

Papur briffio

Awdurdod Safonau Cwynion

Cwynion y mae Awdurdodau Lleol Cymru wedi ymdrin
â nhw - Hydref i Ragfyr 2021

Mawrth 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 aelodau etholedig o Awdurdodau Lleol 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.

Gellir anfon ymholiadau am y cyhoeddiad hwn at:

cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

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: **holwch@ombwdsmon.cymru**

Dilynwch ni ar Twitter: **[@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)**

Ynglŷn â'r papur briffio hwn

Crëwyd yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Tasg yr Awdurdod Safonau Cwynion yw cefnogi'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 Cymru. Mae'r papur briffio hwn yn amlinellu'r prif dueddiadau yn y cwynion y mae Awdurdodau Lleol Cymru wedi ymdrin â nhw yn chwarter 3 y flwyddyn adrodd hon (Ebrill 2021 i Fawrth 2022). Mae data manylach ar gael [ar ein gwefan](#). Byddwn yn cyhoeddi ystadegau ar gyfer cwynion y mae cyrff eraill yn ein hawdurdodaeth wedi ymdrin â nhw maes o law.

YMWARTHODIAD Credwn fod rhai Awdurdodau Lleol yn parhau i dan-adrodd ar eu cwynion. Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yn gweithio'n barhaus ag Awdurdodau Lleol a chyrff eraill yn ein hawdurdodaeth i wella ansawdd y data sydd ar gael. Wrth i'r gwaith hwn barhau, rhaid bod yn ofalus wrth ddehongli'r ystadegau sydd ar gael.

Cwynion newydd a dderbyniwyd gan Awdurdodau Lleol



CH 1
4378

Yn chwarter 3, derbyniodd Awdurdodau Lleol **3306 o gwynion** newydd - 4.2 o gwynion am bob 100 o breswylwyr yng Nghymru.

CH 2
4277

Beth y mae hyn yn ei olygu: Mae nifer y cwynion bellach yn uwch na chyn y pandemig. Fodd bynnag, gostyngodd nifer y cwynion newydd yn sylweddol yn y trydydd chwarter.

CH 3
3306

Nid yw llai o gwynion o reidrwydd yn golygu gwell perfformiad. Gallai niferoedd isel o gwynion a gofnodwyd hefyd gyfeirio at broblemau hygrychedd.

Wedi dweud hyn, mae chwarter 3 yn dueddol o fod y tawelaf ar gyfer cwynion Awdurdodau Lleol, a allai fod yn gysylltiedig â chyfnod y Nadolig.

Cwynion a gaewyd gan Awdurdodau Lleol



CH 1
3987 - 78%

CH 2
4137 - 76%

CH 3
3158 - 73%

Yn chwarter 3, **caeodd** Awdurdodau Lleol **3158 o gwynion**. Caewyd 73% o gwynion o fewn 20 diwrnod gwaith.

Beth y mae hyn yn ei olygu: Yn ystod y flwyddyn, bu Awdurdodau Lleol yn cymryd mwy a mwy o amser i gau cwynion o fewn 20 diwrnod gwaith.

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.

Gellid priodoli'r ystadegau ar gyfer chwarter 3 i'r anawsterau a brofwyd gan bob corff cyhoeddus yn ystod y gaeaf. Fodd bynnag, mae ein data hefyd yn nodi y gallai'r ôl-groniad cynyddol o gwynion fod yn gysylltiedig â'r graddfeydd amser cynyddol a welwyd.

Cyfraddau cadarnhau cwynion a gaewyd gan Awdurdodau Lleol



CH 1
50%

CH 2
48%

CH 3
39%

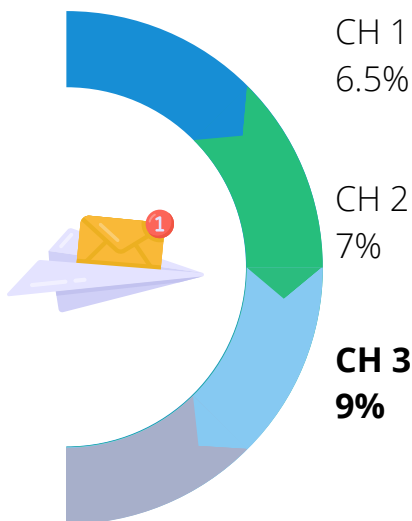
Yn chwarter 3, **cadarnhaodd** Awdurdodau Lleol **39% o'r cwynion** a ystyriwyd ganddynt.

Beth y mae hyn yn ei olygu: Mae cyfran y cwynion a gadarnhawyd wedi bod yn gostwng yn ystod y flwyddyn.

Nid yw cyfraddau cadarnhau uchel o reidrwydd yn arwydd o berfformiad gwael. Gallant ddangos parodrwydd i wella cyflenwad gwasanaeth a chyfaddef pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le.

Gallai'r gyfradd gadarnhau is fod o ganlyniad i welliannau a wnaed gan Awdurdodau Lleol (er enghraifft, nid oes rhinweddau i'r cwynion). Fodd bynnag, gall hefyd ddeillio o ymagwedd fwy amddiffynnol mewn perthynas â pherfformiad.

Cwynion a atgyfeiriwyd gan Awdurdodau Lleol i ni



Yn chwarter 3, cyfeiriodd Awdurdodau Lleol atom **9% o'r cwynion** a ystyriwyd ganddynt.

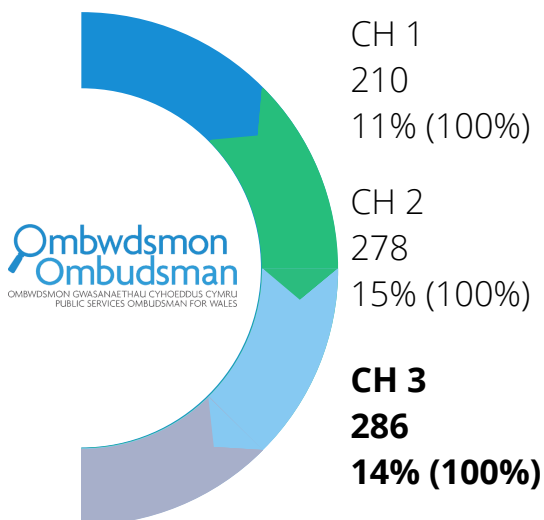
Beth y mae hyn yn ei olygu: Roedd 9% o'r bobl yr ystyriwyd eu cwynion gan Awdurdodau Lleol yn dal i fod eisiau parhau â'u cwyn. Mae'r gyfran hon wedi bod yn cynyddu yn ystod y flwyddyn.

Gallai'r duedd hon fod yn ddangosydd o ba mor dda y mae Awdurdodau Lleol yn ymdrin â chwynion. Os felly, nid yw'r cynnydd yng nghyfran yr atgyfeiriadau 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, 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 3, **gwnaethom gau 298 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 14% o'r achosion** hynny, drwy argymhell Datrysiad Cynnar neu gadarnhau cwyn ar ôl ymchwilio. Gan fod gweddill yr achosion y tu allan i'n hawdurdodaeth, y gyfradd ymyrryd wirioneddol mewn achosion y gallem eu hystyried oedd 100%.

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. Mae hyn yn ein harwain i gredu bod angen gwelliant pellach o ran cyflenwi gwasanaethau cyhoeddus.



Ombwdsmon
Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES