Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
01656 641150
Cyfathrebu
@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 17 Awst 2023

Cyngh. Ian Roberts
Cyngor Sir y Fflint
Trwy E-bost yn unig: ian.b.roberts@flintshire.gov.uk

**Llythyrau Blynyddol 2022/23**

Annwyl Cynghorydd Roberts

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2022/23) i chi ar gyfer Cyngor Sir y Fflint 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 8% o gwynion Cyngor Sir y Fflint at OGCC.

Byddwn yn annog Cyngor Sir y Fflint, 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,

**Michelle Morris**
**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus**
cc.Neal Cockerton, Prif Weithredwr, Cyngor Sir y Fflint.
Trwy E-bost yn unig: chief.executive@flintshire.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

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

| Cyngor Sir y Fflint | Cwynion a Gafwyd | % rhannu |
|---|---|---|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion | 4 | 6% |
| Gweinyddu Budd-daliadau | 1 | 2% |
| Gwasanaethau Cymdeithasol Plant | 9 | 14% |
| Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden | 0 | 0% |
| Ymdrin â Chwynion | 11 | 17% |
| Covid19 | 1 | 2% |
| Addysg | 3 | 5% |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd | 2 | 3% |
| Cyllid a Threthiant | 5 | 8% |
| Tai | 10 | 15% |
| Trwyddedu | 0 | 0% |
| Cynllunio a Rheoli Adeiladu | 10 | 15% |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth | 7 | 11% |
| Amrywiol Eraill | 2 | 3% |
| Cyfanswm | **65** | |

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 C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

| **Cyngor Sir y Fflint** | | **% rhannu** |
|---|---|---|
| Tu hwnt i Awdurdodaeth | 11 | 16% |
| Cynamserol | 32 | 46% |
| Achosion eraill wedi’u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol | 21 | 30% |
| Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol* | 5 | 7% |
| Wedi rhoi'r gorau iddi | 1 | 1% |
| Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd | 0 | 0% |
| Adroddiadau eraill a gadarnhawyd* | 0 | 0% |
| Adroddiadau er Budd y Cyhoedd* | 0 | 0% |
| Adroddiadau Diddordeb Arbennig* | 0 | 0% |
| **Cyfanswm** | **70** | |

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 Sir y Fflint |
|---|---|---|
| Ymchwiliadau | Tynnwyd yn ôl | 0 |
| | Wedi rhoi'r gorau iddi | 3 |
| | Dim tystiolaeth o dorri'r cod | 0 |
| | Dim angen gweithredu | 0 |
| | Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu | 0 |
| | Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau | 0 |
| | **Cyfanswm** | **3** |

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 Cymuned Bagillt | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Cyngor Cymuned Brychdyn | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Cyngor Tref Bwcle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Tref Cei Connah | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Cymuned Trelawnyd a Gwaenysgor. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Cymuned Gwernaffield a Phant-y-mwyn | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Cymuned Penarlag | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Cyngor Tref Treffynnon | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Cyngor Cymuned Llanfynydd [Sir y Fflint] | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Cymuned Mostyn | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Tref Saltney | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

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.