



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150



Caseinfo@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 9 Medi 2024

Cynghorydd Bryan Davies
Cyngor Sir Ceredigion

Trwy ebost yn unig
bryan.davies@ceredigion.gov.uk
Eifion.evans@ceredigion.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2023/24

Annwyl Cynghorydd Davies

Rôl OGCC

Fel y gwyddoch, rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus, ymchwilio i achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad ar gyfer Cynghorwyr, gosod safonau ar gyfer ymdrin â chwynion gan gyrff cyhoeddus a sbarduno gwelliant mewn ymdrin â chwynion a dysgu o gwynion. Rwyf hefyd yn ymgymryd ag ymchwiliadau i wasanaethau cyhoeddus ar fy liwt fy hun.

Diben y llythyr

Bwriad y llythyr hwn yw rhoi diweddariad ar waith fy swyddfa, rhannu materion allweddol ar gyfer llywodraeth leol yng Nghymru a thynnu sylw at unrhyw faterion penodol ar gyfer eich sefydliad, ynghyd â chymau yr hoffwn i'ch sefydliad eu cymryd.

Trosolwg o 2023/24

Mae'r llythyr hwn, fel bob amser, yn cyd-daro â'm Hadroddiad Blynyddol - "Pennod Newydd yn Datblygu" - a daw ar adeg pan fo gwasanaethau cyhoeddus yn parhau i fod o dan y chwyddwydr, ac o dan bwysau sylweddol. Mae fy swyddfa wedi gweld cynnydd arall yn nifer y bobl sy'n gofyn am ein cymorth - cynnydd o 17% mewn cysylltiadau cyffredinol o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, gyda bron i 10,000 o ymholiadau a chwynion wedi'u derbyn. Mae ein llwyth achosion wedi cynyddu yn sylweddol - gan 37% - ers 2019.

Tudalen 1 o 12

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.

Yn 2023/24, gwnaethom ystyried a chau mwy o ymholiadau a chwynion nag yr ydym erioed wedi'u gwneud o'r blaen, a gwnaethom leihau'r gost gyfartalog ar gyfer pob achos ac ymchwiliad. Dechreuom y flwyddyn gyda ffocws ar leihau ein hachosion sy'n heneiddio, sef y rhai dros 12 mis oed, o 50% erbyn diwedd y flwyddyn. Yr achosion hyn yn aml yw'r rhai mwyaf cymhleth a gofidus i'r bobl sy'n cwyno. Mae'n bleser mawr gennyf ddweud ein bod wedi rhagori ar y targed hwn, gan leihau ein hymchwiliadau hyn o dros 70%. Rydym bellach ar y trywydd cywir i gyflawni ein hamcan i gwblhau ymchwiliadau i gwynion o fewn 12 mis.

Cwynion Gwasanaethau Cyhoeddus a Chydymffurfiaeth ag Argymhellion

Gwnaed cyfanswm o 1,108 o gwynion am awdurdodau lleol i ni'r llynedd - tua'r un nifer â'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn 14% o gwynion awdurdodau lleol - cyfran debyg i'r blynyddoedd diwethaf.

Cawsom 32 o gwynion am Cyngor Sir Ceredigion yn 2023/24 a gwnaethom gau 32. Roedd cyfradd ymyrryd Cyngor Sir Ceredigion yn 22%. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am gwynion am eich sefydliad yn yr atodiadau.

Gwnaethom 23 argymhelliad i'ch cyngor yn ystod y flwyddyn. I sicrhau bod ein hymchwiliadau a'n hadroddiadau yn sbarduno gwelliant, gwnawn waith dilynol ar gydymffurfiaeth â'r argymhellion y cytunwyd arnynt gyda'ch sefydliad. Yn 2023/24, roedd angen cydymffurfio â 23 argymhelliad a chydymffurfiwyd â 78% o fewn yr amserlen y cytunwyd arni. Cydymffurfiwyd â'r gweddill, ond y tu allan i'r amserlenni y cytunwyd arnynt neu maent yn parhau i fod heb eu cyflawni yn ystod 9 Ebrill 2024.

Caiff argymhellion ac amserlenni ar gyfer cydymffurfio ag argymhellion bob amser eu cytuno gyda'r corff cyhoeddus dan sylw cyn eu cwblhau, ac felly rydym yn disgwyl sefydliadau i gydymffurfio o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt.

Ein gwaith Cod Ymddygiad

Fy rôl yw ymchwilio i honiadau bod cynghorwyr wedi torri eu Cod Ymddygiad. Pan fydd ymchwiliad yn canfod tystiolaeth i gefnogi'r gŵyn ar fater sy'n ddigon difrifol fel bod angen ei gyfeirio er budd y cyhoedd, caiff yr achosion hyn eu cyfeirio naill ai at y Pwyllgor Safonau Lleol neu'r Panel Dyfarnu Cymru i'w hystyried.

Yn 2023/24, cawsom 16% yn fwy o gwynion y Cod Ymddygiad o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, yn ymwneud â Phrif Gynghorau a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned. Gwnaeth fy swyddfa 21 o atgyfeiriadau - at Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru, cynnydd o 12 y flwyddyn flaenorol.

Rwy'n ddiolchgar i'ch Swyddog Monitro am eu hymgysylltiad cadarnhaol gyda'm swyddfa dros y flwyddyn ddiwethaf. Eleni byddwn yn parhau i ymgysylltu â nhw ar faterion sy'n ymwneud â'r fframwaith safonau moesegol, gan gynnwys Gweithdrefnau Datrys Lleol.

Adolygiad Annibynnol

Fel y gwyddoch, deuthum yn ymwybodol o sylwadau amhriodol, o natur wleidyddol, a wnaed gan aelod o'm staff ar gyfryngau cymdeithasol. Adroddwyd y sylwadau hyn yn eang yn y cyfryngau. Ataliwyd yr aelod o staff dan sylw o'i gwaith, ac wedi hynny, ymddiswyddodd. Fodd bynnag, ysgogodd y sylwadau gwestiynau am waith fy swyddfa ar achosion Cod Ymddygiad Cynghorwyr.

Oherwydd difrifoldeb y mater, comisiynais Dr Melissa McCullough i gynnal adolygiad annibynnol o'n gwaith Cod Ymddygiad, ac rwyf wedi cyhoeddi'r [Cylch Gorchwyl](#) llawn ar gyfer yr adolygiad hwnnw. Rwyf i a'm staff yn ymgysylltu yn agos â'r Grŵp Swyddogion Monitro a'r Fforwm Cenedlaethol ar gyfer Cadeiryddion Pwyllgorau Safonau mewn perthynas â'r mater hwn. Byddaf yn cyhoeddi adroddiad terfynol Dr McCullough ar ôl iddi gwblhau'r adolygiad a byddwn yn ei rannu â Phwyllgor Cyllid y Senedd yr Hydref hwn.

Cefnogi'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom barhau â'n gwaith ar gefnogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus y llynedd a buom yn gweithio ar ein hail ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain. Mae'r ymchwiliad yn cynnwys pedwar awdurdod lleol ac yn ystyried asesiadau o anghenion gofalwyr. Rwy'n ddiolchgar i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt am eu cydweithrediad a'u gonestrwydd drwy gydol y flwyddyn, ac edrychwn ymlaen at rannu ein hadroddiad terfynol yr hydref hwn. Bydd hwn yn gwneud argymhellion i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt a bydd yn gofyn i'r holl awdurdodau lleol ledled Cymru i wneud gwelliannau tebyg.

Rydym wedi parhau â'n gwaith ar safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru ac erbyn hyn mae gennym 56 o gyrff cyhoeddus yn dilyn ein polisi enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion. Mae'r cyrff cyhoeddus hyn yn cyfrif am tua 85% o'r cwynion a gawn. Rydym wedi parhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion, a gasglir gan gyrff cyhoeddus, gan gyhoeddi data ddwywaith y flwyddyn.

Gwnaethom barhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion am drydedd 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, aeth 14% o'r cwynion a wnaed i Cyngor Sir Ceredigion ymlaen i gael eu cyfeirio at OGCC.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

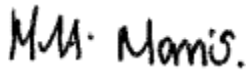
Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i'ch Cyngor gymryd y camau canlynol:

- 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.

- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ynghyd â'ch data eich hunain, i ddeall mwy am eich perfformiad ar gwynion, gan gynnwys unrhyw batrymau neu dueddiadau a chydymffurfiaeth eich sefydliad ag argymhellion a wnaed gan fy swyddfa.
- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chymau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Hoffwn ddiolch i chi, a'ch swyddogion, am barhau i fod yn agored, ac am ymgysylltu, gyda fy swyddfa. Mae ein gwybodaeth yn dangos bod awdurdodau lleol yn ystyried mwy o gwynion nag erioed o'r blaen ac yn defnyddio gwybodaeth o gwynion i sicrhau canlyniadau gwell i bobl Cymru.

Yn gywir,



Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cc. Eifion Evans, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Ceredigion



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

| Awdurdod Lleol | Cwynion a Gafwyd | Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion |
|---|------------------|-----------------------------------|
| Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent | 15 | 0.22 |
| Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr | 59 | 0.41 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili | 56 | 0.32 |
| Cyngor Caerdydd* | 149 | 0.41 |
| Cyngor Sir Gâr | 69 | 0.37 |
| Cyngor Sir Ceredigion | 32 | 0.45 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy | 36 | 0.32 |
| Cyngor Sir Ddinbych** | 31 | 0.33 |
| Cyngor Sir y Fflint | 51 | 0.32 |
| Cyngor Gwynedd | 38 | 0.55 |
| Cyngor Sir Ynys Môn | 38 | 0.20 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful | 12 | 0.31 |
| Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy | 29 | 0.25 |
| Cyngor Castell-nedd Port Talbot | 35 | 0.33 |
| Cyngor Dinas Casnewydd | 52 | 0.32 |
| Cyngor Sir Penfro | 40 | 0.41 |
| Cyngor Sir Powys | 54 | 0.27 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 64 | 0.34 |
| Cyngor Abertawe | 81 | 0.34 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen | 14 | 0.15 |
| Cyngor Bro Morgannwg | 77 | 0.58 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam | 76 | 0.56 |
| Cyfanswm | 1108 | 0.36 |
| * yn cynnwys 2 Rhentu Doeth Cymru | | |
| ** yn cynnwys 1 Partneriaeth Prosesu Cosbau Cymru | | |



Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

| Cyngor Sir Ceredigion | Cwynion a Gafwyd | % rhannu |
|---|-------------------------|---------------------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion | 4 | 13% |
| Gweinyddu Budd-daliadau | 0 | 0% |
| Gwasanaethau Cymdeithasol Plant | 2 | 6% |
| Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden | 0 | 0% |
| Ymdrin â Chwynion | 8 | 25% |
| Covid-19 | 0 | 0% |
| Addysg | 0 | 0% |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd | 2 | 6% |
| Cyllid a Threthiant | 1 | 3% |
| Tai | 2 | 6% |
| Trwyddedu | 0 | 0% |
| Cynllunio a Rheoli Adeiladu | 9 | 28% |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth | 3 | 9% |
| Amrywiol Eraill | 1 | 3% |
| Cyfanswm | 32 | |



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

| Cyngor Sir Ceredigion | | % rhannu |
|---|-----------|-----------------|
| Tu hwnt i Awdurdodaeth | 5 | 16% |
| Cynamserol | 11 | 34% |
| Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol | 9 | 28% |
| Datrys yn Gynnar/ setliad gwirfoddol* | 7 | 22% |
| Wedi rhoi'r gorau iddi | 0 | 0% |
| Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau | 0 | 0% |
| Adroddiadau Eraill Wedi'u Cadarnhau | 0 | 0% |
| Adroddiadau Diddordeb Cyhoeddus* | 0 | 0% |
| Adroddiadau Diddordeb Arbennig* | 0 | 0% |
| Cyfanswm | 32 | |



Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

| | Nifer yr ymyriadau | Nifer y cwynion a gaewyd | % o ymyriadau |
|--|--------------------|--------------------------|---------------|
| Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent | 1 | 16 | 6% |
| Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr | 8 | 59 | 14% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili | 3 | 48 | 6% |
| Cyngor Caerdydd | 28 | 144 | 19% |
| Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru | 0 | 3 | 0% |
| Cyngor Sir Gâr | 8 | 60 | 13% |
| Cyngor Sir Ceredigion | 7 | 32 | 22% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy | 0 | 37 | 0% |
| Cyngor Sir Ddinbych | 2 | 32 | 6% |
| Cyngor Sir Ddinbych - Partneriaeth Prosesu | | | |
| Cosbau Cymru | 0 | 1 | 0% |
| Cyngor Sir y Fflint | 8 | 57 | 14% |
| Cyngor Gwynedd | 6 | 39 | 15% |
| Cyngor Sir Ynys Môn | 10 | 41 | 24% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful | 3 | 14 | 21% |
| Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy | 3 | 32 | 9% |
| Cyngor Castell-nedd Port Talbot | 5 | 34 | 15% |
| Cyngor Dinas Casnewydd | 5 | 51 | 10% |
| Cyngor Sir Penfro | 7 | 38 | 18% |
| Cyngor Sir Powys | 7 | 53 | 13% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 11 | 63 | 17% |
| Cyngor Abertawe | 12 | 77 | 16% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen | 2 | 14 | 14% |
| Cyngor Bro Morgannwg | 15 | 71 | 21% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam | 7 | 79 | 9% |
| Cyfanswm | 158 | 1095 | 14% |



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

| Awdurdod Lleol | Nifer yr argymhellion a wnaed yn 2023-24 | Nifer yr argymhellion sy'n ddyledus yn 2023-24 | % yr argymhellion, y cydymffurfiwyd â nhw ar amser |
|--|--|--|--|
| Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent | 1 | 1 | 100% |
| Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr | 18 | 20 | 35% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili | 9 | 9 | 11% |
| Cyngor Caerdydd | 74 | 75 | 92% |
| Cyngor Sir Gâr | 25 | 25 | 52% |
| Cyngor Sir Ceredigion | 23 | 23 | 78% |
| Cyngor Abertawe | 29 | 32 | 63% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy | 0 | 1 | 0% |
| Cyngor Sir Ddinbych | 5 | 6 | 67% |
| Cyngor Sir y Fflint | 17 | 17 | 59% |
| Cyngor Gwynedd | 12 | 19 | 74% |
| Cyngor Sir Ynys Môn | 26 | 24 | 92% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful | 11 | 9 | 56% |
| Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy | 4 | 4 | 25% |
| Cyngor Castell-nedd Port Talbot | 14 | 14 | 29% |
| Cyngor Dinas Casnewydd | 10 | 7 | 43% |
| Cyngor Sir Penfro | 24 | 23 | 96% |
| Cyngor Sir Powys | 18 | 16 | 31% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 26 | 26 | 77% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen | 3 | 3 | 67% |
| Cyngor Bro Morgannwg | 50 | 48 | 92% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam | 16 | 19 | 42% |



Atodiad F - Cwynion Y Cod Ymddygiad

Cyngor Sir Ceredigion

Ymchwiliadau

| | |
|---|----------|
| Penderfyniad i beidio ag ymchwilio | 3 |
| Wedi rhoi'r gorau iddi | 0 |
| Dim tystiolaeth o dorri'r cod | 0 |
| Dim angen gweithredu | 0 |
| Cyfeirio at y Panel Dyfarnu | 1 |
| Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau | 0 |
| Cyfanswm | 4 |



Atodiad G - Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau Tref/Cyngor Cymuned

| | 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 |
|----------------------------------|---------------|------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------|
| Cnygor Tref Aberystwyth | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Cyngor Cymuned Borth | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Cyngor Cymuned Llandysul | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Cymuned Llanfair Clydogau | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cyngor Cymuned Llangoedmor | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Cyngor Cymuned Llansantffraed | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Cyngor Tref Cei Newydd | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Cyngor Cymuned Trefeurig | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



Taflen Wybodaeth

Mae **Atodiad A** yn dangos nifer y cwynion a gafodd OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2023/24. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun gan boblogaeth pob awdurdod.

Mae **Atodiad B** yn dangos categori pob cwyn a gafwyd, a pha gyfran o'r cwynion a gafwyd 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 2023/24. 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 2023/24. 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 perfformiad o ran cydymffurfriad ar gyfer pob Awdurdod Lleol.

Mae **Atodiad F** yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas ag Awdurdod Lleol yn 2023/24. 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 G** 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 2023/24. 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.