

Awdurdodau Lleol yng Nghymru yn derbyn miloedd o gwynion mewn cyfnod o 3 mis

Yn dilyn cyflwyno Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 a sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion, mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) y pŵer i osod safonau gofynnol ar gyfer ymdrin â chwynion ar gyrfff cyhoeddus yng Nghymru.

Mae'r gwaith ynghylch Safonau Cwynion yn cynnwys cyhoeddi gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion, darparu hyfforddiant rhad ac am ddim ar arfer da wrth ymdrin â chwynion, a chasglu gwybodaeth am gwynion y mae cyrfff cyhoeddus wedi ymdrin â nhw.

Awdurdodau Lleol oedd y cyrfff Gwasanaeth Cyhoeddus cyntaf yng Nghymru i fod yn ddarostyngedig i Safonau Cwynion ac, am y tro cyntaf, mae OGCC yn cyhoeddi'r data a gasglwyd ganddo.

Dengys y data fod Awdurdodau Lleol yng Nghymru wedi derbyn ychydig dros 4,300 o gwynion yn chwarter cyntaf 2021/22; mae hyn yn gyfystyr â 5.57 o gwynion ar gyfer pob 1,000 o drigolion Cymru. Mae OGCC yn defnyddio'r math hwn o gynrychiolaeth i roi gwell cymhariaeth o wasanaethau cyhoeddus sy'n amrywio'n fawr o ran maint.

Dengys y data fod bron i 78% o'r cwynion a gaewyd yn ystod chwarter cyntaf y flwyddyn wedi'u gwneud o fewn y targed o 20 diwrnod gwaith. Mae'r mesur hwn o berfformiad yn bwysig i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau cwynion, ac er ei bod cynnal ymchwiliadau cwynion yn brydlon yn bwysig, mae OGCC yn pwysleisio na ddylid eu cwtogi er mwyn cyrraedd targed.

Cadarnhaodd Awdurdodau Lleol yng Nghymru tua hanner y cwynion a gaewyd ganddynt. Mae'r ffigur hwn yn dangos pa mor aml y canfyddir bod rhyw rinwedd i gwynion a gall hefyd arwain at welliannau o ran darparu gwasanaethau cyhoeddus. Mae'n bwysig nodi nad yw cyfraddau uchel o gadarnhau cwynion o reidrwydd yn arwydd o berfformiad gwael, ond gall fod yn arwydd o barodrwydd i wella'r modd y darperir gwasanaethau.

Atgyfeiriwyd ychydig dros 250 o gwynion yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol at OGCC yn chwarter cyntaf y flwyddyn, sy'n cynrychioli tua 6.5% o'r holl gwynion a gaewyd yn yr un cyfnod. Mae'r ffigur hwn yn rhoi cyd-destun newydd i ddata cwynion Awdurdod Lleol a gwybodaeth OGCC - a gallai roi mewnwelediad i ba mor effeithiol y mae gwasanaethau cwynion yn gweithredu.

Yn olaf, caeodd OGCC 99 o achosion yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol yn Chwarter 1 y flwyddyn, gyda thua chwarter yr achosion hyn yn cael eu hystyried o fewn ei awdurdodaeth i'w hystyried. O'r achosion y gweithredodd arnynt, roedd y mwyafrif llethol (87.5%) yn cynnwys yr Awdurdod Lleol dan sylw yn ymgymryd â datrysiad cynnar. Roedd yr enghreifftiau eraill yn cynnwys achosion lle cadarnhawyd ymchwiliad yn erbyn yr Awdurdod Lleol - gan olygu bod OGCC wedi ymyrryd mewn 100% o'r achosion a oedd ar gael yn ystod y cyfnod.

Dywedodd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, Nick Bennett, "Rwy'n falch iawn gyda'r cynnydd ardderchog sydd wedi'i wneud â'r pwerau newydd, ac rydym yn gyffrous i gyhoeddi data cwynion i'r cyhoedd am y tro cyntaf. Mae'r pwerau hyn wedi bod ar y gweill ers blyneddol, ac rwy'n ddiolchgar i'r holl gyrfff cyhoeddus sydd wedi ymgysylltu â'n cydweithwyr. Bydd cyhoeddi'r data hwn yn rheolaidd yn dod yn ffynhonnell wybodaeth bwysig ar gyfer codi safonau, hyrwyddo cydweithio, ac ysgogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus."

Dywedodd Matthew Harris, y Pennaeth Safonau Cwynion,

"Mae'n falch gennym gyhoeddi data sydd wedi'u cyflwyno i ni am y tro cyntaf, a hoffwn ddiolch i'n cydweithwyr yn yr Awdurdodau Lleol ledled Cymru am ymgysylltu mor gadarnhaol â'n gwaith Safonau Cwynion. Bydd cyhoeddi ein data yn chwarterol yn ysgogi tryloywder a chysondeb, yn ogystal â rhoi cyd-destun newydd i'r hyn y mae perfformiad cwynion yn ei olygu. Credaf fod angen i ni ddeall nad yw nifer fawr o gwynion o reidrwydd yn golygu gwasanaethau o ansawdd isel; fel nad yw lefelau isel o gwynion bob amser yn dynodi darpariaeth gwasanaeth dda. Rhaid i'r wybodaeth a ddangosir yma ddechrau'r hanes, gan sicrhau mai nod terfynol pob proses cwyno yw darparu gwasanaethau cyhoeddus o well safon - nid llai o gwynion."