

CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd



Teitl yr eitem:	Adroddiad 6 Mis Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2025/26
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio Elenid Owen
Swyddog perthnasol:	Ian Jones, Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol
Dyddiad y cyfarfod:	16 Rhagfyr 2025

1. Penderfyniad a Geisir

Gofynnir i'r Cabinet gymeradwyo'r adroddiad a chynnig unrhyw sylwadau neu awgrymiadau perthnasol am berfformiad y Cyngor o ran ymdrin â chwynion yn briodol ac yn amserol.

2. Y rheswm pam fod angen i'r Cabinet wneud y penderfyniad

Pwrpas yr adroddiad yw rhoi trosolwg o berfformiad y Cyngor yng nghyswllt ymdrin â chwynion a gwella gwasanaethau gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau. Hynny er mwyn sicrhau bod y Cabinet yn fodlon gyda'r perfformiad dros y cyfnodau dan sylw.

Cyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol, sy'n fesur o berfformiad y Cyngor yn y cyd-destun hwn am y cyfnod 1 Ebrill 2025 – 30 Medi 2025 ynghyd â gwybodaeth gymharol am y blynyddoedd blaenorol.

3. Cyflwyniad a Rhesymeg

3.1 Cefndir

Cyflwynwyd “Trefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth” y Cyngor yn 2015, wedi ei llunio dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae’n cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cymru, ac felly’n gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill.

Mabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcan o ddod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses yn ogystal a chaniatáu i swyddogion ymdrin yn gyflymach â chwynion.

Symudwyd perchnogaeth ymateb i gwynion i'r Adrannau unigol, ond gyda swyddogaeth cydgordio a chynnig arweiniad yn parhau dan arweiniad y Swyddog Monitro a gyda chymorth y Swyddog Gwella Gwasanaethau.

Diweddarwyd y Polisi Pryderon a Chwynion ar 1 Ebrill 2021, a throsglwyddwyd y cyfrifoldeb am weithredu'r drefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth i'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol dan ofal y Swyddog Gwella Gwasanaeth o fewn y tîm Dysgu a Datblygu'r Sefydliad. Mae'r Swyddogaeth yma bellach wedi symud i'r Tim Cefnogol ers 7fed o Ebrill 2025.

Dylid nodi nad yw'r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar wahân ar eu cyfer hwy. Mae'r ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

3.2 Ymateb i Gwynion - Eglurhad o'r termau a ddefnyddir

3.2.1 Datrys Cwyn Anffurfiol

Achwynydd yn cysylltu'n anffurfiol gyda'r Swyddog Gwella Gwasanaeth neu'r Gwasanaeth perthnasol i ddatrys y pryder.

3.2.2 Ymchwiliad i Gwyn Ffurfiol

Achwynydd yn cyflwyno cwyn ffurfiol drwy'r drefn gwynion. Cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr Adran berthnasol, sydd ar lefel ddigon uchel ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gwyn.

3.2.3 Cwyn i'r Ombwdsmon

Gall achwynydd fynd â'r gwyn at yr Ombwdsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

Wedi edrych ar y gwyn, gall yr Ombwdsmon benderfynu ar un o'r canlynol:

- *Dim Ymchwiliad* – ble mae'r Ombwdsmon yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater, ac yn teimlo nad oes angen ymchwilio ymhellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i'r awdurdodaeth.
- *Cynamserol* - os yw'r Ombwdsmon o'r farn nad yw'r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater.
- *Cynnal ymchwiliad pellach* - ble mae'r Ombwdsmon yn teimlo bod angen ymchwilio ymhellach, i asesu sut mae'r awdurdod wedi ymdrin â'r mater.
- *Setliad* – ble mae cytundeb gyda'r achwynydd, ac maent yn derbyn y datrysiad

4. Amllder yr Adroddiad

Cyflwynwyd yr Adroddiad Blynnyddol i'r Cabinet fis Gorffennaf 2025. Yn anffodus nid oedd Llythyr Blynnyddol yr Ombwdsmon ar gael ar y pryd, felly cyflwynir y Llythyr efo'r Adroddiad yma.

Mae data 'byw' ar gael i Benaethiaid Adran, Tîm Uwch Arweinyddiaeth a'r Cabinet unrhyw adeg ar ofyn.

Mae'r adroddiad yma'n crynhoi'r datblygiadau ar gyfer y cyfnod 01/04/2025 – 30/09/2025, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

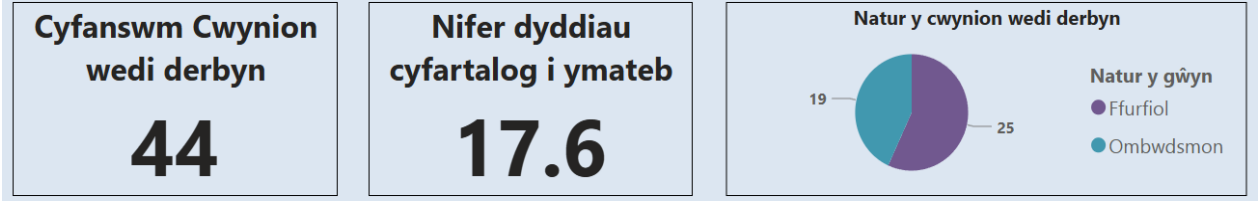
Nodir isod y ffigurau hyd yma eleni -

- 22 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/2025 a 30/09/2025
 - 13 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/2025 a 30/09/2025
- (9 Dim Ymchwiliad; 1 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 2 – Setliad; 1 - Ymholiad)

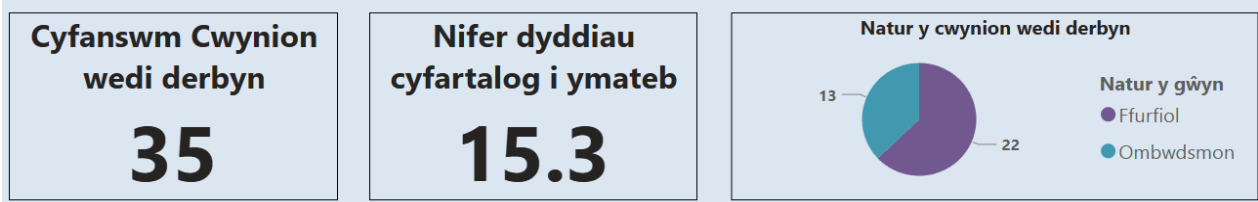
5. Data Meintiol

5.1 Nifer Cwynion:

2024/25 Chwarter 1-2

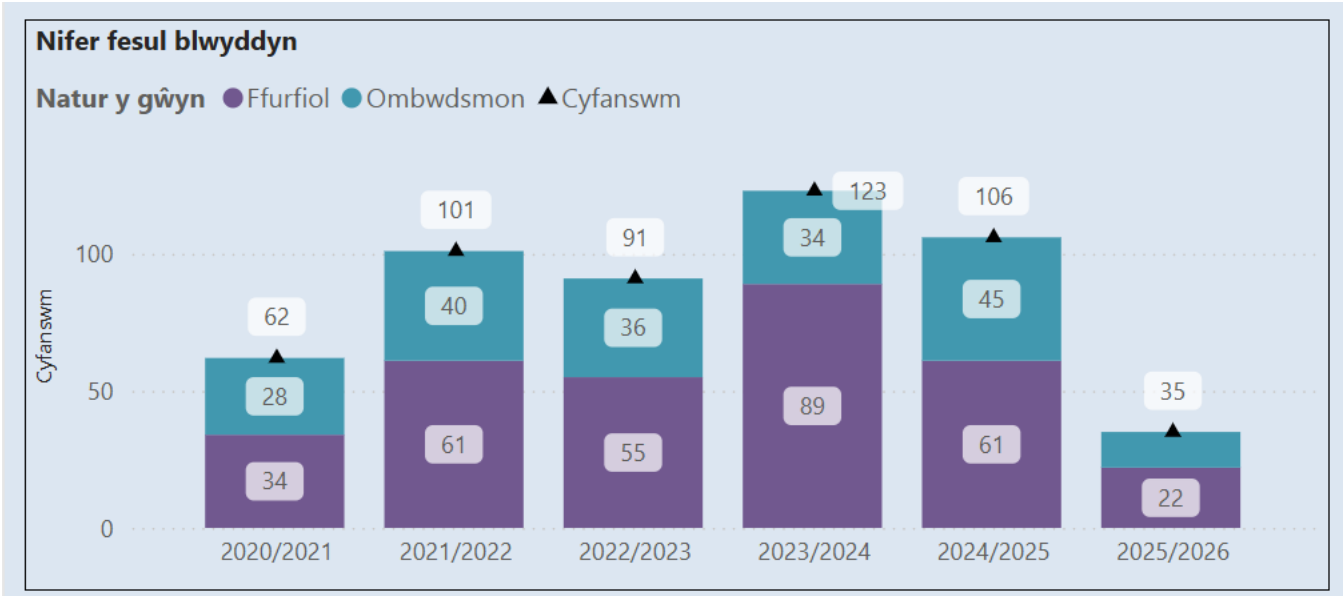


2025/26 Chwarter 1-2



5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2020-21

(noder mai 6 mis yn unig sydd yn ymddangos am 2025/2026 wrth gwrs)

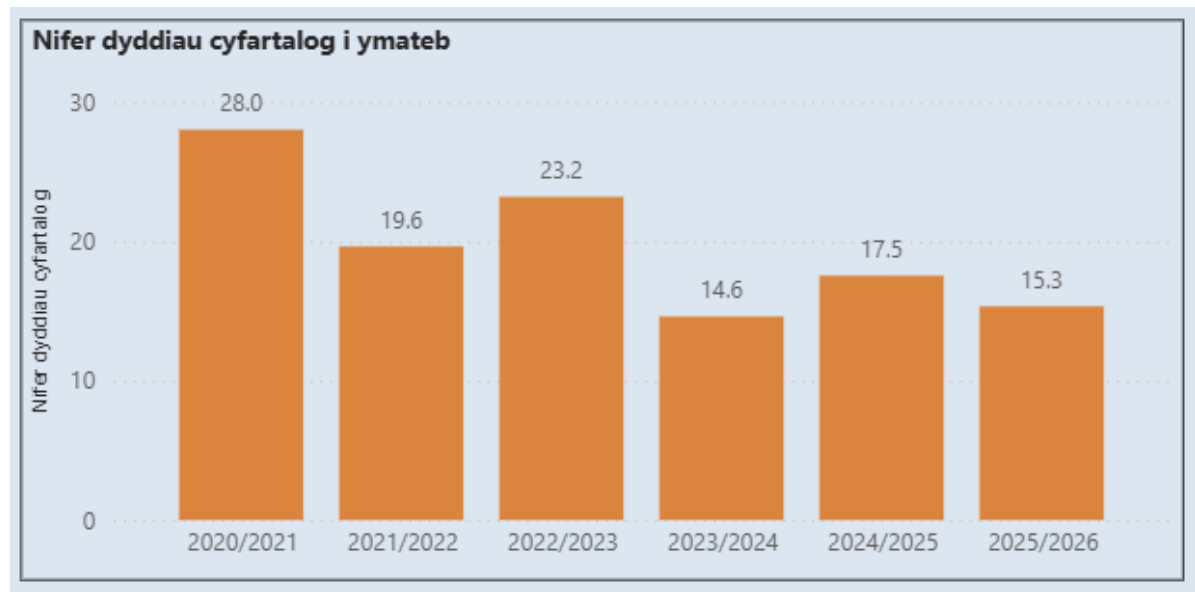


Cwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon fesul Adran, a Gwasanaeth.

Natur y gŵyn	Ffurfiol		Ombwdsmon		Cyfanswm	
Adran	Nifer	Fel Canran	Nifer	Fel Canran	Nifer	Fel Canran
⊖ Amgylchedd	8	36.4%	8	61.5%	16	45.7%
Cynllunio	3	13.6%	5	38.5%	8	22.9%
Gwastraff	2	9.1%	1	7.7%	3	8.6%
GYC	1	4.5%	1	7.7%	2	5.7%
Trafnidiaeth	2	9.1%			2	5.7%
Parcio a Gwaith Stryd			1	7.7%	1	2.9%
⊖ Cyllid	7	31.8%			7	20.0%
Refeniw	6	27.3%			6	17.1%
Cyllid	1	4.5%			1	2.9%
⊖ Addysg	2	9.1%	1	7.7%	3	8.6%
Addysg	2	9.1%	1	7.7%	3	8.6%
⊖ Tai ac Eiddo	2	9.1%	1	7.7%	3	8.6%
Tai	2	9.1%	1	7.7%	3	8.6%
⊖ Gwasanaethau Corfforaethol	1	4.5%	1	7.7%	2	5.7%
Cofrestru	1	4.5%			1	2.9%
Cyswllt Cwsmer			1	7.7%	1	2.9%
⊖ Oedolion, Iechyd a Llesiant			2	15.4%	2	5.7%
Gwas Cymd			2	15.4%	2	5.7%
⊖ Prifffyrdd, Peirianeg a YGC	1	4.5%			1	2.9%
Prifffyrdd	1	4.5%			1	2.9%
⊖ Tim Arweinyddiaeth a Chyfreithiol	1	4.5%			1	2.9%
Cyfreithiol	1	4.5%			1	2.9%
Cyfanswm	22	100.0%	13	100.0%	35	100.0%

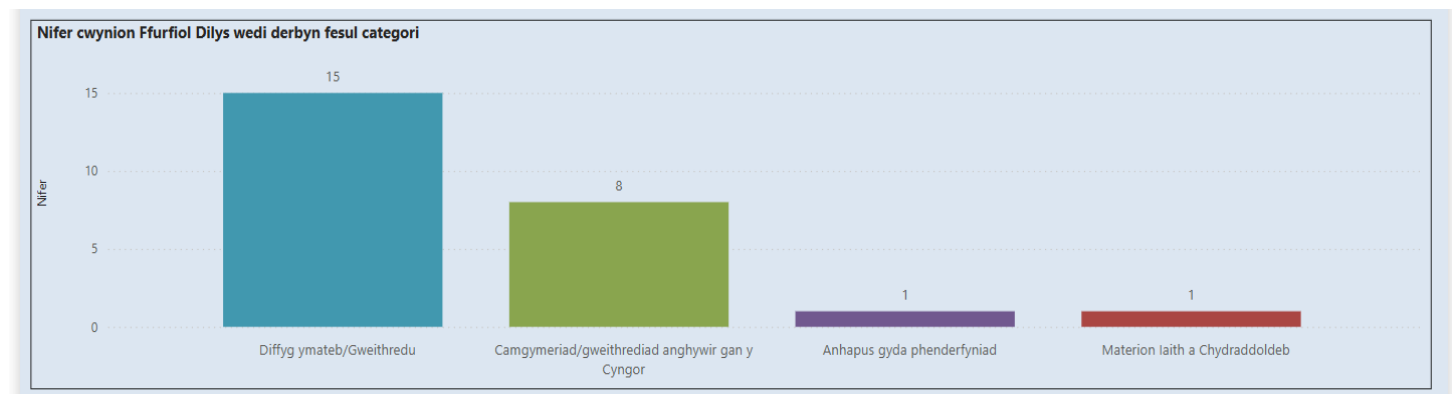
5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2020-21

(noder mai 6 mis yn unig sydd yn ymddangos am 2025/2026 wrth gwrs)

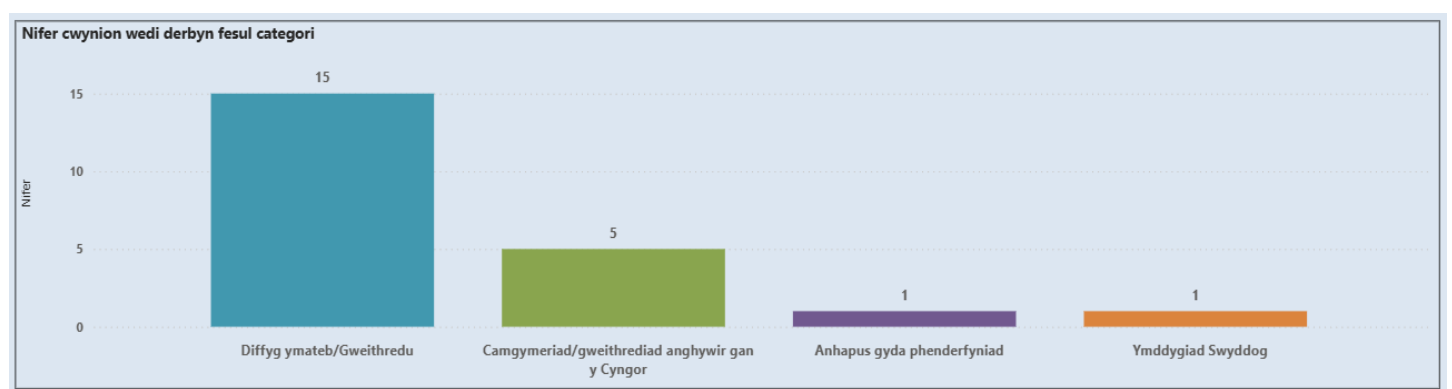


6. Dadansoddiad o'r Cwynion

Mesul Categori Blwyddyn 2024/25 Chwarter 1 – 2



Mesul Categori Blwyddyn 2025/26 Chwarter 1 – 2



Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. Prif Negeseuon

- Gwelir fod y nifer o Gwynion Ffurfiol Dilys a'r rhai sydd wedi mynd at yr Ombwdsmon wedi gostwng ychydig eleni o'i gymharu ar un cyfnod yn 2024/2025.
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod nifer Cwynion Ffurfiol wedi gostwng yn raddol o 2018/2019 tan 2021/2022 pan fu cynnydd sylweddol, ond mae pethau i weld wedi sefydlogi rhywfaint yn ôl hyd yma eleni.
- Gwelwyd newid mewn diwylliant gyda'r mwyafrif o Wasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif ac adeiladol er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb wedi gostwng ychydig eleni o'i gymharu a llynedd.

8. Llythyr Blynnyddol yr Ombwdsmon 2022/23

Fe ddaeth y Llythyr Blynnyddol diwygiedig i law eleni ar 30 o Fedi. Mae'r llythyr wedi ei atodi i'ch sylw. Hoffwn amlygu rhai sylwadau ac argymhellion wnaethpwyd gan yr Ombwdsmon.

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

- Cyflwyno'r Llythyr Blynnyddol 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 chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod cyn gynted â phosibl.”

9. Camau Nesaf

Y bwriad yw parhau i weithio gyda Timau Rheoli Adrannol a Swyddogion o fewn y Gwasanaethau i sicrhau dealltwriaeth o'r drefn Gwynion a chael ymrwymiad i'w gweithredu. Yn sgil hyn, gobeithiwn leihau'r amser ymateb i Gwynion, a pharhau i Wella Gwasanaethau.

Mae'r drefn gwynion wrth gwrs yn plethu yn agos â'r gwaith sydd wedi bod yn digwydd ar y Cynllun Gofal Cwsmer fel un o ffrydiau gwaith Cynllun Ffordd Gwynedd. Bydd y siarter, a'r safonau ymateb sydd wedi eu hamlinellu yn y Cynllun newydd o ran ymateb i Aelodau, ymateb i Ohebiaeth Cyffredinol, ac ymateb i Gwynion yn fframwaith ac arweiniad pendant i staff. Y gobaith yw y bydd hyn yn arbed nifer o gwynion am Ddiffyg Ymateb/Gweithredu i'r dyfodol, gan y bydd y staff wedi cael eu arfogi efo'r wybodaeth sydd eu angen arnynt i gadw at y gofynion ymateb.

Mae'r Wal Lwyddiannau yn dal i dyfu, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi'u derbyn gan y Cyhoedd, gan Aelodau a gan Staff. Erbyn hyn mae 1577 o sylwadau wedi cael ei derbyn ar gyfer y Wal, ers iddi gael ei sefydlu yn 2015 Mae gweld gwerthfawrogiad tuag at eu gwaith, yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y rheng flaen.

10. Sylwadau y Swyddogion Statudol

Y Prif Swyddog Cyllid:

Dim i'w ychwanegu i'r adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol.

Y Swyddog Monitro:

Mae'n rhan o'r drefn gwynion fod y Cabinet yn derbyn adroddiad ar drefniadau cwynion y Cyngor o safbwynt cynnal gwasanaethau o ansawdd. Nodaf fod y Pwyllgor Lywodraethu ac Archwilio wedi ystyried effeithlonrwydd y trefniadau yn unol a'u dyletswydd newydd.

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 Tabl Cwynion

Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon