Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
01656 641150
Cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 17 Awst 2023

Cyngh. Charlie McCourbrey
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Trwy E-bost yn unig: cllr.charlie.mccoubrey@conwy.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2022/23

Annwyl Cynghorydd McCourbrey

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

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 9% o gwynion Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy at OGCC.

Byddwn yn annog Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy, 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 chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Yn gywir,

M.M. Morris.

Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
cc.Rhun Ap Gareth, Prif Weithredwr, Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy.
Trwy E-bost yn unig: Rhun.apGareth@conwy.gov.uk

Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

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 Bwrdeistref Sirol Conwy	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	3	10%
Gweinyddu Budd-daliadau	3	10%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	6%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	3%
Ymdrin â Chwynion	5	16%
Covid19	0	0%
Addysg	0	0%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	5	16%
Cyllid a Threthiant	3	10%
Tai	4	13%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	0	0%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	6%
Amrywiol Eraill	3	10%
Cyfanswm	**31**	

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.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy		**% rhannu**
Tu hwnt i Awdurdodaeth	5	14%
Cynamserol	10	29%
Achosion eraill wedi’u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	15	43%
Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	4	11%
Wedi rhoi'r gorau iddi	0	0%
Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	0	0%
Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	1	3%
Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	0	0%
Adroddiadau Diddordeb Arbennig*	0	0%
Cyfanswm	**35**	

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.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

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%**

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Atodiad E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

		Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
	Tynnwyd yn ôl	0
Ymchwiliadau	Wedi rhoi'r gorau iddi	11
	Dim tystiolaeth o dorri’r cod	0
	Dim angen gweithredu	0
	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	0
	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	0
	Cyfanswm	**11**

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.

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau 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 Tref Abergele	6	0	0	0	0	0	6
Cyngor Tref Bae Colwyn	0	1	0	0	0	0	1
Cyngor Tref Conwy	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Glan Conwy	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref Llanfairfechan	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref Llanrwst	9	0	0	0	0	0	9
Cyngor Tref Penmaenmawr	1	0	0	0	0	0	1

Ombwdsmon Ombudsman
Cymru · Wales

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 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 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.

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.