

Cyngor Sir Ynys Môn	
Adroddiad i:	Y Pwyllgor Gwaith Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
Dyddiad:	26 Tachwedd 2024 5 Rhagfyr 2024
Pwnc:	Llythyr Blynyddol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2023/2024
Aelod Portffolio:	Y Cyngorydd Carwyn Elias Jones
Pennaeth Gwasanaeth / Cyfarwyddwr:	Lynn Ball Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
Awdur yr Adroddiad	Lynn Ball Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
Aelodau Lleol:	Mae'n berthnasol i'r holl Aelodau:

A –Argymhelliad/argymhellion a rheswm/rhesymau:

1. Argymhellion:

Bod y Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor yn:

- nodi a derbyn y Llythyr Blynyddol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) ar gyfer 2023/2024.
- awdurdodi'r Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor)/Swyddog Monitro i ysgrifennu at OGCC i gadarnhau bod y Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor wedi rhoi ystyriaeth ffurfiol i'w Llythyr Blynyddol.
- rhoi sicrwydd y bydd y Cyngor yn parhau i fonitro cwynion, a thrwy hynny, ddarparu'r wybodaeth sydd ei hangen ar yr Aelodau i graffu ar berfformiad y Cyngor.
- parhau i gefnogi'r Cyngor i ddatblygu ei system rheoli cysylltiadau cwsmeriaid (CRM) fel llwyfan i brosesu cwynion a darparu data "byw" ar berfformiad o ran ymdrin â chwynion, fesul gwasanaeth, i swyddogion perthnasol, penaethiaid gwasanaeth a'r Tîm Arweinyddiaeth.

2. Cefndir

Ers 2006, mae OGCC wedi cyhoeddi adroddiad blynyddol ar y gwaith a gyflawnwyd gan ei swyddfa yn ystod y 12 mis diwethaf.

A –Argymhelliad/argymhellion a rheswm/rhesymau:

Yn ddiweddar, cyhoeddodd OGCC ei Hadroddiad Blynyddol ar gyfer 2023/2024.

Mae OGCC hefyd yn cyhoeddi crynodeb blynyddol ar wahân o berfformiad pob cyngor; a elwir y llythyr blynyddol.

Mae Llythyr Blynyddol 2023/2024, ar gyfer Cyngor Sir Ynys Môn (CSYM), ynghlwm yn **Atodiad 1**.

3. Llythyr Blynyddol 2023/2024 ar gyfer CSYM

Mae'r Llythyr Blynyddol (y Llythyr) yn ymwneud yn bennaf â chwynion ynglŷn â gwasanaethau, ond mae'n cynnwys adran hefyd ar gwynion a wnaethpwyd o dan y Cod Ymddygiad ar gyfer Aelodau.

Y Prif Ddata ar gyfer CSYM mewn perthynas â Chwynion Gwasanaeth:

- derbyniodd OGCC 38 o gwynion am wasanaethau, yn ymwneud â CSYM, yn 2023/2024 (Atodiad A i'r Llythyr). Mae hyn yn fwy na'r 25 o gwynion a dderbyniwyd yn 2022/2023 a 28 yn 2021/2022.
- Er hynny, ni wnaeth OGCC ymchwilio i'r un o'r 38 o gwynion (Atodiad C i'r Llythyr). Ni ymchwiliwyd i unrhyw gwynion yn 2022/2023 nac yn 2021/2022 chwaith.
- Roedd nifer y cwynion gwasanaeth a dderbyniodd OGCC ynglŷn â CSYM, yn ystod 2023/2024, y trydydd uchaf fesul pen o'r boblogaeth yng Nghymru, sef 0.55 fesul 1000 o drigolion (Atodiad A i'r Llythyr). Mae hyn yn cymharu â pherfformiad canolrifol CSYM o 0.36 fesul pen o'r boblogaeth yn 2022/2023 a 0.41 fesul pen o'r boblogaeth yn 2021/2022.
- Roedd 24% o'r cwynion ynglŷn â CSYM, yn 2023/2024, yn ymwneud â'r ffordd yr oedd CSYM wedi ymdrin â chwynion (9 cwyn). (Atodiad B i'r Llythyr).

Mae hyn yn gyson â pherfformiad CSYM yn 2022/2023 pan roedd 24% o'r cwynion am CSYM hefyd yn ymwneud ag ymdrin â chwynion (6 cwyn).

Yn 2021 roedd 10% o'r cwynion am CSYM yn ymwneud ag ymdrin â chwynion (3 cwyn).

- Cafodd 24% o gwynion a dderbyniodd OGCC am CSYM, yn 2023/2024, eu datrys trwy ymyrraeth gynnar (datrysiad) gan OGCC (10 cwyn). (Atodiad C i'r Llythyr). Dyma'r lefel uchaf o ymyrraethau yng Nghymru (24%), o gymharu â chyfartaledd cenedlaethol o 14% yn 2023/2024.

Y perfformiad cyfatebol ar gyfer CSYM yn 2022/2023 oedd 20% (5 o gwynion). Y gyfradd ymyrraeth genedlaethol, ar gyfartaledd, oedd 13%.

Yn 2021/22, roedd lefel ymyrraethau cynnar gan OGCC yn 11% (3 o gwynion), o gymharu â chyfartaledd cenedlaethol o 14%.

A –Argymhelliad/argymhellion a rheswm/rhesymau:

Y Prif Ddata ar gyfer CSYM mewn perthynas â Chwynion Cod Ymddygiad

Yn ogystal â'r cwynion y mae OGCC yn eu derbyn ynglŷn â gwasanaethau, cyfeiria'r Llythyr hefyd at gwynion yn erbyn Cynghorwyr Sir, Tref a Chymuned.

- Ni chyfeiriodd OGCC unrhyw gwynion Cod Ymddygiad yn ymwneud ag aelodau'r Cyngor Sir (i'r Pwyllgor Safonau na Phanel Dyfarnu Cymru) yn ystod 2023/2024. Ni chyfeiriwyd unrhyw gwynion yn ystod 2022/2023 nac yn 2021/2022 chwaith.
- Ni chyfeiriodd OGCC unrhyw gwynion Cod Ymddygiad yn ymwneud ag Aelodau Cyngor Tref neu Gymuned (i'r Pwyllgor Safonau, neu Banel Dyfarnu Cymru) yn ystod 2023/2024. Ni chyfeiriwyd unrhyw gwynion yn ystod 2022/2023 nac yn 2021/22 chwaith.

Casgliadau

- Bu cynnydd yn nifer y cwynion gwasanaeth a gyflwynwyd i OGCC ond, unwaith eto, ni ymchwiliodd OGCC i'r un o'r cwynion. Gwelwyd cysondeb yn hynny o beth ers tair blynedd.
- Mae perfformiad y Cyngor wrth ymdrin â chwynion wedi dirywio ac mae mwy o ddibyniaeth ar ymyrraeth gan OGCC.
- Er bod gwasanaethau'n gyfrifol am ymateb i'w cwynion eu hunain, yn ogystal â'u datrys lle bo hynny'n briodol ac yn bosib, mae'n rhesymol dod i'r casgliad bod materion staffio corfforaethol yn rheswm tebygol/ffactor cyfrannol sylweddol mewn perthynas â'r dirywiad hwn yn y perfformiad o ran ymdrin â chwynion.

Mae un o ddwy swydd allweddol yn parhau i fod yn wag, er bod tri chynnig wedi'u gwneud i recriwtio i'r swydd, ac mae staff asiantaeth yn cefnogi ar hyn o bryd.

Bydd yr ail swydd allweddol yn dod yn wag ddiwedd Tachwedd 2024. Mae'n annhebygol iawn, felly, y bydd y lefel flaenorol o gefnogaeth gorfforaethol ar gael i wasanaethau yn y dyfodol agos, er bod recriwtio i'r swyddi hyn yn parhau i fod yn amcan.

- Mae'r prosiect CRM (y cyfeirir ato yn yr argymhelliad olaf ym mharagraff 1 uchod) yn parhau i ddatblygu, diolch yn bennaf i gefnogaeth gan y gwasanaeth Trawsnewid a'r adran Dechnoleg Gwybodaeth. Mae disgwyl i'r system fynd yn "fyw" yn gynnar yn 2025 ac mae trefniadau'n cael eu gwneud i ddarparu hyfforddiant i swyddogion perthnasol ar y system, ynghyd â hyfforddiant diweddarau'n ymwneud ag ymdrin â chwynion yn gyffredinol. Yn hwylus iawn, mae OGCC wedi cynnig darparu'r hyfforddiant ymdrin â chwynion. Bwriedir i'r llwyfan CRM awtomeiddio prosesau a darparu mwy o ddata amser real ynglŷn â pherfformiad ar lefel gwasanaeth a chorfforaethol.

A –Argymhelliad/argymhellion a rheswm/rhesymau:

Bydd hyn yn cael ei fonitro'n rheolaidd gan y Penaethiaid Gwasanaeth a'r Tîm Arweinyddiaeth. Er hynny, nid yw gwasanaethau'n debygol o fod â rhagor o gapasiti i ddelio â chwynion.

- Rydym yn dibynnu felly at y datrysiaid canlynol:
 - Llenwi'r ddwy swydd wag gorfforaethol
 - Cyflwyno system CRM newydd
 - Darparu hyfforddiant a datblygiad pellach i staff perthnasol
 - Trosolwg gan uwch reolwyr o fewn y gwasanaeth
 - Trosolwg gan y Tîm Arweinyddiaeth a'r Pwyllgor Gwaith, y Pwyllgor Sgriwtini a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio; yn ogystal ag Aelodau'r Pwyllgor Gwaith mewn perthynas â'u portffolios eu hunain
 - Cyhoeddi data ynglŷn â chwynion ar wefan y Cyngor bob chwarter, fel sy'n cael ei rannu ag OGCC.

Mae OGCC yn gofyn am y 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”*

Mae'r adroddiad hwn yn bodloni'r cais uchod, ac yn ychwanegol at hynny, mae'n cael ei gyhoeddi ar gyfer yr holl Aelodau a'r cyhoedd. Mae OGCC wedi derbyn gwybodaeth am ddyddiadau'r 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”.*

Bydd hyn yn cael ei gwblhau yn dilyn cyfarfodydd y Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio.

4. Gwybodaeth Ychwanegol

Yn ogystal â'r Llythyr Blynyddol, mae gwybodaeth am bryderon, cwynion a chanmoliaeth yn cael ei gyhoeddi bob chwarter ar wefan y Cyngor o dan [Ystadegau Cwynion y Cyngor \(llyw.cymru\)](#)

Mae'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio'n derbyn adroddiad blynyddol ar gwynion. Cyflwynwyd yr adroddiad ar gyfer 2023/2024 i'r Pwyllgor ar [19 Medi 2024](#).

B - Pa opsiynau eraill wnaethoch chi eu hystyried a pham wnaethoch chi eu gwrthod a/neu ddewis yr opsiwn hwn?

Nid oedd unrhyw opsiynau eraill.

C - Am ba reswm y mae hwn yn benderfyniad i'r Pwyllgor Gwaith?

Mae hwn yn fater i'r Pwyllgor Gwaith a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ar gais OGCC.

Ch - A yw'r penderfyniad hwn yn gyson â pholisi a gymeradwywyd gan y Cyngor llawn?

Amherthnasol

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

Amherthnasol

Dd - Asesu'r effaith bosib (os yw'n berthnasol):

1	Sut mae'r penderfyniad hwn yn effeithio ar ein hanghenion hirdymor fel Ynys	Diben y Polisi Cwynion Corfforaethol yw dysgu gwersi pan fydd pethau'n mynd o chwith a gwneud newidiadau i'r ddarpariaeth gwasanaeth yn ôl yr angen a lle bo hynny'n bosibl.
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, dywedwch gyda phwy:	Mae'r ffeithiau a gyflwynir yn cyfrannu at adeiladu gwell gwasanaethau ar gyfer y dyfodol.
4	A yw dinasyddion Ynys Môn wedi chwarae eu rhan wrth ddrafftio'r ffordd hon ymlaen? Esboniwch sut:-	
5	Nodwch unrhyw effaith y gallai'r penderfyniad hwn ei gael ar y grwpiau a warchodir o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.	Mae cwynion ynglŷn â'r Gymraeg wedi'u cynnwys yn y Polisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol ac ymdrinnir â nhw os cânt eu derbyn. Os derbynnir cwynion gan Gomisiynydd y Gymraeg, byddant yn cael eu

Dd - Asesu'r effaith bosib (os yw'n berthnasol):		
		cynnwys yn yr Adroddiad ar Safonau'r Gymraeg 2023-24.
6	Os yw hwn yn benderfyniad strategol, nodwch unrhyw effaith y gallai'r penderfyniad ei gael ar unrhyw un sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol.	
7	Nodwch unrhyw effaith y gallai'r penderfyniad hwn ei gael ar gyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.	

E - Gyda phwy wnaethoch chi ymgynghori?		Beth oedd eu sylwadau?
1	Prif Weithredwr / Tîm Arweinyddiaeth (TA) (gorfodol)	Ystyriwyd gan y Tîm Arweinyddiaeth ar 15 Hydref 2024. Holl aelodau'n gefnogol o'r Adroddiad.
2	Cyllid / Adran 151 (gorfodol)	Ymgynghorwyd fel rhan o'r Tîm Arweinyddiaeth.
3	Cyfreithiol / Swyddog Monitro (gorfodol)	Awdur yr adroddiad
4	Adnoddau Dynol (AD)	Amherthnasol
5	Eiddo	Amherthnasol
6	Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu (TGCh)	Mae'r gwasanaeth Trawsnewid a'r adran TGCh yn cefnogi'r prosiect CRM
7	Caffael	Amherthnasol
8	Sgriwtini	Amherthnasol
9	Aelodau Lleol	Mae'r adroddiad hwn ar gyfer yr holl Aelodau

F - Atodiadau
Copi o Lythyr Blynyddol 2023/2024

Ff - Papurau Cefndir (cysylltwch ag awdur yr adroddiad am unrhyw wybodaeth bellach):
Dim



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150



Caseinfo@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 9 Medi 2024

Cynghorydd Gary Pritchard
Cyngor Sir Ynys Môn

Trwy ebost yn unig
garypritchard@anglesey.gov.uk
dylanwilliams@ynysmon.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2023/24

Annwyl Cynghorydd Pritchard

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.

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.

Tudalen 1 o 12

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 38 o gwynion am Cyngor Sir Ynys Môn yn 2023/24 a gwnaethom gau 41 - gwnaed rhai argymhellion yn y flwyddyn flaenorol. Roedd cyfradd ymyrryd Cyngor Sir Ynys Môn yn 24%. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am gwynion am eich sefydliad yn yr atodiadau.

Gwnaethom 26 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 24 argymhelliad a chydymffurfiwyd â 92% 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 Ynys Môn ymlaen i gael eu cyfeirio at OGCC.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

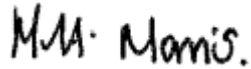
Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i'ch Cyngor gymryd y camau canlynol:

- 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. Dylan Williams, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Ynys Môn



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 Ynys Môn	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	0	0%
Gweinyddu Budd-daliadau	3	8%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	6	16%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	3%
Ymdrin â Chwynion	9	24%
Covid-19	0	0%
Addysg	1	3%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	0	0%
Cyllid a Threthiant	6	16%
Tai	3	8%
Trwyddedu	1	3%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	6	16%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	3%
Amrywiol Eraill	1	3%
Cyfanswm	38	



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

Cyngor Sir Ynys Môn		% rhannu
Tu hwnt i Awdurdodaeth	4	10%
Cynamserol	13	32%
Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	14	34%
Datrys yn Gynnar/ setliad gwirfoddol*	10	24%
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	41	



Atodiad D - Achosion lle ymyrodd 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 Bwrfeistref Sirol Blaenau Gwent	1	1	100%
Cyngor Bwrfeistref 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 Ynys Môn

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	0
Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	0
Cyfanswm	3



Atodiad G - Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau Tref/Cyngor Cymuned

	Tynnwyd yn ôl	Ymchwiliadau					Cyfanswm
		Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	
Cyngor Tref Amlwch	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanddona	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanddyfnan	0	0	0	0	0	0	0
Pentraeth Community Council	4	0	0	0	0	0	4
Cyngor Cymuned Rhosybol	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.