



# Ombwdsmon Ombudsman

Cymru • Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150



Cyfathrebu

@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 17 Awst 2023

Cnygh. Darren Price

Cyngor Sir Gâr

Trwy E-bost yn unig: leader@carmarthenshire.gov.uk

## Llythyrau Blynyddol 2022/23

Annwyl Cnyghorydd Price

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2022/23) i chi ar gyfer Cyngor Sir Gâr 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.

Mae'r llythyr hwn yn cyd-daro â'm Hadroddiad Blynyddol - "[Blwyddyn o newid - blwyddyn o her](#)" - teimlad a fydd, heb os, yn atseinio â chyrff cyhoeddus ledled Cymru. Mae fy swyddfa wedi gweld cynnydd arall yn nifer y bobl sy'n gofyn am ein cymorth - cynydd o 3% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, ac mae fy swyddfa bellach yn derbyn dwywaith nifer yr achosion a gawsom ddegawd yn ôl.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, cyfarfûm â chyrff cyhoeddus ledled Cymru - gan siarad am ein gwaith achosion, ein hargymhellion, a'n pwerau rhagweithiol. Bydd yr hinsawdd bresennol yn parhau i gyflwyno heriau i wasanaethau cyhoeddus, ond rwy'n ddiolchgar am y ffordd gadarnhaol a chynhyrchiol y mae'r awdurdodau lleol wedi cyfathrebu â'm swyddfa.

Y llynedd, cyfeiriwyd 1,020 o gwynion atom ynglŷn ag awdurdodau lleol - gostyngiad o 11% o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn 13% o gwynion awdurdodau lleol.

ombwdsmon.cymru  
holwch@ombwdsmon.cymru  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
Rydym yn hapus i dderbyn ac  
ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales  
ask@ombudsman.wales  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
We are happy to accept and respond  
to correspondence in Welsh.

Cawsom lai o gwynion y Cod Ymddygiad yn 22/23 o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, yn ymwneud â Phrif Gynghorau a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned. Mae fy rôl yn golygu nad wyf yn gwneud canfyddiadau terfynol am dorri'r Cod Ymddygiad. Yn lle hynny, pan fydd ymchwiliadau yn canfod y pryderon mwyaf difrifol, caiff y rhain eu cyfeirio at Bwyllgor Safonau'r awdurdod lleol perthnasol, neu at Banel Dyfarnu Cymru. Yn 2022/23, gwnaeth yr Ombwdsmon 12 atgyfeiriad o'r fath - gostyngiad i'w groesawu o 20 y llynedd.

## **Cefnogi gwella gwasanaethau cyhoeddus**

Er gwaethaf heriau'r llynedd, rydym wedi bwrw ymlaen â'n gwaith gwella rhagweithiol ac wedi lansio proses Ansawdd Gwasanaeth newydd i sicrhau ein bod yn cyflawni'r safonau a ddisgwyliwn.

Y llynedd, dechreuom weithio ar ein hail Ymchwiliad Ehangach ar ein Liwt ein Hun - y tro hwn, yn edrych ar asesiadau gofalwyr o fewn awdurdodau lleol. Bydd yr ymchwiliad hwn yn cael ei gynnal drwy gydol y flwyddyn i ddod, ac edrychwn ymlaen at rannu ein canfyddiadau â'r holl awdurdodau lleol – nid dim ond y rhai sy'n rhan o'r ymchwiliad.

Parhaodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ei waith â chyrff cyhoeddus yng Nghymru'r llynedd, gyda mwy na 50 o gyrff cyhoeddus bellach yn gweithredu ein polisi enghreifftiol. Rydym hefyd wedi darparu mwy na 400 o sesiynau hyfforddi ers i ni ddechrau, gydag awdurdodau lleol, ym Medi 2020.

Gwnaethom barhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion am ail flwyddyn, gyda data bellach yn cael eu cyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Mae'r data hwn yn ein galluogi i weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun - er enghraifft, y llynedd, cyfeiriwyd 4% o gwynion Cyngor Sir Gâr at OGCC.

Byddwn yn annog Cyngor Sir Gâr, ac yn benodol, eich Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu, i ddefnyddio'r data hwn i ddeall eich perfformiad o ran cwynion yn well ac ystyried pa mor dda y mae dulliau ymdrin â chwynion yn dda wedi'i wreiddio ledled yr Awdurdod.

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 yn ystod y cyfle nesaf sydd ar gael a rhoi gwybod i mi pryd y cynhelir y cyfarfodydd hyn.
- Parhau i ymgysylltu â'n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff, gweithredu'r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion cywir ac amserol.

- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chymau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Yn gywir,

*MM. Morris.*

**Michelle Morris**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus**

cc.Wendy Walters, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Gâr.

Trwy E-bost yn unig: [chiefexecutive@carmarthenshire.gov.uk](mailto:chiefexecutive@carmarthenshire.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 Sir Gâr                              | Cwynion a Gafwyd | % rhannu |
|---------------------------------------------|------------------|----------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion          | 4                | 8%       |
| Gweinyddu Budd-daliadau                     | 1                | 2%       |
| Gwasanaethau Cymdeithasol Plant             | 1                | 2%       |
| Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden | 1                | 2%       |
| Ymdrin â Chwynion                           | 12               | 23%      |
| Covid19                                     | 0                | 0%       |
| Addysg                                      | 1                | 2%       |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd       | 4                | 8%       |
| Cyllid a Threthiant                         | 2                | 4%       |
| Tai                                         | 18               | 34%      |
| Trwyddedu                                   | 0                | 0%       |
| Cynllunio a Rheoli Adeiladu                 | 7                | 13%      |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth                      | 1                | 2%       |
| Amrywiol Eraill                             | 1                | 2%       |
| <b>Cyfanswm</b>                             | <b>53</b>        |          |



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

| <b>Cyngor Sir Gâr</b>                                  |           | <b>% rhannu</b> |
|--------------------------------------------------------|-----------|-----------------|
| Tu hwnt i Awdurdodaeth                                 | 6         | 10%             |
| Cynamserol                                             | 27        | 45%             |
| Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol | 20        | 33%             |
| Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*                   | 7         | 12%             |
| Wedi rhoi'r gorau iddi                                 | 0         | 0%              |
| Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd                   | 0         | 0%              |
| Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*                      | 0         | 0%              |
| Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*                         | 0         | 0%              |
| Adroddiadau Diddordeb Arbennig*                        | 0         | 0%              |
| <b>Cyfanswm</b>                                        | <b>60</b> |                 |

ombwdsmon.cymru  
holwch@ombwdsmon.cymru  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
Rydym yn hapus i dderbyn ac  
ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales  
ask@ombudsman.wales  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
We are happy to accept and respond  
to correspondence in Welsh.



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>    |



**Ombwdsmon  
Ombudsman**  
Cymru • Wales

## Atodiad E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

### Cyngor Sir Gâr

|              |                                  |           |
|--------------|----------------------------------|-----------|
| Ymchwiliadau | Tynnwyd yn ôl                    | 0         |
|              | Wedi rhoi'r gorau iddi           | 10        |
|              | Dim tystiolaeth o dorri'r cod    | 0         |
|              | Dim angen gweithredu             | 0         |
|              | Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu    | 1         |
|              | Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau | 0         |
|              | <b>Cyfanswm</b>                  | <b>11</b> |

ombwdsmon.cymru  
holwch@ombwdsmon.cymru  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
Rydym yn hapus i dderbyn ac  
ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales  
ask@ombudsman.wales  
0300 790 0203  
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ  
We are happy to accept and respond  
to correspondence in Welsh.



## Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau Tref/Cyngor Cymuned

|                                             |               | Ymchwiliadau           |                               |                      |                               |                                  |          |
|---------------------------------------------|---------------|------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------|
|                                             | Tynnwyd yn ôl | Wedi rhoi'r gorau iddi | Dim tystiolaeth o dorri'r cod | Dim angen gweithredu | Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu | Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau | Cyfanswm |
| Cyngor Cymuned Betws                        | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0        |
| Cyngor Tref Cwmaman                         | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0        |
| Cyngor Tref Cydweli                         | 1             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 1        |
| Cyngor Tref Llanymddyfri                    | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 1                                | 1        |
| Cyngor Gwledig Llanelli                     | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0        |
| Cyngor Tref Llanelli                        | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 1                                | 1        |
| Cyngor Cymuned Llanfynydd [Sir Gaerfyrddin] | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0        |
| Cyngor Cymuned Llangynhwr                   | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0        |
| Cyngor Cymuned Llannon                      | 0             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 0        |
| Cyngor Tref Pen-bre & Porth Tywyn           | 1             | 0                      | 0                             | 0                    | 0                             | 0                                | 1        |

### Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2022/23. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun gan boblogaeth pob awdurdod.

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 2022/23. 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 2022/23. Mae ymyrraeth yn cael ei gategoreiddio naill ai gan gŵyn a gadarnhawyd (naill ai cadarnhawyd er budd y cyhoedd neu gadarnhawyd 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 2022/23. 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 yn 2022/23. 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.