CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

Teitl yr eitem:	Adroddiad Cwynion a Gwella Gwasanaeth Chwarter 1 2025/26
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio Elenid Owen
Swyddog perthnasol:	Catrin Love, Pennaeth Cynorthwyol Gwasanaethau Corfforaethol
Dyddiad y cyfarfod:	15fed o Fedi 2026

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 – 31 Mawrth 2026 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.

Mae perchnogaeth ymateb i gwynion yn eistedd o fewn yr Adrannau unigol, ond mae swyddogaeth cydgordio a chynnig arweiniad wedi trosglwyddo i'r tîm Cyswllt Cwsmer, Adran Gwasanaethau Corfforaethol, yn dilyn ymddiswyddiad y Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Mae tudalen gwynion gwefan y Cyngor wedi'i diwygio i helpu cwsmeriaid i ddeall y gwahaniaeth rhwng cŵyn a methiant i ddarparu gwasanaeth. Bydd gwaith pellach yn cael ei wneud yn ystod y flwyddyn i ddatblygu'r wybodaeth a'r canllawiau ymhellach.

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 Cŵyn Anffurfiol

Achwynydd yn cysylltu'n anffurfiol gyda'r Tîm Cyswllt Cwsmer neu'r Gwasanaeth perthnasol i ddatrys y pryder.

3.2.2 Ymchwiliad i Gŵyn Ffurfiol

Achwynydd yn cyflwyno cŵyn 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 gŵyn.

3.2.3 Cŵyn i'r Ombwdsmon

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

Wedi edrych ar y gŵyn, 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. Amlder yr Adroddiad

Cyflwynir yr Adroddiad Blynyddol am 2025/2026 i'r Cabinet ynghyd a Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon.

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 – 31/03/2026, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

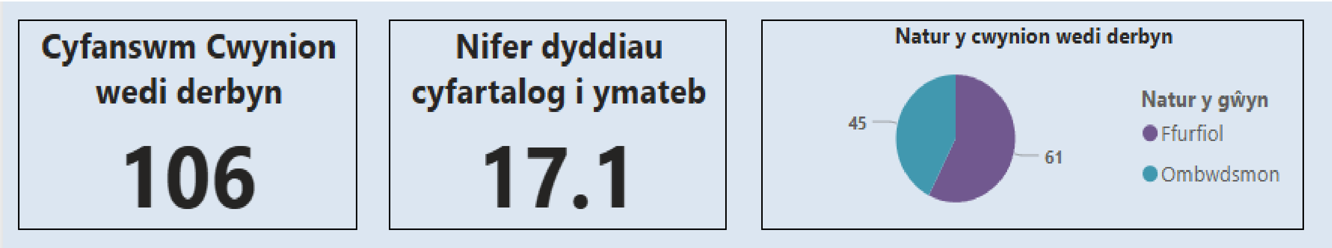
Nodir isod y ffigurau rhwng 01/04/2025 a 31/03/2026 -

- 69 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/2025 a 31/03/2026
- 49 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/2025 a 31/03/2026
- 33 Dim Ymchwiliad; 8 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 7 – Setliad; 1 – wedi cau)

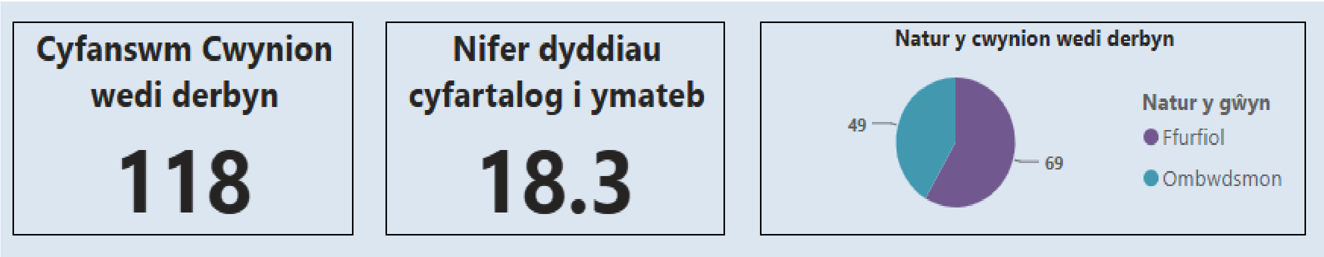
5. Data Meintiol

5.1 Nifer Cwynion:

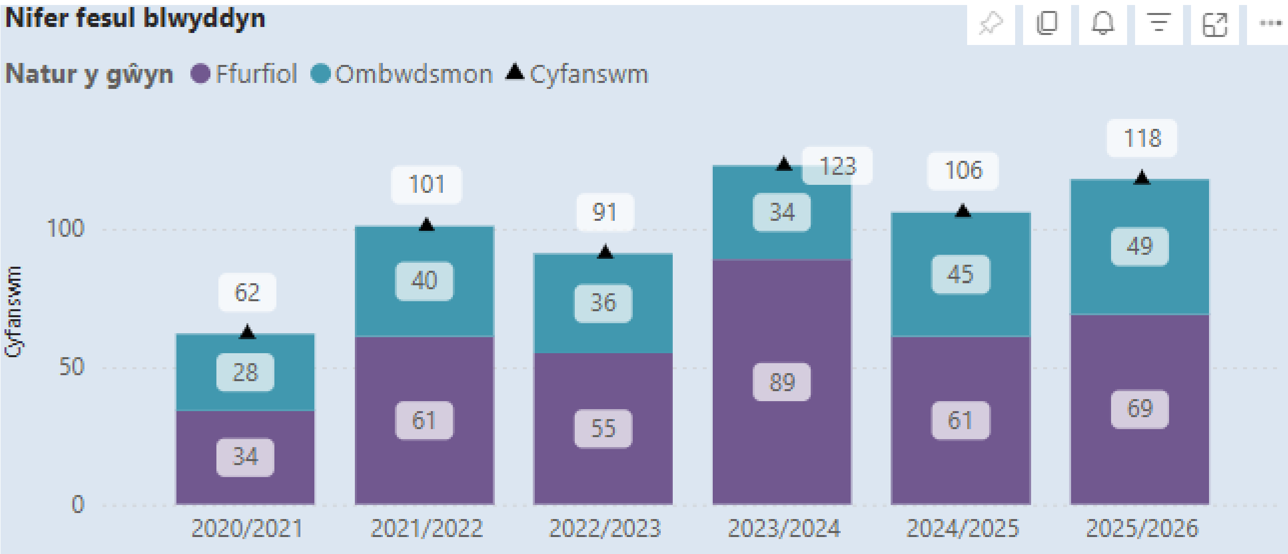
<u>2024/25 Chwarter 1-4</u>



<u>2025/26 Chwarter 1-4</u>

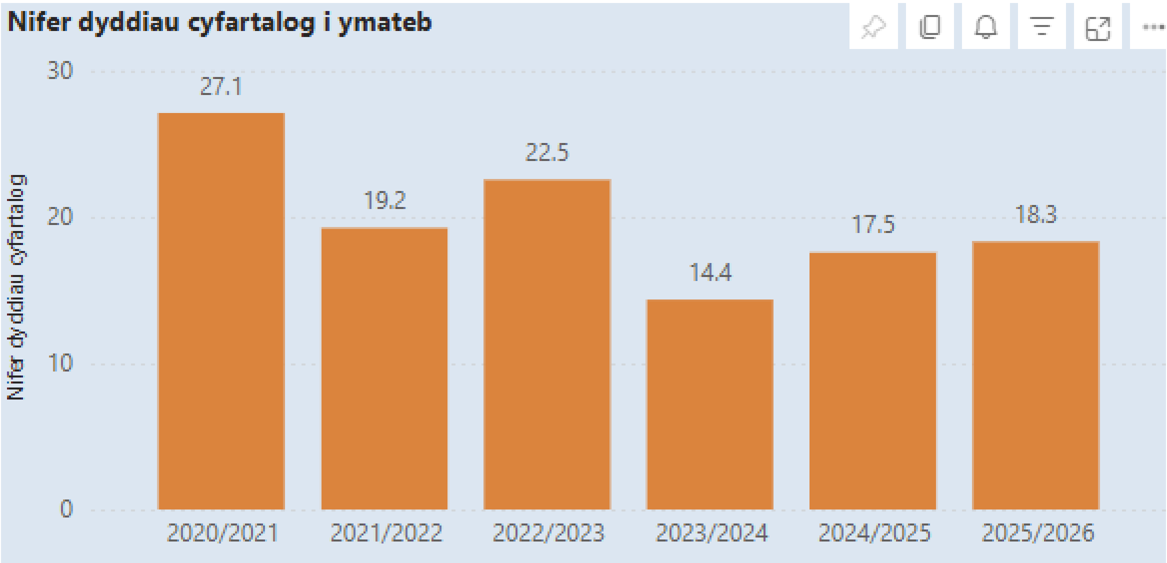


5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2020-21



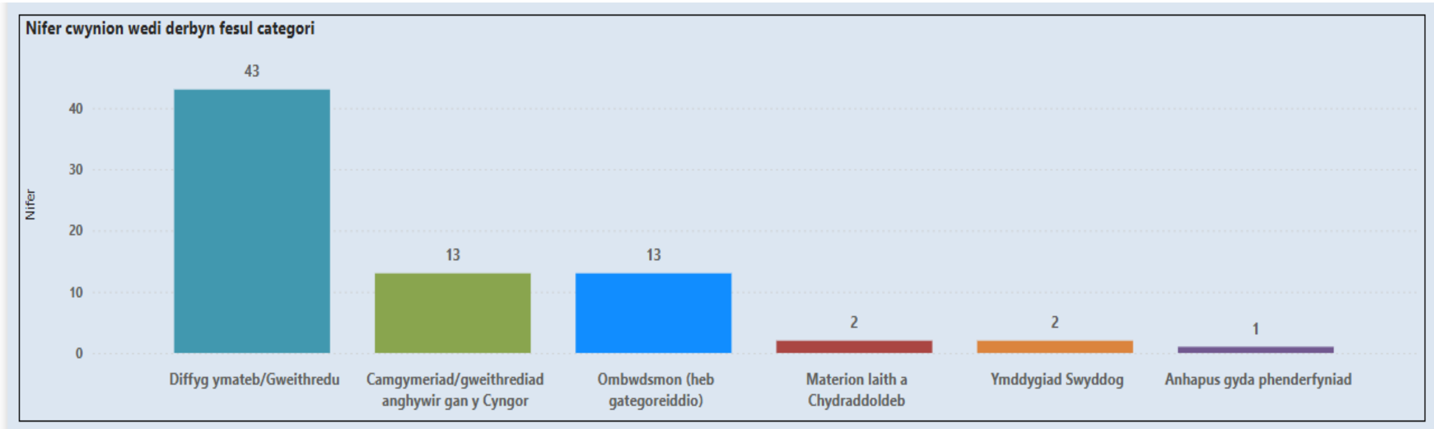
Natur y gŵyn	Ffurfiol		Ombwdsmon		Cyfanswm	
Adran	Nifer	Nifer dyddiau	Nifer	Nifer dyddiau	Nifer	Nifer dyddiau
⊟	**2**	**22.5**			**2**	**22.5**
Priffyrdd	2	22.5			**2**	**22.5**
⊟ **Addysg**	**2**	**56.0**	**5**	**14.6**	**7**	**26.4**
Addysg	2	56.0	5	14.6	**7**	**26.4**
⊟ **Amgylchedd**	**17**	**19.4**	**20**	**3.6**	**37**	**10.8**
Cynllunio	7	38.7	9	1.1	**16**	**17.6**
Gwastraff	5	3.4	1	2.0	**6**	**3.2**
GYC	2	5.0	5	3.4	**7**	**3.9**
Llwybrau			2	7.5	**2**	**7.5**
Parcio a Gwaith Stryd			1	27.0	**1**	**27.0**
Rheolaeth Adeiladu			1	0.0	**1**	**0.0**
Trafnidiaeth	2	10.5			**2**	**10.5**
Trwyddedu	1	10.0	1	0.0	**2**	**5.0**
⊟ **Cyllid**	**27**	**20.2**	**7**	**11.3**	**34**	**18.4**
Cyllid	4	10.3	1	0.0	**5**	**8.2**
Refeniw	23	21.9	6	13.2	**29**	**20.1**
⊟ **Economi a Chymuned**	**3**	**16.3**			**3**	**16.3**
Economi a Chymuned	1	6.0			**1**	**6.0**
Hamdden	1	14.0			**1**	**14.0**
Morwrol a Pharciau	1	29.0			**1**	**29.0**
⊟ **Gwasanaethau Corfforaethol**	**3**	**15.0**	**1**	**0.0**	**4**	**11.3**
Cofrestru	1	38.0			**1**	**38.0**
Cyswllt Cwsmer	1	0.0	1	0.0	**2**	**0.0**
Gwas Corff	1	7.0			**1**	**7.0**
⊟ **Oedolion, Iechyd a Llesiant**			**5**	**16.0**	**5**	**16.0**
Gwas Cymd			5	16.0	**5**	**16.0**
⊟ **Plant a Chefnogi Teuluoedd**	**1**	**46.0**	**6**	**4.0**	**7**	**10.0**
Gwas Cymd			3	6.7	**3**	**6.7**
Plant	1	46.0	3	1.3	**4**	**12.5**
⊟ **Priffyrdd, Peirianneg a YGC**	**1**	**15.0**			**1**	**15.0**
Priffyrdd	1	15.0			**1**	**15.0**
⊟ **Tai ac Eiddo**	**11**	**46.4**	**5**	**22.2**	**16**	**38.8**
Cyfanswm	**69**	**24.9**	**49**	**8.9**	**118**	**18.3**

5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2020-21

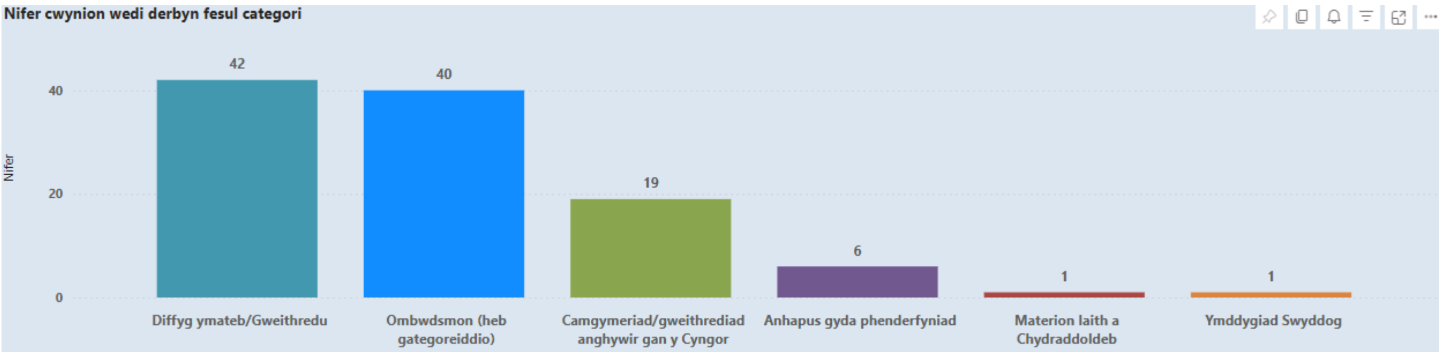


6. Dadansoddiad o'r Cwynion

Mesul Categori Blwyddyn 2024/25 Chwarter 1 – 4



Mesul Categori Blwyddyn 2025/26 Chwarter 1 – 4



Dadansoddiad fesul Adran

Yr ydym wedi adolygu’r dull blaenorol o gyflwyno gwybodaeth fanwl am gwynion oherwydd y risg y gall lefel uchel o fanylder arwain at adnabod neu ddatgelu achosion unigol yn anfwriadol. Er bod rhannu gwybodaeth yn gallu cefnogi gweithgareddau dysgu, monitro perfformiad a gwella gwasanaethau, mae’n bwysig sicrhau bod y wybodaeth a gyflwynir yn gymesur ac nad yw’n peryglu cyfrinachedd unigolion.

Adran/Gwasanaeth	Anhapus gyda phenderfyniad	Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	Diffyg ymateb/ Gweithredu	Materion Iaith a Chydraddoldeb	Ombwdsmon (heb gategoreiddio)	Ymddygiad Swyddog	Cyfanswm
Addysg		3	1		3		7
Addysg		3	1		3		7
Amgylchedd		4	13		18		35
Cynllunio			7		9		16
Gwastraff		3	2		1		6
GYC			2		4		6
Llwybrau					2		2
Parcio a Gwaith Stryd					1		1
Rheolaeth Adeiladu							
Trafnidiaeth			2				2
Trwyddedu		1			1		2
Cyllid	3	10	16		7		36
Cyllid		1	3		1		5
Refeniw	3	9	14		6		32
Economi a Chymuned	2			1			3
Economi a Chymuned	1						1
Hamdden	1						1
Morwrol a Pharciau				1			1
Gwasanaethau Corfforaethol		1	2		1		4
Cofrestru			1				1
Cyswllt Cwsmer		1			1		2
Gwas Corff			1				1
Oedolion, Iechyd a Llesiant					3		3
Gwas Cymd					3		3
Plant a Chefnogi Teuluoedd			1		4		5
Gwas Cymd					2		2
Plant			1		2		3
Priffyrdd, Peirianneg a YGC			1				1
Priffyrdd			1				1
Tai ac Eiddo	3	3	8		4	1	19
Eiddo			2				2
Tai	3	3	6		4	1	17
Tim Arweinyddiaeth a Chyfreithiol			2				2
Cyfreithiol			2				2
(gwag)			2				2
Priffyrdd			2				2
Prif Gyfanswm	**8**	**21**	**46**	**1**	**40**	**1**	**118**

7. Prif Negeseuon

- Gwelir fod y nifer o Gwynion Ffurfiol Dilys wedi cynyddu a’r rhai sydd wedi mynd at yr Ombwdsmon wedi codi eto 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 yn eithaf sefydlog.
- 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 yn gostwng yn ôl yn raddol.

8 Camau Nesaf

Y bwriad eleni yw cynnal adolygiad mewnol o'r ffordd rydym yn ymateb i gwynion, gan ddefnyddio arfer da'r Ombwdsmon fel sail i hyfforddi staff ac addasu ein systemau digidol. Bydd hyn yn ein galluogi i leihau'r amser mae'n ei gymryd i swyddogion ymateb i achwynwyr, ac i ddysgu gwersi er mwyn parhau i wella gwasanaethau.

Bydd yr hyfforddiant Gofal Cwsmer newydd i Reolwyr yn cyfeirio'n benodol at y drefn gwynion a'r disgwyliadau arnom i ymateb yn brydlon. Mae'r drefn gwynion yn rhan greiddiol o'r gwaith sy'n digwydd drwy'r Cynllun Gofal Cwsmer. Bydd y siarter, ynghyd â'r safonau ymateb a amlinellir yn y Cynllun newydd mewn perthynas ag ymateb i Aelodau, gohebiaeth gyffredinol a chwynion, yn darparu fframwaith ac arweiniad pendant i staff. Y gobaith yw y bydd hyn yn lleihau nifer y cwynion am ddiffyg ymateb neu ddiffyg gweithredu yn y dyfodol, gan sicrhau bod staff wedi eu harfogi â'r wybodaeth sydd ei hangen 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 yn cael eu derbyn gan y Cyhoedd, gan Aelodau a gan Staff. Mae gweld gwerthfawrogiad tuag at eu gwaith, yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y rheng flaen.

9 Sylwadau y Swyddogion Statudol

Y Prif Swyddog Cyllid:
"Dim i'w ychwanegu o safbwynt priodoldeb ariannol"

Y Swyddog Monitro:

"Mae'n rhan o'r drefn gwynion fod y Cabinet yn derbyn adroddiad ar drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor o safbwynt cynnal gwasanaethau o ansawdd. Mae gan y Pwyllgor Lywodraethu ac Archwilio swyddogaeth yn ystyried effeithlonrwydd y trefniadau yn unol a'u dyletswydd newydd. Dim sylwadau i'w hychwanegu o safbwynt priodoldeb".