Archwilio Cymru
Audit Wales

Cwynion corfforaethol – Cefnogi gwelliant gwasanaethau

Cyngor Bro Morgannwg

Tachwedd 2025

Amdanom ni

© Archwilydd Cyffredinol Cymru 2025

Cewch ailddefnyddio'r cyhoeddiad hwn (heb gynnwys logos ac eithrio fel rhan annatod o'r ddogfen) am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng.

Os byddwch yn ei ailddefnyddio, mae'n rhaid i'ch ailddefnydd fod yn gywir ac mae'n rhaid nad yw mewn cyd-destun camarweiniol. Mae'n rhaid cydnabod y deunydd fel hawlfraint Archwilydd Cyffredinol Cymru ac mae'n rhaid i chi roi teitl y cyhoeddiad hwn. Lle'r ydym wedi nodi unrhyw ddeunydd hawlfraint trydydd parti, bydd angen i chi gael caniatâd gan y deiliaid hawlfraint dan sylw cyn ailddefnyddio.

Os byddwch angen unrhyw gymorth gyda'r ddogfen hon

Os hoffech ragor o wybodaeth, neu os byddwch angen unrhyw un o'n cyhoeddiadau mewn fformat neu iaith amgen:

- ffoniwch ni ar 029 2032 0500
- anfonwch e-bost atom yn post@archwilio.cymru

Gallwch ddefnyddio'r Gymraeg neu'r Saesneg pan fyddwch yn cysylltu â ni – byddwn yn ymateb i chi yn yr iaith yr ydych yn ei defnyddio.

Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

This document is also available in English.

Mae Archwilio Cymru yn dilyn y safonau archwilio perfformiad rhyngwladol a gyhoeddir gan Sefydliad Rhyngwladol y Goruchaf Sefydliadau Archwilio/International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI).

Cynnwys

Cipolwg ar yr archwiliad	4
Ffeithiau a ffigurau allweddol	7
Ein canfyddiadau	9
Argymhellion	19
Ynglŷn â'n gwaith	21
Amdanom ni	23

Cipolwg ar yr archwiliad

1 Diben yr archwiliad hwn yw sicrhau'r cyhoedd, swyddogion y cyngor ac aelodau bod gan y Cyngor fesurau priodol ar waith i ymdrin â chwynion. Dylai'r mesurau hyn gynnwys trin, monitro, adrodd a dysgu o gwynion yn briodol.

Yr hyn y gwnaethom edrych arno

2 Fe wnaethom ystyried dull y Cyngor o ymdrin â chwynion. Roedd hyn yn cynnwys ei bolisi cwynion a ddiweddarwyd a'i drefniadau i brosesu ac ymateb i gwynion yn unol â'r polisi hwn. Fe wnaethom edrych hefyd ar sut mae'n monitro ac yn dysgu o gwynion.

3 Ni wnaethom ystyried cwynion iaith Gymraeg y Cyngor, cwynion yn erbyn Aelodau, na phrosesau cwynion addysg a gwasanaethau cymdeithasol gan fod gan y rhain wahanol weithdrefnau. Fodd bynnag, fe wnaethom ofyn a yw dysgu o brosesau cwynion gwahanol adrannau yn cael ei rannu.

Pam mae hyn yn bwysig

4 Nodwyd cwynion fel maes i'w wella gan y Cyngor yn ei Hunanasesiad Blynyddol yn 2024 a thrafododd hyn yn rhagweithiol gydag Archwilio Cymru fel maes o bwyslais ar gyfer ein gwaith.

5 Mae niferoedd y cwynion a dderbynnir gan y Cyngor wedi cynyddu o un rhan o dair ers 2018-19. Yn 2024, y Cyngor oedd y Cyngor â'r gyfran uchaf o gwynion i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW) fesul pen o'r boblogaeth.[1] Er bod cyfanswm y cwynion i PSOW wedi lleihau yn 2024-25, mae'r duedd pum blynedd yn dangos cynnydd i nifer y cwynion. Dros y bum mlynedd ddiwethaf, mae 20% o gwynion i PSOW wedi bod am waith ymdrin â chwynion y Cyngor, gan gyrraedd brig o 27% yn 2023-24.

6 Pan fydd aelod o'r cyhoedd yn gwneud cwyn, dyma'r opsiwn olaf yn aml. Efallai y bydd eisoes wedi dilyn gwahanol lwybrau i godi ei bryderon. Gall ymdrin â chwynion ofyn am lawer o adnoddau.

7 Mae PSOW yn nodi y dylai proses ymdrin â chwynion Cyngor:

- ganolbwyntio ar yr achwynydd;
- fod yn syml;
- fod yn deg ac yn wrthrychol;
- fod yn brydlon ac yn effeithiol;
- fod yn atebol; a
- bod wedi ymrwymo i welliant parhaus.[2]

8 Mae canllawiau PSOW ar Egwyddorion Gweinyddu Da yn cydnabod bod cydbwysedd rhwng bod yn sensitif i anghenion defnyddiwr gwasanaeth ac eto gweithredu'n gymesur i sicrhau'r defnydd mwyaf effeithiol posibl o adnoddau cyhoeddus.[3]

9 Mae trefniadau cwynion effeithiol yn helpu'r cyhoedd i godi unrhyw bryderon ac yn galluogi'r Cyngor i fynd i'r afael â nhw yn gyflym ac i ystyried sut y gall ddysgu o'r cwynion hynny i wella'r ddarpariaeth o wasanaethau.

---

[1] Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW), Adroddiad a Chyfrifon Blynyddol 2023/2024, Mehefin 2024

[2] PSOW, Prosesau Ymdrin â Chwynion – Datganiad o Egwyddorion, Gorffennaf 2019

[3] PSOW, Egwyddorion Gweinyddu Da, Ionawr 2022

Yr hyn yr ydym wedi ei ganfod

10 Mae'r Cyngor wedi cymryd camau i wella ei drefniadau cwynion, ond nid yw'r Cyngor bob amser yn ymateb i gwynion yn brydlon a cheir gwendidau yn ei drefniadau i gefnogi gwelliant gwasanaethau a lleihau nifer y cwynion. Er enghraifft, yn 2022, cyflwynodd y Cyngor system TG newydd i olrhain ei gwynion ac, yn 2025, diweddarodd ei bolisi cwynion. Fodd bynnag, rydym wedi nodi rhai meysydd y gellid eu cryfhau, yn enwedig o ystyried nifer y cwynion i PSOW am drefniadau cwynion y Cyngor. Mae'r rhain yn cynnwys gweithrediad ei bolisi newydd, ei system TG, hyfforddiant staff a throsolwg.

Yr hyn yr ydym yn ei argymell

11 Rydym wedi gwneud pedwar argymhelliad i'r Cyngor am:

- ddatblygu ei bolisi cwynion ymhellach;
- gwella gweithrediad ei system TG ar gyfer ymdrin â chwynion;
- gwella hyfforddiant staff;
- gwella monitro a dysgu o gwynion.

Ffeithiau a ffigurau allweddol

- Yn 2023-24, derbyniodd PSOW 77 o gwynion am y Cyngor, sy'n cyfateb i 0.58 o bob 1,000 o drigolion. Hon oedd y nifer fwyaf o gwynion fesul 1,000 o drigolion o'r holl gynghorau yng Nghymru.

- Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd gan PSOW am y Cyngor wedi cynyddu ym mhedwar o bum mlynedd a adroddwyd hyd at ac yn cynnwys 2023-24 **(Arddangosyn 2)**. Mae hyn yn cyd-fynd â'r ffigurau a adroddwyd gan PSOW, sy'n dangos cynnydd o 37% i gwynion newydd am bob gwasanaeth cyhoeddus ers 2019 a chynnydd o 17% eleni.

- Roedd mwy nag un rhan o bump o'r cwynion a dderbyniwyd gan PSOW yn 2023-24 am waith ymdrin â chwynion y Cyngor.

- Mae data'r Cyngor ei hun yn dangos bod cwynion iddo wedi cynyddu o un rhan o dair ers 2018-19.

- Fe wnaeth y Cyngor ymdrin â 44% o gwynion o fewn amserlenni targed yn 2023-24.

- Yn 2024-25, derbyniodd y Cyngor 176 o ymatebion bodlonrwydd cwsmeriaid ac mae'r canlyniadau yn dangos:
  - bod 19% o ymatebwyr yn meddwl bod y Cyngor wedi ateb mewn cyfnod rhesymol o amser;
  - atebodd 12% o ymatebwyr 'do' pan ofynnwyd a oedd eu cwyn wedi cael ei asesu a'i adolygu'n deg; a
  - dywedodd 27% y byddent yn defnyddio'r system gwynion ar-lein yn y dyfodol.

Ein canfyddiadau

Mae'r Cyngor wedi diweddaru ei bolisi cwynion, ond ceir diffygion o ran cefnogi ei weithrediad, ac nid yw wedi'i ategu gan Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb

Polisi cwynion y Cyngor

12 Ar ddechrau'r archwiliad, roedd polisi cwynion y Cyngor yn ddyddiedig 2013 ar ôl mabwysiadu polisi pryderon a chwynion enghreifftiol Llywodraeth Cymru ar yr adeg honno. Cadarnhaodd PSOW bod y polisi yn cydymffurfio â'r model yn 2021.

13 Mabwysiadodd y Cyngor ei bolisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol wedi'i ddiweddaru ym mis Mehefin 2025. Prin oedd y newidiadau i'r polisi. Mae bellach yn cynnwys diffiniadau mwy eglur o'r hyn sy'n gyfystyr â chwyn yn unol â chanllawiau PSOW. Fodd bynnag, rydym wedi nodi rhai gwendidau mewn trefniadau i ddatblygu'r polisi a chefnogi ei weithrediad:

- ac eithrio'r staff hynny a oedd wedi arwain y gwaith o ddrafftio'r polisi newydd, prin oedd staff eraill i ni siarad â nhw wedi cymryd rhan yn ei ddatblygiad a phrin oedd eu hymwybyddiaeth o'r polisi newydd;
- nid oedd yr holl staff i ni siarad â nhw yn eglur ynghylch y safonau a'r disgwyliadau a gyflwynir yn y polisi;
- nid oedd asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb ar gyfer y polisi diwygiedig;
- gallai'r polisi wedi'i ddiweddaru fod yn fwy eglur ynghylch sut y dylai staff ymdrin â chwynion maleisus a blinderus a chwynion ar gyfryngau cymdeithasol.

14 Gan mai cyfranogiad yw un o'r pum ffordd o weithio sy'n ganolog i gyflawni nodau llesiant y Cyngor, mae cynnwys staff mewn gwaith datblygu polisi yn helpu i sicrhau bod egwyddorion yn y polisi yn cael eu rhoi ar waith yn ymarferol. Os nad yw staff yn ymwybodol o'r polisi, mae hyn yn peri'r risg o ymdrin â chwynion yn anghyson ac yn wael.

15 Mae asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb yn rhan bwysig o'r dull o fynd i'r afael â gwahaniaethu a hybu cydraddoldeb yng Nghymru. O dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, mae'n rhaid i'r Cyngor asesu effaith debygol newidiadau arfaethedig i bolisïau neu arferion presennol ar ei allu i fodloni Dyletswydd Cydraddoldeb y Sector Cyhoeddus. Mae ein hadroddiad cenedlaethol yn nodi manteision asesiadau o'r effaith ar gydraddoldeb o ran cefnogi datblygiad polisi a gwneud penderfyniadau.

16 Dywedodd uwch reolwyr wrthym mai'r tîm Cyfathrebu sy'n gyfrifol am nodi cwynion posibl ar ei blatfformau cyfryngau cymdeithasol, yn unol â pholisi cyfryngau cymdeithasol y Cyngor. Ar ôl eu nodi, maent yn cychwyn y broses gwynion trwy ofyn i achwynwyr gwblhau ffurflen gŵyn. Dywedodd y Cyngor wrthym mai'r ystyriaeth allweddol yw pa un a yw'r materion a godir yn cyd-fynd â'r diffiniad o gŵyn o fewn cwmpas y polisi. Fodd bynnag, gallai'r polisi Cwynion newydd fod yn fwy eglur ynghylch y broses ar gyfer nodi ac ymdrin â chwynion a wneir ar gyfryngau cymdeithasol, a'u monitro. Er enghraifft, ni wnaeth y Cyngor integreiddio na chyfeirio yn ei bolisi newydd adrannau perthnasol o'i Bolisi Cyfryngau Cymdeithasol a'i ganllawiau 'Gweithredoedd Annerbyniol gan Ddinasyddion'.

Gwybodaeth am sut i wneud cwyn

17 Mae'r Cyngor wedi cyflwyno rhai safonau gwasanaeth fel bod y cyhoedd yn gwybod beth i'w ddisgwyl wrth wneud cwyn. Mae tair safon gwasanaeth ar gyfer prydlondeb wedi'u hintegreiddio yn y polisi wedi'i ddiweddaru.

18 Mae gwybodaeth am sut i wneud cwyn ar gael mewn sawl fformat ac o wahanol adeiladau'r Cyngor, ond nid yw gwybodaeth ar-lein bob amser yn hygyrch. Mae chwilio ar wefan y Cyngor yn cynnig sawl gwahanol lwybr ar gyfer sut i wneud cwynion am feysydd gwasanaeth, gan gynnwys ysgolion, gwasanaethau cymdeithasol a chynllunio, ac mae'r rhain wedi'u labelu'n eglur. Fodd bynnag, fe wnaethom ei chael yn anodd darganfod sut i wneud cwyn heb ddefnyddio'r swyddogaeth chwilio. O'r ddolen 'Cysylltu â ni' ar waelod y brif dudalen, mae'r botwm perthnasol wedi'i labelu 'rydym yn gwrando ac yn dysgu', nad yw'n hysbysu'r cyhoedd mai dyna lle ddylent fynd i gael gwybodaeth am gwynion. Nid yw'r Cyngor wedi diweddaru'r dudalen we eto gyda'i bolisi cwynion wedi'i ddiweddaru. Mae'n cyfeirio at fersiwn 2013 ar hyn o bryd.

Cynllunio gwasanaethau

19 Prin oedd y dystiolaeth a ganfuwyd gennym fod cynlluniau gwasanaeth yn cymryd dysgu o gŵynion a gwella gwasanaethau i ystyriaeth. Mae hyn yn bwysig gan fod dysgu o gŵynion i wella gwasanaethau yn agwedd allweddol ar y polisi cwynion.

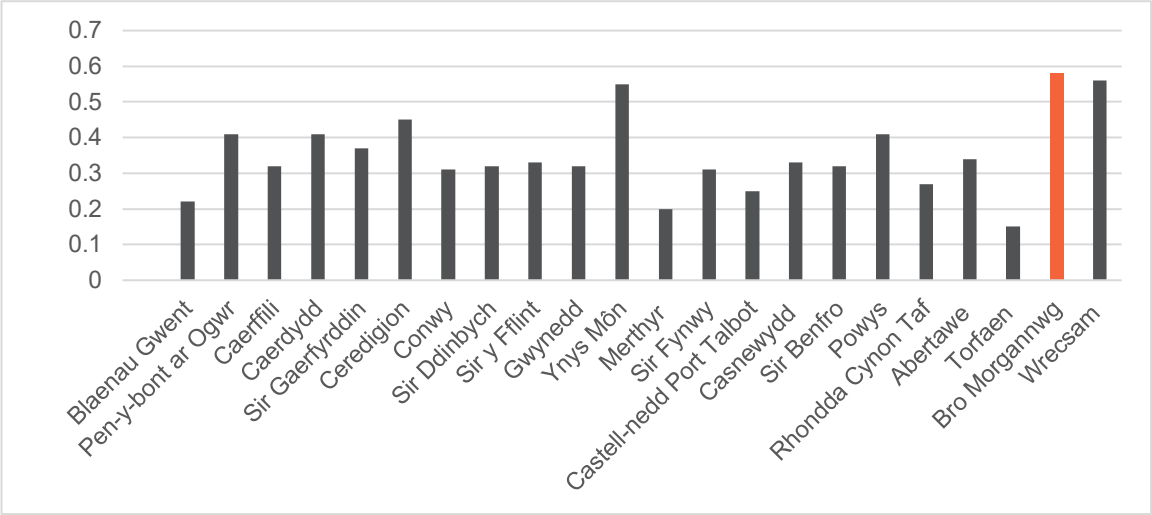
20 Mae cynllun gwasanaeth y Gyfarwyddiaeth Adnoddau Corfforaethol ar gyfer 2025-26 yn amlinellu uchelgais y Cyngor i ymgysylltu â thrigolion a chael adborth. Fodd bynnag, er bod uwch reolwyr yn ystyried bod proses gŵynion y Cyngor yn alluogydd i helpu'r Cyngor i gyflawni ei amcanion corfforaethol, prin yw'r cynllun gwasanaeth sy'n sôn am gŵynion. Mae datblygu cynlluniau cyfarwyddiaeth a gwasanaeth 2026-27 yn cynnig cyfle i'r Cyngor fynd i'r afael â hyn.

Er gwaethaf y ffaith fod llawer o gŵynion i'r Ombwdsmon am drefniadau cwynion y Cyngor, nid yw'r Cyngor wedi newid yn sylfaenol sut y mae'n ymdrin â chwynion

21 Yn 2023-24, roedd dros un rhan o bump o'r cwynion am y Cyngor i PSOW am drefniadau cwynion y Cyngor. Er bod y Cyngor wedi diweddaru ei bolisi cwynion, fel y nodir yn adroddiad y Cabinet a oedd yn atodi'r polisi newydd, nid yw wedi gwneud newidiadau i'w brosesau a'i weithdrefnau ar gyfer rheoli cwynion. Mae'r Cyngor yn sôn y bydd gweithdrefnau yn newid yn y dyfodol, ond nid yw wedi amlinellu unrhyw gerrig milltir nac ymrwymiad cadarn i wneud hynny. Felly, mae'n anodd gweld sut mae'r Cyngor yn mynd i leihau nifer y cwynion am ei drefniadau.

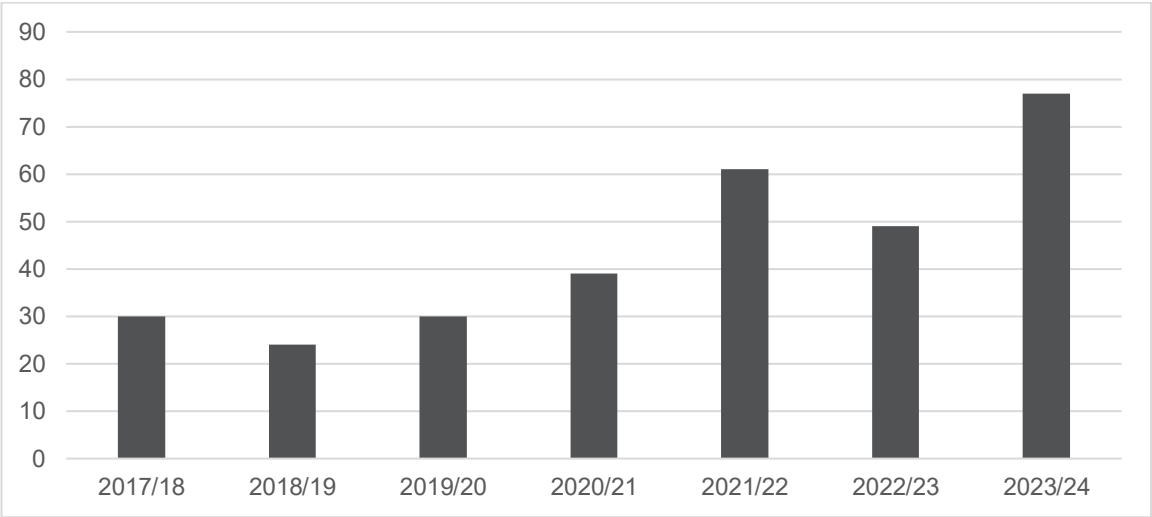
22 Mae **Arddangosyn 1** yn dangos bod PSOW wedi derbyn y nifer fwyaf o gŵynion am y Cyngor fesul pen o'r boblogaeth nag unrhyw gyngor arall yng Nghymru yn 2023-24. Mae **Arddangosyn 2** yn dangos sut mae niferoedd y cwynion am y Cyngor i PSOW wedi cynyddu dros amser ers 2017. Mae dros chwarter y cwynion hyn yn ymwneud ag ymdrin â chwynion.

Arddangosyn 1: Nifer y cwynion fesul 1,000 o drigolion a dderbyniwyd gan PSOW, fesul Cyngor, 2023-24



Ffynhonnell: Adroddiad Blynyddol PSOW i Gyngor Bro Morgannwg 2023-24

Arddangosyn 2: nifer y cwynion am y Cyngor a dderbyniwyd gan PSOW ers 2017



Ffynhonnell: Llythyrau Blynyddol PSOW i Gyngor Bro Morgannwg

23 Mae data PSOW hefyd yn dangos y canfuwyd bod 20.3% o'r achosion y gwnaeth eu dirwyn i ben yn ymwneud â'r Cyngor yn 2023-24 yn deilwng o ryw fath o ymyrraeth. Cafodd yr holl achosion hyn eu setlo â phenderfyniad cynnar neu setliad gwirfoddol. O'i gymharu â chynghorau eraill yng Nghymru, dyma'r drydedd gyfran uchaf o ymyriadau, o ran yr holl achosion yr ymdriniwyd â nhw.

Ni ymatebir i gŵynion yn brydlon a cheir rhai gwendidau yn system gŵynion y Cyngor

Ymateb i gŵynion

24 Nod y Cyngor yw ymateb i gŵynion yn unol â'r amserlenni a nodir yn ei Bolisi Cwynion wedi'i ddiweddaru. Ar ôl i gŵyn gael ei gofnodi ar y system, ceir proses eglur ar gyfer ymateb ac uwchgyfeirio os yw'n briodol.

25 Yn ystod 2024-25:

- cofnodwyd 944 o gŵynion;
- cafodd 677 eu datrys;
- roedd 267 yn dal i fod yn destun ymchwiliad ar ddiwedd y flwyddyn.

26 O'r cwynion a gafodd eu datrys yn 2024-25:

- fe wnaeth y Cyngor ymdrin â 44% yn unol ag amserlenni targed;
- methodd ei darged o 65%;
- roedd perfformiad yn waeth na'i berfformiad yn 2023-24 (57%).

27 I helpu staff i ymateb yn effeithlon i gŵynion, mae staff yn defnyddio templedi gohebiaeth. Mae'r templedi a archwiliwyd gennym yn eglur ac yn cyd-fynd â chanllawiau diweddaraf PSOW, gan gynnwys canllawiau i'w dilyn lle mae cwynion yn cwmpasu mwy nag un darparwr neu gontractwr. Yn fwy diweddar, mae'r Cyngor yn gweithio ar fenter 'Pethau Pwysig' i helpu i wella gwasanaeth cwsmeriaid ac mae wedi cyhoeddi canllawiau 'Goslef Llais' newydd i'r holl staff.

System TG y Cyngor ar gyfer cwynion

28 Cyflwynodd y Cyngor system TG newydd yn 2022 ar gyfer cofnodi ac olrhain cwynion. Arddangosodd swyddogion y system i ni ac roeddem o'r farn ei bod yn gynhwysfawr ac yn hawdd ei ddeall a'i ddefnyddio, â safonau gwasanaeth a chymhellion e-bost wedi'u hintegreiddio i gynorthwyo gwaith olrhain. Croesewir adborth gan staff ac mae'r broses ar gyfer neilltuo cwynion i ymchwilwyr yn cael ei diweddaru o ganlyniad.

29 Fodd bynnag, nododd ein grŵp ffocws gyda staff sy'n rheoli cwynion rai diffygion yn y system. Dywedodd staff wrthym fod rhai anawsterau yn cael gwybodaeth gywir o'r system ac anawsterau yn ail-neilltuo cwynion. Mae hyn yn effeithio ar allu'r system i olrhain cynnydd cwynion yn gywir. Fe'n hysbyswyd am achosion lle'r oedd achwynwyr wedi mynd ar drywydd y Cyngor am ymateb ond er bod y cwynion wedi cael eu cofnodi, ni fwriwyd ymlaen â'r rhain oherwydd dryswch ynghylch neilltuad. Mae'n amlwg bod lle i'r Cyngor adolygu gweithrediad ei system TG i sicrhau bod cwynion yn cael eu trin yn brydlon.

Ceir cyfleoedd i wella hyfforddiant a throsolwg ar drefniadau cwynion

Hyfforddiant a chymorth

30 Mae'r Cyngor yn darparu hyfforddiant ar ymdrin â chwynion, a chynhaliwyd y sesiynau hyfforddi diweddaraf yn 2025. Mae'r hyfforddiant a'r canllawiau ar gyfer ymdrin â chwynion wedi'u cynnwys ar wefan SharePoint Cwynion y Cyngor. Fodd bynnag, mae bylchau mewn hyfforddiant a chymorth yn arwain at anghysondeb ac yn effeithio ar ansawdd gwaith ymdrin â chwynion. Mae hyfforddiant ar y system gŵynion ar gael i'r rhai sy'n ymdrin â chwynion yn rheolaidd, ond roedd gan rai staff i ni siarad â nhw deimladau cymysg am ansawdd yr hyfforddiant sydd ar gael ac nid oedd rhai wedi derbyn unrhyw hyfforddiant ffurfiol o gwbl.

31 Nid yw sesiynau hyfforddi bob amser yn cyfeirio staff at bolisïau perthnasol. Er enghraifft, er bod polisi ar weithredoedd annerbyniol gan ddinasyddion, nid yw hyn yn cael ei drafod. Byddai sicrhau bod staff yn gwybod sut i weithredu'r polisi hwn wrth asesu cwyn yn helpu i nodi cwynion blinderus a maleisus.

Monitro, trosolwg a dysgu

32 Mae gan y Cyngor sawl dull ar gyfer adrodd a monitro ei gŵynion:

- Mae'r Pwyllgor Perfformiad Corfforaethol a Chraffu ar Adnoddau yn derbyn diweddariadau tri misol ar ddangosyddion lleol, gan gynnwys y rhai a uwchgyfeiriwyd i PSOW.
- Mae'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn derbyn data cwynion yn rheolaidd.
- Mae'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn derbyn yr adroddiad Cwynion Blynyddol sy'n rhoi crynodeb o ymyriadau PSOW a chwynion cyfrwng Cymraeg.
- Gwefan SharePoint bwrpasol ar gyfer dangosfwrdd cwynion a pherfformiad.
- Mae'r Cyngor yn adrodd tri Dangosydd Perfformiad Allweddol ar gŵynion bob tri mis, sef:
  - canran y cwynion corfforaethol yr ymdriniwyd â nhw yn unol ag amserlenni targed;
  - nifer y cwynion i'r Ombwdsmon a gadarnhawyd yn erbyn y Cyngor; a
  - chanran bodlonrwydd trigolion â sut yr ymdriniwyd â'u cwyn yn gyffredinol.

33 Mae'r Cyngor yn deall y rhesymau am y cynnydd i nifer y cwynion. Roedd y staff i ni siarad â nhw yn gallu cyfleu rhesymau pam mae cwynion yn cael eu gwneud a rhai o'r heriau sy'n wynebu'r Cyngor.

34 Mae'r Cyngor yn datblygu diwylliant dysgu cefnogol ynghylch cwynion. Mae mentrau yn cynnwys bwletinau rheolaidd i ymchwilwyr cwynion a phorth i hysbysu am unrhyw wersi a ddysgwyd neu arferion da. Mae'r Cyngor hefyd yn anfon arolygon i bobl sy'n gwneud cwynion i ddarganfod pa mor effeithiol y gwnaeth ymdrin â'u cwynion.

35 Mae'r polisi cwynion wedi'i ddiweddaru yn datgan y bydd y Cyngor yn dysgu o gŵynion trwy ddibynnu ar feysydd gwasanaeth unigol i nodi ac ymgorffori newidiadau i bolisïau, gweithdrefnau, systemau neu hyfforddiant staff. Fodd bynnag, gellid gwneud mwy i werthuso achosion a themâu cwynion yn well ar draws pob maes gwasanaeth.

36 Nodwyd gennym nad oedd staff bob amser yn cwblhau'r adran testun agored ar Ganlyniadau Dysgu ar y system ar ôl i gŵyn gael ei ddirwyn i ben. Ceir cyfle i'r Cyngor annog staff i ddarparu gwybodaeth fwy llawn i'w helpu i ddeall y gwelliannau i wasanaethau a nodwyd ac unrhyw themâu sy'n codi i hysbysu ei waith gwerthuso a dysgu.

37 Hyd yma, nid yw gweithredoedd y Cyngor wedi effeithio ar wella amseroedd ymateb i leihau nifer y cwynion. Mae angen gwneud mwy o waith i ymgorffori ei weithredoedd a'i fentrau, ac i ddadansoddi eu heffaith i helpu'r Cyngor i wella'r broses o ymdrin â chwynion a'r ddarpariaeth o wasanaethau.

38 Mae'r Cyngor yn aelod o Grŵp Swyddogion Cwynion Corfforaethol Cymru Gyfan, sy'n cyfarfod yn rheolaidd i drafod materion cyffredin. Fodd bynnag, nid yw'r Cyngor yn ymwybodol o sut mae ei berfformiad o ran cwynion yn cymharu ag awdurdodau eraill, y tu hwnt i'r cwynion hynny i PSOW. Nid yw'r Cyngor yn adrodd yn gyhoeddus ar feincnodi yn erbyn cynghorau sy'n perfformio'n dda.

39 Mae'r Cyngor yn rhoi cyfrifoldeb ar reolwyr gwasanaeth i reoli cwynion am eu gwasanaeth. Nid oes unrhyw drefniant yn ganolog i oruchwylio'r broses o ymdrin â chwynion cam 1, sy'n cael ei adael i reolwyr unigol ym mhob maes gwasanaeth i fonitro cynnydd. Mae'r Cyngor yn cyflwyno dangosfwrdd i alluogi hyn i ddigwydd gan Gyfarwyddwyr. Nid oedd hwn yn cael ei ddefnyddio yn llawn ar adeg ein gwaith maes.

40 O dan Ddeddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021, mae'n rhaid i Bwyllgor Llywodraethu ac Archwilio'r Cyngor adolygu ac asesu gallu'r Cyngor i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Gall y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio wneud argymhellion i'r Cyngor ar sut y gellid gwella hyn.

41 Mae'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ystyried adroddiad cwynion blynyddol y Cyngor. Mae fformat yr adroddiad yn adlewyrchu adborth gan aelodau'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio. Mae adroddiad cwynion blynyddol 2023-24 yn cynnig gwybodaeth a sylwadau manwl ar systemau, prosesau a data perfformiad sylfaenol. Ond, er gwaethaf enghreifftiau sy'n dangos sut mae'r Cyngor wedi dysgu o gŵynion, ceir lle i'r adroddiad fod yn fwy gwerthusol i helpu'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio i asesu a yw trefniadau cwynion y Cyngor yn gweithio'n effeithiol.

42 Fe wnaeth y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio ystyried adroddiad cwynion blynyddol y Cyngor ar gyfer 2023-24 ym mis Rhagfyr 2024 a'r Polisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol ym mis Mehefin 2025. Ond prin oedd y drafodaeth a'r trosolwg gan y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio o sut mae'r Cyngor wedi gwella gwasanaethau a gweithredoedd i wella prydlondeb. Roedd hyn er gwaethaf perfformiad gwael y Cyngor yn ymateb i gŵynion a niferoedd uchel o gŵynion PSOW yn 2023-24. Ar adeg ein harchwiliad, nid oedd yr adroddiad Cwynion Blynyddol ar gyfer 2024-25 wedi cael ei adolygu gan y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio eto.

Argymhellion

A1 **I gryfhau gwaith ymdrin â chwynion ac i gefnogi gweithrediad polisi newydd y Cyngor, dylai'r Cyngor:**

1.1 gynnal asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb ar gyfer y polisi cwynion wedi'i ddiweddaru ac os oes angen, diweddaru'r polisi i sicrhau bod y Cyngor yn cyflawni ei rwymedigaethau o dan ddyletswydd cydraddoldeb y sector cyhoeddus **(paragraff 15)**;

1.2 integreiddio elfennau allweddol o Bolisi'r Cyngor ar Weithredoedd Annerbyniol gan Ddinasyddion a pholisi cyfryngau cymdeithasol y Cyngor, fel y gall ymchwilwyr cwynion ymdrin â chwynion blinderus a maleisus yn gyflym ac yn gyson **(paragraff 16)**; a

1.3 gwella cyfeiriadau ar sut i wneud cwyn, i helpu'r cyhoedd i ddod o hyd i'r wybodaeth hon yn haws **(paragraff 18)**.

A2 **Dylai'r Cyngor wella gweithrediad ei system TG ar gyfer ymdrin â chwynion trwy:**

2.1 ffurfweddu'r system i nodi lle mae cwynion wedi cael eu hail-neilltuo i berchennog newydd, i sicrhau yr ymdrinnir â phob cwyn yn brydlon **(paragraff 29)**.

A3 Dylai'r Cyngor wella effaith hyfforddiant staff ar gŵynion trwy:

3.1 sicrhau bod pawb sy'n ymdrin â chwynion wedi'u hyfforddi'n briodol ac yn cael eu diweddaru am newidiadau i'r system, y prosesau a'r polisi cwynion **(paragraff 30)**.

A4 Dylai'r Cyngor wella ei waith monitro a dysgu o gŵynion trwy:

4.1 wella'r adroddiad blynyddol ar gŵynion i egluro dysgu a gwelliannau i wasanaethau o ganlyniad i gŵynion **(paragraff 41)**; a

4.2 cynnwys data meincnodi'r Cyngor yn yr adroddiad Cwynion Blynyddol yn ogystal â data PSOW i sicrhau bod cymaint o gyfleoedd â phosibl i rannu arferion da gydag aelodau'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio a gwella'r broses o ymdrin â chwynion **(paragraff 38)**.

Ynglŷn â'n gwaith

Cwmpas yr archwiliad

Ystyriodd yr archwiliad hwn i ba raddau mae prosesau cwynion y Cyngor yn cyfrannu at gyflawni ei amcanion llesiant, yn sicrhau gwerth am arian, ac yn bodloni blaenoriaethau corfforaethol.

Nid oedd y cwmpas yn cynnwys ystyriaeth o wybodaeth bersonol, proses adnoddau dynol, na chwynion am Aelodau, Gwasanaethau Cymdeithasol neu Addysg.

Cwestiynau a meini prawf archwilio

Cwestiynau

Defnyddiodd ein gwaith y cwestiynau lefel uchel canlynol:

- A oes gan y Cyngor ddull eglur a strategol o ymdrin â chwynion?
- A ymdrinnir â chwynion yn broffesiynol ac yn effeithlon, yn unol â pholisi cwynion y Cyngor?
- A yw'r Cyngor yn adolygu ei drefniadau cwynion i sicrhau eu bod yn gweithio yn effeithiol?
- A yw'r Cyngor yn adolygu ac yn monitro cwynion i helpu i atal neu leihau lefel cwynion yn y dyfodol?

Meini prawf

Fe wnaethom werthuso perfformiad gan ddefnyddio canllawiau gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r Awdurdod Safonau Cwynion.

Dulliau

Fe wnaethom adolygu 31 o ddogfennau gan gynnwys:

- Adroddiad Blynyddol PSOW i'r Cyngor;
- Polisi Pryderon a Chwynion enghreifftiol PSOW;
- Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth Corfforaethol Blynyddol y Cyngor;
- Adroddiad Cwynion Blynyddol y Cyngor i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio; a
- Pholisi Pryderon a Chwynion Corfforaethol y Cyngor (2013 a 2025).

Gwnaethom gyfweld â swyddogion ac aelodau a chynnal grŵp ffocws gyda rheolwyr ac arweinwyr tîm sy'n ymwneud â chwynion. Gwelsom hefyd recordiadau o gyfarfodydd y Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio a oedd yn edrych ar adroddiadau blynyddol am gwynion, ac yn dadansoddi data.

Amdanom ni

Mae Archwilydd Cyffredinol Cymru yn annibynnol ar Lywodraeth Cymru a'r Senedd. Swyddogaeth yr Archwilydd Cyffredinol yw archwilio ac adrodd ar gyfrifon Llywodraeth Cymru, y GIG yng Nghymru a chyrff cyhoeddus cysylltiedig eraill, ynghyd â rhai cynghorau a chyrff llywodraeth leol eraill. Mae'r Archwilydd Cyffredinol hefyd yn adrodd ar ddefnydd y sefydliadau hyn o adnoddau ac yn awgrymu ffyrdd y gallant wella.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn cyflawni ei waith gyda chymorth staff ac adnoddau eraill gan Swyddfa Archwilio Cymru, sy'n gorff a sefydlwyd i gynorthwyo, cynghori a monitro gwaith yr Archwilydd Cyffredinol.

Archwilio Cymru yw'r term ymbarél a ddefnyddir ar gyfer Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru. Mae'r rhain yn endidau cyfreithiol ar wahân â'r swyddogaethau gwahanol a amlinellir uchod. Nid yw Archwilio Cymru ei hun yn endid cyfreithiol.

Archwilio Cymru

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg.

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English.