

CYNGOR SIR YNYS MÔN	
Adroddiad i:	Pwyllgor Gwaith
Dyddiad:	26 Hydref 2020
Pwnc:	Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus 2019/20
Aelod(au) Portffolio:	Dafydd Rhys Thomas
Pennaeth Gwasanaeth / Cyfarwyddwr:	Lynn Ball, Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
Awdur yr Adroddiad: Ffôn: E-bost:	Beryl Jones 01248 752588 bjxcs@ynysmon.gov.uk
Aelodau Lleol:	Perthnasol i bob Aelod

A – Argymhelliad/argymhellion a rheswm/rhesymau

1. Argymhelliad

Bod y Pwyllgor Gwaith yn nodi ac yn derbyn Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2019/20 ac yn awdurdodi'r Cyfarwyddwr Swyddogaeth i ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, erbyn 30 Tachwedd 2020, i gadarnhau hynny ac i ddatgan y bydd y Cyngor yn parhau i fonitro cwynion, a thrwy hynny ddarparu'r wybodaeth angenrheidiol i aelodau er mwyn cynorthwyo i graffu ar berfformiad.

2. Cefndir

Ers 2006 mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi cyhoeddi adroddiad blynyddol ar y gwaith a wnaethpwyd gan ei swyddfa yn ystod y 12 mis blaenorol.

Gellir gweld Adroddiad Blynyddol 2019/20 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a gyhoeddwyd yn ddiweddar yn:-

<https://www.ombwdsmon.cymru/annual-report-accounts/?emergency=1>

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru hefyd yn cyhoeddi crynodeb ar wahân o Berfformiad ar gyfer pob Cyngor yn flynyddol; sef y llythyr blynyddol.

Mae'r Llythyr Blynyddol ar gyfer 2019/20, ar gyfer Cyngor Sir Ynys Môn (CSYM) ynghlwm yn Atodiad 1.

Yn y llythyr, mae'r Ombwdsmon yn gwneud y cais a ganlyn:-

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo'r aelodau i graffu ar berfformiad y Cyngor.

Mae'r adroddiad hwn yn bodloni'r cais hwnnw ac, yn ogystal, mae'r adroddiad yn cael ei gyhoeddi ar gyfer Aelodau a'r cyhoedd.

- Ymgysylltu â fy ngwaith Safonau Cwynion, cael mynediad at hyfforddiant ar gyfer eich staff a darparu data ynglŷn â chwynion.

Trefnwyd Sesiynau Hyfforddi gyda'r Tîm Safonau Cwynion ar gyfer y staff hynny sy'n delio â chwynion. Trefnwyd sesiynau rhwng 23/10/20 a 27/11/20.

- Rhoi gwybod i mi erbyn 30 Tachwedd beth yw canlyniad ystyriaethau'r Cyngor a beth yw ei gamau arfaethedig ar gyfer y materion uchod.

Bydd y weithred hon yn cael ei chwblhau ar ôl y cyfarfod hwn.

3. Y Llythyr Blynyddol

Mae'r Llythyr yn ymwneud yn bennaf â chwynion gwasanaeth ond mae'n cynnwys adran hefyd am gwynion dan y Côd Ymddygiad ar gyfer Aelodau.

Y Prif Negeseuon:-

- Cyflwynwyd 26 o gwynion yn erbyn CSYM, i lawr o 31 yn 2018/19.
- O'r 26 cwyn a gyflwynwyd i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, daeth i'r casgliad nad oedd angen i'w swyddfa ymchwilio i 25 ohonynt.
- Ymdriniwyd ag un o'r cwynion a gyflwynwyd drwy broses datrysiad cynnar.
- Cyhoeddwyd dau Adroddiad Adran 21 ym mis Ebrill 2019, ond roeddent yn ymwneud â chwynion a dderbyniwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2017/18. Cyhoeddir Adroddiad Adran 21 pan fydd y Cyngor wedi cytuno i weithredu argymhellion a wnaed ac nad oes unrhyw fudd i'r cyhoedd.
- Gwnaed un gŵyn Côt Ymddygiad yn erbyn aelod o'r Cyngor ond ni chafodd ei hymchwilio.
- Yn y gorffennol, mae llythyrau blynyddol wedi rancio bob Cyngor ond nid yw'r ddau adroddiad diwethaf wedi gwneud hynny. Fodd bynnag, gellir gweld ein perfformiad yn y tablau a gynhwysir yn y llythyr.

1. 4. Gwybodaeth Ychwanegol.

Yn ogystal â'r Llythyr Blynyddol, mae gwybodaeth am bryderon, cwynion a chanmoliaeth yn cael ei chyhoeddi'n fisol ar wefan y Cyngor yn <https://www.ynysmon.gov.uk/cy/Cymryd-rhan/Cwynion-swyddogol/Ystadegau-cwynion-y-cyngor.aspx>

Hefyd, cyflwynir adroddiadau chwarterol i'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth a chyflwynwyd y data hanner blwyddyn i'r cyfarfod a gynhaliwyd ar 19/10/20.

Mae'r Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu'n derbyn yr adroddiad blynyddol ar gwynion bob mis Medi dan y teitl "Pryderon, Cwynion a Chwythu'r Chwiban 2019/20".

<http://democratiaeth.ynysmon.gov.uk/ieListDocuments.aspx?CId=125&MId=3729&Ver=4&LLL=1>

B – Pa opsiynau eraill wnaethoch chi eu hystyried a beth oedd y rhesymau am eu gwrthod a/neu am ddewis yr opsiwn hwn?

Amherthnasol

C – Pam mae hwn yn benderfyniad i'r Pwyllgor Gwaith?

Ar gais penodol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CH – A yw'r penderfyniad hwn yn gyson â'r polisi a gymeradwywyd gan y Cyngor llawn?

Ydy

D – A yw'r penderfyniad hwn o fewn y gyllideb a gymeradwywyd gan y Cyngor?

Ydy

E – Effaith ar Genedlaethau'r Dyfodol (os yn berthnasol)

1 Sut mae'r penderfyniad hwn yn effeithio ar ein hanghenion tymor hir fel Ynys

2 A yw hwn yn benderfyniad y rhagwelir y bydd yn atal costau / dibyniaethau ar yr Awdurdod yn y dyfodol. Os felly, sut:-

Amherthnasol

3	A ydym wedi bod yn cydweithio â sefydliadau eraill i ddod i'r penderfyniad hwn, os felly, rhowch wybod gyda phwy:	
4	A yw dinasyddion Ynys Môn wedi chwarae eu rhan wrth ddrافتio'r ffordd hon ymlaen? Esboniwch sut:-	
5	Nodwch effeithiau'r penderfyniad hwn ar yr agenda cydraddoldeb a'r Gymraeg	


DD – Gyda phwy wnaethoch chi ymgynghori? Beth oedd eu sylwadau?		
1	Prif Weithredwr / Uwch Dîm Arweinyddiaeth (UDA) (gorfodol)	Dim sylwadau
2	Cyllid / Adran 151 (gorfodol)	Fel rhan o'r UDA
3	Cyfreithiol / Swyddog Monitro (gorfodol)	Awdur yr Adroddiad
4	Adnoddau Dynol	Amherthnasol
5	Eiddo	Amherthnasol
6	Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu (TGCh)	Amherthnasol
7	Caffael	Amherthnasol
8	Sgriwtini	Amherthnasol
9	Aelodau Lleol	Amherthnasol

F - Atodiadau:
Copi o Lythyr Blynyddol 2019/20


FF – Papurau Cefndir (cysylltwch ag awdur yr adroddiad am unrhyw wybodaeth bellach os gwelwch yn dda):
Amherthnasol

Ein cyf: NB

Gofynnwch am: Cyfathrebu

 01656 641150

Dyddiad: 7 Medi 2020

 Cyfathrebu
@ombwdsmon.cymru

Cynhorydd Llinos Medi Huws
Arweinydd y Cyngor
Cyngor Sir Ynys Môn

Trwy Ebst yn Unig
llinosmedihuws@anglesey.gov.uk

Annwyl Cynhorydd Huws

Llythyrau Blynyddol 2019/20

Mae'n bleser gennyf ddarparu fy Llythyr Blynyddol (2019/20) i Gyngor Sir Ynys Môn.

Yr wyf yn ysgrifennu hyn yn ystod cyfnod na welwyd ei debyg o'r blaen ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a'r sawl sy'n eu defnyddio. Mae'r rhan fwyaf o'r data yn yr ohebiaeth hon yn gysylltiedig â'r cyfnod cyn y cynnydd cyflym yn ymlodiad Covid-19 a chyn cyflwyno cyfyngiadau ar weithgareddau economaidd a chymdeithasol. Fodd bynnag, yr wyf yn ymwybodol iawn o'r effaith y mae'r pandemig yn parhau i gael ar bob un ohonom.

Yr wyf yn falch o ddweud y bu'n rhaid inni, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn cyfran lai o gwynion am gyrrff cyhoeddus: 20% o gymharu â 24% y llynedd.

Cyfeiriasom hefyd gyfran lai o gwynion y Cod ymddygiad at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru: 2% o gymharu â 3% y llynedd.

O ran cwynion newydd yn ymwneud ag Awdurdod Lleol, mae'r cyfanswm wedi gostwng o 2.4% o gymharu â'r flwyddyn ariannol flaenorol. Yr wyf hefyd yn falch y bu'n rhaid inni ymyrryd mewn cyfran lai o'r achosion a gaewyd (13% o gymharu â 15% y llynedd). Wedi dweud hynny, yr wyf yn bryderus bod ymdrin â chwynion yn parhau fel un o'r prif bynciau ein cwynion eto eleni.

Ymhlith prif uchafbwyntiau'r flwyddyn, yn 2019 pasiodd Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Senedd Cymru bellach) ein Deddf newydd. Erbyn hyn, ni yw'r swyddfa Ombwdsmon gyntaf yn y DU i fod â phwerau llawn a gweithredol i ysgogi gwelliannau systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus drwy ymchwilio 'ar ein liwt ein hunain' a'r rôl Safonau Cwynion.

Tudalen 1 o 7

Yn 2019/20, yr ydym wedi ymgysylltu'n helaeth ag Awdurdodau Lleol ynglŷn â'r mater hwn, gan gychwyn defnyddio ein pwerau Safonau Cwynion newydd.

Cyflwynodd Awdurdodau Lleol yng Nghymru ddata am y cwynion a ymdriniwyd ganddynt i'r Awdurdod Safonau Cwynion (ASC) am y tro cyntaf yn 2019/2020, gan ddatgelu gymaint mwy am y sefyllfa cwynion yng Nghymru.

Mae'r data a gyflwynwyd ar gyfer 2019/2020 yn dangos:

- Cofnodwyd dros 13,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol - 4.25 ar gyfer pob 1000 o drigolion
- Cadarnhawyd bron i hanner (42%) y cwynion hynny yn llawn neu'n rhannol
- Ymchwiliwyd i oddeutu 80% (79.51%) ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith
- Yn y pen draw, cyfeiriwyd oddeutu 7% (6.91%) o'r holl gwynion at OGCC.

Bydd yr ASC yn gweithio â chyrrff cyhoeddus i sicrhau bod y data a gyflwynir yn gynrychiolaeth gywir o'r cwynion sy'n cael eu cyflwyno gan ddefnyddwyr gwasanaeth.

Gweler ynghlwm grynodedb o'r cwynion o gamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Cyngor.

Hefyd ynghlwm y mae crynodeb o'r cwynion y Cod Ymddygiad mewn cysylltiad ag aelodau'r Cyngor a'r Cyngorau Tref a Chymuned yn eich ardal.

Camau i'w cymryd gan y Cyngor:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo aelodau yn eu swyddogaeth o graffu ar berfformiad y Cyngor
- Ymgysylltu â'm gwaith Safonau Cwynion, cael hyfforddiant i'ch staff a darparu data cwynion
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn **30ain Tachwedd**

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopïo i Brif Weithredwr eich Cyngor a'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir



Nick Bennett
Ombwdsmon

Cc: Anwen Morgan, Prif Weithredwr
Beryl Jones, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Cwynion a gafwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	17	0.24
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	34	0.23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	49	0.27
Cyngor Caerdydd*	122	0.33
Cyngor Sir Caerfyrddin	42	0.22
Cyngor Sir Ceredigion	31	0.42
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	29	0.25
Cyngor Sir Ddinbych	32	0.34
Cyngor Sir y Fflint	61	0.39
Cyngor Gwynedd	37	0.30
Cyngor Sir Ynys Môn	26	0.37
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	13	0.22
Cyngor Sir Fynwy	16	0.17
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	22	0.15
Cyngor Dinas Casnewydd	39	0.25
Cyngor Sir Penfro	25	0.20
Cyngor Sir Powys	72	0.54
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	39	0.16
Cyngor Abertawe	92	0.37
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	5	0.05
Cyngor Bro Morgannwg	30	0.23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	33	0.24
Cymru	866	0.28

* gan gynnwys 1 Rhentu Doeth Cymru

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Ynys Môn	Cwynion a Gafwyd	Cyfran Ganrannol Cwynion
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	4	15.38%
Gweinyddu Budd-daliadau	1	3.85%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	7.69%
Ymdrin â Chwynion	2	7.69%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	7.69%
Cyllid a Threthiant	3	11.54%
Tai	4	15.38%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	8	30.77%

C. Canlyniadau Cwynion

(* yn dynodi ymyrraeth)

Cwynion a Gaewyd	Cynamserol/ Tu hwnt i amser/Hawl Apelio	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol*	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau	Adroddiadau Eraill wedi'u Cadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol*	Adroddiad Budd y Cyhoedd	Cyfanswm
Cyngor Sir Ynys Môn	9	2	14	1	0	0	2	0	28
Cyfran Ganrannol	32.14%	7.14%	50.00%	3.57%	0.00%	0.00%	7.14%	0.00%	

D. Nifer yr achosion lle ymyrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	Nifer y cwynion a gaewyd	% o ymyriadau
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	1	34	3%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	6	50	12%
Cyngor Caerdydd	21	120	18%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	-	1	0%
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	46	13%
Cyngor Sir Ceredigion	4	30	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	6	34	18%
Cyngor Sir Ddinbych	2	32	6%
Cyngor Sir y Fflint	8	57	14%
Cyngor Gwynedd	4	39	10%
Cyngor Sir Ynys Môn	3	28	11%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	2	15	13%
Cyngor Sir Fynwy	2	15	13%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	4	25	16%
Cyngor Dinas Casnewydd	4	38	11%
Cyngor Sir Penfro	7	29	24%
Cyngor Sir Powys	14	71	20%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	5	40	13%
Cyngor Abertawe	4	93	4%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	1	5	20%
Cyngor Bro Morgannwg	4	27	15%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	4	33	12%
Cyfanswm	113	879	13%

E. Cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad a Gaewyd

Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol	Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Ynys Môn	1	-	-	-	-	-	-	1

F. Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau Tref/Cymuned

Cyngor Tref/ Cyngor Cymuned	Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Tref Amlwch	1	-	1	-	-	-	-	2
Cyngor Cymuned Bodorgan	1	-	-	-	-	-	-	1
Cyngor Tref Caergybi	1	-	-	-	-	-	-	1

Atodiad

Nodiadau Esboniadol

Darparir adran A ddadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a gafwyd yn ystod 2019/20, a nifer y cwynion fesul 1,000 o breswylwyr (poblogaeth).

Darparir Adran B dadansoddiad o nifer y cwynion am yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2019/20. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc gan ddefnyddio cyfran ganrannol.

Darparir adran C canlyniadau'r cwynion ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod 2019/20, gyda'r gyfran ganrannol.

Darparir Adran D y nifer a chanran o achosion a dderbyniwyd gan OGCC lle bu rhaid ymyrryd. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Darparir Adran E dadansoddiad o ganlyniadau'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 2019/20.

Darparir Adran F dadansoddiad o ganlyniadau'r cwynion Cod Ymddygiad yn erbyn Cynghorau Tref/Cymuned.

Adborth

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth sydd i'w hamgáu mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau drwy e-bost at cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk