

CYNGOR SIR YNYS MON / ISLE OF ANGLESEY COUNTY COUNCIL

CYFARFOD:	Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
DYDDIAD:	19 Medi 2024
TEITL YR ADRODDIAD:	Pryderon, Cwynion a Chwythu'r Chwiban 2023-2024
DIBEN YR ADRODDIAD:	Sicrwydd ar Gydydffurfio gyda Pholisi
ADRODDIAD GAN:	Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
SWYDDOG CYSWLLT:	Swyddog Diogelu Data a Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth Gorfforaethol

PRYDERON A CHWYNION**Cyflwyniad a Chrynodeb**

Mae'r adroddiad yn darparu gwybodaeth ar faterion sy'n codi dan [Bolisi Pryderon a Chwynion](#) y Cyngor ar gyfer y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2023 – 31 Mawrth 2024. Mae'r adroddiad hefyd yn ceisio cynnwys unrhyw ddatganiadau chwythu'r chwiban a wnaed yn ystod yr un cyfnod.

Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol, ond dim ond y rheiny lle nad yw'r achwynydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth. Ymdrinnir â chwynion gan ddefnyddwyr gwasanaeth dan y [Polisi Gwasanaethau Cymdeithasol – Gweithdrefn Gynrychioli a Chwynion ar gyfer Plant ac Oedolion](#). Adroddir ar y rhain yn flynyddol i'r Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol.

Mae cwynion yn darparu gwybodaeth werthfawr am berfformiad gwasanaethau'r Cyngor, barn defnyddwyr am wasanaethau'r Cyngor a phrofiad cyffredinol y defnyddwyr. Yn bennaf oll, mae data mewn perthynas â chwynion yn rhoi trosolwg manwl ar sut a beth all y Cyngor ei wella.

Yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2023 – 31 Mawrth 2024, derbyniodd y Cyngor 235 o gwynion (ychydig yn is na'r 321 a dderbyniwyd y flwyddyn flaenorol), yn ogystal â 48 o gwynion (oedd yn fwy na'r 40 a dderbyniwyd y flwyddyn flaenorol). Mae 47 wedi derbyn ymateb ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, ac mae'r cwynion eraill wedi'u gollwng.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) yn diffinio "pryderon" fel mynegiant o anfodhad y gellir ei ddatrys 'yn y fan a'r lle', yn ystod y pwynt cyswllt cyntaf, neu'n fuan wedi hynny. Fel arfer, mae cwyn yn fwy difrifol ei natur, nad oes modd ei datrys, ac yn gyffredinol, mae angen ymchwilio'r amgylchiadau cyn y gellir darparu ymateb neu ddatrasiad.

O'r cwynion yr ymdriniwyd â nhw yn ystod y cyfnod, cafodd 5 eu cadarnhau'n llawn, cafodd 4 eu cadarnhau'n rhannol, ac ni chwblhawyd 38 ohonynt. Gollyngwyd un cwyn yn dilyn

trafodaeth gyda'r OGCC. O'r 38 cwyn a gafodd eu cwblhau, aeth 6 ohonynt ymlaen i'r OGCC. Gwrthododd y OGCC 4 o'r cwynion hynny cyn ymchwiliad ffurfiol, a cafodd 2 eu datrys yn brydlon, gyda'r Cyngor yn derbyn camau arfaethedig y OGCC.

Gweler adran 3, sy'n darparu gwybodaeth am yr holl gwynion aeth y OGCC i'r afael â nhw yn 2023/24.

Ymchwiliodd y Cyngor 7 cwyn ychwanegol yn ystod y flwyddyn, (o gymharu â 40 yn 2022/23), a gellir eu gweld yn y tabl sydd wedi'i atodi (**Atodiad 1**).

Y gyfradd gyffredinol ar gyfer ymateb i gwynion o fewn y cyfyngiad amser penodol (20 diwrnod gwaith) oedd 83%. Pan fydd ymatebion yn hwyr, mae disgwyl i'r gwasanaeth ysgrifennu at yr achwynydd i'w ddiweddarau ar gynnydd, egluro'r rheswm dros yr oedi a rhoi syniad o bryd fyddant yn derbyn ymateb.

Roedd 8 (16%) o'r 48 cwyn yn deillio o gwynion a gafodd eu huwchgyfeirio, ond mae hyn yn parhau i ddangos bod gwasanaethau'n delio gyda phryderon yn effeithiol, a bod hyn y cyfyngu nifer y materion sy'n mynd ymlaen i fod yn gwynion ffurfiol.

Cyfeiriwyd 3 o'r 48 o'r cwynion i'r Cyngor gan y OGCC, a wrthododd ddelio â nhw nes bod proses fewnol y cyngor wedi'i dilyn yn gyntaf.

Gwersi a Ddysgwyd

Mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn rhoi pwyslais ar ddysgu gwersi o gwynion, gan wella gwasanaethau yn y pen draw. Mae argymhellion a gafodd eu rhoi gerbron gan y Pwyllgor hwn yn flaenorol bellach yn rhan o fusnes dydd i ddydd wrth ddelio gyda chwynion.

Fel y nodir uchod, yn ystod 2023/24, cafodd 5 o gwynion eu cadarnhau a chafodd 4 eu cadarnhau'n rhannol. Mae **Atodiad 2** yn egluro pa wersi a ddysgwyd ac unrhyw arfer sydd wedi datblygu o ganlyniad i hyn.

Cwynion i'r OGCC

Cwynion am y Gwasanaeth

Mae'r [Polisi Pryderon a Chwynion](#) yn galluogi achwynydd i gyfeirio cwyn i'r OGCC os nad ydynt yn fodlon ag ymateb y Cyngor. Fodd bynnag, mae achwynwyr yn aml yn cyfeirio cwynion i'r OGCC heb gwyno i'r Cyngor yn gyntaf; mae'r OGCC yn ystyried achosion o'r fath yn gynamserol.

Yn ystod y cyfnod sy'n cael ystyried yn yr adroddiad hwn, cofnodwyd 41 o gwynion gyda'r OGCC. Yn eu plith roedd materion yr ymdriniwyd â nhw dan broses gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a 3 chwyn a drosglwyddwyd ymlaen o 2022/23).

Trosglwyddwyd 6 o'r 41 o gwynion ymlaen i'r OGCC, ar ôl derbyn ymatebion ffurfiol dan Weithdrefn Gwyno'r Cyngor. Roedd 7 mater yn ymwneud â chwynion i'r Gwasanaethau

Cymdeithasol, gyda 4 yn cael eu huwchgyfeirio yn dilyn ymatebion dan y Weithdrefn Gwasanaethau Cymdeithasol. Roedd 8 mater yn ymwneud ag adolygiadau ar benderfyniadau blaenorol, ac roedd yr 20 a oedd yn weddill yn gwynion a wnaed yn uniongyrchol i'r OGCC.

O'r 41 o achosion a gafodd eu cyfeirio i'r OGCC, cafodd 13 mater eu cadarnhau'n gynamserol, roedd 4 y tu hwnt i awdurdodaeth, ni archwiliwyd 14 ohonynt a chafwyd datrysiad prydlon ar gyfer 10, gyda'r Cyngor yn cytuno gyda datrysiad arfaethedig yr OGCC.

Cwynion am Aelodau

Mae'n rhaid i unrhyw gwynion yn erbyn aelod etholedig fod yn seiliedig ar achos o dor, neu doriadau, yn erbyn Cod Ymddygiad Aelodau, gyda'r OGCC yn defnyddio awdurdodaeth 'sifft cyntaf' (h.y., graddfa asesu) cyn penderfynu os, a sut, i barhau.

Yn ystod 2023/24, derbyniodd y OGCC 5 o gwynion yn ymwneud â chod ymddygiad yn erbyn Cynghorwyr Sir, gyda 3 yn cael eu cau ar ôl yr asesiad cyntaf heb unrhyw ymchwiliad. Mae ychydig o wybodaeth am gwynion o'r fath yn cael eu hadrodd yn ffurfiol i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir ddwywaith y flwyddyn. Mae 2 gŵyn yn erbyn 2 Gynghorydd Sir yn dal i gael eu hymchwilio gan y OGCC.

Er budd cyflawnrwydd, mae cwynion ynghylch aelodau etholedig Cynghorau Tref a Chymuned, mewn perthynas â Chod Ymddygiad, hefyd yn cael eu hadrodd ddwywaith y flwyddyn i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir.

Cwynion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg

Mae gwybodaeth ynghylch cwynion am ddefnydd y Cyngor o'r Gymraeg yn cael eu hadroddiad yn flynyddol yn yr [Adroddiad Blynyddol ar Safonau'r Iaith Gymraeg](#), sy'n cael ei gyhoeddi ar wefan y Cyngor.

Yn ystod cyfnod yr adroddiad, cyflwynwyd 7 cwyn yn erbyn defnydd y Cyngor o'r iaith Gymraeg. Yn ychwanegol, mae gan y cyhoedd hawl i gwyno'n uniongyrchol i Gomisiynydd y Gymraeg, ond nid yw'r cwynion hyn yn cael eu hanfon yn ôl i'r Cyngor i'w harchwilio, ac felly nid ydynt wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn. Nodir y cwynion hyn yn yr [Adroddiad Blynyddol ar Safonau'r Iaith Gymraeg](#), sy'n cael ei gyhoeddi ar wefan y Cyngor.

Chwythu'r Chwiban

Cafodd [Polisi Chwythu'r Chwiban](#) a dogfen Canllawiau lleol eu dylunio i annog a galluogi gweithwyr i godi'r pryderon hynny, sy'n disgyn o fewn cwrpas y Polisi, heb fod ofn erledigaeth neu wahaniaethu. Chwythu'r Chwiban yw'r term poblogaidd a ddefnyddir pan fydd aelod o staff (gan gynnwys contractwyr, nad yw'n berthnasol â'r cyhoedd nac aelodau etholedig) yn codi pryderon am dwyll, troseddu, perygl neu risg sylweddol a all figwth y cyhoedd, eu cydweithwyr neu enw da'r Cyngor.

Fel arfer, mae'r Tîm Arweinyddiaeth wedi cytuno ar lefel y wybodaeth a ddarperir yn yr adroddiad hwn, o achos natur sensitif anochel y materion, a rhwymedigaeth gyfreithiol y Cyngor i ddiogelu Chwythwyr Chwiban rhag anfantais yn y gweithle. Dim ond gwybodaeth gyfyngedig fydd yn cael ei datgelu.

Yn 2023/24, ni chodwyd unrhyw bryderon chwythu'r chwiban.

Penderfyniadau/Argymhellion y Pwyllgor hwn

Mae'r Pwyllgor yn derbyn bod yr adroddiad hwn yn darparu sicrwydd rhesymol fod y Cyngor yn cydymffurfio gyda'r prosesau gofynnol dan ei **Bolisi Pryderon a Chwynion** a'r **Polisi Chwythu'r Chwiban**.

Bod y Pwyllgor yn adolygu'r tabl Gwersi a Ddysgwyd yn **Atodiad 2**, sy'n cynnwys gwybodaeth a ddarparwyd gan y gwasanaethau i'r Swyddog Gwybodaeth Gorfforaethol a Chwynion, a bod y Pwyllgor yn darparu adborth i'r gwasanaethau ar lefel y manylion a gofnodwyd, a gwneud argymhellion ar gyfer unrhyw gamau adferol gofynnol e.e., hyfforddiant penodol ac ati.

Atodiad 1

Crynodeb o Bryderon a Chwynion yn ôl Gwasanaeth ar gyfer 2023 – 2024

Gwasanaeth	Nifer y pryderon	Nifer y cwynion	Nifer y cadarnhawyd	Nifer y cadarnhawyd yn rhannol	Nifer a wrthodwyd	Nifer yr ymatebion hwyr (x diwrnod yn hwyr)	Canmoliaeth
Busnes y Cyngor							
Busnes y Cyngor	-	-	-	-	-	-	8
Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo							
Priffyrdd ac Eiddo	15	4	1	-	18	1 (7 diwrnod)	19
Gwastraff	19	2	09	-	12	-	15
Tai							
Tai	101	12	15	3	95	3 (7 diwrnod a 2 x dros 3 mis **)	9
*Gwasanaethau Tai/Cymdeithasol	-	2	1	-	1	-	-
Dysgu							
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	6	-	-	-	6	-	12
Rheoleiddio ac Economaidd							
Datblygu Economaidd/ Morwrol	-	1	-	-	1	-	4
Hamdden	28	1	3	-	26	-	28
Cynllunio	13	12	-	-	25	-	96
Cynllunio /Priffyrdd	-	1	-	-	1	-	-
Diogelu'r Cyhoedd	10	-	2	-	8	-	44
Adnoddau							
Adnoddau	43	13 (12 gan fod 1 wedi'i ollwng)	8	1	46	4 (2 /18 /11 a 64 diwrnod)	31
Trawsnewid							
Cyswllt Môn	-	-	-	-	-	-	8
AD	-	-	-	-	-	-	12
Cyfanswm	235	48 (47)	39	4	239	8	286

* Yn ymwneud â mwy nag 1 gwasanaeth

** 2 achos ddim wedi'u hadnabod yn gywir fel cwynion yn ôl OGCC

Crynodeb o'r Gwersi a Ddysgwyd o Gwynion a Gadarnhawyd yn Llawn neu'n Rhannol					
Rhif	Cyfeirnod y Gŵyn	Gwasanaeth	Gwall(au) sydd wedi'u hadnabod	Camau adferol	Cam wedi'i gwblhau
Tai					
1	41	Cynnal a Chadw Tai	Cyfathrebu gwael	Ymddiheuriad a £200 wedi'i ychwanegu fel credyd ar y Cyfrif Rent. Dylai'r achwynydd fod wedi cael gwybod o'r oediadau hyn, ac fe atgoffwyd staff o bwysigrwydd cyfathrebu da gyda thenantiaid.	Camau wedi'u cwblhau 26/03/2023
2	64	Cynnal a Chadw Tai	Gweithwyr wedi ymweld â'r eiddo heb gadarnhau apwyntiad a gadael cardiau galw annilys. Diffyg cyfathrebu i hysbysu tenantiaid o ddatblygiadau.	Ymddiheuriad wedi'i gyflwyno a bydd arferion gweithio yn cael eu hadolygu. Atgoffwyd staff o bwysigrwydd cyfathrebu da gyda thenantiaid.	25/04/24
3	65	Tai	Cyfathrebu gwael – ddim yn ei drin fel cwyn.	Wedi symud y tenant i gyfeiriad arall a gweithio gydag lechyd yr Amgylchedd i ddatrys y broblem.	Camau wedi'u cwblhau 14/03/2024
4	69	Cynnal a Chadw Tai	Cyfathrebu gwael a diffyg cyngor /ymatebion clir a chyson i gyfathrebu am waith gwella cyfalaf arfaethedig.	Cyflwyno cyfarwyddiadau clir a phwynt cyswllt unigol wedi'i drefnu er mwyn cysylltu â'r achwynydd a threfnu bod gwaith yn cael ei gwblhau i safon foddhaol. Gosod gwres adnewyddedig (ASHP) yn lle system drydanol bresennol yn ystod Ch1 2024-25.	Camau wedi'u cwblhau 13/05/2024

Atodiad 2

5	71	Cynnal a Chadw Tai	Cyfathrebu gwael mewn perthynas ag atgyweirio ymatebol.	Ymddiheuriad wedi'i ddarparu am anghyfleustra a achoswyd. Atgoffwyd staff o bwysigrwydd cyfathrebu unrhyw newidiadau i waith cytunedig ac amserlenni yn glir gyda thenantiaid.	Camau wedi'u cwblhau 22/11/2023
6	73	Cynnal a Chadw Tai	Heb ddarparu Cap Sgriw newydd ar gyfer y berwr yn ystod gwasanaeth nwy blynyddol.	Camau a gymerwyd i sicrhau bod staff a chontractwyr cefnogol allanol yn cael hyfforddiant ar yr holl brosesau yn ymwneud â gwaith mwy a/neu wasanaethu.	Camau wedi'u cwblhau 15/03/2024
7	74	Cynnal a Chadw Tai	Problem gyda chwmni allanol a gontractiwyd i wneud gwaith ar ran Tai. Ymchwiliad wedi amlygu nad oedd y contractwr wedi cynllunio na dechrau gwaith mewn eiddo penodol yn unol â disgwyliadau'r contract.	Contractwr wedi cadarnhau y bydd yn adolygu unrhyw hawliad ar gyfer iawndal yn ffurfiol a chysylltu â'r achwynydd i drafod y broses hawlio. Ymddiheuriad wedi'i ddarparu i'r achwynydd a threfniadau ar waith i orffen y gwaith sy'n weddill.	Camau wedi'u cwblhau 19/01/2024
Tai / Gwasanaethau Cymdeithasol					
8	46	Protocol ar y Cyd	Diffyg cyfathrebu mewn perthynas â gwneud addasiadau gofynnol yn yr eiddo.	Rhaid edrych ar hyfforddiant ychwanegol ar gyfer Therapyddion Galwedigaethol i'w cefnogi i gyfathrebu ag unigolion.	Camau wedi'u cwblhau Medi 2023.
Adnoddau					
9	75	Budd-daliadau	Cyfathrebu gwael – mater sylweddol ddim wedi'i gadarnhau.	Problemau gofal cwsmer – wedi trafod y problemau mewn cyfarfodydd. Pwysigrwydd delio ag anfodddhad dechreuol cyn gynted â	Ionawr 2024

Atodiad 2

				phosibl i osgoi cwynion rhag myn ymhellach.	
--	--	--	--	--	--