

<b>CYNGOR YNYS MÔN SIR</b>	
<b>Adroddiad i:</b>	<b>Pwyllgor Gwaith</b>
<b>Dyddiad:</b>	<b>25 Hydref 2021</b>
<b>Pwnc:</b>	<b>Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus 2020/21</b>
<b>Aelod(au) Portffolio:</b>	<b>Dafydd Rhys Thomas</b>
<b>Pennaeth Gwasanaeth / Cyfarwyddwr:</b>	<b>Lynn Ball, Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro</b>
<b>Awdur yr Adroddiad:</b> Ffôn: E-bost:	<b>Beryl Jones</b> <b>01248 752588</b> <b>bjxcs@ynysmon.gov.uk</b>
<b>Aelodau Lleol:</b>	<b>Perthnasol i bob Aelod</b>

## **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 2020/21 ac yn awdurdodi'r Cyfarwyddwr Swyddogaeth i ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, erbyn 15 Tachwedd 2021, 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 2020/21 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 2020/21 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.

Darparwyd chwe sesiwn hyfforddiant gan y Tîm Safonau Cwynion ar gyfer staff y Cyngor sydd yn delio gyda chwynion rhwng 23/10/20 a 27/11/20. Roedd presenoldeb da yn y sesiynau a derbyniwyd adborth positif iawn

- Rhoi gwybod i mi erbyn 15 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 18 o gwynion yn erbyn CSYM, i lawr o 26 yn 2019/20.
- O'r 18 cwyn a gyflwynwyd i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, daeth i'r casgliad nad oedd angen i'w swyddfa ymchwilio i 16 ohonynt.
- Cyhoeddwyd un Adroddiad Adran 21 ym mis Tachwedd 2020, ond roedd hwn yn ymwneud â chwyn a dderbyniwyd ac yr ymchwiliwyd iddo yn ystod 2019/20. Cyhoeddir Adroddiad Adran 21 pan fydd y Cyngor wedi cytuno i weithredu argymhellion a wnaed ac nad oes unrhyw fudd i'r cyhoedd
- Roedd un cwyn heb ei ddatrys ar 31.3.21 ond bu cau hwnnw ar ddiwedd mis Ebrill heb unrhyw ymchwiliad
- Ni wnaed unrhyw gŵyn Côt Ymddygiad yn erbyn aelod o'r Cyngor
- Derbyniwyd un cwyn Cod Ymddygiad Cynghorau Tref & Chymuned ond cafodd hwn ei gau gan nad oedd unrhyw dystiolaeth o dorri'r cod.

- Yn y gorffennol, mae llythyrau blynyddol wedi rancio bob Cyngor ond nid yw'r adroddiadau 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.

Mae'r Pwyllgor Llywodreath ac Archwilio yn derbyn yr adroddiad blynyddol ar gwynion bob mis Medi dan y teitl "Cwynion a Chwythu'r Chwiban 2020/21".  
<file:///C:/Users/bjxcs/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/VWG2RGQ N/Adroddiad%20Blynyddol%20Pryderon%20Cwynion%20a%20Chwythur%20Chwiban%20202021.pdf>

**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	<b>Amherthnasol</b>
2	A yw hwn yn benderfyniad y rhagwelir y bydd yn atal costau / dibyniaethau ar yr Awdurdod yn y dyfodol. Os felly, sut:-	
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 ddrafftio'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 2020/21

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

Amherthnasol

Gofynnwch Cyfathrebu  
am:

 01656 641150

 cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Medi 2021

Y Cyngorydd Llinos Medi  
Cyngor Sir Ynys Môn

Trwy Ebst yn unig: llinosmedihuws@anglesey.gov.uk

## Llythyrau Blynyddol 2020/21

Annwyl Gyngorydd Medi

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2020/21) i Gyngor Sir Ynys Môn.

Mae'r llythyr hwn yn trafod gwybodaeth o flwyddyn a fu'n wahanol i unrhyw un arall yn y cof diweddar, ac felly efallai na fydd yn ddefnyddiol ar gyfer sefydlu tueddiadau neu batrymau. Fodd bynnag, bydd gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ryfeddol hon yn dod â mewnwelediadau ar sut ymatebodd gwasanaethau cyhoeddus i alw digynsail a'r amgylchiadau anoddaf a fu.

Yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) yn yr un gyfran o gwynion am gyrff cyhoeddus, sef 20%, o gymharu â 2019/20.

O ran cwynion newydd a dderbyniwyd yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol, mae'r cyfanswm wedi gostwng o 12.5% o gymharu â'r llynedd. Mae hyn yn adlewyrchu'r gostyngiad yn y cwynion sy'n cael eu hadrodd arnynt gan Awdurdodau Lleol yn ystod pandemig Covid-19. Ymyrodd fy swyddfa mewn cyfran debyg o'r achosion a gaewyd ag yn y flwyddyn flaenorol (13%).

Fodd bynnag, cyfeiriasom hefyd gyfran uwch o gwynion y Cod ymddygiad at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru: 3.4% o'i gymharu â 2% yn y flwyddyn flaenorol. Daw'r gyfradd atgyfeirio uwch hon hefyd law yn llaw â chynnydd sylweddol yn nifer y cwynion y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd.

Yn ystod 2020/21, er gwaethaf heriau a achoswyd gan y pandemig, cymerwyd camau breision gan fy swyddfa wrth wneud cynnydd â gwaith yn ymwneud â Safonau Cwynion ac Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun. Lanswyd thema a chyfnod

Tudalen 1 o 9

ymgyngori'r Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun Ehangach cyntaf - i Aseidiadau Digartrefedd Awdurdodau Lleol - ym mis Medi 2020 a disgwylir yr adroddiad yn y misoedd nesaf. Cychwynnom hefyd 4 Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun estynedig, lle gwnaethom ymestyn cwmpas ein gwaith ar gŵyn sydd eisoes yn destun ymchwil.

Y llynedd, bwriodd fy swyddfa ymlaen hefyd â dau gyhoeddiad newydd - 'Ein Canfyddiadau' a'n Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf.

Bydd modd cyrchu 'Ein Canfyddiadau' trwy wefan OGCC a bydd yn disodli'r coflyfrau chwarterol. Bydd Ein Canfyddiadau yn cael ei ddiweddarau'n amlach, a bydd yn offer mwy defnyddiol wrth rannu canlyniadau ymchwiliadau. Mae ein Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf yn tynnu sylw at y gwaith a wnaed i wella cydraddoldeb ac amrywiaeth, ac i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i bobl o bob rhan o'r gymdeithas.

Yn ystod 2020/21, parhaodd Awdurdodau Lleol yng Nghymru i gyflwyno data i'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) am y cwynion a ymdriniwyd ganddynt. Cawsant hefyd weithdrefn gwynion enghreifftiol a mynediad at 76 sesiwn hyfforddi rithwir.

Mae'r data a gyflwynwyd ar gyfer 2020/2021 yn dangos:

- Cofnodwyd bron i 12,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol
- Mae hyn yn cyfateb i 3.77 ar gyfer pob 1000 o drigolion.
- Cadarnhawyd bron i hanner (44%) y cwynion hynny.
- Ymchwiliwyd i oddeutu 75% ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith.
- Cyfeiriwyd oddeutu 9% (6.91%) o'r holl gwynion a gaewyd at OGCC.

Bydd y CSA yn cyhoeddi data i wefan OGCC am y tro cyntaf yn y flwyddyn i ddod, gan nodi cyflawniad allweddol yng nghynnydd y gwaith hwn. Rhoddwyd sesiynau hyfforddi i bron pob Awdurdod Lleol yng Nghymru, ac mae ein cynnig o hyfforddiant yn parhau i fod yn benagored a rhad ac am ddim.

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.

Gofynnaf i'r Cyngor gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo'r aelodau i graffu ar berfformiad cwynion y Cyngor ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad.
- Ymgysylltu â'm gwaith Safonau Cwynion, rhoi 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 15 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', with a stylized flourish at the end.

Nick Bennett  
Yr Ombwdsmon

cc.Annwen Morgan, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Ynys Môn  
Trwy Ebst yn unig: [annwenmorgan2@ynysmon.gov.uk](mailto:annwenmorgan2@ynysmon.gov.uk)

## Taflen Ffeithiau

### Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	15	0.21
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	31	0.21
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	46	0.25
Cyngor Caerdydd	96	0.26
Cyngor Sir Gâr	27	0.14
Cyngor Sir Ceredigion	32	0.44
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	32	0.27
Cyngor Sir Ddinbych	32	0.33
Cyngor Sir y Fflint	59	0.38
Cyngor Gwynedd	30	0.24
Cyngor Sir Ynys Môn	18	0.26
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	15	0.25
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	20	0.21
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	19	0.13
Cyngor Dinas Casnewydd	31	0.20
Cyngor Sir Penfro	28	0.22
Cyngor Sir Powys	38	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	40	0.17
Cyngor Abertawe	73	0.30
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	12	0.13
Cyngor Bro Morgannwg	39	0.29
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	43	0.32
<b>Cyfanswm</b>	<b>776</b>	<b>0.25</b>

\* yn cynnwys 2 Rhentu Doeth Cymru



Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Ynys Môn	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	0	0%
Gweinyddu Budd-daliadau	1	6%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	3	17%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	0	0%
Ymdrin â Chwynion	1	6%
Covid19	1	6%
Addysg	0	0%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	6%
Cyllid a Threthiant	1	6%
Tai	3	17%
Trwyddedu	0	0%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	4	22%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	11%
Amrywiol Eraill	1	6%
<b>Cyfanswm</b>	<b>18</b>	

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion  
 (\* yn dynodi ymyrraeth)

	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
Cyngor Sir Ynys Môn	7	5	4	0	0	0	1	0	17
	41%	29%	24%	0%	0%	0%	6%	0%	

## Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd 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	2	30	7%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	45	7%
Cyngor Caerdydd	26	100	26%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	0	2	0%
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	29	21%
Cyngor Sir Ceredigion	4	31	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	5	31	16%
Cyngor Sir Ddinbych	2	31	6%
Cyngor Sir y Fflint	11	62	18%
Cyngor Gwynedd	5	27	19%
Cyngor Sir Ynys Môn	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	0	14	0%
Cyngor Sir Fynwy	1	19	5%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	1	17	6%
Cyngor Dinas Casnewydd	5	29	17%
Cyngor Sir Penfro	3	26	12%
Cyngor Sir Powys	4	47	9%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	2	43	5%
Cyngor Abertawe	9	67	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	0	11	0%
Cyngor Bro Morgannwg	5	38	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	6	48	13%
<b>Cyfanswm</b>	<b>102</b>	<b>781</b>	<b>13%</b>

## Atodiad E - Cwynion Y Cod Ymddygiad

	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Sir Ynys Môn	-	-	-	-	-	-	0

## Atodiad F - Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau Tref/Cyngor Cymuned

	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm
Cyngor Tref Amlwch	0	1	0	0	0	0	1

## Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2020/2021. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun yn seiliedig ar nifer y bobl y mae pob bwrdd iechyd yn eu gwasanaethu yn ôl pob sôn.

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 2020/2021. 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 2020/2021. 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 2020 / 2021. 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. 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.