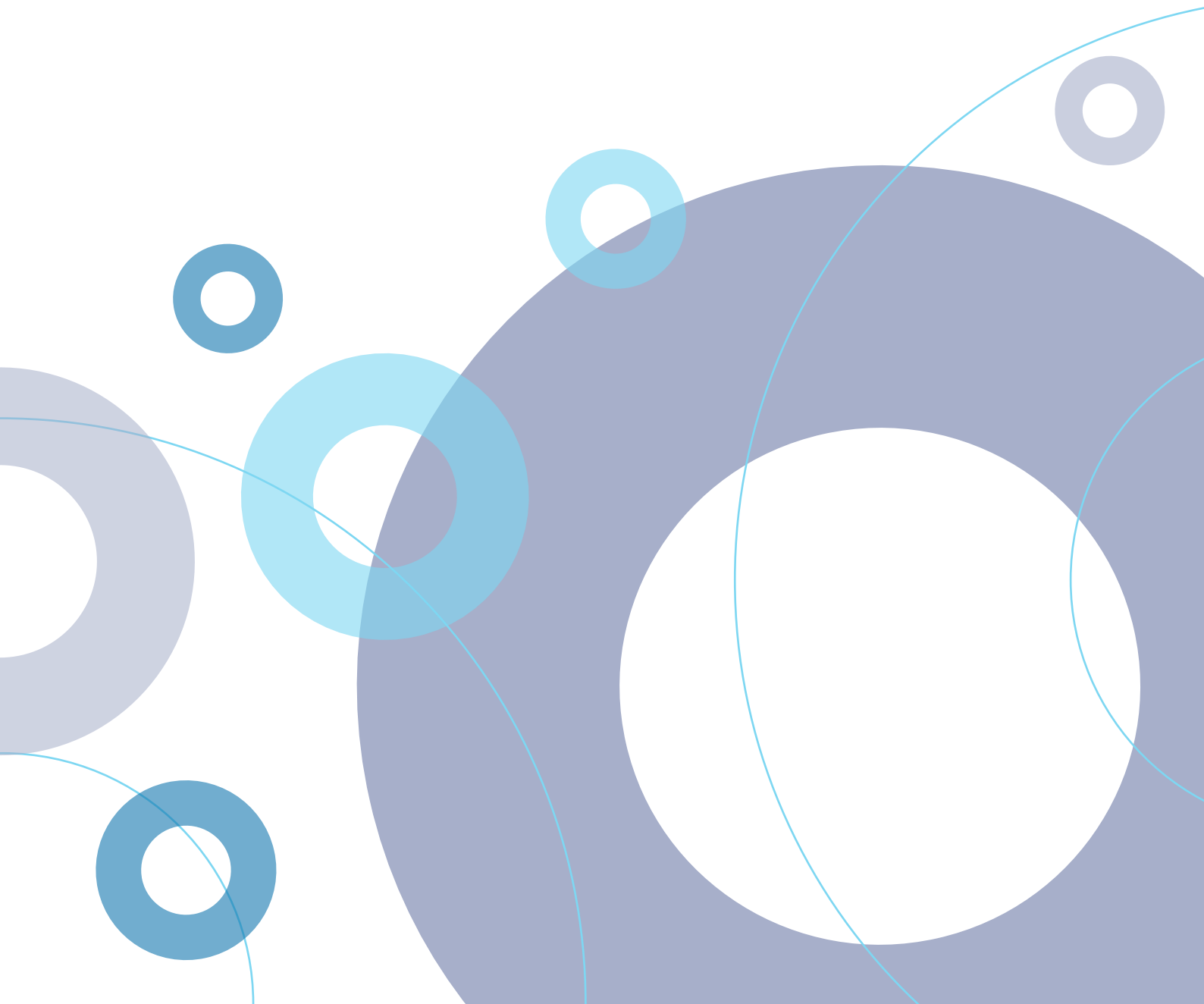
Yn chwarter 1 a 2, gwnaethom gau **548** o gwynion am Awdurdodau Lleol.\* Byddai rhai o'r cwynion hynny wedi eu cyfeirio at y swyddfa yn ystod y chwarter; byddai eraill wedi dod i law cyn y cyfnod hwnnw.

Gwnaethom **ymyrryd mewn 12% o'r achosion** hynny, drwy argymhell Datrysiaid Cynnar neu gadarnhau cwyn ar ôl ymchwilio.

**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.

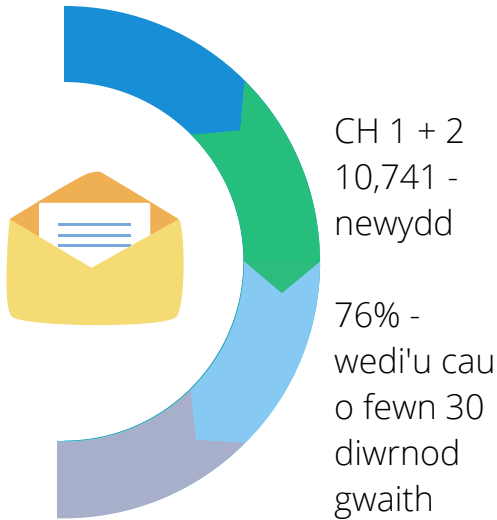
\* Nid yw'r cyfanswm hwn yn cynnwys cwynion am Rentu Doeth Cymru.

# **Cwynion Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau**





## Cwynion newydd i Fyrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau



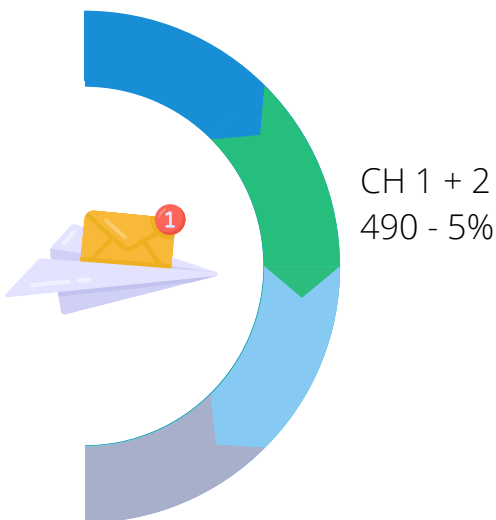
Yn chwarter 1 a 2, derbyniodd Byrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau **10,741** o gwynion.

Caewyd **76%** o gwynion o fewn **30 diwrnod gwaith**.

Dyma'r tro cyntaf rydym wedi derbyn data gan Fyrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau. Mae'r wybodaeth rydym yn ei derbyn gan y cyrff hyn yn wahanol i Awdurdodau Lleol. Dim ond yr hyn a roddir i Lywodraeth Cymru y byddwn yn ei dderbyn, a dyna pam nad oes gennym ddata ar eu cyfraddau cadarnhau ac amserlenni penodol.

## Cwynion am Fyrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau a wnaed i ni

Os nad yw pobl yn fodlon ag ymateb Bwrdd lechyd neu Ymddiriedolaeth i'w cwyn, gallant gyfeirio'r gŵyn honno atom.



Yn chwarter 1 a 2, cafodd **490** o gwynion yn ymwneud â'r Byrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau eu cyfeirio at OGCC - tua **5%** o'r holl gwynion a gafodd eu hystyried gan y cyrff hyn yn yr un cyfnod.

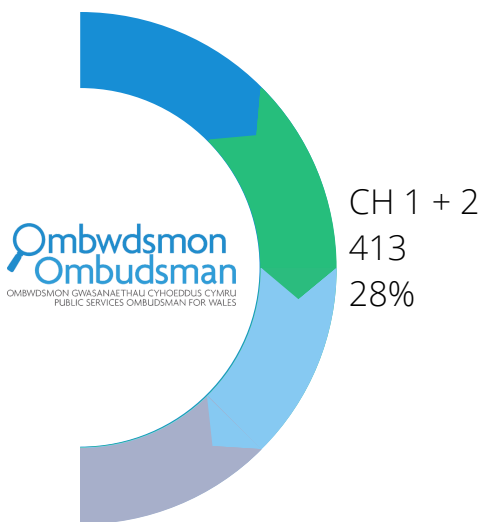
**Beth y mae hyn yn ei olygu:** Roedd **5%** o'r bobl a gafodd eu cwyn eu hystyried gan Fyrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau yn chwarter 1 a 2 yn dal eisiau parhau â'u cwyn.

Gallai'r duedd hon ddangos pa mor dda y mae'r cyrff hyn yn ymdrin â chwynion. Os felly, gallai cyfran isel y cyfeiriadau gael ei hystyried yn duedd gadarnhaol.

Fodd bynnag, gall fod llawer o resymau pam nad oedd pobl yn cyfeirio cwynion atom ni. Gan nad oes gennym ddata ar gyfraddau cadarnhau cwynion gan Fyrddau lechyd ac Ymddiriedolaethau, mae'n anodd i ni ddadansoddi'r tueddiad hwn ymhellach ar hyn o bryd.

## Tueddiadau yn ein cwynion am Fyrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau

---




Yn chwarter 1 a 2, gwnaethom gau **413** o gwynion am Fyrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau. 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 28% o'r achosion** hynny, drwy argymhell Datrysiaid Cynnar neu gadarnhau cwyn ar ôl ymchwilio.

**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.





Ombwdsmon  
Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU  
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES