

Cyngor Sir Ynys Môn

Adroddiad i:	Pwyllgor Gwaith Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
Dyddiad:	21/10/2025 04/12/2025
Pwnc:	Cwynion a Chwythu'r Chwiban 04/2024 – 03/2025 sy'n ymgorffori Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2024/2025
Aelod(au) portffolio:	Dirprwy Arweinydd, Cyllid, Busnes Corfforaethol a Phrofiad y Cwsmer
Pennaeth gwasanaeth / cyfarwyddwr:	Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
Awdur yr adroddiad:	Cyfarwyddwr Swyddogaeth (Busnes y Cyngor) / Swyddog Monitro
Aelodau lleol:	Pob Un

A – Argymhellion a rhesymau

Argymhellion

(a) Gweithredu, cyn gynted â phosibl:

- cyflwyno dashfwrdd Power BI ar gyfer Penaethiaid Gwasanaeth a Chyfarwyddwyr, mewn perthynas â chwynion am eu gwasanaeth.
- hyfforddiant ar gyfer swyddogion cwynion, a'u dirprwyon, ar ofal cwsmer a chydaddoldeb/amrywiaeth
- nodyn canllaw wedi'i ddiweddararu ar ddelio â chwynion yn effeithiol.

(b) Ar ôl ystyried y Llythyr Blynyddol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2024/2025, gofyniad bod data perfformiad presennol ar gwynion gwasanaethau yn dod yn eitem sefydlog yn y cyfarfodydd rheolaidd rhwng Penaethiaid Gwasanaeth/Cyfarwyddwyr a'u harweinwyr Pwyllgor Gwaith (Aelodau Portffolio).

(c) Cyfarwyddo'r Swyddog Monitro i atgoffa gwasanaethau o'r angen i:

- weithredu unrhyw argymhellion gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ac adrodd i'r Ombwdsmon eu bod wedi eu cwblhau o fewn yr amserlen a osodwyd
- cofnodi'n rheolaidd unrhyw wersi a ddysgwyd o ganlyniad i gwynion, adnabod unrhyw batrymau a gweithredu mesurau lliniaru addas.

(d) Cyfarwyddo'r Swyddog Monitro i ymateb i Lythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2024/2025 yn ôl yr angen ym mharagraff olaf ond un y Llythyr o dan sylw.

Rhesymau

Cyflwyniad

Gall cwynion ddarparu gwybodaeth werthfawr am berfformiad gwasanaethau'r Cyngor, gan gynnwys barn defnyddwyr gwasanaeth. Gellir defnyddio'r data hwn, lle bo'n bosibl ac yn briodol, i wella darpariaeth gwasanaeth. Mae'r ddolen ar gyfer y Polisi Cwynion Corfforaethol [yma](#).

Prif bwrpas yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth am gwynion gwasanaeth ar gyfer y cyfnod rhwng 01/04/2024 a 31/03/2025.

Mae'r adroddiad hwn hefyd yn cynnwys gwybodaeth gyfyngedig am ddatgeliadau chwythu'r chwiban a wnaed yn ystod y cyfnod hwnnw. Mae'r ddolen i'r Polisi a Chanllawiau Chwythu'r Chwiban ar gael [yma](#).

Darperir gwybodaeth hefyd am y cod ymddygiad cwynion. Adroddir ar y rhain yn chwarterol i'r Pwyllgor Safonau, ac yn ffurfiol yng nghyfarfodydd arferol y Pwyllgor. Mae'r dolenni at yr adroddiadau hyn ar gyfer y cyfnod perthnasol isod.

[Chwarter 1, 2 a 3](#)

[Chwarter 4](#)

Mae **Atodiad 4** yn cynnwys crynodeb o'r Cod Ymddygiad ar gyfer cwynion a chwythu'r chwiban.

Mae cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn dilyn trefn statudol wahanol, yn benodol Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ac fe'u hystyrir gan y Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol. Ar gyfer unrhyw un sydd eisiau gwybodaeth bellach, bydd y Panel Sgriwtini Gwasanaethau Cymdeithasol yn derbyn yr adroddiad perthnasol ar 20 Tachwedd 2025, ac yna'n ei gyhoeddi ar wefan y Cyngor.

Atodiad 5 yn cynnwys crynodeb o'r cwynion a dderbyniodd y Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2024/2025. Dengys y crynodeb bod nifer y cwynion yn parhau'n isel o gymharu â'r galw ar y Gwasanaeth, gyda chyfanswm y cwynion yn gostwng o 22 i 21 er bod cynnydd o 11% yn yr atgyfeiriadau i'r Gwasanaethau Oedolion a chynnydd o 14% yn yr atgyfeiriadau i'r Gwasanaethau Plant a Theuluoedd. Y prif themâu oedd yn deillio o'r cwynion oedd problemau cyfathrebu, oedi wrth gynnal asesiadau a phrinder gofalwyr. Mae'r materion hyn yn derbyn sylw, gan gynnwys darparu hyfforddiant ychwanegol, adolygu protocolau a gosod disgwyliadau ymarfer mwy eglur. Cwblhawyd yr holl ymatebion i gwynion Cam 1 o fewn yr amserlenni statudol.

Nid yw cwynion am ddefnydd y Cyngor o'r iaith Gymraeg wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn, ond fe adroddir arno'n flynyddol yn yr Adroddiad Blynyddol ar Safonau'r Iaith Gymraeg, sy'n cael ei gyhoeddi ar wefan y Cyngor. Mae'r adroddiad yn cael ei ystyried yn flynyddol gan y Pwyllgor Sgriwtini Partneriaeth ac Adfywio. Mae unrhyw gwynion am yr iaith Gymraeg hefyd yn cael eu trafod gan y Pwyllgor Llywio Iaith Gymraeg a Chydraddoldeb, ac fe adroddir ar ddata cwynion

fel rhan o'r cerdyn sgorio corfforaethol a'r ddogfen gyflawni flynyddol. Ar gyfer unrhyw un sydd eisiau gwybodaeth bellach, mae'r ddolen i'r Adroddiad Blynyddol ar Safonau'r Iaith Gymraeg ar gael [yma](#)

1. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Efallai bydd OGCC yn ystyried cwynion gan y cyhoedd sy'n ymwneud â gwasanaethau. Mae pwerau'r OGCC ar gyfer hyn yn disgyn dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

I ysgogi ymchwiliad, mae'n rhaid i'r OGCC fod yn fodlon fod cwyn wedi mynd drwy'r weithdrefn gwyno leol. Mae OGCC yn ceisio cwblhau ymchwiliadau cyn pen 12 mis o dderbyn cwyn.

Yn ogystal â phwerau ymchwiliol, mae OGCC hefyd yn cynnig canllawiau a chefnogaeth. Er enghraifft, Polisi Ymdrin â Chwynion, a gyhoeddwyd dan Adran 38 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Defnyddiwyd darpariaethau'r polisi model er mwyn datblygu Polisi Cwynion y Cyngor. Cafodd ei adolygu ddiwethaf yn 2024.

2. Beth sy'n cael ei ystyried yn gŵyn?

2.1 Mae OGCC yn ystyried cwyn fel:

- Mynegiad o anfodddhad neu bryder **a wnaed**
- Yn ysgrifenedig neu ar lafar, neu drwy unrhyw ddull cyfathrebu arall **ac**
- A wnaed gan un, neu fwy o aelodau'r cyhoedd **am**
- **Weithredoedd darparwr cyhoeddus neu ddiffyg gweithredu, neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd a**
- Rhywbeth sydd angen ymateb.

Noder:

Cais am Wasanaeth - *Dylid nodi fod cwyn yn wahanol i 'cais am wasanaeth' dechreuol.* Nid yw cais am wasanaeth yn gŵyn (e.e. gall cais fod ar gyfer atgyweirio golau stryd diffygiol neu wastraff bin na gafodd ei gasglu). Bydd cwyn yn codi dim ond pe na fyddai'r cais am wasanaeth yn cael sylw teilwng.

2.2 Cwynion Cam 1

Mae'n well delio gyda chwyn cyn gynted â phosibl; yn ddelfrydol gyda'r pwynt cyswllt cyntaf. Os yw hyn yn bosibl, disgwylir i'r maes gwasanaeth perthnasol ymateb i'r gŵyn cyn pen **deg diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.**

Cwynion Cam 2

Cynhelir ymchwiliad Cam 2 os nad yw cwyn wedi derbyn ymateb yng Ngham 1, neu nid ydynt yn fodlon â'r ymateb a dderbyniwyd.

Dylai'r gŵyn dderbyn ymateb i ymchwiliad **Gam 2 cyn pen ugain diwrnod gwaith.** Gall hyn gymryd mwy o amser os yw'n cynnwys materion cymhleth, neu bod rhaid i sawl maes gwasanaeth gyfrannu i'r ymateb. Mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n rhaid hysbysu'r achwynydd o'r rhesymau dros unrhyw oedi, a phryd allent ddisgwyl ymateb.

Os na fydd achwynydd yn fodlon gyda chanlyniad ymchwiliad Cam 2, gallent atgyfeirio'r mater i'r OGCC. Mae gwybodaeth bellach, galluogi achwynydd i atgyfeirio mater i'r OGCC, yn cael ei darparu ym mhob ymateb Cam 2. Nid oes hawl mewnol ar gyfer adolygiad neu apêl.

2.3 Sut y Derbynnir Cwynion

Derbynnir mwyafrif y cwynion drwy e-bost (161), wyneb yn wyneb (7) a thrwy'r post (3). Y bwriad yw annog achwynwyr i ddefnyddio'r system Rheoli Cofnodion Corfforaethol (CRM), yn hytrach nag anfon e-bost. Nid oes rhaid i achwynwyr greu cyfrif er mwyn cyflwyno cwyn (ond fe'u hanogir i wneud hynny) yn ogystal â chyflwyno cwyn fel defnyddiwr gwadd.

2.4 Ystadegau Cwynion Corfforaethol

Mae **Atodiad 1** yn amlygu'r data cwynion. Fodd bynnag, nodir y pwyntiau canlynol:

- 171 cwyn ar draws yr holl wasanaethau, gan gynnwys Cam 1 a 2.
- 56 wedi'u olrhain (33.3%)
- 112 heb eu holrhain (66.7%)
- 152 o ymatebion ar amser (88.9%)
- 19 o ymatebion hwyr (11.1%)

2.5 Cwynion yn ôl Gwasanaeth

Amgylchedd/Gwarchod y Cyhoedd

Cyfanswm y Cwynion: 11 (6.4% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 10 cwyn

Cwynion Cam 2: 1 cwyn

Wedi'u olrhain: 4 cwyn (cyfradd olrhain o 36.4%)

Heb eu olrhain: 7 cwyn (63.6%)

Wedi'u gollwng: 0 cwyn

Ymatebion ar amser: 10 cwyn (90.9%)

Ymatebion hwyr: 1 cwyn (9.1%)

Priffyrdd ac Eiddo

Cyfanswm y Cwynion: 49 (28.5% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 38 cwyn

Cwynion Cam 2: 11 cwyn

Wedi'u olrhain: 8 cwyn (cyfradd olrhain o 16.7%)

Heb eu Olrhain: 40 cwyn (83.3%)

Wedi'u gollwng: 1 cwyn

Ymatebion ar amser: 42 cwyn (85.7%)

Ymatebion hwyr: 7 cwyn (14.3%)

Tai

Cyfanswm y Cwynion: 47 (27.3% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 40 cwyn

Cwynion Cam 2: 7 cwyn

Wedi'u olrhain: 25 cwyn (54.3% wedi'u olrhain)

Heb eu Orlhain: 21 cwyn (45.7%)

Wedi'u gollwng: 1 cwyn

Ymatebion ar amser: 43 cwyn (91.5%)

Ymatebion hwyr: 4 cwyn (8.5%)

Dysgu

Cyfanswm y Cwynion: 13 (7.6% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 12 cwyn

Cwynion Cam 2: 1 cwyn

Wedi'u olrhain: 0 cwyn (cyfradd olrhain o 0.0%)

Heb eu Orlhain: 13 cwyn (100%)

Wedi'u gollwng: 0 cwyn

Ymatebion ar amser: 10 cwyn (76.9%)

Ymatebion hwyr: 3 cwyn (23.1%)

Hamdden

Cyfanswm y Cwynion: 15 (8.8% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 15 cwyn

Cwynion Cam 2: 0 cwyn

Wedi'u olrhain: 14 cwyn (cyfradd olrhain o 93.3%)

Heb eu Olrhain: 1 cwyn (6.7%)

Wedi'u gollwng: 0 cwyn

Ymatebion ar amser: 15 cwyn (100.0%)

Ymatebion hwyr: 0 cwyn (0%)

Cynllunio

Cyfanswm y Cwynion: 4 (2.4% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 2 cwyn

Cwynion Cam 2: 2 cwyn

Wedi'u olrhain: 0 cwyn (cyfradd olrhain o 0%)

Heb eu Olrhain: 4 cwyn (100%)

Wedi'u gollwng: 0 cwyn

Ymatebion ar amser: 4 cwyn (100.0%)

Ymatebion hwyr: 0 cwyn (0%)

Adnoddau

Cyfanswm y Cwynion: 20 (11.6% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 14 cwyn

Cwynion Cam 2: 6 cwyn

Wedi'u olrhain: 4 cwyn (cyfradd olrhain o 21.1%)

Heb eu Olrhain: 15 cwyn (78.9%)

Wedi'u gollwng: 1 cwyn

Ymatebion ar amser: 17 cwyn (85%)

Ymatebion hwyr: 3 cwyn (15%)

Gwastraff

Cyfanswm y Cwynion: 12 (7.0% o'r holl gwynion)

Cwynion Cam 1: 10 cwyn

Cwynion Cam 2: 2 cwyn

Wedi'u olrhain: 1 cwyn (cyfradd olrhain o 8.3%)

Heb eu Olrhain: 11 cwyn (91.7%)

Wedi'u gollwng: 0 cwyn

Ymatebion ar amser: 11 cwyn (91.7%)

Ymatebion hwyr: 1 cwyn (8.3%)

Cwynion Corfforaethol yn ôl Cam	Rhif
Cam 1	141
Cam 2	30
Cyfanswm	171

2.6 Dadansoddiad ar Ddata Cwynion Mewnol

Mae wedi'i atodi yn **Atodiad 2**

3. Cwynion a Gyflwynwyd i OGCC

3.1 Mae Llythyr Blynyddol OGCC 2024/2025 yn **Atodiad 3**.

Yn ystod 2024/2025, derbyniodd swyddfa OGCC y nifer uchaf o gwynion erioed, gyda 3,547 o gwynion cyflawn yn cael eu gwneud yn ystod y flwyddyn. Roedd hyn yn gynnydd o 10% o'r flwyddyn flaenorol, a 43% yn uwch na 2019/2020. Gweler hefyd newid sylweddol yn y meysydd pwnc, gyda chwynion tai yn cynyddu'n genedlaethol (19% o gymharu â 15% yn 2019/2020). Mae'r cynnydd yng nghwynion Tai OGCC hefyd yn amlwg o fewn ystadegau cwynion mewnol y Cyngor.

Er y cynnydd cenedlaethol yn nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC, derbyniodd y Cyngor 0.32 cwyn i bob 1,000 preswlydd, o gymharu â chyfartaledd Cymru, oedd yn 0.41 i bob 1,000.

3.2 Nifer y Cwynion yn erbyn Cyngor Sir Ynys Môn yn 2023/2024 a 2024/2025

Tueddiadau Perfformiad	2023/24	2024/25	Newid
Cwynion OGCC	38	22	- 42%

Mae'r data hwn yn dangos gostyngiad yn nifer y cwynion dros y cyfnodau perthnasol. Yn ystod 2023/2024, roedd 24% o gwynion yn ymwneud ag ymdriniaeth y Cyngor o'r cwynion eu hunain, ac mae'n awgrymu gwelliant yn y modd y mae cwynion yn cael eu datrys ar lefel leol; gan osgoi gorfod eu trosglwyddo ymlaen i OGCC.

3.3 Canlyniadau Cwynion i'r OGCC

O'r ddau ar hugain o gwynion a dderbyniodd yr OGCC, roedd y canlyniadau fel a ganlyn:

Canlyniad	2023/2024	2024/2025
Penderfyniad i beidio ag ymchwilio	34% (14 achos)	40% (8 achos)
Cwynion cynamserol	32% (13 achos)	30% (6 achos)
Mater y tu hwnt o awdurdodaeth	10% (4 achos)	25% (5 achos)
Datrysiaid cynnar (ymyrraeth)	24% (10 achos)	5% (1 achos)
Ymchwiliadau	0	0

* Ceir eglurhad ynglŷn â'r anghysondebau sy'n ymddangos rhwng nifer y cwynion a dderbyniwyd a'r cwynion a gaewyd yn Llythyr Blynyddol OGCC:-

“2023/2024

Cawsom 38 o gwynion am Gyngor Sir Ynys Môn yn 2023/24 a gwnaethom gau 41 – roedd rhai cwynion wedi cael eu trosglwyddo o'r flwyddyn flaenorol.

2024/2025

Cawsom 22 o gwynion am Gyngor Sir Ynys Môn a chau 20 - roedd rhai cwynion wedi cael eu trosglwyddo o'r flwyddyn flaenorol.”

3.4 Ymyrraeth gan OGCC

Mae ymyrraeth gan OGCC yn cyfeirio at y cwynion hynny sydd wedi'u hasesu, ac mae'r OGCC yn ystyried y gall ymyrraeth gynnwys fod yn bosibl heb ymchwiliad. Heb os, mae hyn hefyd yn awgrymu y byddai cyngor wedi gwneud mwy yn ystod Cam 2 i adfer y mater yn fewnol, ac osgoi trosglwyddo ymlaen i OGCC.

Yn 2023/2024, roedd y gyfradd ymyrraeth yn 24% (10 achos). Yn 2024/2023, roedd y gyfradd ymyrraeth yn 5% (1 achos). Roedd hyn yn erbyn cyfartaledd ymyrraeth yng Nghymru o 13%. Mae hyn yn awgrymu:-

- adferiad mewnol mwy effeithiol i gwynion.
- rheolaeth well dros achosion yn y camau cyntaf;
- adolygu Polisi Cwynion y Cyngor a swyddogion cwynion yn ymgymryd â hyfforddiant gydag OGCC

yn debygol o fod wedi arwain at y gwelliant hwn.

3.5 Categoriâu Cwynion

Newidiadau Maes Gwasanaeth	2023/2024	2024/2025
Delio â chwynion	24% (9 achos)	5% (1 achos)
Adnoddau	16% (6 achos)	23% (5 achos)
Tai	8% (3 achos)	18% (4 achos)
Adeiladu a rheoli adeiladu	16% (6 achos)	9% (2 achos)
Hamdden	3% (1 achos)	9% (2 achos)
Iechyd yr Amgylchedd	Sero	5% (1 achos)
Addysg	3% (1 achos)	Sero
Trwyddedu	3% (1 achos)	Sero
HWP	3% (1 achos)	5% (1 achos)

Roedd ymdrin â chwynion yn un o'r categorïau uchaf ymhlith cwynion yn 2023/2024, gan gynrychioli 24% o'r cyfanswm. Yn 2024/2025, roedd ymdrin â chwynion yn un o'r categorïau cwyno isaf, yn cynrychioli dim ond 5%.

Mae'r Cyngor wedi dangos gwelliant yn ystod 2024/2025 o ran rheoli cwynion, gan arwain at ostyngiad yn nifer y cwynion a chyfraddau ymyrraeth OGCC.

4. Dysgu o Gwynion yn 2024/2025

4.1 Mae Polisi Cwynion y Cyngor yn pwysleisio ar ddysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth honno i wella gwasanaethau.

Mae'r gwersi y ddysgwyd yn cael eu cofnodi ar hyd o bryd ar y gronfa ddata cwynion, ond nid yw pob gwasanaeth yn cofnodi cwynion yn gyson.

4.2 Y prif wersi ar gyfer 2024/2025 yw:

4.2.1 Pwysigrwydd ystyried materion cydraddoldeb. Yn ystod 2024/2025, cyflwynodd OGCC argymhellion yn seiliedig ar brofiad preswylwyr bregus o ddefnyddio gweithdrefnau'r Cyngor, a gofynnwyd i'r Cyngor baratoi a chyhoeddi dogfen 'hawdd ei darllen' yn amlygu'r gofyniad i dalu'r Dreth Gyngor yn brydlon, a beth ddylid ei wneud am gasglu ôl-ddyledion. Mae cydraddoldeb yn un o brif flaenoriaethau'r OGCC. Yn yr Adroddiad Blynyddol ar gyfer 2024/2025, mae'r OGCC yn nodi:

'...Ymhlith y themâu a'r pwyntiau dysgu allweddol a amlygwyd yn yr adroddiad yw'r diffyg addasiadau rhesymol ar gyfer unigolion ag anabledau, megis anabledau dysgu, problemau symudedd difrifol, neu awtistiaeth a dyslecsia. Mae'r Adroddiad hefyd yn nodi heriau yn deillio o gyfathrebu gwael gyda phobl sydd ag anghenion iaith neu golled synhwyraidd... Yn ogystal mae'r adroddiad (thematig - Materion Cydraddoldeb 2025) yn codi pryderon am gyrrff cyhoeddus yn methu ag alinio polisiau darparu gwasanaethau gyda'r dyletswyddau cyfreithiol dan ddeddfwriaeth hawliau dynol a chydraddoldeb. (Adroddiad Blynyddol OGCC 2024/2025)

Mae angen diweddarau hyfforddiant ar gydraddoldeb i swyddogion cwynion a chodi ymwybyddiaeth o [Bolisi Cydraddoldeb](#) y Cyngor a bod cyngor ar gael gan y Swyddog Cydraddoldeb.

4.2.2 Yr angen i feysydd gwasanaeth adnabod materion sy'n ailadrodd, themâu a gwneud gwelliannau lle bo'n bosibl.

4.2.3 Bod gweithdrefnau'n cael eu dehongli'n gyson a bod yr holl swyddogion cwynion wedi'u deall yn iawn. Roedd hyfforddiant gan OGCC i swyddogion cwynion y Cyngor yn 2024 yn amlygu camddealltwriaeth gan rai o ran dehongli beth a ystyrir yn gŵyn, a gwaethyngwyd hyn gan y ffaith fod y

Cyngor wedi cael pedwar swyddog cwynion yn y tair blynedd ddiwethaf, ac wedi methu a phenodi rhywun yn barhaol. Gwnaeth yr hyfforddiant hwn arwain at wneud addasiadau i Bolisi Cwynion y Cyngor ac mae ymateb ymgynghorol dilynol, a ddarparwyd gan y Cyngor i'r OGCC, yn dilyn cyfarfod gyda swyddfa'r OGCC, wedi arwain at gytundeb o ran paratoi cyngor a chanllawiau drafft cenedlaethol pellach.

4.2.4 Gwneud mwy gydag OGCC, yn enwedig er mwyn sicrhau bod OGCC wedi'i gynnwys mewn unrhyw ohebiaeth gydag achwynwyr sy'n ymwneud â gweithredu argymhellion yr OGCC, oherwydd mae'r diffyg i wneud hynny mewn dau achos (yn cynnwys chwe argymhelliad) yn ystod 2024/2025 wedi arwain at argymhellion a oedd yn cael eu gweithredu yn cael eu cofnodi fel nad oeddynt yn cydymffurfio.

4.2.5 Er bod hyfforddiant a phrofion mewnlol wedi'u cwblhau, mae hyfforddiant pellach yn mynd rhagddo bellach ar y CRM newydd. Unwaith y bydd wedi'i gwblhau, gyda'r system wedi'i ymgorffori, bydd hyfforddiant pellach ar gydraddoldeb a gofal cwsmer yn angenrheidiol.

5. Edrych Ymlaen - 2025/26

5.1 Fel y cyfeiriwyd ato uchod, cwblhaodd y Cyngor hyfforddiant gydag OGCC yn 2024 a diweddarwyd Polisi Cwynion y Cyngor.

Mae'r adran hon yn amlinellu'r camau sy'n cael eu cymryd//a fydd yn cael eu cymryd yn 2025/2026 i wella'r ffordd mae'r Cyngor yn ymdrin â chwynion gwasanaeth.

5.2 Aeth y CRM Cwynion yn fyw ar 01/10/2025 a chaiff ei adolygu ar 13/11/2025.

Mae swyddogion perthnasol wedi derbyn hyfforddiant yr y system newydd ac mae Cyfarwyddwyr/Penaethiaid Gwasanaeth/Rheolwyr Busnes wedi derbyn sesiynau ar y cyfrwng adrodd (Dangosfwrdd Power BI) sy'n darparu data penodol ar gyfer pob gwasanaeth ac sy'n cael ei ddiweddarau tair gwaith y dydd. Mae'r swyddogion hynny bellach wedi derbyn mynediad i'r Dangosfyrddau perthnasol.

Y bwriad wrth ddatblygu a chyflwyno'r CRM yw gwella goruchwyliaeth a rheolaeth y Cyngor dros gwynion; gweithrediadau dydd i ddydd gan y swyddogion cwynion gwasanaeth a goruchwyliaeth gan eu Cyfarwyddwyr a Phenathiaid Gwasanaeth.

5.3 Mae'r Swyddog Cwynion Dros Dro, ynghyd â'r Rheolwr Hyfforddi a Datblygu, yn trefnu hyfforddiant ar ofal cwsmer er mwyn codi ymwybyddiaeth o arfer gorau wrth ddelio gydag chwynion yn effeithiol. Mae hyfforddiant pellach hefyd yn cael ei drefnu ar gydraddoldeb ac amrywiaeth.

- 5.4** Mae'r Swyddog Cwynion Corfforaethol Dros Dro yn diweddarar nodyn canllaw ar gyfer swyddogion cwynion er mwyn pwysleisio ymhellach egwyddor proses ymdrin â hawliadau sy'n cael ei deall yn dda ac sy'n cael ei chymhwysio'n gyson.
- 5.5** Ar ôl ystyried copi drafft o'r Adroddiad hwn, mae Cadeirydd y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio wedi gofyn i'r Pennaeth Gwasanaeth (Tai) a'r Pennaeth Gwasanaeth (Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo) fynychu cyfarfod o'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio i ddarparu gwybodaeth bellach ynghylch perfformiad eu priod Wasanaethau. Mae'r Cadeirydd wedi gofyn am wybodaeth bellach hefyd ynghylch perfformiad y Gwasanaeth Hamdden. Cynhwysir y wybodaeth bellach honno yn **Atodiad 6**.

B – Pa opsiynau eraill bu i chi ystyried a beth oedd y rhesymau am eu gwrthod ac/neu am ddewis yr opsiwn hwn?

Dim. Mae Llythyr Blynyddol OGCC 2024/2025 yn nodi bod rhaid adrodd i'r Pwyllgor Gwaith.

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

Mae'n ofyniad gan OGCC.

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

Amherthnasol

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

Amherthnasol. Mae'r cyllid angenrheidiol ar gyfer gweithredu rhai o'r argymhellion eisoes o fewn y gyllideb.

Dd – Asesu'r effeithiau posibl (os yn berthnasol)

1. Sut mae'r penderfyniad yma'n effeithio ar ein hanghenion hirdymor fel ynys?

Bydd lleihau nifer y cwynion a gwella'r modd yr ydym yn delio â chwynion yn gwella profiad y cwsmer, galluogi swyddogion i ganolbwyntio ar eu cyfrifoldebau craidd a gwella enw da'r Cyngor.

2. A yw hwn yn benderfyniad a ragwelir y bydd yn atal costau / dibyniaethau ar y Cyngor i'r dyfodol? Os felly, sut?

Ydi, gan y bydd llai o gwynion a delio â chwynion yn well yn osgoi dyblygu gwaith a lleihau'r costau'n gysylltiedig â hynny a'r amser y mae swyddogion yn ei dreulio yn delio â chwynion, cynnal ymchwiliadau a gohebu ag OGCC.

3. A ydym wedi cydweithio â sefydliadau eraill i ddod i'r penderfyniad hwn? Os felly, rhowch wybod gyda phwy.

Do, OGCC.

4. A yw dinasyddion Ynys Môn wedi chwarae rhan wrth ddrafftio'r ffordd hon ymlaen, gan gynnwys y rheini y byddai'r penderfyniad yn cael effaith uniongyrchol arnynt? Esboniwch sut.

Mae profiadau cwsmeriaid o ran y modd yr ydym yn delio â chwynion wedi effeithio ar rai o'r argymhellion yn yr adroddiad hwn.

5. Nodwch unrhyw effeithiau posibl y byddai'r penderfyniad hwn yn ei gael ar y grwpiau a warchodir dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

Un o'r argymhellion yw darparu hyfforddiant i swyddogion cwynion ar gydraddoldeb ac amrywiaeth. Mae'r thema hon hefyd yn thema genedlaethol ac mae'n rhan waith thematig OGCC ar gyfer 2024/2025.

6. Os yw hwn yn benderfyniad strategol, nodwch unrhyw effeithiau posibl y byddai'r penderfyniad yn ei gael ar y rhai sy'n profi anfantais economaidd-gymdeithasol.

Amherthnasol

7. Nodwch unrhyw effeithiau posibl y byddai'r penderfyniad hwn yn ei gael ar gyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.

Rhagwelir na fydd unrhyw effaith gan y bydd y Cyngor yn parhau i weithredu'n gwbl ddwyieithog wrth ymateb i'r argymhellion a chwsmeriaid.

E – Gyda phwy yr ymgynghoroch a beth oedd eu sylwadau?

1. Prif Weithredwr / Tîm Arweinyddiaeth (gorfodol)	Wedi ei rannu â'r Prif Weithredwr a'r Tîm Arweinyddiaeth ar 15/09/2025 ac mae unrhyw adborth perthnasol wedi cael ei gynnwys yn yr Adroddiad hwn
2. Cyllid / Swyddog 151	Aelod o'r Tîm Arweinyddiaeth
3. Cyfreithiol / Swyddog Monitro (gorfodol)	Awdur yr adroddiad
4. Adnoddau Dynol	Pob Pennaeth Gwasanaeth wedi bod yn rhan o'r ymgynghoriad ar yr adroddiad drafft
5. Eiddo	
6. Technoleg Gwybodaeth	
7. Caffael	
8. Sgriwtini	Na
9. Aelodau lleol	Na

F – Atodiadau

Atodiad 1 : Crynodeb o'r Cwynion fesul Gwasanaeth ar gyfer 2024-2025
Atodiad 2 : Dadansoddiad o'r Data Mewnol ar Gwynion
Atodiad 3 : Llythyr Blynyddol OGCC 2024/2025
Atodiad 4 : Crynodeb o'r Cwynion Cod Ymddygiad a Chwythu'r Chwiban
Atodiad 5 : Adroddiad Blynyddol Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol 2024/2025 - Crynodeb o'r Pwyntiau Allweddol
Atodiad 6 : Gwybodaeth bellach ynghylch perfformiad y Gwasanaeth Hamdden

Ff – Papurau cefndirol (cysylltwch ag awdur yr adroddiad am fwy o wybodaeth)

Mae'r holl bapurau cefndirol perthnasol wedi cael eu darparu yn yr Atodiadau uchod.

ATODIAD 1

Crynodeb o Gwynion fesul Gwasanaeth ar gyfer 2024 - 2025

Gwasanaeth	Nifer y cwynion Cam 1	Nifer y cwynion Cam 2	Nifer wedi' u olrhain	Nifer heb eu olrhain	Cwynion wedi' u gollwng	Ymatebwyd iddynt ar amser	Ymatebion hwyr (cyn pen 3 mis)	Nifer yr ymatebion (dros 3 mis)
	Busnes y Cyngor							
Busnes y Cyngor	-	-	-	-	-	-	-	
	Priffyrdd, Gwastraff ac Eiddo							
Priffyrdd ac Eiddo	38	11	8	40	1	42	7	
Gwastraff	10	2	1	11		11	1	
	Tai							
Tai	40	7	25	21	1	43	4	
	Dysgu							
Dysgu (ac eithrio ysgolion)	12	1		13		10	3	
	Rheoleiddio ac Economaidd							
Datblygu Economaidd/Mor wrol								
Hamdden	15		14	1		15		
Cynllunio	2	2		4		4		
Amgylchedd/G warchod y Cyhoedd	10	1	4	7		10	1	
	Adnoddau							
Adnoddau	14	6	4	15	1	17	3	
	Trawsnewid							
Cyswllt Môn	-	-	-	-	-		-	
AD	-	-	-	-	-		-	
Cyfansymiau	141	30	56	112	3	152	19	

Amgylchedd/Gwarchod y Cyhoedd

- 15 cwyn, o gymharu â 10 yn 2023/2024, yn cynrychioli 8.7% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025.
- Ymatebwyd i 14 o'r 15 ar amser.
- Er nad oedd nifer y cwynion yn uchel, cafodd 5 ohonynt eu trosglwyddo ymlaen i Gam 2. Mae hyn yn awgrymu y gall yr ymdriniaeth a chwynion Cam 1 fod yn fwy effeithiol.
- Er hyn, dim ond 2 gŵyn a gafodd eu olrhain.

Priffyrdd ac Eiddo

- Y nifer uchaf o gwynion, sef 49, o gymharu â 19 yn 2023/2024, gan gynrychioli 28.5% o gyfanswm y cwynion yn 2024/2025.
- O ystyried y cynnydd yn nifer y cwynion, o un flwyddyn i'r llall, awgrymir y dylai'r Gwasanaeth adolygu'r rhesymau dros hyn ac a oes unrhyw addasiadau y gellir eu gwneud i systemau/prosesau/capaciti/hyfforddiant i leihau cwynion yn 2025/2026. Fodd bynnag, gall hyn fod oherwydd cyllid/materion staffio ond efallai nad oes modd liniaru hynny.
- Dylid nodi mai dim ond 8 cwyn a gafodd eu olrhain (16.7%) ond hefyd mai ychydig o gwynion a gofnodwyd yn Ch1 a Ch2 2024/2025, sy'n awgrymu y gallai nifer y cwynion fod yn uwch nag a gofnodwyd.

Tai

- 47 cwyn, o gymharu â 113 yn 2023/2024, yn cynrychioli 27.3% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025. Mae hwn yn welliant amlwg, er o sylfaen isel, gyda pherfformiad yn 2023/2024 yn cael ei briodoli i weithredu system TG newydd.
- Fodd bynnag, cofnodwyd 45 o'r 47 cwyn yn 2024/2025 ar gyfer Chwarter 3 a 4. Mae'n annhebygol mai dim ond 2 gŵyn a wnaed yn Chwarter 1 a 2 gyda'i gilydd. Mae felly'n rhesymol derbyn y gall nifer y cwynion blynyddol ar gyfer Tai fod yn sylweddol uwch.
- Mae angen i'r Gwasanaeth Tai ddilysu ei ddata ar gyfer 2024/2025 ac ystyried adolygu'r rhesymau dros y nifer uchel o gwynion a gafodd eu olrhain. Cadarnhawyd 54.3% o'r cwynion a gofnodwyd yn ystod 2024/2025. Dylai'r Gwasanaeth nodi prif achosion y cwynion a llunio cynllun i wella'r meysydd hyn, lle bo modd.

Dysgu

- 13 cwyn, o gymharu â 6 yn 2023/2024, yn cynrychioli 7.6% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025.
- Cafodd 12 ohonynt eu hadfer yng Ngham 1, sy'n awgrymu yr ymdrinnir â chwynion yn effeithiol.
- Ni chafodd unrhyw rai o'r cwynion eu olrhain, ond ni throsglwyddwyd unrhyw rai i Gam 2.
- Fodd bynnag, mae'r unig fater yn ymwneud â'r amseroedd ymateb mwyaf araf, gyda 23.1% o ymatebion hwyr. Dylid nodi y gall cwynion yn y maes hwn fod yn gymhleth, ac mae diffyg cwynion yng Ngham 2 yn awgrymu yr ymdriniwyd â chwynion yn effeithiol.

Hamdden

- 15 cwyn, o gymharu â 29 yn 2023/2024, yn cynrychioli 8.7% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025.
- Ymatebwyd i'r holl gwynion ar amser.
- Datryswyd yr holl gwynion yng Ngham 1. Mae hyn yn awgrymu sgiliau gofal cwsmeriaid da mewn gwasanaeth sy'n wynebu'r rheng flaen i raddau helaeth. Fodd bynnag, mae nifer y cwynion a gafodd eu olrhain yn uchel sef 93%, gyda dim ond un gŵyn heb ei olrhain. Gall hyn fod o ganlyniad i natur y Gwasanaeth ac uniongyrchedd y cwynion a wneir. Fodd bynnag, efallai y bydd angen hyfforddiant, er mwyn sicrhau nad yw cwynion yn cael eu drysu â cheisiadau am wasanaeth.

Cynllunio

- 4 cwyn, o gymharu â 25 yn 2023/2024, yn cynrychioli 0.6% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025.
- 2 gwyn wedi'u datrys yng Ngham 1, a 2 gŵyn wedi'u datrys yng Ngham 2.
- Ni chafod unrhyw rai eu olrhain, ac ymatebwyd i bob cwyn ar amser.
- Perfformiad uchel, ddim yn codi unrhyw bryder.

Adnoddau

- 20 cwyn, o gymharu â 56 yn 2023/2024, yn cynrychioli 11.6% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025. Mae hyn yn dangos gwelliant amlwg.
- Datryswyd 14 o gwynion yng Ngham 1 gyda 6 yn mynd i Gam 2. Mae hyn yn gymharol uchel, sef 30% o gyfanswm y cwynion. Mae hyn yn awgrymu y gallai trin cwynion Cam 1 fod yn fwy effeithiol, ond mae hwn yn wasanaeth eang, ac mae cwynion yn aml yn cwmpasu mwy nag un maes gwasanaeth, gan arwain at oedi a chymhlethdod.

Cafodd 4 o'r 20 cwyn eu olrhain.

Gwastraff

- 12 cwyn, o gymharu â 21 yn 2023/2024, yn cynrychioli 7% o gyfanswm y cwynion gwasanaeth yn 2024/2025.
- Cafodd 10 ohonynt eu hadfer yng Ngham 1, sy'n awgrymu yr ymdrinnir â chwynion yn effeithiol.
- Cafodd 1 ei olrhain.
- Derbyniodd 11 allan o 12 cwyn ymateb ar amser.
- Perfformiad uchel, ddim yn codi unrhyw bryder.

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150



Caseinfo@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 14 Awst 2025

PERSONOL A CHYFRINACHOL

Cynghorydd Gary Pritchard
Cyngor Sir Ynys Môn

Drwy e-bost yn unig

garypritchard@anglesey.gov.uk
dylanwilliams@ynysmon.gov.uk
Lynnball@anglesey.gov.uk
GaryO'reilly@ynysmon.llyw.cymru

Annwyl Gynghorydd Gary Pritchard

Llythyr Blynyddol 2024-25

Rôl OGCC

Fel y gwyddoch, ein rôl ni fel 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 gyrrff cyhoeddus a sbarduno gwelliant mewn ymdrin â chwynion a dysgu o gwynion. Rydym hefyd yn cynnal ymchwiliadau i wasanaethau cyhoeddus ar ein liwt ein hunain.

Diben y llythyr

Trwy'r llythyr hwn, rydym am roi diweddariad i chi ar ein gwaith, rhannu tueddiadau allweddol mewn cwynion am lywodraeth leol yng Nghymru a thynnu sylw at unrhyw faterion penodol i'ch sefydliad, ynghyd â champau yr hoffwn i'ch sefydliad eu cymryd.

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Mae'r llythyr hwn, fel bob amser, yn cyd-fynd â chyhoeddi ein Hadroddiad Blynyddol. Unwaith eto, gwelsom gynnydd yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni am wasanaethau cyhoeddus. Ers 2019-20, mae nifer y cwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 44%.

Caewyd y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus – 5% yn fwy na'r llynedd. Eleni, gwnaethom ymyrryd (canfod bod rhywbeth wedi mynd o'i le, ac argymhell sut i gywiro pethau) mewn 18% o'r cwynion a gaewyd. Ar nodyn

Tudalen 1 o 14

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.

cadarnhaol, eleni fe wnaethom ddatrys llawer mwy o gwynion yn gynnar. Roedd 87% o'n hymyriadau eleni yn ymwneud â Datrysiad Cynnar, o'i gymharu â 70% yn 2023-24.

Rydym yn deall bod pobl sy'n dod atom eisiau i'w cwynion gael eu datrys cyn gynted â phosibl ac rydym wedi ymrwymo i ddelio â nhw'n brydlon.

Yn gyffredinol, gwnaethom asesu cwynion a ddaeth i law, neu ymyrryd gyda Datrysiad Cynnar, o fewn 4 wythnos ar gyfartaledd; sydd ymhell o fewn ein targed o 6 wythnos. Rydym hefyd wedi lleihau'r amser y mae'n ei gymryd i gwblhau ymchwiliad ar gyfartaledd, o 64 wythnos yn 2023-24, i 53 wythnos eleni.

Yn ystod 2024-25, cawsom 1,337 o gwynion am gynghorau lleol - cynnydd o 20% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol a 54% yn fwy nag yn 2019-20.

Roedd y prif gwynion oedd i gyfrif am y cynnydd hwn yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol, yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd, a thai. Fodd bynnag, gwelsom hefyd ostyngiad, sydd i'w groesawu, mewn cwynion am ymdrin â chwynion.

Gwnaethom ymyrryd mewn 13% o gwynion cynghorau lleol a gaewyd – cyfran debyg i'r blynyddoedd diwethaf.

Derbyniwyd 22 o gwynion am Cyngor Sir Ynys Môn a chaewyd 20 – cafodd rhai cwynion eu cario drosodd o'r flwyddyn flaenorol. Cyfradd ymyrraeth Cyngor Sir Ynys Môn oedd 5%. Roedd 18% o'r cwynion a dderbyniwyd am Gyngor Sir Ynys Môn yn ymwneud â Thai, cynnydd o 8% yn 2023-24. Gallwch ddod o hyd i wybodaeth fanwl am gwynion am eich sefydliad y rhoddwyd sylw iddynt eleni yn yr atodiadau.

Yn 2024-25, gwnaethom 4 o argymhellion i'ch sefydliad. Er mwyn sicrhau bod ein hymchwiliadau a'n hadroddiadau yn hybu gwelliant, gwnawn waith dilynol ar gydymffurfiaeth â'r argymhellion y cytunwyd arnynt gyda'ch sefydliad. Yn 2024-25, roedd angen cydymffurfio â 6 argymhelliad. Cyflawnwyd 0% o argymhellion oedd angen eu cwblhau o fewn yr amserlen y cytunwyd arni. 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

Ein 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 2024-25, cawsom 4% yn llai o gwynion Cod Ymddygiad newydd o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Roedd 60% o'r cwynion hyn yn ymwneud ag aelodau o Gynghorau Tref a Chymuned. Rydym yn dal i weld bod tuedd i dros hanner y cwynion hyn (56% eleni) fod yn gysylltiedig â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch.

Gwnaethom 15 o atgyfeiriadau at y Pwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru (o'i gymharu â 21 y llynedd). Rydym yn 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, y llynedd, tynnwyd i'n sylw bod aelod o staff a oedd wedi bod yn Arweinydd Tîm ein Tîm Cod Ymddygiad wedi bod yn postio sylwadau amhriodol ac annerbyniol o natur wleidyddol ar y cyfryngau cymdeithasol. Cafodd yr aelod o staff ei atal yn brydlon ac yn fuan wedyn ymddiswyddodd.

O ystyried dirifoldeb y mater, comisiynwyd Dr Melissa McCullough i gynnal adolygiad annibynnol o'n gwaith Cod Ymddygiad. Mae [Adroddiad Dr McCullough](#), a gyhoeddwyd ym mis Medi 2024, wedi canfod "yn gyffredinol, bod prosesau a dirprwyaethau Cod Ymddygiad Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gadarn o ran diogelu tegwch a didueddrwydd. Maent yn systematig, wedi eu dogfennu'n dda ac wedi eu hategu gan ganllawiau priodol ac mae'n ofynnol cofnodi ac egluro'r rhesymau dros y penderfyniad fel bo'n berthnasol."

Er bod y canfyddiadau yn gyffredinol yn gadarnhaol iawn, roedd yr adroddiad adolygu yn cynnwys nifer o argymhellion a gwersi a ddysgwyd, i " ategu'r mesurau diogelu presennol ar gyfer sicrhau tegwch a didueddrwydd y prosesau a byddai'n egluro'r canllawiau cysylltiedig fel bo'n berthnasol:

Yn dilyn hyn, cyhoeddodd Pwyllgor Cyllid y Senedd ei adroddiad ar yr [Adolygiad o weithrediadau, prosesau ac ymchwiliadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#). Gwnaeth y Pwyllgor argymhellion pellach i ni yn ei adroddiad. Gellir dod o hyd i fanylion yr holl argymhellion a gwersi a ddysgwyd a'r camau rydyn ni wedi'u cymryd mewn ymateb yn ein Hadroddiad Blynyddol.

Er mwyn darparu sicrwydd ychwanegol, cynhaliodd Dr McCullough asesiad annibynnol pellach o sut y gwnaethom weithredu'r argymhellion a'r gwersi a ddysgwyd, fel y nodir yn ei Hadroddiad Adolygiad Annibynnol 2024. Daeth yr [asesiad](#) hwn i'r casgliad canlynol:

- derbyniwyd yr holl argymhellion a'r gwersi a ddysgwyd yn llawn gennym ac maent wedi'u gweithredu'n llawn.
- dangoswyd dull cynhwysfawr, ystyriol ac ymgynghorol o weithredu'r argymhellion
- mae cyflymder y gweithredu wedi bod yn drawiadol
- cadarnhaodd adolygiad sicrwydd ansawdd ar wahân fod ein proses yn gadarn.

Cefnogi'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom barhau â'n gwaith ar gefnogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Yn ystod 2024-25, gwnaethom gwblhau ein hail ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain a oedd yn edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr yng Nghymru. Edrychwyd ar 4 cyngor lleol – Caerffili, Ceredigion, Sir y Fflint a Chastell-nedd Port Talbot – i weld p'un ai oedden nhw'n cynnal asesiadau gofalwyr yn unol â'u rhwymedigaethau statudol.

Cyhoeddwyd yr adroddiad ar yr ymchwiliad hwn ym mis Hydref 2024. Canfuom mai dim ond 2.8% o bobl yn ardaloedd y cyngorau hynny a nododd eu bod yn ofalwyr oedd wedi derbyn asesiad o anghenion. Yn ogystal â hyn, dim ond 1.5% oedd wedi derbyn cynllun cymorth priodol yn dilyn eu hasesiad. Nid oedd llawer o ofalwyr chwaith yn ymwybodol o'u hawliau mewn perthynas ag asesiadau a gwasanaethau cymorth a allai fod ar gael iddynt.

Nodwyd rhai meysydd o arfer da gan y cyngorau yr ymchwiliwyd iddynt. Fodd bynnag, gwnaethom hefyd sawl argymhelliad gan gynnwys:

- gwella arferion cofnodi
- gwella sut mae gwybodaeth yn cael ei rhannu â gofalwyr
- cynnig hyfforddiant diweddar i staff ar hawliau gofalwyr
- cydweithio'n well â'r sector gofal iechyd.

Gwahoddwyd y cyngorau lleol eraill yng Nghymru i wneud gwelliannau tebyg.

Fel y gwnaethom yn achos ein hymchwiliad cyntaf ar ein liwt ein hunain, rydym wedi bod yn monitro sut mae sefydliadau wedi bod yn cydymffurfio â'n hargymhellion. Rydym yn bwriadu adolygu cydymffurfiaeth â'r argymhellion ac unrhyw effeithiau eraill yr adroddiad ym mis Hydref 2025.

Ar hyn o bryd mae 54 o sefydliadau ledled Cymru yn gweithredu ein polisi cwynion enghreifftiol. Mae hyn yn cynnwys yr holl gynghorau lleol, pob bwrdd iechyd a bellach y rhan fwyaf o gymdeithasau tai - sy'n cynrychioli tua 85% o'r cwynion a dderbyniwn.

Mae ein cynnig o hyfforddiant am ddim ar ymdrin â chwynion wedi parhau i fod yn boblogaidd a darparwyd 52 o sesiynau hyfforddi pellach i gyrff cyhoeddus ledled Cymru yn ystod y flwyddyn. Mae hyn yn dod â'r cyfanswm i 550 o sesiynau hyfforddi a 10,000 o bobl, ers 2020.

Rydym wedi parhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion, a gasglwyd gan gyrff cyhoeddus, gyda data'n cael ei gyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn disgwyl cyhoeddi'r data am gwynion sy'n cael sylw gan gynghorau lleol yng

Nghymru yn ystod 2024-25 yn yr Hydref. Mae'r data hwn yn caniatáu inni weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun – er enghraifft, yn ystod 2024-25 aeth 5.18% o'r cwynion a wnaed i gynghorau lleol ymlaen i gael eu cyfeirio atom.

Yn olaf, cyhoeddom hefyd 2 adroddiad thematig eleni, a oedd yn cynnwys astudiaethau achos o gwynion am gynghorau lleol:

- 'Byw mewn Cyflyrau Difrifol' (Tachwedd 2024): adroddiad thematig am gwynion tai a lleithder a llwydni.
- 'Mae Cydraddoldeb o Bwys' (Ionawr 2025): adroddiad thematig ar gynhwysiant a hygyrchedd ar draws gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r adroddiadau hyn yn cynnwys argymhellion cyffredinol ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus, gan roi ystyriaeth i'r gwersi a ddysgwyd o'n gwaith achos.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

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

- Cyflwyno'r Llythyr Blynyddol hwn 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 bydd y cyfarfodydd hyn yn cael eu cynnal.
- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ochr yn ochr â'ch data eich hun, 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 champau 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

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cc. Dylan Williams, Prif Weithredwr, Cyngor Sir Ynys Môn
Lynn Ball, Swyddog Monitro, Cyngor Sir Ynys Môn
Gary O'Reilly, Swyddog Cyswllt OGCC, Cyngor Sir Ynys Môn

Taflen Wybodaeth

Mae **Atodiad A** yn dangos nifer y cwynion a gafodd OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2024-25. 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 cyfraddau ymyrru ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2024-25. 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 D** yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Awdurdod Lleol yn 2024-25. 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 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 2024-25. 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 2024-25. 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.

Atodiad A – Cwynion a gafwyd (trosolwg)

Awdurdod Lleol	MAL			CODE			Cyfanswm		
	Cwynion a Gafwyd	Poblogaeth	Cafwyd fesul 1,000 o drigolion	Cwynion a Gafwyd	Poblogaeth	Cafwyd fesul 1,000 o drigolion	Cwynion a Gafwyd	Poblogaeth	Cafwyd fesul 1,000 o drigolion
Cyngor Bwrfeistref Sirol Blaenau Gwent	14	67356	0.21	1	67356	0.01	15	67356	0.22
Cyngor Bwrfeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	58	146743	0.40	10	146743	0.07	68	146743	0.46
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	78	176437	0.44	3	176437	0.02	81	176437	0.46
Cyngor Caerdydd	219	383536	0.57	4	383536	0.01	223	383536	0.58
Cyngor Sir Gâr	86	190083	0.45	14	190083	0.07	100	190083	0.53
Cyngor Sir Ceredigion	47	73050	0.64	0	73050	0.00	47	73050	0.64
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	29	114410	0.25	9	114410	0.08	38	114410	0.33
Cyngor Gwynedd	46	119173	0.39	2	119173	0.02	48	119173	0.40
Cyngor Sir Ddinbych	98	97156	1.01	7	97156	0.07	105	97156	1.08
Cyngor Sir y Fflint	61	155812	0.39	3	155812	0.02	64	155812	0.41
Cyngor Sir Ynys Môn	22	69291	0.32	2	69291	0.03	24	69291	0.35
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	17	58593	0.29	3	58593	0.05	20	58593	0.34
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	19	94572	0.20	9	94572	0.10	28	94572	0.30
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	48	142898	0.34	1	142898	0.01	49	142898	0.34
Cyngor Dinas Casnewydd	61	163628	0.37	1	163628	0.01	62	163628	0.38
Cyngor Sir Penfro	47	125006	0.38	6	125006	0.05	53	125006	0.42
Cyngor Sir Powys	55	134439	0.41	24	134439	0.18	79	134439	0.59
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	62	241178	0.26	3	241178	0.01	65	241178	0.27
Cyngor Abertawe	113	246742	0.46	6	246742	0.02	119	246742	0.48
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	20	93419	0.21	4	93419	0.04	24	93419	0.26
Cyngor Bro Morgannwg	61	134733	0.45	3	134733	0.02	64	134733	0.48
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	76	136149	0.56	11	136149	0.08	87	136149	0.64
Cyfanswm	1337	3164404	0.41	126	3164404	0.04	1463	3164404	0.46

Atodiad B – Cwynion a gafwyd (yn ôl sefydliad)

Cyngor Sir Ynys Môn	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	2	9%
Gweinyddu Budd-daliadau	0	
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	9%
Cyfleusterau Cymunedol, Adloniant a Hamdden	2	9%
Ymdrin â Chwynion	1	5%
Covid19	0	
Addysg	0	
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	5%
Cyllid a Threthiant	5	23%
Iechyd	0	
Tai	4	18%
Trwyddedu	0	
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	2	9%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	5%
Darparwr Gofal sy'n Hunan-gyllido	0	
Amrywiol Eraill	2	9%
Cyfanswm	22	

Atodiad C – Achosion lle ymyrrodd OGCC (trosolwg)

Awdurdod Lleol	Nifer yr ymyriadau	Nifer y cwynion a gaewyd	% yr ymyriadau
Cyngor Bwrfeistref Sirol Blaenau Gwent	0	12	0%
Cyngor Bwrfeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	6	57	11%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	11	79	14%
Cyngor Caerdydd	37	190	19%
Cyngor Sir Gâr	11	86	13%
Cyngor Sir Ceredigion	11	45	24%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	5	29	17%
Cyngor Sir Ddinbych	6	98	6%
Cyngor Sir y Fflint	7	61	11%
Cyngor Gwynedd	3	44	7%
Cyngor Sir Ynys Môn	1	20	5%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	1	15	7%
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	1	16	6%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	5	45	11%
Cyngor Dinas Casnewydd	6	62	10%
Cyngor Sir Penfro	8	47	17%
Cyngor Sir Powys	8	51	16%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	6	60	10%
Cyngor Abertawe	12	109	11%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	0	18	0%
Cyngor Bro Morgannwg	12	63	19%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	7	72	10%
Cyfanswm	164	1279	13%

Atodiad D – Achosion lle ymyrrodd OGCC (yn ôl sefydliad) (* yn dynodi ymyrraeth)

Cyngor Sir Ynys Môn	Canlyniadau Cwynion	% rhannu
Rhodddwyd gorau i'r ymchwiliad i'r gŵyn (gyda datrysiad cynnar yn ystod y camau asesu)*	0	
Rhodddwyd y gorau i ymchwilio'r gŵyn (heb setliad)	0	
Penderfynu peidio ymchwilio cwyn	8	40%
Datrys yn gynnar*	1	5%
Mater tu hwnt i awdurdodaeth	5	25%
Adroddiad nid er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn heb ei chadarnhau	0	
Adroddiad nid er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn wedi'i chadarnhau*	0	
Adroddiad nad yw er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: cwyn wedi'i chadarnhau a'i datrys yn gynnar yn y cam asesu*	0	
Cynamserol	6	30%
Adroddiad Budd y Cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn wedi ei chadarnhau*	0	
Adroddiad Budd y Cyhoedd wedi'i gyhoeddi: cwyn wedi'i chadarnhau gyda datrysiad cynnar yn ystod y cam asesu*	0	
Adroddiad Budd Arbennig	0	
Setliadau gwirfoddol*	0	
Cyfanswm	20	

Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

Awdurdod Lleol	Nifer yr amgymhellion a wnaed ar gwynion y caewyd yn 2024-25	Nifer yr amgymhellion sy'n ddyledus yn 2024-25	% yr argymhellion, y cydymffurfiwyd â dyddiad targed cytûn
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	0	0	n/a
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	15	18	28%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	24	24	50%
Cyngor Caerdydd	97	96	56%
Cyngor Sir Gâr	29	27	67%
Cyngor Sir Ceredigion	24	24	63%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	14	14	71%
Cyngor Sir Ddinbych	10	8	50%
Cyngor Sir y Fflint	20	22	91%
Cyngor Gwynedd	9	9	89%
Cyngor Sir Ynys Môn	4	6	0%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	2	4	0%
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	2	2	0%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	11	8	75%
Cyngor Dinas Casnewydd	12	11	27%
Cyngor Sir Penfro	20	18	61%
Cyngor Sir Powys	21	23	22%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	11	10	20%
Cyngor Abertawe	25	24	33%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	0	0	n/a
Cyngor Bro Morgannwg	30	31	55%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	19	16	75%

Atodiad F – Cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd

Cyngor Sir Ynys Môn	Cwynion Y Cod Ymddygiad y caewyd
Cod Ymddygiad heb ei weithredu	0
Taflen Cod Ymddygiad wedi'i hanfon/dolen i'r wefan wedi'i darparu	0
Gafwyd y gŵyn dros y ffôn - yn aros am lofnod	0
Tynnwyd y gŵyn ôl	0
Rhoddwyd y gorau. Nid er budd y cyhoedd i'w ddilyn	0
Cŵynddyblyg heb dystiolaeth newydd	0
Gwybodaeth a ddarparwyd	0
Dim angen gweithredu	0
Dim datganiad y derbyniwyd - tynnwyd yn ôl	0
Dim tystiolaeth o esgeulustod	0
Dim tystiolaeth ar yr olwg gyntaf o esgeulustod	2
Nid er lles y cyhoedd i ymchwilio	0
Tu hwnt i awdurdodaeth - cyfeirio	0
Cynamserol - Cyfeiriwyd ar gyfer datrysiad lleol	0
Cyfeiriwyd at Banel Dyfarnu Cymru	0
Cyfeiriwyd at Bwyllgor Safonau	1
Tynnwyd yn ôl	0
Total	3

Atodiad G – Cwynion Cod Ymddygiad Cyngorau Tref / Cyngor Cymuned

Penderfyniad i beidio ag ymchwilio i'r cod			Ymchwiliadau					
Cyngor Sir Ynys Môn	Nid er lles y cyhoedd i ymchwilio	Dim tystiolaeth ar yr olwg gyntaf o esgeulustod	Rhodddwyd y gorau. Nid er budd y cyhoedd i'w ddilyn	Dim angen gweithredu	Dim tystiolaeth o esgeulustod	Cyfeiriwyd at Banel Dyfarnu Cymru	Cyfeiriwyd at Bwyllgor Safonau	Cyfanswm
Cyngor Cymuned Aberffraw	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref Amlwch	0	1	0	0	0	0	0	1
Cyngor Tref Biwmares	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Bodedern	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Bodffordd	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Bodorgan	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Bryngwran	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Cwm Cadnant	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Cylch-y-Garn	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref Caergybi	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanbadrig	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanddaniel Fab	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanddona	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanddyfnan	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llaneilian	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanerchymedd	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llaneugrad	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanfachraeth	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanfaelog	0	0	0	0	0	0	0	0

Cyngor Cymuned Llanfaethlu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanfair Mathafarn Eithaf	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Cyngor Cymuned Llanfair yn Neubwll	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanfairpwll	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanfihangelesceifiog	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref Llangefni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llangoed and Penmon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llangristiolus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanidan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Mechell	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref Porthaethwy	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Moelfre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Penmynydd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Pentraeth	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Rhoscolyn	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Rhosybol	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Rhosyr	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Trearddur	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cyngor Cymuned Tref Alaw	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Trewalchmai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Fali	0	1	0	0	0	0	0	0	1

1. Cod Ymddygiad Cwynion

Rhaid i unrhyw gŵyn yn erbyn aelod etholedig fod yn seiliedig ar honiad o dorri [Cod Ymddygiad yr Aelodau](#), gyda'r Ombwdsmon yn arfer awdurdodaeth 'hidlo cyntaf' (h.y. asesu teilyngdod) cyn penderfynu a ddylid bwrw ymlaen, a sut.

Yn ystod 2024/2025, derbyniodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus 4 cwyn ynghylch cod ymddygiad yn erbyn cynghorwyr sir, gyda 2 wedi'u cau ar ôl asesiad cychwynnol, a heb ymchwiliad.

Mae cwyn yn erbyn 1 cynghorydd sir yn parhau i gael ei hymchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a chafodd y llall ei chwblhau gan y Pwyllgor Safonau, ond roedd yn disgyn i'r flwyddyn 2025/2026, felly nid yw'n berthnasol i amserlen yr adroddiad hwn.

Er mwyn cyflawnrwydd, mae cwynion am aelodau etholedig cynghorau tref a chymuned, mewn perthynas â'r un Cod Ymddygiad, hefyd yn cael eu hadrodd ddwywaith y flwyddyn i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir. Oherwydd cyfyngiadau a osodwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, dim ond gwybodaeth gyfyngedig iawn am gwynion o'r fath sy'n cael ei hadrodd yn ffurfiol i Bwyllgor Safonau'r Cyngor Sir ddwywaith y flwyddyn. Gweler y dolenni dilynol:-

[Chwarter 1, 2 a 3](#)

[Chwarter 4](#)

2. Chwythu'r Chwiban

Lluniwyd [Polisi Chwythu'r Chwiban a'r ddogfen Ganllawiau lleol](#) y Cyngor i gefnogi gweithwyr i godi'r pryderon hynny, sy'n dod o fewn cwrpas y Polisi, heb ofni erledigaeth na gwahaniaethu. Chwythu'r chwiban yw'r term poblogaidd a ddefnyddir pan fydd aelod o staff (mae'n cynnwys contractwyr ond nid yw'n ymwneud â'r cyhoedd nac aelodau etholedig) yn codi pryderon ynghylch twyll, troseddoldeb, perygl, neu risg ddifrifol a allai fygwth y cyhoedd, eu cydweithwyr neu enw da'r Cyngor. Y ddeddfwriaeth berthnasol yma yw Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998, sef darn o ddeddfwriaeth cyflogaeth a gynlluniwyd yn benodol i amddiffyn gweithwyr a chontractwyr rhag triniaeth anffafriol gan eu cyflogwyr.

Cynhaliodd staff y Cyngor sesiwn ddatblygu ar ddatgelu camweddau drwy'r Porth Polisi yn ystod Chwarter 1, 2025/2026. Bydd cyfraddau cydymffurfio yn cael eu cynnwys yn adroddiad blynyddol y flwyddyn nesaf.

Oherwydd y sensitifrwydd dan sylw, mae'r Tîm Arweinyddiaeth wedi cytuno ar lefel y wybodaeth a ddarperir yn yr adroddiad hwn yn unol â rhwymedigaeth gyfreithiol y Cyngor i amddiffyn chwythwyr chwiban rhag niwed yn y gweithle. Yn unol â hynny, dim ond gwybodaeth gyfyngedig a ddatgelir byth.

	Dyddiad a Gyflwynwyd	Natur y Datgeliad* /Adroddwyd i	Natur y bryder	Ymchwiliwyd	Canlyniad	Gwersi a Ddysgwyd	Canlyniadau a adroddwyd yn ôl i'r Chwythwr Chwiban
1	14/03/2025 *	Lefel 1 / Swyddog Monitro	Honiadau o ymyrraeth wleidyddol mewn erlyniad sydd ar y gweill	Do, trafodaethau gyda chwythwyr chwiban a phartïon perthnasol yn ogystal ag adolygiad o gofnodion	Penderfyniad anffurfiol gan Gadeirydd y Pwyllgor Safonau / Swyddog Monitro	Datblygwyd modiwl hyfforddi ar gyfer uwch swyddogion ar y berthynas rhwng Aelodau a Swyddogion: Rolau a Chyfrifoldebau	Do, diweddariad terfynol i'r pedwar chwythwr chwiban mewn cyfarfodydd un-i-un gyda'r Swyddog Monitro ar 04/06/2025
2	14/03/2025 *	Lefel 1 / Pennaeth y Gwasanaeth Rheoleiddio a Datblygu Economaidd	Pryderon ynglŷn â'r gwasanaeth Rheoli Adeiladu ynghylch cydymffurfiaeth, cymhwysedd, capasiti a llesiant staff	Do, ac fe adroddwyd yn ffurfio i'r Pwyllgor Gwaith ar 02/20/2025. Mae'r adroddiad ar gael yma	Ymateb i'r Hysbysiad Gwella wedi'i gymeradwyo gan y Pwyllgor Gwaith ar 02/10/2025.	Darparu gwell hyfforddiant, goruchwyliaeth a chefnogaeth ar gyfer y tîm perthnasol fel y manylir yn Atodiad A yn yr adroddiad i'r Pwyllgor Gwaith.	Do ar 19/09/2025

* Troednodyn - dyddiadau wedi'u dilysu. Dyddiadau adrodd yn gyd-ddigwyddiadol.

ATODIAD 5

Adroddiad Blynyddol ar Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol 2024/2025

Crynodeb o'r Pwyntiau Allweddol

Mae'n ofynnol, o dan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014, i'r Gwasanaethau Cymdeithasol roi Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol ar waith.

Mae'r weithdrefn hon ar wahân i Bolisi Cwynion Corfforaethol y Cyngor.

Yn ystod 2024/25, mae'r adroddiad hwn yn dangos:

- Bod llai o ganmoliaeth wedi'i gofnodi o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (317 o gymharu â 383 y llynedd).
- Bod llai o sylwadau negyddol wedi'u cofnodi o gymharu â'r flwyddyn flaenorol (62 o gymharu â 68 y llynedd).
- Bod nifer y cwynion Cam 1 a gofnodwyd wedi cynyddu (o 16 i 20) o gymharu â'r flwyddyn flaenorol ac roedd nifer y cwynion Cam 2 wedi gostwng (o 6 i 1). Roedd cyfanswm yr holl gwynion a gofnodwyd wedi gostwng (o 22 i 21).
- Mae lefel y cwynion yn y ddau Wasanaeth yn isel yng nghyd-destun y galw ar y gwasanaeth (roedd cynnydd o 11% am Wasanaethau Oedolion a chynnydd o 14% am Wasanaethau Plant a Theuluoedd). Gan ddefnyddio nifer yr atgyfeiriadau fel ffigwr cymharol, mae lefel y cwynion Cam 1 yn 0.12% (Gwasanaethau Oedolion) a 0.26% (Gwasanaethau Plant a Theuluoedd) a'r lefelau ar gyfer cwynion Cam 2 yw 0.00% a 0.02% yn y drefn honno.
- Mae'r ddau wasanaeth yn parhau i ddadansoddi'r pwyntiau dysgu sy'n deillio o'r cwynion a'r ganmoliaeth er mwyn cymryd camau i wella gwasanaethau ac ymarfer yn y dyfodol, megis adolygu protocolau, polisiau a systemau, hyfforddi staff a gosod disgwyliadau o ran ymarfer.
- Anfonwyd yr holl ymatebion i ymchwiliadau Cam 1 o fewn yr amserlen.

Themâu Cwynion

- Materion cyfathrebu
- Oedi ac anghysonderau mewn perthynas ag asesiadau a chefnogaeth
- Cywirdeb gwybodaeth
- Trefniadau cyswllt
- Diffyg cefnogaeth
- Lleoliadau
- Oedi
- Diffyg darpariaeth gofalwyr

Dysgu o Gwynion

- Yr angen i gyfathrebu'n ddigonol, yn eglur ac yn sensitif
- Bod angen cofnodi gweithredoedd yn eglur
- Cydymffurfio ag amserlenni statudol ar gyfer cyflawni camau angenrheidiol

Sylwadau Cadarnhaol

- Sylwadau cadarnhaol iawn am aelodau staff.
- Gwerthfawrogi gwasanaethau cefnogol a chymwynasgar.
- Mae gwasanaethau'n cael effaith gadarnhaol sylweddol ar deuluoedd, neu ar gyfer teuluoedd.
- Mae staff yn datblygu perthynas gadarnhaol gyda defnyddwyr gwasanaeth.
- Mae gofal o ansawdd uchel a charedigrwydd yn cael ei ddangos mewn cartrefi preswyl.
- Proffesiynol ac ansawdd y gwaith a'r gefnogaeth wedi creu argraff dda.

PRYDERON Hamdden 2024_2025

Post/E-bost/Wyneb yn Wyneb / Ffôn	Dyddiad Derbyn	Disgrifiad Byr	Dull Ymateb	Cadarnhawyd / Heb ei gadarnhau	Gwersi a Ddysgwyd
Neges Facebook	17/04/2024	Neges yngŷn â phroblemau gyda glanweithdra'r Gampfa a llun o lwch ar y peiriannau rhedeg a'r geiriau "Ty Tacius" wedi'i ysgrifennu arno. Problemau cael ateb ar y ffôn, pryderon ynghylch cyfathrebu pan fydd sesiynau ffltrwydd yn cael eu canislo. Codwyd pryderon ynghylch glanweithdra ystafelloedd newid y pwll nofio. Cais am fwy o feiciau dŵr. Peiriannau ddim yn gweithio yn yr ystafell ffltrwydd.	E-bost E-bost	Cadarnhawyd	Cafwyd trafodaeth â Rheolwr ar Ddyletswydd y Ganolfan a chymyddwyd lfelelau hyndid a gwiriadau Trafodwyd bod systemau ffôn newydd ar y gweill yn ogystal ag annog cwsmeriaid i archebu ar-lein yn hytrach na dros y ffôn. Os nad oes hyfforddwr ar gael ar gyfer y sesiwn ffltrwydd dŵr, cytunwyd y byddai'r sesiwn yn troi'n sesiwn nofio agored gan fod y grŵp wedi trafod y manteision cymdeithasol. Trafodwyd glanweithdra gyda Rheolwr ar Ddyletswydd y ganolfan. Roedd y cwmi wedi ymweld yn ddiweddar i drwsio rhai o'r peiriannau.
Wyneb i Wyneb	22/04/2024			Cadarnhawyd	Cafwyd trafodaeth â'r Rheolwr ar Ddyletswydd yn y canolfannau ac mae gwiriadau'n cael eu cynnal yn fwy aml, gyda phwyslais ychwanegol ar lanhau walliau cawodydd.
E-bost	01/05/2024	Pryderon ynghylch lfelelau glanweithdra yn ystafelloedd newid y pwll nofio ym Mhlas Arthur, yn enwedig walliau'r cawodydd a'r ystafelloedd newid babi.	E-bost	Cadarnhawyd	Er bod sesiynau wedi eu dileu ar Wyl y Banc, yn anffodus y sesiwn hon oedd yr unig un na chafodd ei dileu. Parhau i hysbysebu'r newid yn yr oriau (yn y ganolfan ac ar-lein ar y cyfryngau cymdeithasol).
E-bost	06/05/2024	Mynegwyd pryderon fod sesiwn Pilates a archebwyd ar-lein yng Nghanolfan Hamdden Plas Arthur, ar wyl y banc, wedi cael ei chanslo gan fod y ganolfan ar agor am lai o oriau ar wyliau banc.	E-bost	Cadarnhawyd	Er bod sesiynau wedi eu dileu ar Wyl y Banc, yn anffodus y sesiwn hon oedd yr unig un na chafodd ei dileu. Parhau i hysbysebu'r newid yn yr oriau (yn y ganolfan ac ar-lein ar y cyfryngau cymdeithasol).
E-bost	06/05/2024	Mynegwyd pryderon fod sesiwn Pilates a archebwyd ar-lein yng Nghanolfan Hamdden Plas Arthur, ar wyl y banc, wedi cael ei chanslo gan fod y ganolfan ar agor am lai o oriau ar wyliau banc.	E-bost	Cadarnhawyd	Trafodwyd gyda Rheolwr ar Ddyletswydd er mwyn sicrhau fod presenoldeb mwy amwgg gan y Rheolwr ar Ddyletswydd wrth ymlw y pwll yn ystod gwersi nofio. Er ein bod yn gweithio'n unol â chanllawiau a benwyd gan Lywodraeth Cymru ynghylch y meini prawf mynediad, gwnaethpwyd newidiadau er mwyn cyd-fynd ag awdurdodau cyfagos
E-bost	07/05/2024	Pryderon ynghylch gwers nofio gan athro cyflewyl yng Nghanolfan Hamdden Plas Arthur.	E-bost	Cadarnhawyd	Dewisodd y cwsmer symud y plentyn i wersi yng Nghanolfan Hamdden Plas Arthur
E-bost	10/05/2024	Mynegwyd pryderon am fynediad at sesiynau nofio am ddim i gyn-aelodau'r lloedd arfog ar ôl troi'n 60 oed.	E-bost	Cadarnhawyd	Roedd y sesiwn wedi cael ei lleoli gan y ganolfan felly nid oedd cwsmeriaid yn gallu archebu lle gan nad oedd yr hyfforddwr ar gael ar y dyddiadau hynny. Y dysgu oedd bod angen i'r ganolfan hysbysu'r tîm perfformiad am newidiadau o'r fath er mwyn tynnu'r sesiwn oddi ar y system ac felly ni fyddai'n cael ei dangos fel sesiwn oedd yn llawn.
E-bost	03/06/2024	Pryderon ynghylch gwersi nofio yng Nghanolfan Hamdden Caergybi gan fod y plentyn wedi bod ar yr y lfelel ers misoedd heb unrhyw newid yng nghanran (%) yr assiad.	E-bost	Cadarnhawyd	Sicrhau bod staff yn cael eu hyfforddi er mwyn delio â'r sefyllfa a dilyn y canllawiau.
E-bost	06/06/2024	Mynegwyd rhwystredigaeth oherwydd nad oedd yn bosib archebu sesiwn Pilates ar-lein yng Nghanolfan Hamdden Amlwch	E-bost	Cadarnhawyd	Sicrhau fod cwsmeriaid yn derbyn e-bost neu alwad ffôn gan swyddogion gofal cwsmer cyn gynted â phosib.
E-bost	01/07/2024	Mynegwyd pryder am wers nofio yng Nghanolfan Hamdden Caergybi, yn ymwneud ag Ymwybyddiaeth o Awstriaeth. Roedd y cwsmer wedi cyrraedd yn y ganolfan a darganfuod fod y sesiwn nofio wedi cael ei chanslo.	E-bost E-bost	Cadarnhawyd E-bost	Sicrhau fod y wefan archebu'n gweithio ac os nad yw'n gweithio bod hysbysiad yn cael ei anfon at gwsmeriaid. Sicrhau fod gwaith glanhau'n cael ei gyflawni'n unol â'r tafleini glanhau.
E-bost	16/07/2024			Cadarnhawyd	Bod cwsmeriaid yn derbyn cyfarwyddiadau clir. Mae trosiant staff wedi bod yn uchel ond mae staff a chontractau newydd bellach ar waith.
E-bost	22/07/2024	Mynegwyd pryder oherwydd bod y cwsmer wedi methu ag archebu dosbarth ffltrwydd Dŵr ar nos Lun ym Mhlas Arthur, er bod y cwsmer wedi ceisio gwneud hynny 7 diwrnod ymlaen llaw, fel y caniateir i aelodau ei wneud	E-bost	Cadarnhawyd	Rhoi esboniad eglur i gwsmeriaid ynghylch pam fod hyn yn digwydd.
E-bost	31/07/2024	Pryderon ynghylch glanweithdra a hylendid yn y gampfa a'r ystafelloedd newid yng Nghanolfan Hamdden Plas Arthur Pryder yn dilyn diwrnod agored yng Nghanolfan Hamdden Amlwch, pan oedd cwsmer wedi ffonio i archebu lle ar weithgaredd ac wedi cael gwybod nad oedd angen gwneud hynny. Ond, pan ymwelodd y cwsmer, cafodd ei gwrthod gan fod y sesiwn yn rhy bwsur, a dywedodd wrthi y dylai fod wedi archebu lle ymlaen	E-bost	Cadarnhawyd	Esboniad eglur.
E-bost	09/08/2024	Pryderon am anghysondeb gwersi nofio yng Nghaergybi ac ymddengys bod athro gwahanol ar gyfer pob dosbarth Pryderon / Anfodlonwydd ynghylch y cyhoeddiad am newid telerau ac amodau gwersi nofio sy'n golygu bod nifer y gwersi nofio blymddol yn gostwng o 46 wythnos y flwyddyn i 45 wythnos	E-bost	Cadarnhawyd	Os oes rheolwr ar ddyletswydd yn gweithio ar sifft, sicrhau ei fod o/hi yn cynorthwyo yn y dderbynfia.
E-bost	19/08/2024	Llythyr mesn ymateb i'r newyddion fod nifer y sesiynau nofio am ddim ar gyfer unigolion dros 60 oed yn cael eu torri o ddwy sesiwn yr wythnos i un yn y 3 phwll nofio, oherwydd bod y cyllid ar gyfer y sesiynau hynny wedi cael ei dorri.	E-bost	Cadarnhawyd	Darparwyd gwybodaeth i gwsmeriaid.
E-bost	10/09/2024			Cadarnhawyd	Sicrhau fod gan staff reolaeth o'r sesiynau.
E-bost	17/09/2024	Mynegwyd pryderon oherwydd nad oedd yr unigolyn yn gallu cysylltu â Chanolfan Hamdden Plas Arthur dros y ffôn	E-bost	Cadarnhawyd	
E-bost	20/09/2024	Codwyd pryderon ar ran etholwyr ynghylch gostwng nifer y sesiynau nofio am ddim i bobl dros 60 oed o ddwy sesiwn i un ym mhob canolfan	E-bost	Cadarnhawyd	
E-bost	26/09/2024	Pryderon ynghylch gwersi nofio yng Nghaergybi, bod plentyn arall wedi gwrthio eu plentyn o dan y dŵr yn ystod y wers	E-bost	Cadarnhawyd	

Post/E-bost/Wyneb yn Wyneb / Ffôn	Dyddiad Derbyn	Disgrifiad Byr	Cwyt Cam 1 (h.y. pryder) neu Gwyn Cam 2	Cwyn dal ar agor?	Dull ymateb	Ymateb Cam 1 o fewn 10 diwrnod gwaith? Do/Na? Os na sawl diwrnod yn hwyr?	Oedd y plwyn: 1. Yn Anheilwng? (Esboniwrch isod) 2. Wedi'i theryfynu (Esboniwrch isod) 3. Wedi'i chadarnhau? 4. Heb ei chadarnhau?	Oedd hwn yn atgyfeiriad gan OGCC?	Dyddiad yr ymateb	Gwersi a Ddysgwyd?
Wyneb yn wyneb	28/10/2024	Roedd dyn yn cael cawod ac nid oedd yn hapus bod plant camp chwaraeon yn rhedeg o gwmpas ac yn edrych o gwmpas y cawodydd	Busnes fel arfer	na - wedi cau	Wyneb yn wyneb	Do	Cadarnhawyd	NA	28/10/2024	Sicrhau fod staff yn cadw llygiad ar y plant bob amser.
E-bost		Roedd rhiant yn anhapus fod llun o'i merch wedi ymddangos ar y cyfryngau cymdeithasol.	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA		Sicrhau fod staff yn gwirio dogfennau caniatâd wedi'u llofnodi gan rimi cyn rhoi unrhyw beth ar y cyfryngau cymdeithasol
Wyneb yn wyneb	16/10/2024	Nid oedd aelodau'n hapus am y newid yn y taliad a'r trefniadau debyd uniongyrchol ar gyfer beiciau dŵr oherwydd bod yr hyfforddwr wedi newid. Nid oedd aelod yn hapus fod ei fab yn dawcio i fyny ac i lawr ar ôl nedisio i mewn i'r pwll nofio yng Nghanolfan Hamdden Amlwch. Dywedodd fod y wers yn siop siarfans a bod ei fab oedd yn rhon 1 wedi cael ei roi ym mhen dyfnach y pwll yn hytrach nag yn y pen bas. Roedd rhaid i'r athrawon yn y pwll ymrryd er mwyn	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA	16/10/2024	Sicrhau fod yr holl briisiau yn eglur i gwsmeriaid a pha sesiynau sydd ar gyfer pobl dros 60 oed
Ffôn / CRM ac E-bost	04/11/2024	helpu gyda'r wers a chynorthwyo'r plant.	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA	07/11/2014	Ddyletswydd fod wrth ochr y pwll pan fydd athrawon ifanc dibrofiad yn rhoi gwersi
Wyneb yn wyneb	07/11/2014	Nid oedd cwsmeriaid oedd wedi talu yn hapus fod pobl ifanc wedi dod ar y cae yn friaradol er mwyn amharu arnynt h.y. chwarae pêl-droed / bod yn niwans / tynnu sylw yn ystod eu sesiynau.	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA	07/11/2014	Mae rheolwr wedi bod yn gweithio'n hwyr gyda'r nos fel ein bod yn gwybod pa ddiwyddiadau sy'n digwydd ac rydym wedi bod wrth y gatau er mwyn atal pobl ifanc sydd heb dalu am sesiynau rhag mynd ar y cae. Mae genym gamerau cylch cyfng newydd hefyd sy'n dangos y cae felly gall rheolwr ar ddyletswydd gadw llygiad ar y cae heb orfod mynd tu allan eu hunain.
E-bost	30/10/2024	Nid oedd cwsmer yn hapus bod gosodiad y gampfa wedi cael ei newid yng Nghanolfan Hamdden Amlwch.	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA	05/11/2014	Anfon e-bost at gwsmeriaid yn y dyfodol er mwyn eu hysbysu am newidiadau yn y dyfodol. Neu unrhyw hysbysiad pellach.
E-bost	27/12/2024	Nid oedd cwsmer yn fodlon bod y sesiwn nofio llinell yn agored ar gyfer nofio cyhoeddus a dim ond 2 llinell oedd ar gael ar gyfer nofio llinell.	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA	29/12/2024	Os yw amseroedd nofio llinell y dawel, gofyn i'r nofwr yn y pwll a ydynt yn hapus i ddefnyddwyr eraill ddefnyddio'r pwll gyntaf. Parhau â'r sesiwn a gmlunioydd.
E-bost	03/12/2024	Nghanolfan Hamdden Amlwch, sef ardal nad oedd o i fod i'w defnyddio fel rhan o'r pecyn ieuencidd.	Busnes fel arfer	na - wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	NA	05/12/2024	Mae rheolwr wedi siarad â Rheolwr ar Ddyletswydd yn y ganolfan a'u hysbysu fod angen i reolwr gymradwyo unrhyw newidiadau er mwyn sicrhau iechyd a diogelwch defnyddwyr.
Wyneb yn wyneb	04/12/2024	Pryderon gan y Rheolwr ar Ddyletswydd yng ag ieuencidd yn y ganolfan. Mae'n hŵn defnyddio iaith anaddas tuag at staff ac yn bod yn niwans.		na - wedi cau	Llythyr	Do	Cadarnhawyd	NA	05/12/2024	Mae rheolwr wedi dechrau gweithio'n hwyr yn y ganolfan er mwyn cynorthwyo rheolwr ar ddyletswydd gyda'r bobl ifanc. Mae rheolwr wedi siarad â'r bobl ifanc a gofyn iddynt fihafio, neu bydd staff yn cysylltu â'r heddlu. Galwyd yr heddlu i siarad efo rhai o'r unigolion ac mae'r sefyllfa wedi gwella ers hynny. Mae'r rheolwr perfformiad wedi creu polisi ymddygiad ar gyfer defnyddwyr hefyd.

Post/ Email/Face to face / Telephone or referral from PSOW?	Dyddiad Derbyn	Disgrifiad Byr	Cwyt Cam 1 (h.y. pryder) neu Gwyn Cam 2	Cwyn dal ar agor?	Dull ymateb	Ymateb Cam 1 o fewn 10 diwrnod gwaith? Do/Na? Os na sawl diwrnod yn hwyr?	Oedd y plwyn: 1. Yn Anheilwng? (Esboniwrch isod) 2. Wedi'i theryfynu (Esboniwrch isod) 3. Wedi'i chadarnhau? 4. Heb ei chadarnhau?	Oedd hwn yn atgyfeiriad gan OGCC?	A dalwyd unrhyw iaewda? Os feily, faint?	Gwersi a Ddysgwyd?
E-bost	10/03/2025	Pryder ynghylch glanweithdra campfa Plas Arthur a bod plant yn defnyddio'r offer.	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost Môn	Na	Sicrhau fod rheolwr ar ddyletswydd yn ymwybodol o'r pryder a sicrhau fod staff yn gwirio'r gampfa ac yn sicrhau fod plant yn defnyddio'r offer cywir i gyd-fynd â'u haelodaeth.
E-bost	31/03/2025	Pryder bod canolfan hamdden David Hughes ar gau ar ddydd Sadwrn.	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost Môn	Na	Anfonwyd e-bost at y cwsmer gydag adborth ynghŷn â'n penderfyniad i gau ar ddydd Sadwrn.
E-bost	19/02/2025	Pryder ynghylch gosodiad campfa Amlwch a gofod y stiwdio newydd.	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost Môn	Na	Anfonwyd e-bost at y cwsmer yn datgan pam ein bod wedi penderfynu newid a sut fydd hyn yn helpu'r ganolfan.
E-bost	04/02/2025	Pryder bod llinell nofio ychwanegol yn cael ei hychwanegu at y pwll ar gyfer y sesiwn nofio cyhoeddus yn gymrar yn y bore.	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost Môn	Na	Anfonwyd ymateb at y cwsmer oedd yn datgan y rhesymau dros hyn ac yn ymddiheuro am yr anghyfleustra
E-bost	24/03/2025	E-bost a lliniau yn rhannu pryder am lanweithdra'r gampfa ym Mhlas Arthur. Hefyd bod yr offer wedi torri ers amser hir a bod ieuencidd sy'n aelodau o'r gampfa'n defnyddio'r offer anghywir, yn ogystal â chais i fwy o staff fod yn bresennol yn y gampfa.	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost	Na	Mae'r rheolwr ffltrwydd wedi ymateb i'r e-bost gan ddarparu sicrwydd bod offer newydd ar y ffordd ac y byddai'r offer oedd wedi torri'n cael ei drwsio cyn gynted â phosib. Hysbyswyd rheolwr ar ddyletswydd er mwyn sicrhau fod staff yn rhoi blaenoriaeth i gymnal gwiriadau yn y gampfa.
E-bost	07/04/2025	Pryder bod Canolfan Hamdden David Hughes ar gau ar ddydd Sadwrn.	Busnes fel arfer	Ydi	E-bost	Do	Ar y gweill - heb ei chadarnhau	Na, trwy e-bost	Na	Mae'r Pennaeth Hamdden yn rhoi sylw i'r pryder hwn.
E-bost	06/04/2025	Pryder ynghylch dileu nofio llinell ar ddydd Sadwrn yng Nghanolfan Hamdden Caergybi.	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost	Na	Sicrhau bod rheolwr ar ddyletswydd yn ymwybodol o unrhyw newidiadau a'u bod yn helpu i ddatrys y sefyllfa.
E-bost	04/02/2025	Pryder ynghylch sesiwn nofio llinell oedd yn orlawn yng Nghanolfan Hamdden Caergybi	Busnes fel arfer	Na, wedi cau	E-bost	Do	Cadarnhawyd	Na, trwy e-bost	Na	Gall cwsmeriaid anfodlon ddefnyddio nofio llinell unrhyw ddiwrnod arall.

Ofl-nodyn: Roedd staff Hamdden o'r farn bod 'pryderon' yn gesiadau gwasanaeth/materion busnes fel arfer yn unig, yn hytrach na'n gwynion llurfiol. Mae'r term 'pryderon' wedi creu cryn broblem o ran adrodd ar gwynion. Mae'n dderm sy'n cael ei ddefnyddio gan OGCC i gyfeirio at gwynion Cam 1. Mae'r Cynghor wedi tynnu'r gair "pryder" o ganllawiau a'r polisi ac mae'n gamarwngt. 'Cwyn Cam 1' sy'n cael ei ddefnyddio yn awr. Felly, mae canran y cwynion Hamdden yn uchel oherwydd bod y rhan fwyaf ohonynt yn gesiadau gwasanaeth/materion busnes fel arfer, ac ni ddylent fod wedi cael eu cynnwys gan nad ydynt yn faterion y mae angen eu hadrodd. Mae'r Pennaeth Gwasanaeth wedi cadarnhau fod staff Hamdden bellach wedi derbyn hyfforddiant ar y canllawiau a ddiweddarwyd a'r Polisi Cwynion Corfforaethol. Felly, ni ddylai'r mater hwn godi yn y dyfodol. Os bydd, fe