Adroddiad i'r	Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio
Dyddiad y cyfarfod	20 Tachwedd 2024
Aelod / Swyddog Arweiniol	Y Cynghorydd Julie Matthews / Ann Lloyd, Pennaeth Gofal Cymdeithasol i Oedolion a Digartrefedd
Pennaeth Gwasanaeth	Ann Lloyd
Awdur yr adroddiad	Kevin Roberts
Teitl	Adroddiad Canmoliaeth / Cwynion a Llythyr Blynyddol Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus 2023/24

1. Am beth mae'r adroddiad yn sôn?

Mae'r adroddiad hwn yn darparu trosolwg o'r cwynion a dderbyniodd Cyngor Sir Ddinbych dan bolisi adborth cwsmeriaid y Cyngor 'Eich Llais' yn ystod 2023/24. Mae'r adroddiad yn cynnwys cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol a dderbyniwyd dan y weithdrefn gwyno statudol.

I ddarparu Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio. Mae'r Llythyr Blynyddol yn ymwneud â chwynion a dderbyniwyd am y Cyngor, Aelodau a Chynghorau Tref, ac yn meincnodi perfformiad Sir Ddinbych yn ôl perfformiad holl Awdurdodau Lleol eraill Cymru.

2. Beth yw'r rheswm dros lunio'r adroddiad hwn?

Mae'r adroddiad blynyddol hwn yn darparu trosolwg o effeithiolrwydd ein proses gwyno. Mae'r ffigyrau a gyflwynir yn yr adroddiad hwn yn dangos perfformiad yn ystod blwyddyn ariannol 2023/24. Mesurir y perfformiad yn ôl Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Gweithdrefn Gwyno Gorfforaethol y Cyngor ei hun – a fabwysiadwyd o Ganllawiau Cwyno Enghreifftiol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Mae gan yr Ombwdsmon rwymedigaeth statudol i adrodd wrth Awdurdodau Lleol am ei ymyriadau yn y meysydd adrodd. Cyflwynir yr adroddiad hwn i Awdurdodau Lleol yng Nghymru yn flynyddol, ac mae yna gamau gweithredu penodol y gofynnir amdanynt yn Llythyr Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynglŷn â pha Bwyllgorau'r Cyngor y dylid adrodd amdano wrthynt.

3. Beth yw'r Argymhellion?

Bod y Pwyllgor yn ystyried cynnwys yr adroddiad hwn ac, os yw hynny'n briodol, nodi unrhyw feysydd y mae angen gweithredu arnynt.

Bod y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ystyried y data yn y llythyr, ynghyd â data'r Cyngor ei hun, i ddeall mwy am berfformiad ar gwynion, gan gynnwys unrhyw batrymau neu dueddiadau a chydymffurfiaeth y sefydliad â'r argymhellion a wneir gan yr Ombwdsmon.

4. Manylion yr adroddiad

4.1 Penawdau ar gyfer 2023/24 (gweler Atodiad 1 am fanylion pellach):

Derbyniodd y Cyngor 286 o gwynion Cam 1 a Cham 2 yn 2023/24.

4.2 Ymdriniwyd â 99% o gwynion Cam 1 ar amser.

Gweler Tabl 1 ar gyfer perfformiad yn ôl gwasanaeth.

Ymdriniwyd â 94% o gwynion Cam 2 ar amser.

4.3 Perfformiad 2023/24

- Ymatebwyd i 98% (217/215) o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen. Y targed corfforaethol yw 95%.
- Mae Siart 1 yn Atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas ag ymateb i gwynion Cam 1. Mae'r targedau corfforaethol yn uchelgeisiol iawn, ac mae cwrdd â 95% yn cynrychioli "rhagoriaeth".
- Ymatebwyd i 94% (65/69) o gwynion Cam 2 o fewn yr amserlen. Y targed corfforaethol yw 95%. Gweler Tabl 2 ar gyfer perfformiad Cam 2 yn ôl gwasanaeth.
- Mae Siart 2 yn Atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas ag ymateb i gwynion Cam 2.
- Mae Siart 3 yn Atodiad 1 yn dangos perfformiad hanesyddol mewn perthynas â nifer y cwynion a dderbyniwyd.

4.4 Cwynion hwyr 2023/24

- Cafwyd 4 cwyn Cam 2 hwyr (2 bob un ar gyfer Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol Oedolion a Digartrefedd a Gwasanaethau Cynllunio, Gwarchod y Cyhoedd a Chefn Gwlad).
  Yr oedd pob un y tu allan i'r cyfnod ymateb a argymhellir, sef 20 diwrnod gwaith, ond o fewn cyfnod o 3 mis.
  Cafwyd 2 gwyn Cam 1 hwyr (1 bob un ar gyfer Gwasanaeth Tai a Chymunedau a Gwasanaethau Cynllunio, Gwarchod y Cyhoedd a Chefn Gwlad).

4.5 Canlyniadau 2023/24

Mae'r Ombwdsmon yn gofyn i ni adrodd ar bob cwyn a gadarnheir (a rhai a gadarnheir yn rhannol) gyda chwynion Cam 1 a Cham 2 ar y cyd. Y ffigwr ar gyfer 2023/24 oedd 38% (110 o 286 o gwynion wedi eu cadarnhau neu eu cadarnhau'n rhannol).

4.6 Cwynion a Safonau Gwasanaeth

- Mae Tabl 3 yn Atodiad 1 yn cynnwys nifer y cwynion yn erbyn Safonau Gwasanaeth ar gyfer y Cyngor.

4.7 Adroddiad Blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2023/2024

- Atodiad 2 yw'r llythyr blynyddol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Fel y mae'r tablau'n dangos, mae'r perfformiad hwn yn dangos bod Sir Ddinbych wedi derbyn y nifer isaf o gwynion sy'n gofyn am ymyrraeth gan yr Ombwdsmon. Mae'r Ombwdsmon yn ystyried bod ymyrraeth yn digwydd pan fydd yn gorfod ymchwilio ymhellach ar ôl ymholiadau cychwynnol.

- Yn dilyn ymchwiliadau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i Sir Ddinbych cawsom 6 o argymhellion yr oedd angen gweithredu arnynt yn 2023 / 2024 a chyflawnwyd 67% o gydymffurfiaeth. Ni lwyddwyd i fodloni'r amserlen y cytunwyd arni gydag un argymhelliad, ac fe'i cwblhawyd yn 2024 / 2025. Yr oedd yr oedi o ganlyniad i fod angen newid polisi o fewn Addysg, a chymerodd hyn fwy o amser na'r disgwyl i gael ei gymeradwyo drwy brosesau'r Cyngor.

- Nid yw'r llythyr ategol yn rhoi unrhyw argymhellion ar gyfer gwella nac unrhyw feirniadaeth o brosesau cwyno'r Cyngor.

- Mae 3 cham gweithredu y mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi gofyn i ni eu cymryd –

  - Hysbysu Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru pan fo'r Llythyr Blynyddol wedi bod ger bron y Cabinet a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio. Gallwn gadarnhau bod yr adroddiad wedi dod ger bron y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio, a bydd y Llythyr Blynyddol yn mynd ger bron y Cabinet ar 21/01/2025.

- Ystyried a deall ein perfformiad ar gwynion, gan gynnwys tueddiadau a phatrymau a'n cydymffurfiaeth ag argymhellion. Creffir ar ddadansoddiad o gwynion yn chwarterol drwy Bwyllgor Craffu Perfformiad, gan gynnwys tueddiadau a phatrymau. Rhennir y gwersi a ddysgir â'r gwasanaethau ac fe'u hamlygir yn yr adroddiad craffu chwarterol. Mewn perthynas â'n cydymffurfiaeth ag argymhellion, yr oedd 1 yn unig o 6 na lwyddwyd i'w gyflawni yn ystod yr amserlenni y cytunwyd arnynt. Fodd bynnag, gweithredwyd ar y gwaith, a phrosesau cymeradwyo oedd yn gyfrifol am oedi wrth gytuno ar y newid polisi.
- Yn dilyn y Cabinet a'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio, darperir ymateb ysgrifenedig i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

5. Sut mae'r penderfyniad yn cyfrannu at y Themâu Corfforaethol?

Mae cynllun Eich Llais yn cyfrannu'n uniongyrchol at flaenoriaeth gorfforaethol 'Cyngor sy'n cael ei gynnal yn dda, ac sy'n uchel ei berfformiad', gan mai ei nod yw darparu gwasanaethau sy'n fodern, yn effeithlon ac wedi'u rheoli'n dda.

6. Faint fydd hyn yn ei gostio a sut y bydd yn effeithio ar wasanaethau eraill?

Mae'r holl gostau sy'n ymwneud ag adborth cwsmeriaid yn cael eu hamsugno o fewn y cyllidebau presennol.

7. Beth yw prif gasgliadau'r Asesiad o Effaith ar Les?

Adroddiad perfformiad yw hwn ac ni cheisir unrhyw benderfyniad er mwyn gwneud unrhyw newidiadau a fyddai'n effeithio ar staff neu'r gymuned. Felly, nid oes angen Asesiad o Effaith ar Les ar gyfer yr adroddiad hwn.

8. Pa ymgynghoriadau sydd wedi'u cynnal gyda Chraffu ac eraill?

Adroddiad chwarterol i'r Pwyllgor Craffu.

9. Datganiad y Prif Swyddog Cyllid

Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol amlwg yn codi o'r adroddiad hwn.

10. Pa risgiau sydd ac a oes unrhyw beth y gallwn ei wneud i'w lleihau?

Drwy beidio â delio â chwynion yn effeithiol a gweithredu ar y gwersi a ddysgwyd, gall enw da'r Cyngor ddioddef.

11. Pŵer i wneud y penderfyniad

Mae adrannau 7.3 a 7.4.2(b) o Gyfansoddiad y Cyngor yn amlinellu cylch gwaith y Pwyllgor a'i bwerau o ran perfformiad Gwasanaethau.

Swyddog Cyswllt: Kevin Roberts, Swyddog Cwynion Statudol a Chorfforaethol, ffôn: 01824 706409.