

## CYNGOR SIR YNYS MÔN

PWYLLGOR:	Pwyllgor Archwilio
DYDDIAD:	23 Medi 2014
TEITL YR ADRODDIAD:	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru – Crynodeb Blynyddol o Berfformiad 2013/14
ADRODDIAD GAN:	Pennaeth Busnes y Cyngor/Swyddog Monitro
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Er gwybodaeth

### 1. Cefndir:

Ers 2006 mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon) wedi cyhoeddi adroddiad blynyddol ar waith a wnaed gan ei swyddfa dros y 12 mis blaenorol, yn cynhyrchu Crynodeb Blynyddol o Berfformiad ar gyfer pob awdurdod cyhoeddus.

Mae Adroddiad Crynodeb cyfredol yr Ombwdsmon ynghlwm yn **Atodiad 1**. Mae'r adroddiad hwn i'r Pwyllgor Archwilio yn ceisio rhoi adroddiad yr Ombwdsmon yn ei gyd-destun a chymharu ein perfformiad bob blwyddyn o 2011/12 ymlaen.

Mae'r adroddiad yn canolbwyntio ar gwynion am wasanaethau, ond mae rhan ohono'n ymwneud â chwynion dan y Côd Ymddygiad ar gyfer Aelodau.

### 2. Prif Bennawd – Cwynion am Wasanaethau

#### A. Cymhariaeth o gwynion ar draws Cymru, wedi ei addasu yn ôl maint y boblogaeth

Mae nifer y cwynion a dderbyniodd yr Ombwdsmon yn erbyn CSYM wedi disgyn o dros fwy na 50% yn fwy na'r cyfartaledd i awdurdodau lleol yn 2010/11; i dros 27% yn fwy yn 2011/12; i dros 28% yn 2012/13 ac i dros 23% yn fwy yn 2013/14.

#### B. Cwynion a dderbyniwyd

Cafodd yr Ombwdsmon 26 o gwynion am wasanaethau'r Cyngor hwn yn ystod 2013/14, sef un yn fwy nag yn 2012/13, a'r run fath â ffigyrau 2011/12 ond 9 yn llai na'r nifer a dderbyniwyd yn ystod 2010/11.

**C. Cymhariaeth o'r Cwynion fesul pwnc ar draws yr awdurdodau lleol**

Mae'r categorïau yn tueddu i amrywio o flwyddyn i flwyddyn yn dibynnu ar natur y cwynion a gafwyd.

Fodd bynnag,

**D. Cwynion a dderbyniwyd ar gyfer ymchwilio iddynt**

O'r 26 o gwynion yn 2013/14, ni chafodd yr un ohonynt eu dewis ar gyfer ymchwilio iddynt. Mae hyn yn cymharu â 2 allan o 25 yn 2012/13 a 5 allan o 26 yn ystod 2011/12.

**E. Cymhariaeth o'r cwynion yr ymchwiliwyd iddynt, wedi eu haddasu yn ôl maint y boblogaeth**

Fel sydd wedi ei nodi uchod, penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i unrhyw gwynion yn erbyn CSYM yn ystod 2013/14 ac felly nid oes unrhyw ddata cymharol ar gael.

**F. Cymhariaeth o ganlyniadau cwynion gyda chanlyniadau cyfartalog, wedi eu haddasu yn ôl maint y boblogaeth**

Fel sydd wedi ei nodi uchod, penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i unrhyw gwynion yn erbyn CSYM yn ystod 2013/14 ac felly nid oes unrhyw ddata cymharol ar gael.

**G. Cymharu'r amser a gymer CSYM i ymateb i geisiadau am wybodaeth gyda'r amser a gymerir ar gyfartaledd gan awdurdodau lleol a chyfartaledd Cymru yn ystod 2010/11**

Fel sydd wedi ei nodi uchod, penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i unrhyw gwynion yn erbyn CSYM yn ystod 2013/14 ac felly nid oes unrhyw ddata cymharol ar gael.

Er gwybodaeth, y ffordd o gyfrifo'r amseroedd ymateb cyfartalog yw:

"mae'r 'cloc' ar gyfer methu amseroedd ymateb yn dechrau pan fo'r ymchwiliad yn cychwyn (h.y. y dyddiad ar y llythyrau sy'n gofyn am wybodaeth) ac mae'r 'cloc' yn stopio pan fo'r Ombwdsmon wedi cael ymateb llawn - nid ymateb rhannol - i'r holl bwyntiau a godwyd yn y llythyr gwreiddiol".

Nid yw hyn yn adlewyrchu'r ffaith fod y cais yn cael ei wneud i'r awdurdod yn y lle cyntaf i ddarparu gwybodaeth i'r Ombwdsmon cyn pen 20 diwrnod gwaith. Nid yw chwaith yn adlewyrchu unrhyw gytundebau a wnaed rhwng awdurdodau lleol a'r Ombwdsmon ar gyfer rhoi mwy o amser i ddarparu gwybodaeth mewn achosion cymhleth.

H. Mae **Atodiad 2** yn cynnwys crynodeb o bryderon a chwynion mewnol yn 2013/14.

### 3. Prif Bennawd – Cwynion ynghylch ymddygiad

Nid yw Adroddiad Crynodeb yr Ombwdsmon yn darparu unrhyw gymhariaeth gyda'r cyfartaledd ar gyfer y categori hwn, ond mae'n cynnwys gwybodaeth ystadegol. Gellir ei weld yn **Atodiad 3**.

Yn gyffredinol, gwelwyd gostyngiad o 48 yn nifer y cwynion Côd Ymddygiad a gaewyd yng Nghymru. Yn 2013/14 mae'r data yn dangos bod 2 achos wedi eu cau yn Ynys Môn, sef cydradd ail gyda Chyngor Ceredigion o gymharu â chydadd 13eg gyda Blaenau Gwent a Chaerffili yn 2012/13 (6 o achosion wedi cau).

Cafwyd y nifer uchaf o achosion yn Abertawe, sef 30 a'r nifer isaf a gofnodwyd oedd un ar gyfer Conwy, Wrecsam a Bro Morgannwg.

### 4. Prif negeseuon ac unrhyw gamau sydd raid wrthynt i ymateb i'r Adroddiad.

- Mae'r Ombwdsmon wedi nodi bod cynnydd trawiadol ar draws Cymru yn nifer y cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol, ond nid yw hynny wedi ei adlewyrchu yn y data ar gyfer CSYM.
- Mae Adroddiad yr Ombwdsmon yn dangos bod CSYM yn gwneud yn well o gymharu a'i berfformiad hanesyddol ei hun a'r cyfartaledd trwy Gymru.

Mae copi o Adroddiad Blynyddol llawn yr Ombwdsmon i'w weld yn:-

<https://www.ombudsman-wales.org.uk/en/publications/Annual-reports.aspx>

- Yn ogystal, mae data CSYM ynghylch cwynion am ei wasanaethau ar gael ar ei wefan bob mis yn:

<http://www.anglesey.gov.uk/council-complaints-statistics/111531.article>

- Mae data CSYM ynghylch cwynion Côt Ymddygiad yn cael ei gyhoeddi'n chwarterol ar Raglen y Pwyllgor Safonau

### 5. Argymhelliad:-

Nodi cynnwys yr adroddiad a'r Atodiadau.

Ein cyf: MG/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 15 Gorffennaf 2014

ofynnwch James Merrifield

am:



01656 644 200



[James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk)

Mr Richard Parry-Jones  
Rheolwr Gyfarwyddwr  
Cyngor Sir Ynys Môn  
Swyddfeydd y Congor  
Llandefni  
Ynys Mon  
LL77 7TW

Annwyl Mr Parry-Jones

### Llythyr Blynyddol 2013/14

Ar ôl cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2013/14) ar gyfer Cyngor Sir Ynys Môn i chi.

Er bod nifer y cwynion iechyd a wneir wedi parhau i godi, ac maent yn parhau i gynrychioli'r math mwyaf niferus o gwynion a wneir, gwelwyd cynnydd amlwg yn nifer y cwynion am y gwasanaethau cymdeithasol hefyd. Mae hyn yn awgrymu bod anfodlonrwydd defnyddwyr gwasanaeth gyda'r ddarpariaeth gwasanaethau cymdeithasol yn dechrau dod i'r amlwg mewn ffordd debyg i anfodlonrwydd defnyddwyr gwasanaeth darpariaethau iechyd erbyn hyn. Bydd fy swyddfa yn parhau i fonitro'r maes hwn lle y gwelir twf, yn enwedig o ystyried y newidiadau i awdurdodaeth yr Ombwdsmon o ganlyniad i'r Bil Gwasanaethau Cymdeithasol a Lles (Cymru) a'r newidiadau i'r weithdrefn gwyno statudol ynghylch y gwasanaethau cymdeithasol. Mae'n amlwg bod y twf hwn yn destun pryder, a byddwn yn annog awdurdodau lleol i fonitro tueddiadau o ran y cwynion a wneir iddynt yn y maes hon o ran darpariaeth.

Gan gyfeirio at berfformiad cyffredinol cyngorau sir a chynghorau bwrdeistref sirol yng Nghymru, mae fy swyddfa wedi cyhoeddi llai o adroddiadau nag y gwnaeth yn ystod 2012/13. Yn ogystal, gwelwyd gostyngiad bach yn nifer yr achosion a gwblhawyd trwy gyfrwng 'ateb sydyn' neu 'setliad gwirfoddol' - O ystyried y manteision i'r holl bartïon o ddatrys mathau penodol o gwynion yn gyflym iawn, heb yr angen am ymchwiliad llawn, byddwn yn annog pob Cyngor i groesawu cynigion ynghylch unioni gan fy swyddfa a fyddai'n galluogi i achosion gael eu datrys yn y fath ffordd. Yn olaf, mae'r ffigurau yn dangos bod nifer uchaf y cwynion yn ymwneud â 'Chynllunio a Rheolaeth Adeiladau' a 'Thai', ac fe'u dilynir gan gwynion ynghylch 'Gwasanaethau Cymdeithasol Plant' a 'Ffyrdd a Thrafnidiaeth'.



Rydw i wedi cyhoeddi naw Adroddiad er Budd y Cyhoedd yn ystod 2013/14, yr oedd y rhan fwyaf ohonynt yn ymwneud â chwynion iechyd. Mae rhai o'r adroddiadau hyn wedi nodi methiannau difrifol o ran y gofal clinigol a ddarparir i gleifion, ac mae'r gwersi i'w dysgu gan adroddiadau o'r fath yn fwyaf perthnasol i gyrff iechyd. Fodd bynnag, mae adroddiadau eraill er budd y cyhoedd wedi nodi methiannau mewn perthynas â gwneud addasiadau rhesymol o ganlyniad i fyddardod claf; gweithredu yn unol â neu gyflawni canllawiau; a gweithgarwch cadw cofnodion anghyflawn. Mae'r rhain yn fethiannau difrifol y gallent ddigwydd o fewn unrhyw gorff cyhoeddus neu ddarparwr gwasanaeth, felly byddwn yn eich annog i adolygu'r holl adroddiadau er budd y cyhoedd er mwyn nodi unrhyw wersi y gallent fod yn berthnasol i'ch Cyngor chi.

O ystyried yr amser y mae cyrff cyhoeddus yng Nghymru wedi ei gymryd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa yn ystod 2013/14, er y bu cynnydd yng nghanran yr ymatebion a gafwyd cyn pen pedair wythnos, mae 36% o'r ymatebion gan gyrff cyhoeddus wedi cymryd dros 6 wythnos. Rydw i wedi amlinellu fy mhryderon yn yr Adroddiad Blynyddol ynghylch y ffordd y caiff cwynion eu trin, ac rydw i wedi cyfeirio at 'oedi' yn flaenorol a goblygiadau hynny yn Llyfr Achosion Yr Ombwdsmon. Mae'n amlwg bod gwaith i'w wneud o hyd er mwyn sicrhau bod cyrff cyhoeddus yn darparu gwybodaeth mewn ffordd brydlon, a byddwn yn annog pob corff i ystyried a oes angen iddynt archwilio eu perfformiad yn y maes hwn ymhellach.

Mewn perthynas â'ch Cyngor, tra bu cynnydd bychan yn y nifer o gwynion a dderbyniwyd o'i gymharu â 2012/13, nid yw fy swyddfa wedi cychwyn unrhyw ymchwiliadau yn erbyn eich Cyngor yn 2013/14. Y maes unigol mwyaf o gwynion yw 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu'. Mae fy swyddfa wedi cyhoeddi un adroddiad 'dilys' ac un adroddiad 'ddim yn ddilys' yn erbyn eich Cyngor yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Yn olaf, gan nad oedd fy swyddfa wedi cychwyn unrhyw ymchwiliadau yn erbyn eich Cyngor yn ystod 2013/14, nid oes unrhyw amseroedd ymateb wedi'u cofnodi mewn perthynas â'ch Cyngor.

Bydd yr Ombwdsmon newydd yn cychwyn yn ei swydd ym mis Awst ac rydw i'n siŵr y bydd yn cysylltu â chi ar adeg briodol er mwyn cyflwyno'i hun ac o bosibl, er mwyn trafod rhai o'r materion uchod. Yn olaf, yn dilyn yr arfer a welwyd yn ystod y blynyddoedd blaenorol, cyhoeddir copi o'r llythyr a gyhoeddir i gynghorau sir ac i gynghorau bwrdeistref sirol ar wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Yn gywir,



Yr Athro Margaret Griffiths  
Ombwdsmon Dros Dro

## **Atodiad**

### **Nodiadau Eglurhaol**

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn erbyn y Cyngor yn 2013/14 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion ynghylch y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2013/14. Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2013/14 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol yn ystod y cyfnod hwn. Dadansoddir y ffigyrau'n ôl categorïau pwnc.

Mae adran D yn nodi nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliodd fy swyddfa iddynt yn 2013/14. Mae adran E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliwyd iddynt â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion i'r Cyngor yn 2013/14, â chyfartaledd y canlyniadau (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Cofnodir adroddiadau er Lles y Cyhoedd a gyhoeddir dan adran 16 Deddf Gwasanaethau Cyhoeddus Ombwdsmon (Cymru) 2005 fel 'Adran 16'.

Mae adran G yn cymharu amseroedd ymateb y Cyngor yn 2013/14, ag amseroedd ymateb cyfartalog yr holl awdurdodau lleol a'r holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae'r graff hwn yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y cyhoeddodd fy swyddfa lythyr 'dechrau ymchwiliad' a'r dyddiad y mae'n derbyn ymateb llawn gan y corff cyhoeddus i'r llythyr hwnnw.

Mae adran H yn rhoi dadansoddiad o'r holl gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn 2013/14. Yn olaf, yn adran 'I', ceir crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt y Cyngor yn 2013/14.

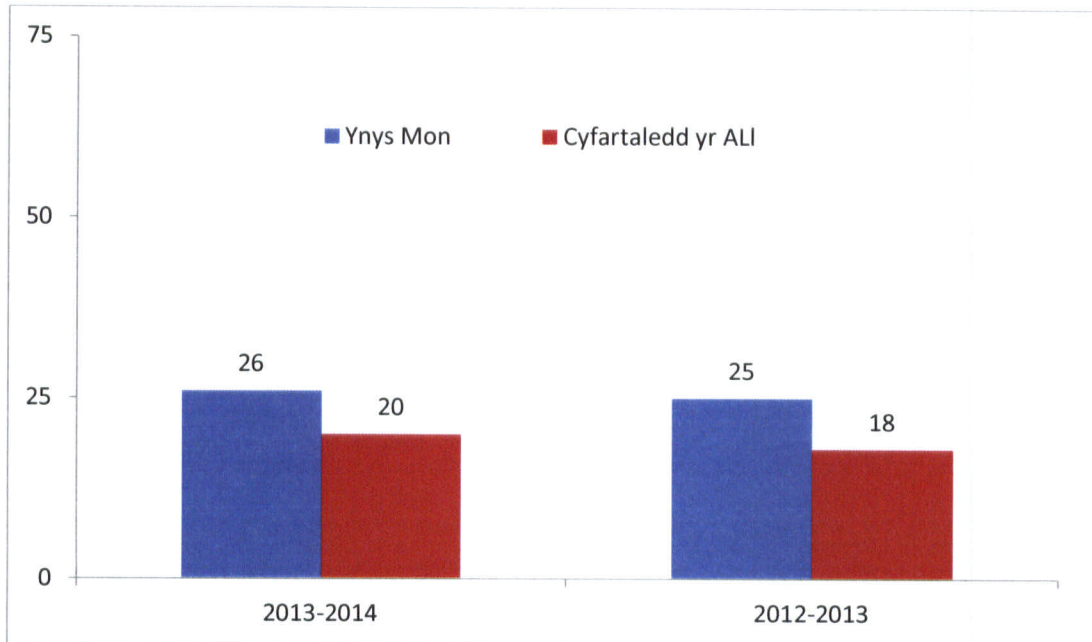
### **Y Stoc Dai**

Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2013/14 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

### **Adborth**

Rydym yn croesawu adborth gennych am y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys syniadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys mewn crynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon adborth neu ymholiadau at [james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk](mailto:james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk)

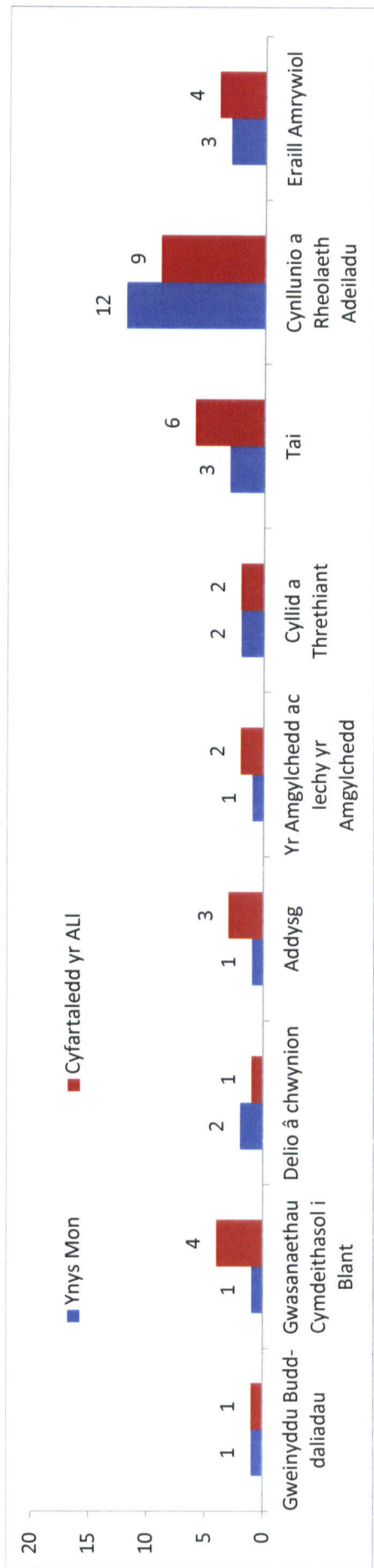
**A: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**



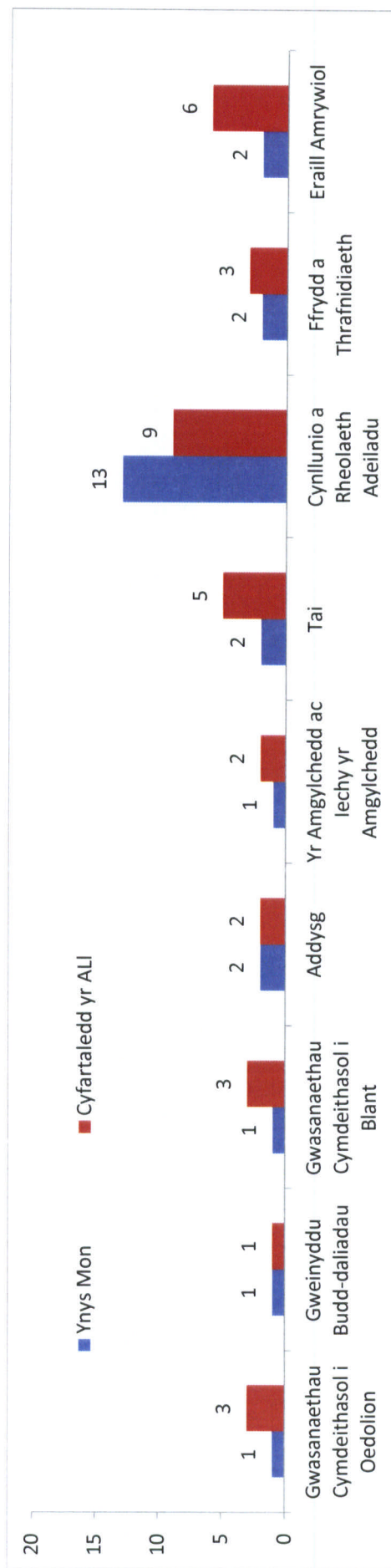
**B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa**

Pwnc	2013/14	2012/13
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	0	1
Gweinyddu Budd-dadiadau	1	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Delio â chwynion	2	0
Addysg	1	2
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	1
Cyllid a Threthiant	2	0
Tai	3	2
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	12	13
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	0	2
Eraill Amrywiol	3	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>26</b>	<b>25</b>

**C: Cymharu cwynion yn ôl categori testun gyda'r ffigur cyfartalog ar gyfer awdurdodau lleol**  
**2013/14**



**2012/13**

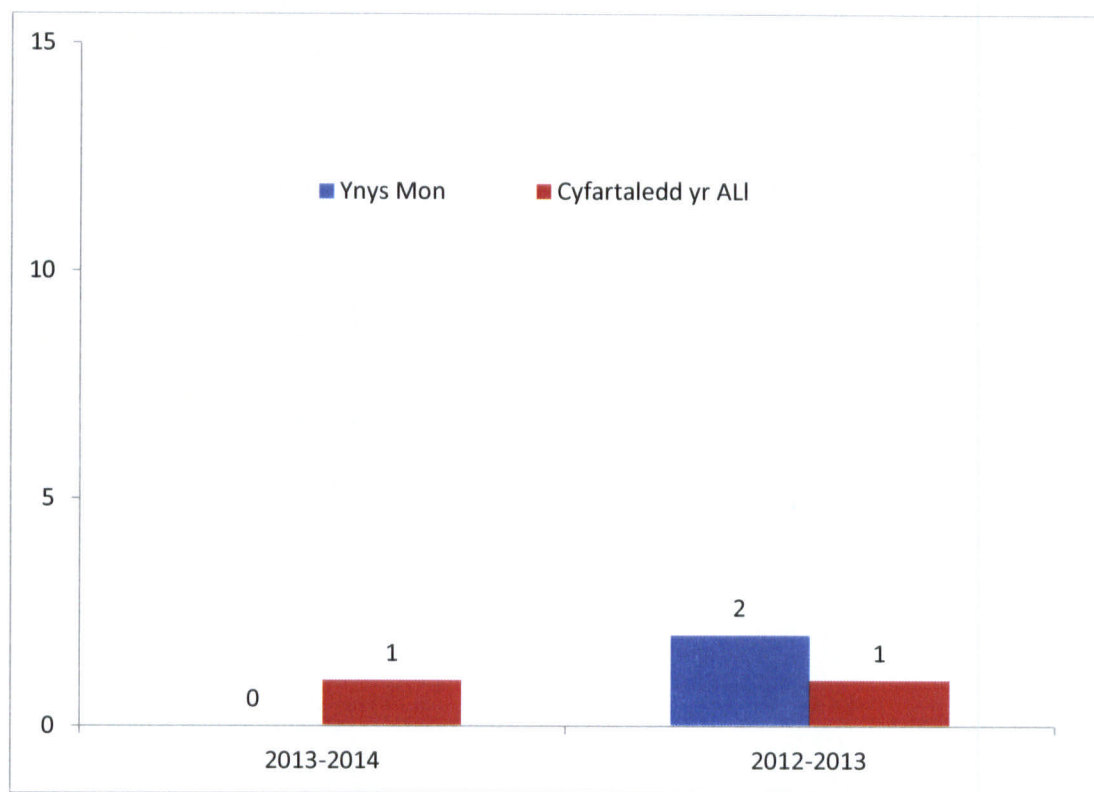




**D: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad**

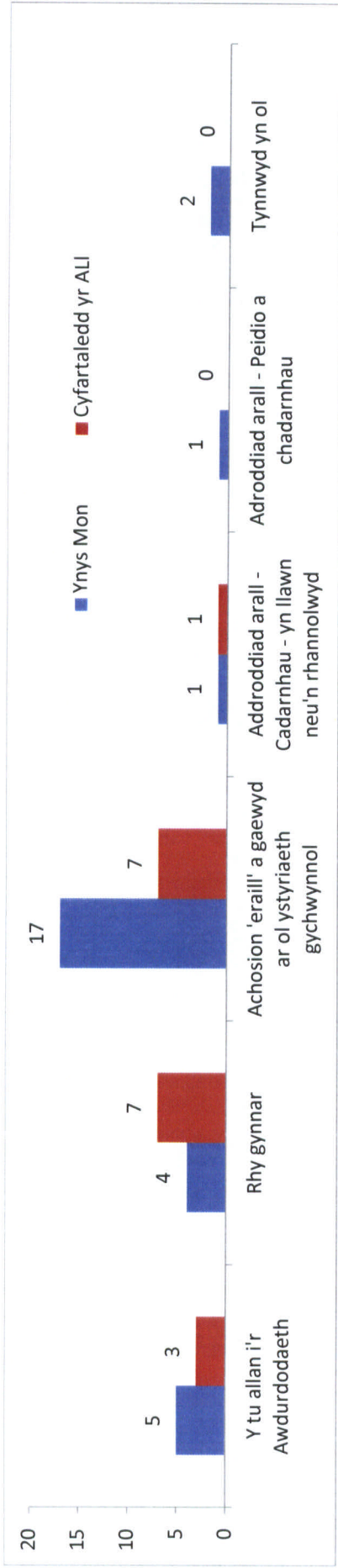
	2013/14	2012/13
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	0	2

**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

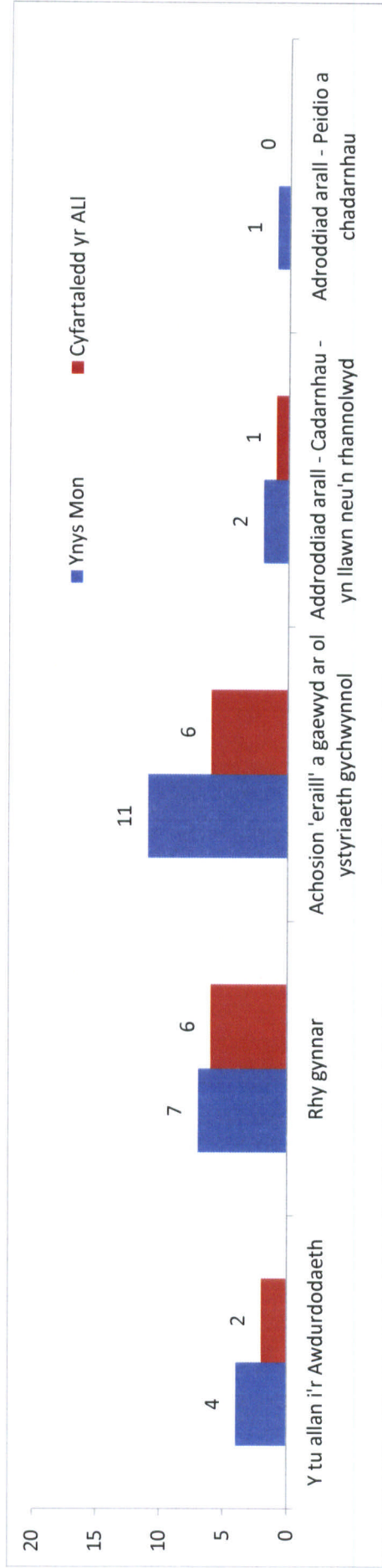


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

**2013/14**

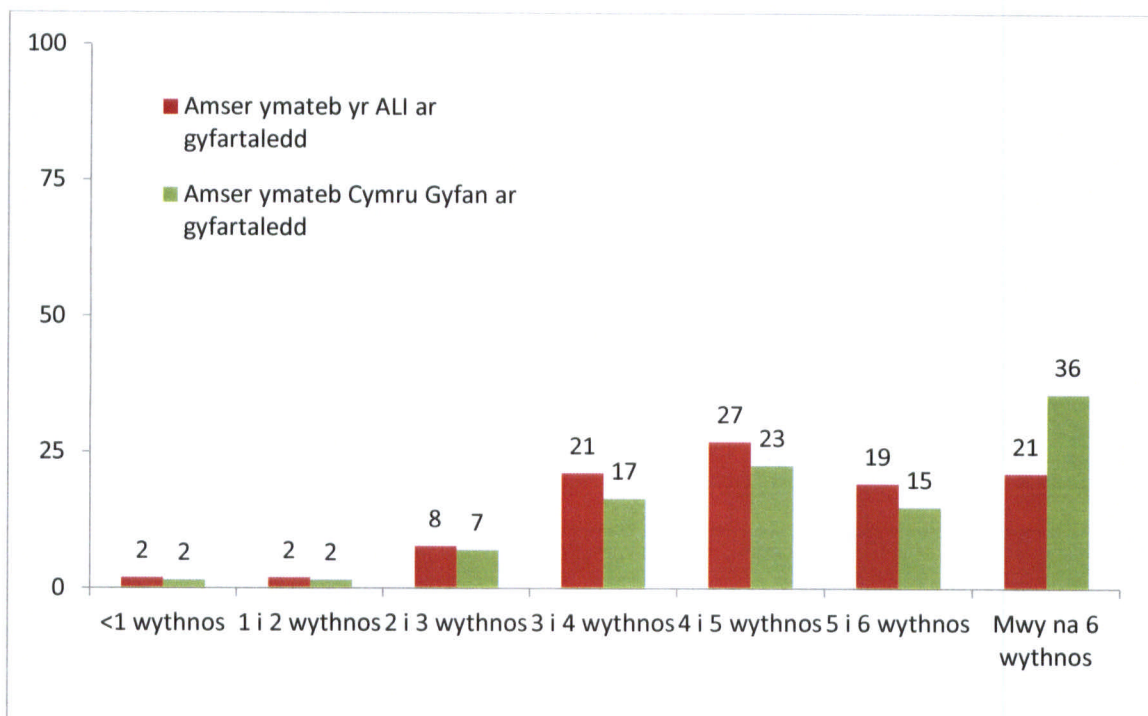


**2012/13**

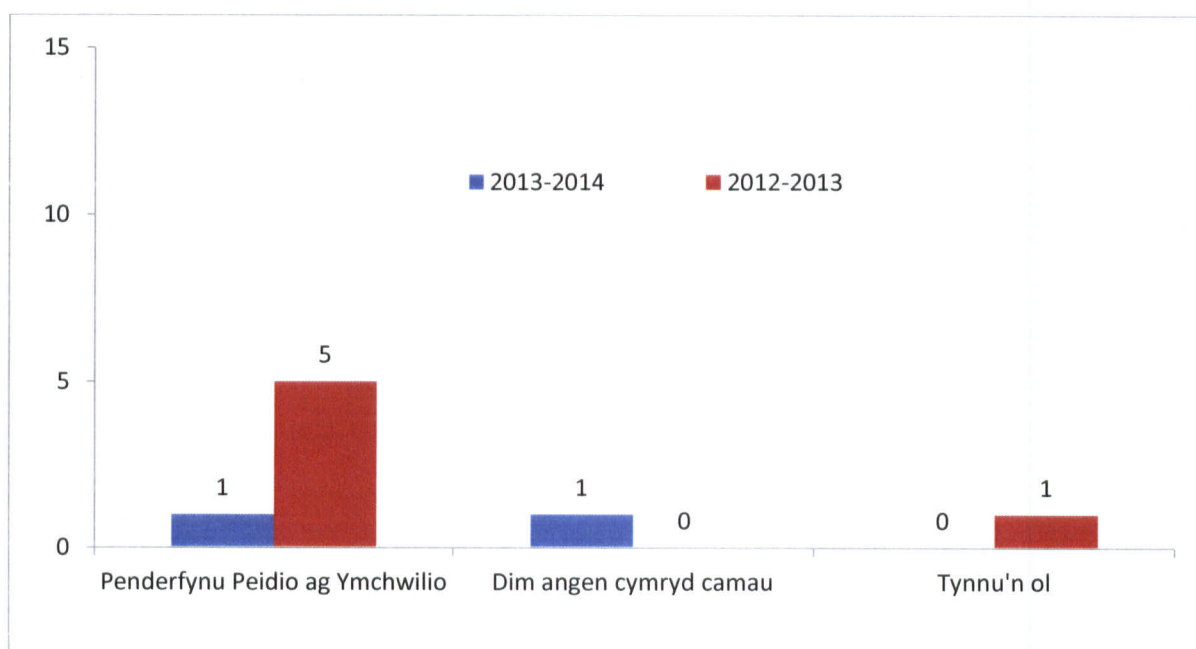


**G: Cymharu amseroedd Ynys Mon ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2013/14 (%)**

Mae Graff G yn ymwneud â'r ymchwiliadau hynny a ddechreuwyd yn 2013/14. Gan na ddechreuwyd dim ymchwiliadau yn erbyn Ynys Mon yn ystod 2013/14, nid oes dim amseroedd ymateb ar gyfer Ynys Mon. Serch hynny, rydym wedi cynnwys yr amseroedd ymateb cyfartalog ar gyfer Awdurdodau Lleol/Cyrff iechyd ynghyd â'r amseroedd ymateb cyfartalog ar gyfer yr holl gyrff yng Nghymru er gwybodaeth i chi.



**H: Cwytio y Cod Ymddygiad**



## **I: Crynodebau'r adroddiadau**

### **Cyllid a Threthiant**

#### **Cadarnhawyd**

##### **Mai 2013 – Cyllid a Threthiant – Cyngor Sir Ynys Môn**

Mr D yw ysgutor ystâd ei ddiweddar chwaer ("yr ystâd"). Ar 28 Rhagfyr 2012, cwynodd wrth yr Ombwdsmon ei fod yn anfodlon â'r gwasanaeth a gawsai oddi wrth y Cyngor. Dywedodd ei fod, ym mis Awst 2012, wedi dychwelyd siec i'r Cyngor gyda chais iddi gael ei gwneud allan eto i'r ystâd. Dywedodd fod y Cyngor yn hytrach wedi gosod y siec yn erbyn cyfrif Treth Gyngor. Dywedodd hefyd fod y Cyngor wedi colli'r Grant Profiant ac wedi methu delio'n iawn â'i gwynion am y mater.

Ystyriodd yr ymchwiliad Reoliadau'r Dreth Gyngor (Gweinyddu a Gorfodi) 1992 fel y'u diwygiwyd ("y Rheoliadau") a chanllawiau a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon ym mis Mawrth 2008, dan y pennawd "Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda" ac "Egwyddorion Unioni Cam" ("y Canllawiau"). Mae'r Rheoliadau'n dawedog ynghylch sut y dylid delio â materion o'r fath; dylasai'r Cyngor felly fod wedi ystyried y Canllawiau.

Deuthum i'r casgliad nad mater i'r Cyngor oedd penderfynu beth i'w wneud â'r siec; nid eiddo'r Cyngor oedd y siec, ond eiddo'r ystâd. Penderfynais hefyd y bu oedi cyn i'r Cyngor ystyried cwyn Mr D. Roedd y modd y trafododd y Cyngor gwyn Mr D, colli'r Grant Profiant a'r modd yr ystyriodd ei gwyn yn gamweinyddol. Cadarnheais ei gwyn ac argymhellais y dylai'r Cyngor ymddiheuro, talu costau uniongyrchol cael Grant Profiant arall, talu £50 ychwanegol am amser a thrafferth Mr D ac adolygu ei weithdrefnau perthnasol.

**Achos rhif 201203447**

## **Cynllunio a Rheoli Adeiladu**

### **Ni Chadarnhawyd**

#### **Cyngor Sir Ynys Môn – Delio â chais cynllunio**

#### **Cyfeirnod yr achos 201203899 – Cyhoeddwyd yr adroddiad Chwefror 2014**

Cwynodd Cynghorydd A, ar ran grŵp gweithredu lleol, am fod caniatâd cynllunio wedi'i roi i ddatblygu marina mawr. Roedd yr achwynydd yn honni:

- nad oedd y Cyngor wedi rhoi digon o gyhoeddusrwydd i'r cynigion, nac wedi ymgysylltu â'r cyhoedd ynghylch y datblygiad sylweddol hwn;
- nad oedd yr ystyriaeth a roddwyd i'r cais yn rhoi digon o sylw i ddogfennau polisi a chynlluniau;
- nad oedd ystyriaeth ddigonol wedi'i rhoi i effaith y datblygiad arfaethedig ar yr ardal gadwraeth a'r amgylchedd.

Cafodd yr Ombwdsmon gyngor ar y gŵyn gan ymgynghorydd cynllunio profiadol. Canfu'r Ombwdsmon ddiffygion yn adroddiad y swyddog i Bwyllgor Cynllunio'r Cyngor, ac roedd yn feirniadol o'r modd roedd y Cyngor wedi dehongli llythyr gan Lywodraeth Cymru. Fodd bynnag, roedd yn fodlon bod yr adroddiad yn ddigonol a theg ar y cyfan, ac nad oedd y gwallau a'r methiannau a nodwyd yn arwyddocaol i'r penderfyniad i roi caniatâd i'r datblygiad. Er hynny, gofynnodd i'r Cyngor i fyfyrion ar ei adroddiad er mwyn osgoi methiannau o'r fath yn y dyfodol.

## Llyfr Achosion a Gwersi a Ddysgwyd

**Rhagarweiniad a Chefndir**

1. Mae'r adroddiad hwn yn grynodedb o bryderon a chwynion a gyflwynwyd i'r Cyngor ac a gafodd sylw dan y Polisi Cwynion a Phryderon am y cyfnod 1 Ebrill 2013 (pryd y cyflwynwyd y Polisi) hyd at 31 Mawrth 2014. (Nid yw'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol gan bod ganddynt eu Polisi cwynion eu hunain).
2. Am y tro cyntaf fe gofnododd y Cyngor "bryderon" yn ogystal â chwynion ffurfiol.
3. Yn ystod y cyfnod, cofnodwyd 92 o bryderon a derbyniwyd 66 o gwynion ffurfiol (tynnwyd 1 yn ôl cyn yr ymchwiliad iddo). Mae nifer y cwynion ffurfiol a dderbyniwyd wedi disgyn o 79 yn 2012/13; 89 yn 2011/12 a 72 yn 2010/11.
4. Mae'r pryderon a'r cwynion ymhob gwasanaeth fel a ganlyn:-

Gwasanaeth	Nifer y Pryderon	Nifer y Cwynion	Nifer y Cwynion a gadarnhawyd
Addysg	5	4	1 (rhannol)
Addysg/Trafnidiaeth (cwyn ar y cyd)	-	1	-
Gwasanaethau Etholiadol	-	1	-
Cyllid	8	16	3 wedi eu cadarnhau ac 1 wedi ei gadarnhau'n rhannol
Cyllid/Tai (cwyn ar y cyd)	-	1	-
Cyllid/Cyfreithiol (cwyn ar y cyd)	-	1	1 (rhannol)
Priffyrdd	4	5	-
Tai	9	11	1
Tai/Cyfreithiol (cwyn ar y cyd)	-	1	1 1 (rhannol)
Cyfreithiol/Pridiannau Tir (cwyn ar y cyd)	-	1	1
Hamdden	10	1	1 (rhannol)
Arforol	-	3	1
Cynllunio	4	10	1 (rhannol)
Cynllunio/Priffyrdd (cwyn ar y cyd)	-	1	-
Eiddo	-	2	1 (rhannol)
Eiddo & Arforol	1	1	-

Eiddo/Cyfreithiol (cwyn ar y cyd)	-	1	-
Gwastraff	11	4	1 (rhannol)
Yr Oriel (sylwadau negyddol)	40	-	-

5. Roedd 79% o'r ymatebion i'r cwynion ffurfiol wedi eu hanfon o fewn yr amserlen a benodwyd (h.y. cyn pen 20 diwrnod gwaith). Pan fo ymatebion yn hwyr anfonir ymateb at yr achwynwyr i'w diweddarau ynghylch cynnydd a wneir i ymchwilio i'r gwyn.

Gwasanaeth	Nifer y Cwynion	Nifer yr ymatebion hwyr
Addysg	4	
Addysg/Trafnidiaeth (cwyn ar y cyd)	1	
Gwasanaethau Etholiadol	1	
Cyllid	16	3 ( 3, 4 & 6 diwrnod yn hwyr)
Cyllid/Tai (cwyn ar y cyd)	1	
Cyllid/Cyfreithiol (cwyn ar y cyd)	1	
Priffyrdd	5	1 (40 diwrnod – mater cymhleth iawn)
Tai	11	3 (1, 10 a 18 diwrnod yn hwyr)
Tai/Cyfreithiol (cwyn ar y cyd)	1	
Cyfreithiol/Pridiannau Tir (cwyn ar y cyd)	1	1 ( 22 diwrnod yn hwyr oherwydd bod angen mewnbwn gan yswirwyr y Cyngor)
Hamdden	1	
Arforol	3	2 ( 1 & 2 ddiwrnod yn hwyr)
Cynllunio	10	
Cynllunio/Priffyrdd (cwyn ar y cyd)	1	1(2 ddiwrnod yn hwyr)
Eiddo	2	1 (13 diwrnod yn hwyr)
Eiddo & Arforol	1	
Eiddo/Cyfreithiol (cwyn ar y cyd)	1	
Gwastraff	4	1(6 diwrnod yn hwyr)

6. O'r 65 o gwynion ffurfiol cadarnhawyd 7 yn llawn, cadarnhawyd 8 yn rhannol ond gwrthodwyd 50. Cyfeiriwyd dwy gwyn at yr Ombwdsmon ar gyfer Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru ond penderfynodd beidio ag ymchwilio iddynt.
7. Mae'r Cyngor hefyd yn cofnodi canmoliaeth a roddir i'w wasanaethau. Cofnodwyd 545 ohonynt yn ystod y cyfnod hwn gyda 2275 o sylwadau cadarnhaol am yr Oriol.

<b>Gwasanaeth</b>	<b>Canmoliaeth</b>
Gwasanaethau Amgylcheddol	13
Cyllid	8
Priffyrdd	60
Tai	33
Adnoddau Dynol	21
TGCh	39
Hamdden	7
Cynllunio	131
Polisi	3
Eiddo ac Arforol	5
Safonau Masnach	145
Gwastraff	93
Yr Oriol	2275

## 8. Gwersi a ddysgwyd

Mae'r polisi newydd yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o gwynion a gwella gwasanaethau yn sgil hynny. Nodwyd y materion isod fel gwersi i'w dysgu ond nid oedd angen gwneud unrhyw gynlluniau gweithredu ffurfiol ar eu cyfer:-

- Yr angen i wasanaethau gyfathrebu'n well â'i gilydd, yn ogystal â chyfathrebu'n well gyda'r cyhoedd. Cododd hyn yn dilyn galwad brys ar ddydd Sul ac oherwydd oedi o ran anfon y wybodaeth berthnasol at y gwasanaeth ar y dydd Llun canlynol cafwyd cwyn gan y cwsmer. Ni fyddai hyn wedi digwydd pe bai blaenoriaeth wedi ei rhoi i gyfathrebu ar ddechrau'r wythnos waith.
- Dylai'r Cyngor lunio polisiâu ar gyfer materion cydraddoldebau penodol. Mae hyn yn cael sylw ar hyn o bryd ond amlygwyd y mater hwn yn sgil digwyddiad yn un o'r canolfannau hamdden. Llwyddwyd i ddatrys y gwyn er bodd y ddau barti.
- Nodwyd rhai mân-broblemau gyda systemau a hyfforddiant hefyd ac mae'r rhain wedi cael sylw ar lefel gwasanaeth.



**CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL**

Cyngorau Sir/Bwrdeistref Sirol	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio at y Pwyllgor y Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	2		1					3
Pen-y-bont ar Ogwr	4							4
Caerffili	4			2			1	7
Caerdydd	5		1				1	7
Sir Gaerfyrddin	1						3	4
Ceredigion	2							2
Conwy	1							1
Sir Ddinbych	2						2	4
Sir y Fflint	2	2						4
Gwynedd	4							4
Ynys Môn	1			1				2
Sir Fynwy	1	2						3
Casnewydd	8							8
Sir Benfro	3			1		1		5
Powys	1		2					3
Rhondda Cynon Taf	14						1	15
Abertawe	22	2	5	1				30
Bro Morgannwg							1	1
Torfaen	5			1				6
Wrecsam	1							1
<b>CYFANSWM</b>	<b>83</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>114</b>