Ombwdsmon Ombudsman
Cymru • Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
☎ 01656 641150

Dyddiad: 9 Medi 2024
✉ Caseinfo@ombwdsmon.cymru

Cynghorydd Lis Burnett
Cyngor Bro Morgannwg

Trwy ebost yn unig
lburnett@valeofglamorgan.gov.uk
DRThomas@valeofglamorgan.gov.uk

Llythyrau Blynyddol 2023/24

Annwyl Cynghorydd Burnett

Rôl OGCC

Fel y gwyddoch, rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus, ymchwilio i achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad ar gyfer Cynghorwyr, gosod safonau ar gyfer ymdrin â chwynion gan gyrff cyhoeddus a sbarduno gwelliant mewn ymdrin â chwynion a dysgu o gwynion. Rwyf hefyd yn ymgymryd ag ymchwiliadau i wasanaethau cyhoeddus ar fy liwt fy hun.

Diben y llythyr

Bwriad y llythyr hwn yw rhoi diweddariad ar waith fy swyddfa, rhannu materion allweddol ar gyfer llywodraeth leol yng Nghymru a thynnu sylw at unrhyw faterion penodol ar gyfer eich sefydliad, ynghyd â chamau yr hoffwn i'ch sefydliad eu cymryd.

Trosolwg o 2023/24

Mae'r llythyr hwn, fel bob amser, yn cyd-daro â'm Hadroddiad Blynyddol - "Pennod Newydd yn Datblygu" - a daw ar adeg pan fo gwasanaethau cyhoeddus yn parhau i fod o dan y chwyddwydr, ac o dan bwysau sylweddol. Mae fy swyddfa wedi gweld cynnydd arall yn nifer y bobl sy'n gofyn am ein cymorth - cynnydd o 17% mewn cysylltiadau cyffredinol o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, gyda bron i 10,000 o ymholiadau a chwynion wedi'u derbyn. Mae ein llwyth achosion wedi cynyddu yn sylweddol - gan 37% - ers 2019.

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond to correspondence in Welsh.

Yn 2023/24, gwnaethom ystyried a chau mwy o ymholiadau a chwynion nag yr ydym erioed wedi'u gwneud o'r blaen, a gwnaethom leihau'r gost gyfartalog ar gyfer pob achos ac ymchwiliad. Dechreuom y flwyddyn gyda ffocws ar leihau ein hachosion sy'n heneiddio, sef y rhai dros 12 mis oed, o 50% erbyn diwedd y flwyddyn. Yr achosion hyn yn aml yw'r rhai mwyaf cymhleth a gofidus i'r bobl sy'n cwyno. Mae'n bleser mawr gennyf ddweud ein bod wedi rhagori ar y targed hwn, gan leihau ein hymchwiliadau hŷn o dros 70%. Rydym bellach ar y trywydd cywir i gyflawni ein hamcan i gwblhau ymchwiliadau i gwynion o fewn 12 mis.

Cwynion Gwasanaethau Cyhoeddus a Chydymffurfiaeth ag Argymhellion

Gwnaed cyfanswm o 1,108 o gwynion am awdurdodau lleol i ni'r llynedd - tua'r un nifer â'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn 14% o gwynion awdurdodau lleol - cyfran debyg i'r blynyddoedd diwethaf.

Cawsom 77 o gwynion am Cyngor Bro Morgannwg yn 2023/24 a gwnaethom gau 71. Roedd cyfradd ymyrryd Cyngor Bro Morgannwg yn 21%. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am gwynion am eich sefydliad yn yr atodiadau.

Gwnaethom 50 argymhelliad i'ch cyngor yn ystod y flwyddyn. I sicrhau bod ein hymchwiliadau a'n hadroddiadau yn sbarduno gwelliant, gwnawn waith dilynol ar gydymffurfiaeth â'r argymhellion y cytunwyd arnynt gyda'ch sefydliad. Yn 2023/24, roedd angen cydymffurfio â 48 argymhelliad a chydymffurfiwyd â 92% o fewn yr amserlen y cytunwyd arni. Cydymffurfiwyd â'r gweddill, ond y tu allan i'r amserlenni y cytunwyd arnynt neu maent yn parhau i fod heb eu cyflawni yn ystod 9 Ebrill 2024.

Caiff argymhellion ac amserlenni ar gyfer cydymffurfio ag argymhellion bob amser eu cytuno gyda'r corff cyhoeddus dan sylw cyn eu cwblhau, ac felly rydym yn disgwyl sefydliadau i gydymffurfio o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt.

Ein gwaith Cod Ymddygiad

Fy rôl yw ymchwilio i honiadau bod cynghorwyr wedi torri eu Cod Ymddygiad. Pan fydd ymchwiliad yn canfod tystiolaeth i gefnogi'r gŵyn ar fater sy'n ddigon difrifol fel bod angen ei gyfeirio er budd y cyhoedd, caiff yr achosion hyn eu cyfeirio naill ai at y Pwyllgor Safonau lleol neu'r Panel Dyfarnu Cymru i'w hystyried.

Yn 2023/24, cawsom 16% yn fwy o gwynion y Cod Ymddygiad o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, yn ymwneud â Phrif Gynghorau a Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned. Gwnaeth fy swyddfa 21 o atgyfeiriadau - at Bwyllgorau Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru, cynnydd o 12 y flwyddyn flaenorol.

Rwy'n ddiolchgar i'ch Swyddog Monitro am eu hymgysylltiad cadarnhaol gyda'm swyddfa dros y flwyddyn ddiwethaf. Eleni byddwn yn parhau i ymgysylltu â nhw ar faterion sy'n ymwneud â'r fframwaith safonau moesegol, gan gynnwys Gweithdrefnau Datrys Lleol.

Adolygiad Annibynnol

Fel y gwyddoch, deuthum yn ymwybodol o sylwadau amhriodol, o natur wleidyddol, a wnaed gan aelod o'm staff ar gyfryngau cymdeithasol. Adroddwyd y sylwadau hyn yn eang yn y cyfryngau. Ataliwyd yr aelod o staff dan sylw o'i gwaith, ac wedi hynny, ymddiswyddodd. Fodd bynnag, ysgogodd y sylwadau gwestiynau am waith fy swyddfa ar achosion Cod Ymddygiad Cynghorwyr.

Oherwydd difrifoldeb y mater, comisiynais Dr Melissa McCullough i gynnal adolygiad annibynnol o'n gwaith Cod Ymddygiad, ac rwyf wedi cyhoeddi'r Cylch Gorchwyl llawn ar gyfer yr adolygiad hwnnw. Rwyf i a'm staff yn ymgysylltu yn agos â'r Grŵp Swyddogion Monitro a'r Fforwm Cenedlaethol ar gyfer Cadeiryddion Pwyllgorau Safonau mewn perthynas â'r mater hwn. Byddaf yn cyhoeddi adroddiad terfynol Dr McCullough ar ôl iddi gwblhau'r adolygiad a byddwn yn ei rannu â Phwyllgor Cyllid y Senedd yr Hydref hwn.

Cefnogi'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom barhau â'n gwaith ar gefnogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus y llynedd a buom yn gweithio ar ein hail ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain. Mae'r ymchwiliad yn cynnwys pedwar awdurdod lleol ac yn ystyried asesiadau o anghenion gofalwyr. Rwy'n ddiolchgar i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt am eu cydweithrediad a'u gonestrwydd drwy gydol y flwyddyn, ac edrychwn ymlaen at rannu ein hadroddiad terfynol yr hydref hwn. Bydd hwn yn gwneud argymhellion i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt a bydd yn gofyn i'r holl awdurdodau lleol ledled Cymru i wneud gwelliannau tebyg.

Rydym wedi parhau â'n gwaith ar safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru ac erbyn hyn mae gennym 56 o gyrff cyhoeddus yn dilyn ein polisi enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion. Mae'r cyrff cyhoeddus hyn yn cyfrif am tua 85% o'r cwynion a gawn. Rydym wedi parhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion, a gasglir gan gyrff cyhoeddus, gan gyhoeddi data ddwywaith y flwyddyn.

Gwnaethom barhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion am drydedd flwyddyn, gyda data bellach yn cael eu cyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Mae'r data hwn yn ein galluogi i weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun - er enghraifft, y llynedd, aeth 9% o'r cwynion a wnaed i Cyngor Bro Morgannwg ymlaen i gael eu cyfeirio at OGCC.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

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

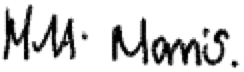
- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet ac i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ystod y cyfle nesaf sydd ar gael a rhoi gwybod i mi pryd y cynhelir y cyfarfodydd hyn.

- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ynghyd â'ch data eich hunain, i ddeall mwy am eich perfformiad ar gwynion, gan gynnwys unrhyw batrymau neu dueddiadau a chydymffurfiaeth eich sefydliad ag argymhellion a wnaed gan fy swyddfa.

- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Hoffwn ddiolch i chi, a'ch swyddogion, am barhau i fod yn agored, ac am ymgysylltu, gyda fy swyddfa. Mae ein gwybodaeth yn dangos bod awdurdodau lleol yn ystyried mwy o gwynion nag erioed o'r blaen ac yn defnyddio gwybodaeth o gwynion i sicrhau canlyniadau gwell i bobl Cymru.

Yn gywir,



Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cc. Rob Thomas, Prif Weithredwr, Cyngor Bro Morgannwg

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	Cywnion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	15	0.22
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	59	0.41
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	56	0.32
Cyngor Caerdydd*	149	0.41
Cyngor Sir Gâr	69	0.37
Cyngor Sir Ceredigion	32	0.45
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	36	0.32
Cyngor Sir Ddinbych**	31	0.33
Cyngor Sir y Fflint	51	0.32
Cyngor Gwynedd	38	0.55
Cyngor Sir Ynys Môn	38	0.20
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	12	0.31
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	29	0.25
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	35	0.33
Cyngor Dinas Casnewydd	52	0.32
Cyngor Sir Penfro	40	0.41
Cyngor Sir Powys	54	0.27
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	64	0.34
Cyngor Abertawe	81	0.34
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	14	0.15
Cyngor Bro Morgannwg	77	0.58
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	76	0.56
Cyfanswm	**1108**	**0.36**

* yn cynnwys 2 Rhentu Doeth Cymru

** yn cynnwys 1 Partneriaeth Prosesu Cosbau Cymru

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Bro Morgannwg	**Cwynion a Gafwyd**	**% rhannu**
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	4	5%
Gweinyddu Budd-daliadau	1	1%
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	10	13%
Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden	1	1%
Ymdrin â Chwynion	21	27%
Covid-19	0	0%
Addysg	2	3%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	4%
Cyllid a Threthiant	3	4%
Tai	19	25%
Trwyddedu	1	1%
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	4	5%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	5%
Amrywiol Eraill	4	5%
Cyfanswm	**77**	

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

Cyngor Bro Morgannwg		**% rhannu**
Tu hwnt i Awdurdodaeth	12	17%
Cynamserol	27	38%
Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	17	24%
Datrys yn Gynnar/ setliad gwirfoddol*	15	21%
Wedi rhoi'r gorau iddi	0	0%
Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau	0	0%
Adroddiadau Eraill Wedi'u Cadarnhau	0	0%
Adroddiadau Diddordeb Cyhoeddus*	0	0%
Adroddiadau Diddordeb Arbennig*	0	0%
Cyfanswm	**71**	

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	Nifer y cwynion a gaewyd	% o ymyriadau
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	1	16	6%
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	8	59	14%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	48	6%
Cyngor Caerdydd	28	144	19%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	0	3	0%
Cyngor Sir Gâr	8	60	13%
Cyngor Sir Ceredigion	7	32	22%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	0	37	0%
Cyngor Sir Ddinbych	2	32	6%
Cyngor Sir Ddinbych - Partneriaeth Prosesu Cosbau Cymru	0	1	0%
Cyngor Sir y Fflint	8	57	14%
Cyngor Gwynedd	6	39	15%
Cyngor Sir Ynys Môn	10	41	24%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	3	14	21%
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	3	32	9%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	5	34	15%
Cyngor Dinas Casnewydd	5	51	10%
Cyngor Sir Penfro	7	38	18%
Cyngor Sir Powys	7	53	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	11	63	17%
Cyngor Abertawe	12	77	16%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	14	14%
Cyngor Bro Morgannwg	15	71	21%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	7	79	9%
Cyfanswm	**158**	**1095**	**14%**

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

Awdurdod Lleol	**Nifer yr argymhellion a wnaed yn 2023-24**	**Nifer yr argymhellion sy'n ddyledus yn 2023-24**	**% yr argymhellion, y cydymffurfiwyd â nhw ar amser**
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Blaenau Gwent	1	1	100%
Cyngor Bwrfeitstref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	18	20	35%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	9	9	11%
Cyngor Caerdydd	74	75	92%
Cyngor Sir Gâr	25	25	52%
Cyngor Sir Ceredigion	23	23	78%
Cyngor Abertawe	29	32	63%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	0	1	0%
Cyngor Sir Ddinbych	5	6	67%
Cyngor Sir y Fflint	17	17	59%
Cyngor Gwynedd	12	19	74%
Cyngor Sir Ynys Môn	26	24	92%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	11	9	56%
Cyngor Bwrdeistref Sir Fynwy	4	4	25%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	14	14	29%
Cyngor Dinas Casnewydd	10	7	43%
Cyngor Sir Penfro	24	23	96%
Cyngor Sir Powys	18	16	31%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	26	26	77%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	3	3	67%
Cyngor Bro Morgannwg	50	48	92%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	16	19	42%

Atodiad F - Cwynion Y Cod Ymddygiad

Ymchwiliadau		Cyngor Bro Morgannwg
	Penderfyniad i beidio ag ymchwilio	2
	Wedi rhoi'r gorau iddi	0
	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	0
	Dim angen gweithredu	0
	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	0
	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	1
	Cyfanswm	**3**

Ombwdsmon Ombudsman Cymru • Wales

Atodiad G - Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau Tref/Cyngor Cymuned

		Ymchwiliadau					
	Tynnwyd yn ôl	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeiriwyd at y Panel Dyfarnu	Cyfeiriwyd at y Pwyllgor Safonau	Cyfanswm
Cyngor Tref y Barri	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Llanfair	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Tref y Bont-faen a Llanfleiddan	0	0	0	0	0	0	1
Cyngor Cymuned Sain Tathan	0	0	0	0	0	0	0
Cyngor Cymuned Sain Nicolas a Thresimwn	0	0	0	0	0	1	1
Cyngor Cymuned Sili a Larnog	0	0	0	0	0	0	0

Taflen Wybodaeth

Mae **Atodiad A** yn dangos nifer y cwynion a gafodd OGCC ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2023/24. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun gan boblogaeth pob awdurdod.

Mae **Atodiad B** yn dangos categori pob cwyn a gafwyd, a pha gyfran o'r cwynion a gafwyd sy'n cynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae **Atodiad C** yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Awdurdod Lleol yn 2023/24. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae **Atodiad D** yn dangos Cyfraddau Ymyrru ar gyfer pob Awdurdod Lleol yn 2023/24. Mae ymyrraeth yn cael ei gategoreiddio naill ai gan gŵyn a gadarnhawyd (naill ai cadarnhawyd er budd y cyhoedd neu cadarnhawyd nid er budd y cyhoedd), penderfyniad cynnar, neu setliad gwirfoddol.

Mae **Atodiad E** yn dangos perfformiad o ran cydymffurfiad ar gyfer Awdurdod Lleol.

Mae **Atodiad F** yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas ag Awdurdod Lleol yn 2023/24. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran, y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Awdurdod Lleol.

Mae **Atodiad G** yn dangos canlyniadau cwynion y Cod Ymddygiad a gaewyd gan OGCC mewn perthynas â Chynghorau Tref a Chynghorau Cymuned yn ardal yr Awdurdod Lleol yn 2023/24. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer Cynghorau Tref a Chynghorau Cymuned.