



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150



Cyfathrebu

@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 17 Awst 2023

Cyngh. Huw Thomas
Cyngor Caerdydd
Trwy E-bost yn unig: huw.thomas@cardiff.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2022/23

Annwyl Cynghorydd Thomas

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2022/23) i chi ar gyfer Cyngor Caerdydd 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 chyrrff 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 5% o gwynion Cyngor Caerdydd at OGCC.

Byddwn yn annog Cyngor Caerdydd, 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.Paul Orders, Prif Weithredwr, Cyngor Caerdydd.

Trwy E-bost yn unig: Rhian.Jones3@cardiff.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
Cyfanswm	1143	0.36

* gan gynnwys 17 Rhentu Doeth Cymru



Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Caerdydd	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	3	2%
Gweinyddu Budd-daliadau	1	1%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	11	8%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	1%
Ymdrin â Chwynion	31	22%
Covid19	0	0%
Addysg	3	2%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	5	4%
Cyllid a Threthiant	6	4%
Tai	44	31%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	11	8%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	9	6%
Amrywiol Eraill	8	6%
Cyfanswm	142	

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 Caerdydd		% rhannu
Tu hwnt i Awdurdodaeth	19	13%
Cynamserol	30	21%
Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	71	49%
Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	23	16%
Wedi rhoi'r gorau iddi	0	0%
Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	0	0%
Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	2	1%
Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	0	0%
Adroddiadau Diddordeb Arbennig*	0	0%
Cyfanswm	145	

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 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%
Cyfanswm	160	1108	14%

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 E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

Cyngor Caerdydd

Ymchwiliadau	Tynnwyd yn ôl	0
	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



Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau Tref/Cyngor Cymuned

	Tynnwyd yn ôl	Ymchwiliadau					Cyfanswm
		Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	
Cyngor Cymuned Radur a Threforgan	1	0	1	0	0	0	2



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.