

Pembrokeshire County Council

Cyngor Sir Penfro



**Adroddiad Cwynion a Chanmoliaeth
y Gwasanaethau Cymdeithasol
2015-16**

Cynnwys

1. Cyflwyniad	3
2. Rheoli Cwynion	3
3. Crynodeb Gweithredol.....	3
4. Blaenoriaethau Gwaith Allweddol ar gyfer 2016-17.....	4
5. Gwelliannau Gwasanaeth a'r gwersi a ddysgwyd.....	4
6. Dadansoddiad o Gwynion.....	5
6.1 Cwynion a dderbyniwyd.....	5
6.1.1 Gofal Oedolion	6
6.1.2 Gwasanaethau Plant	7
6.2 Natur y Gŵyn	8
7. Ymateb i gwynion o fewn cyfnodau amser statudol	9
7a Canran y cwynion a gydnabuwyd o fewn y cyfnodau amser statudol ar gam y datrysiaid lleol 2015-16	9
7b Canran y cwynion yr ymatebwyd iddynt o fewn y cyfnodau amser statudol ar gam y datrysiaid lleol 2015-16	9
7c Canran y cwynion yr ymatebwyd iddynt o fewn y cyfnodau amser statudol ar gam yr ymchwiliad ffurfiol.....	10
8. Nifer y cwynion a dderbyniwyd oddi wrth blant a phobl ifanc	11
9. Cofnodi a monitro cwynion darparwyr	11
9a Nifer y cwynion a'r pryderon a dderbyniwyd ynghylch gwasanaethau darparwyr	11
10. Canmoliaeth a dderbyniwyd yn 2015-16	12
11. Ymchwiliadau Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus a Phanel Cam 3.....	12
11a Cymhariaeth rhwng cwynion a chyfartaledd yr awdurdodau lleol 2015-16....	12
Llythyr yr Ombwdsmon.....	13
Gwasanaethau Plant.....	13
Gofal Oedolion.....	13

1. Cyflwyniad

Mae Cyngor Sir Penfro yn croesawu cwynion, canmoliaeth a sylwadau fel ffordd o wella'r gwasanaethau a ddarperir gan y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae cwynion gan gwsmeriaid yn bwysig i ni ac maent yn rhoi dealltwriaeth werthfawr o ansawdd y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu a'u comisiynu. Byddwn yn monitro'r tueddiadau mewn cwynion ac yn defnyddio'r wybodaeth i hysbysu anghenion hyfforddiant, adolygu a diwygio prosesau a gwneud gwelliannau i'r ffordd yr ydym yn comisiynu, cynllunio ac yn datblygu gwasanaethau i'r dyfodol. Mae cwynion hefyd yn bwrw goleuni ar ein proses sicrhau ansawdd.

Sefydlwyd Polisi Cwynion a Chanmoliaeth y Cyngor ar 1 Awst 2014 yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Rhydd yr adroddiad hwn grynodedb o'r cwynion a dderbyniwyd yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol a'r camau a gymerwyd i wella gwasanaethau o ganlyniad i'r broses gwyno am y cyfnod o 1 Ebrill 2015 hyd 31 Mawrth 2016.

2. Rheoli Cwynion

Mae yna ddau swyddog (cyfwerth ag 1.3 llawn amser) yn cael eu cyflogi i reoli Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn dilyn ailstrwythuro diweddar, mae'r tîm cwynion yn awr yn ffurfio rhan o'r Gwasanaeth Archwilio, Risg a Sicrwydd. Bwriad yr ailstrwythuro yw darparu proses reoli a sicrwydd gadarnach a chynnal mesur o amhleidioldeb a bod ar wahân i'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

3. Crynodeb Gweithredol

Yn ystod 2015-16, derbyniwyd cyfanswm o 79 o gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol; roedd 43 yn ymwneud â Gofal Oedolion a 36 (1.75% o'r unigolion a gyfeiriwyd at y gwasanaeth) yn ymwneud â Gwasanaethau Plant.

- Cafodd 35 (81.4%) o gwynion Gofal Oedolion a 29 (80.5%) o gwynion Gwasanaethau Plant eu datrys ar gam y Datrysiaid Lleol.
- Chwe achwynwr yn unig oedd yn anfodlon ar yr ymateb i ganlyniad eu cwyn ac a gafodd felly eu cyfeirio at yr Ombwdsmon. Mae hyn yn is na chyfartaledd Awdurdodau Lleol Cymru o wyth cyfeiriad at yr Ombwdsmon.
- Un yn unig o'r cwynion uchod a fu'n destun ymchwiliad pellach gan yr Ombwdsmon. Cafodd cynllun gweithredu ei lunio ac mae'r holl argymhellion bellach wedi eu cwblhau a'u llofnodi.

Rydym yn ymrwymedig i ddatblygu'r gwasanaeth cwynion a chanmoliaeth er mwyn sicrhau bod safonau'r gwasanaeth yn codi'n barhaus.

4. Blaenoriaethau gwaith allweddol ar gyfer 2016-17 yw:

- Gwella ein hamseroedd ymateb ar gyfer datrys cwynion ar gam y datrysiad lleol a chwynion ffurfiol.
- Darparu hyfforddiant i ymchwilwyr annibynnol mewn partneriaeth â'r pedwar Awdurdod Lleol rhanbarthol.
- Parhau i ddatblygu'r ffordd yr ydym yn dysgu oddi wrth gwynion a sut y mae hyn yn bwydo i mewn i wella'r gwasanaeth a threfniadau comisiynu.
- Datblygu ap/defnydd o gyfryngau cymdeithasol/taflen ffeithiau i wella'r modd yr ydym yn cyfathrebu â phobl ifanc ynglŷn â'r broses gwyno.
- Adolygu'r system o gofnodi, monitro cynnydd ac adrodd am gwynion.

5. Gwelliannau i'r gwasanaethau a'r gwersi a ddysgwyd

Mae'r Cyngor yn ymrwymedig i ddysgu oddi wrth gwynion a chanmoliaeth ac mae'n parhau i gofnodi canlyniadau yr holl welliannau i'r gwasanaeth. Isod ceir rhai o'r gwelliannau gwasanaeth sydd wedi digwydd yn 2015-2016:

- Datblygu gwybodaeth y cwsmer ynghylch proses Safonau Diogelu rhag Colli Rhyddid (DoLS).
- Cynnal rhaglen o hyfforddiant Aseswr y Budd Pennaf ar draws gweithlu'r gwasanaethau cymdeithasol.
- Diweddarau proses DoLS i sicrhau bod atgyfeiriad yn cael ei wneud i Eiriolwr Galluedd Meddyliol Annibynnol ar adeg awdurdodi.
- Mae cwynion wedi cael eu bwydo i mewn i'r weithdrefn drosglwyddo, sydd newydd gael ei datblygu ar gyfer oedolion ifanc ag anabledd dysgu. Mae systemau cadarnach wrthi'n cael eu datblygu rhwng comisiynu a gweithrediadau gan gynnwys datblygu swyddogaeth froceriaeth, adolygu trefniadau cytundebol a gwella'r rhyngwyneb gyda refeniw.
- Datblygu proses uwchgyfeirio er mwyn sicrhau nad yw trefniadau cyllido (yn enwedig y rheiny sy'n ymwneud ag iechyd a gwasanaethau cymdeithasol) yn gohirio lleoliad. Lle bo angen, bydd swyddogion arweiniol iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yn cyfarfod y tu allan i broses y panel er mwyn atal unrhyw oedi cyn sicrhau mynediad i ddefnyddwyr gwasanaeth at y lleoliad y mae arnynt ei angen.
- Fel rhan o'r trefniadau diogelu newydd, mae'r ffordd y mae canlyniadau'n cael eu bwydo'n ôl i ddefnyddwyr gwasanaeth wedi cael ei hadolygu i sicrhau cyfathrebu amserol.
- Diwygio prosesau er mwyn sicrhau bod cynlluniau/asesiadau gofal yn cael eu rhannu gyda chartrefi gofal ar ddechrau pob lleoliad.

- Ychwanegu cymal at gontractau gyda gofal preswyl i ddatgan bod rhaid i asesiadau risg, ar sail yr anghenion yr aseswyd eu bod gan gwsmer, gael eu cwblhau ar gyfer pob lleoliad.
- Rhaid i staff sicrhau eu bod yn cyfathrebu â rhieni cyn i gyfarfodydd gael eu cynnal fel eu bod yn glir ynghylch y broses. Pan ddefnyddir fformat penodol megis 'arwyddion diogelwch', dylai staff esbonio'r dull hwn i deuluoedd cyn i gyfarfodydd gael eu cynnal. Mae'r gofyniad hwn wedi ei adeiladu i mewn i hyfforddiant arwyddion diogelwch ar gyfer yr holl staff.
- Bu'r tîm cwynion yn gweithio'n agos gyda'r tîm Diogelu Integredig i sefydlu proses gytunedig ar gynnal 'digwyddiadau dysgu', seiliedig ar fformiwla yr Adolygiad Ymarfer Amlasiantaethol (MAPF). Caiff y rhain eu hwyluso gan naill ai'r tîm cwynion neu'r tîm diogelu integredig ar gyfer pob cwyn ffurfiol lle y nodir yr angen am ddysgu drwy edrych yn ôl. Cynhelir y digwyddiadau drwy ddefnyddio fformat 'arwyddion diogelwch'. Caiff unrhyw beth a ddysgir drwy'r digwyddiadau hyn ei fwydo wedyn i mewn i gynllun gweithredu'r gwasanaeth ar gyfer cwynion ar gyfer monitro parhaus gan Reolwr Polisi a Newid ym mhob isadran.
- Rydym wedi cynyddu ein cronfa o ymchwilyr cwynion annibynnol. Bwriad hyn yw sicrhau bod gennym gyflenwad da o unigolion profiadol sydd wedi eu hyfforddi i ymgymryd ag ymchwiliadau ffurfiol a bod yr ymchwiliadau'n cael eu cwblhau o fewn y cyfnod statudol. Blaenoriaeth allweddol ar gyfer 2016-17 fydd rhoi cyfleoedd ar gyfer hyfforddiant pellach i ymchwilyr.

6. Dadansoddiad o'r Cwynion

6.1 Cwynion a Dderbyniwyd

Derbyniwyd cyfanswm o 79 o gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn 2015-16, o gymharu ag 87 yn 2014-15. Rhydd y tabl isod ddadansoddiad o'r rhaniad rhwng Gofal Oedolion a Gwasanaethau Plant a'r cam pryd y cafodd y gŵyn ei rheoli.

	Cyfanswm	Datrys yn Lleol	Ymchwiliad Ffurfiol
Gofal Oedolion	43	35	8
Gwasanaethau Plant	36	29	7

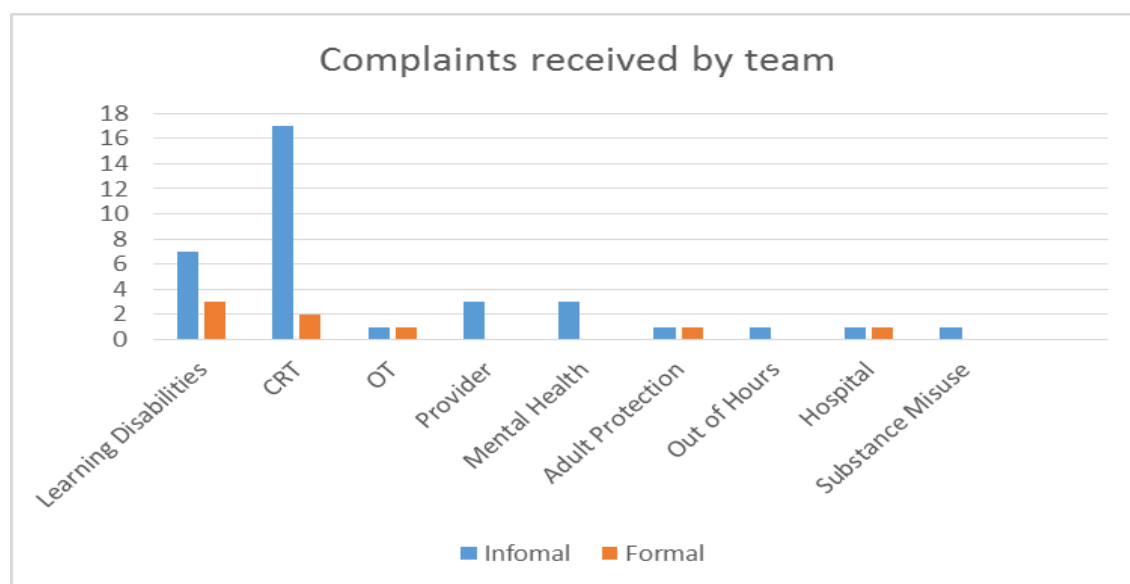
6.1.1 Gofal Oedolion

Yn ystod 2015-16, derbyniwyd 43 o gwynion yn ymwneud â Gofal Oedolion, ac aeth wyth o'r rhain ymlaen i'r cam ffurfiol. Mae hyn yn ostyngiad bychan ar gyfanswm y cwynion a dderbyniwyd yn 2014-15 (51), er bod cynnydd wedi bod yn nifer y cwynion ffurfiol. Rhydd y tabl isod ddadansoddiad blynyddol o'r cwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â Gofal Oedolion a'r cam y cawsant eu rheoli.

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Cyfanswm y Cwynion	22	26	25	40	51	43
Datrys yn Lleol	17	18	20	29	44	35
Cwyn Ffurfiol	5	8	5	11	7	8

Fe wnaeth cwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â Gofal Oedolion gynyddu'n flynyddol rhwng 2010-2011 a 2014-2015; fodd bynnag, bu gostyngiad yn 2015-16.

Dengys y siart isod y cwynion a dderbyniwyd fesul tîm neu faes gwasanaeth o fewn Gofal Oedolion ar gyfer 2015-16:



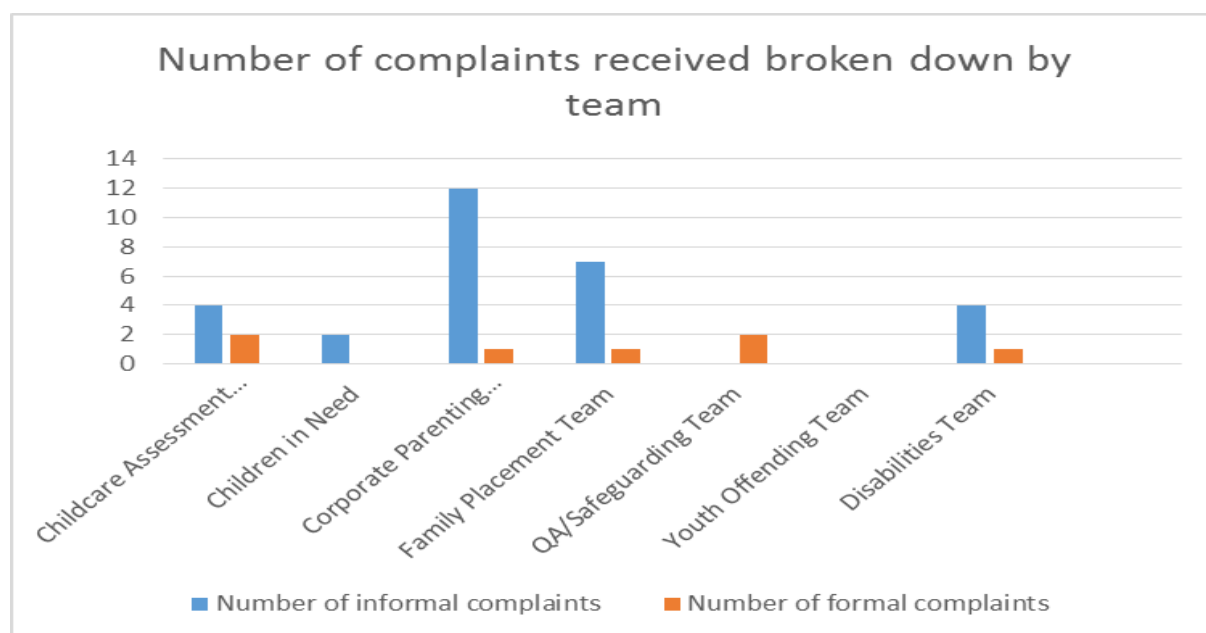
os yn gyson â'r rhai a welwyd yn 2014-15. Gan y Tîm Adnoddau Cymunedol y mae'r sylfaen cwsmeriaid mwyaf ac felly mae lefel y cwynion yn gymesur ac yn gyson â blynyddoedd blaenorol.

6.1.2 Gwasanaethau Plant

Yn ystod 2015-16, derbyniwyd 36 o gwynion mewn perthynas â Gwasanaethau Plant yn 2015-16 (yr un fath â 2014-15), ac o'r rhain aeth saith ymlaen i'r cam ffurfiol. Rhydd y tabl isod ddadansoddiad blynyddol o gwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â Gwasanaethau Plant a'r cam y cawsant eu rheoli:

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Cyfanswm y Cwynion	27	14	35	35	36	36
Datrys yn Lleol	23	12	30	33	33	29
Cwyn Ffurfiol	4	2	5	2	3	7

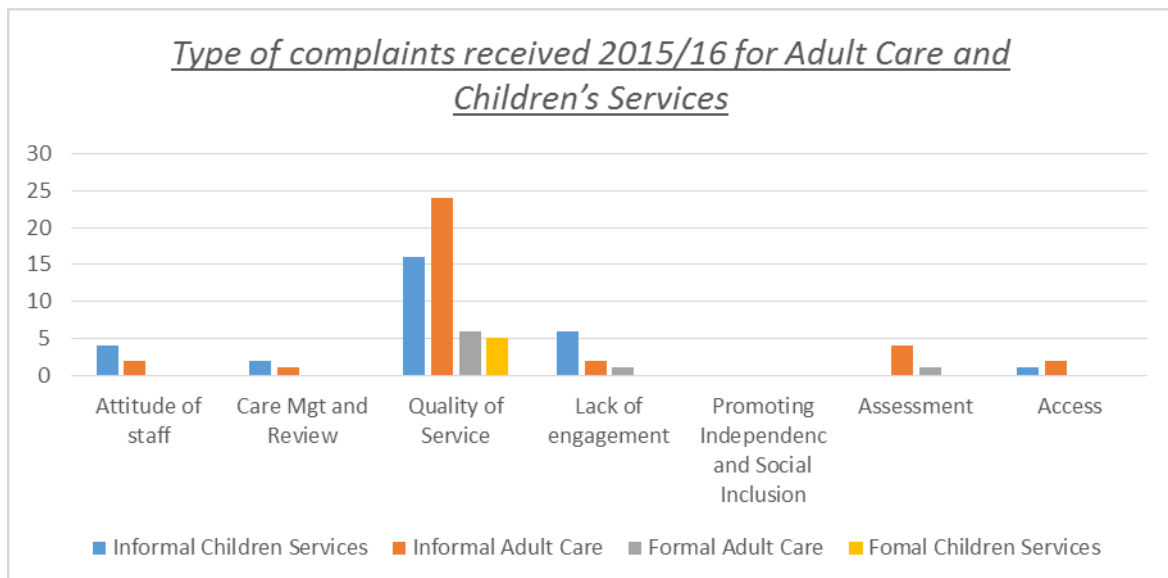
Mae'r siart isod yn darlunio'r cwynion a dderbyniwyd fesul tîm neu faes gwasanaeth o fewn Gwasanaethau Plant ar gyfer 2015-16:



Bu cynnydd yn nifer y cwynion ffurfiol a dderbyniwyd (cynnydd o bedwar ar y flwyddyn flaenorol) er bod nifer y cwynion a gafodd eu huwchgysgu i'r cam ymchwiliad ffurfiol yn parhau'n isel.

Un o'n prif amcanion yw datrys cwynion ar gyfer ein cwsmeriaid mor gyflym ac effeithiol ag sydd modd. Credwn fod hyn yn gwella bodlonrwydd cwsmeriaid ac yn ddefnydd gwell o adnoddau'r Cyngor.

6.2 Natur y Gŵyn



resymau dros gwynion yn gysylltiedig â chyfathrebu ac ansawdd gwasanaeth. Mae uwch reolwyr yn goruchwyllo ac yn monitro datblygiad cynlluniau gweithredu ar gyfer gwella, a wnaed mewn ymateb i argymhellion yn yr adroddiad ymchwilio.

Nid yw'r system gwynion yn caniatáu mewnbynnu ond un rheswm am gŵyn yn erbyn pob achos (er enghraifft, ansawdd y gwasanaeth). Mae llawer o gwynion yn gymhleth ac yn ymwneud â nifer o resymau a meysydd pryder gwahanol. Yn yr enghreifftiau hyn, cofnodir y rheswm mwyaf cyffredin dros gŵyn.

7. Ymateb i gwynion o fewn y cyfnod statudol

7.a Canran y cwynion a gydnabuwyd o fewn y cyfnod statudol ar gam y datrysiad lleol 2015-16:

	Cydnabyddiaeth	Cyfarfod i drafod	Llythyr ymateb
Oedolion	90%	59%	47%
Plant	79%	61%	23%
Cyfanswm	87%	60%	35.5%

Mae'r weithdrefn yn disgwyl y bydd yr holl gwynion a dderbynnir ar gam y datrysiad lleol yn cael eu cydnabod o fewn dau ddiwrnod gwaith a chwynion sydd wedi eu huwchgysylltu i'r cam ffurfiol yn cael eu cydnabod o fewn pum diwrnod gwaith.

Mae'r amser cydnabod ar gyfer cwynion Gofal Oedolion wedi gostwng am yr ail flwyddyn a bydd yn darged ar gyfer gwella yn ystod 2016-17. Mae'r amser cydnabod ar gyfer Gwasanaethau Plant wedi gwella ychydig ers y llynedd; fodd bynnag, mae hwn yn dal i fod angen ei wella.

7.b Canran y cwynion a atebwyd o fewn y cyfnod statudol ar gam y datrysiad lleol 2015-16.

	O fewn y cyfnod statudol	Y tu allan i'r cyfnod statudol ond estyniad wedi ei gytuno
Gofal Oedolion	53%	45%
Gwasanaethau Plant	24%	62%

Mae'r weithdrefn gwyno yn disgwyl y bydd yr holl gwynion a dderbynnir ar gam y datrysiad lleol yn cael cynnig cyfarfod neu drafodaeth gyda rheolwr o fewn deng niwrnod gwaith. Rhaid i lythyr yn amlinellu'r datrysiad y cytunwyd arno ddilyn y cyfarfod hwn o fewn pum diwrnod gwaith.

Rydym wedi cyrraedd y targed hwn ar gyfer 53% o gwynion Gofal Oedolion a Gwasanaethau Plant yn 2015-16. Lle rydym wedi cytuno ar estyniad gydag achwynwr rydym wedi cwrdd â'r cyfnod diwygiedig y cytunwyd arno ar gyfer 45% o gwynion Gofal Oedolion a 62% o gwynion Gwasanaethau Plant. Ymatebwyd i'r holl gwynion oedd yn weddill y tu allan i'r estyniad y cytunwyd arno neu maent wedi cael eu rhoi o'r neilltu dros dro neu wedi eu dwyn i ben.

Rhaid nodi y gall cwynion fod yn gymhleth yn aml ac y gallant fod angen cydweithredu a chymorth gweithredu rhwng llawer o asiantaethau. Mae cwynion yn rheolaidd yn gofyn am ymchwiliadau hirfaith, sy'n cynnwys coladu gwybodaeth, cynnal cyfarfodydd a chytuno ar gynllun gweithredu; a gall yr holl bethau hyn gymryd cyfnod sylweddol o amser.

Roedd gwella ar y cyfnodau amser hyn gyda rheolwyr Gofal Cymdeithasol yn faes blaenoriaeth allweddol ar gyfer y tîm cwynion yn 2016-17.

7.c Canran y cwynion a atebwyd o fewn y cyfnod statudol ar gam yr ymchwiliad ffurfiol 2015-2016

	O fewn y cyfnod statudol	Y tu allan i'r cyfnod statudol ond estyniad wedi ei gytuno
Gofal Oedolion	0%	88%
Gwasanaethau Plant	0%	80%

Mae'r weithdrefn gwyno yn disgwyl y bydd yr holl gwynion yr ymchwilir iddynt ar y cam ffurfiol yn cael eu datrys o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad y cytunwyd ar feysydd y gŵyn gan y Cyngor a'r cwsmer. Rhaid i'r holl ymchwiliadau ffurfiol yn awr gael eu cwblhau gan ymchwilydd annibynnol y tu allan i'r awdurdod lleol. Mae'r cyfnod amser hwn yn cynnwys ymateb y Cyfarwyddwr i'r adroddiad ymchwilio ffurfiol.

Ni chafodd dim cwynion Gofal Oedolion eu datrys o fewn y cyfnod statudol; fodd bynnag, cafodd saith o gwynion eu datrys lle roedd estyniad wedi ei gytuno gyda'r achwynwr. Gyda golwg ar gwynion i wasanaethau plant cafodd pedair cynw eu datrys o fewn yr amser estynedig y cytunwyd arno gyda'r achwynwr, mae un wedi ei rhoi o'r neilltu dros dro ac un wedi ei dirwyn i ben. Ymatebwyd i un y tu allan i'r amser estynedig a gytunwyd.

Gyda golwg ar gwynion ffurfiol, mae'r cyfnod o 25 diwrnod gwaith yn darged eithriadol o heriol i'w gyrraedd. Mae ymchwiliadau ffurfiol yn aml yn gymhleth eu natur ac mae ar yr ymchwilydd annibynnol angen amser i gyfarfod gyda staff, edrych ar gofnodion a llunio'i adroddiad. Wedyn mae angen amser i'r Cyfarwyddwr ystyried yr adroddiad a chytuno ar unrhyw argymhellion sydd i gael eu gwneud cyn ymateb i'r achwynwr. Mae cwblhau hyn oll o fewn 25 diwrnod gwaith yn her, ac mae pryder wedi ei godi gan Awdurdodau Lleol eraill ar draws Cymru fel rhan o weithdrefnau gwyno newydd y gwasanaethau cyhoeddus. Byddwn yn parhau i godi hyn fel testun pryder drwy Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan (AWCOG).

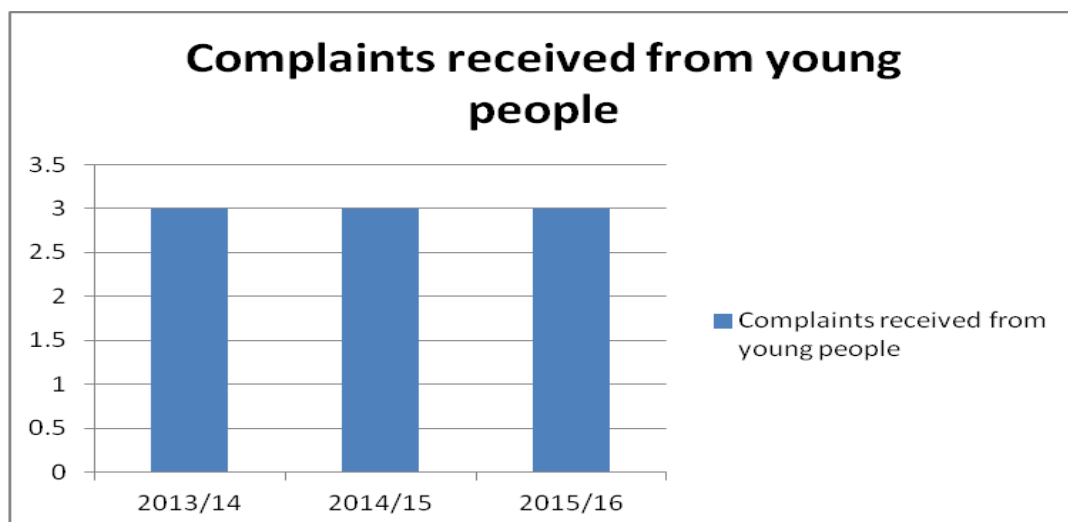
Yn ystod 2015-16, cafodd 88% o gwynion Gofal Oedolion ffurfiol eu datrys o fewn y cyfnod estynedig y cytunwyd arno a byddwn yn ceisio gwella ar y ffigurau hyn a'r rheiny ar gyfer Gwasanaethau Plant (80%) yn 2016-17.

Rydym wedi recriwtio ymchwilwyr newydd sydd wedi bod o gymorth i sicrhau bod ymchwiliadau yn cael eu cynnal o fewn y cyfnod o amser lle bynnag y bo modd a bod yr adroddiadau yn cyrraedd y safon ofynnol. Bydd hyn yn sicrhau nad oes amser

yn cael ei dreulio yn sicrhau ansawdd adroddiadau ymchwil gwael a bydd yn gymorth inni gyrraedd y targed o ddatrys cwynion ffurfiol o fewn 25 diwrnod gwaith.

Mae ymateb trwyadl yn y cyfnod ffurfiol yn cynyddu bodlonrwydd y cwsmer ar y broses ac yn lleihau nifer y cwynion sy'n cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon.

8. Nifer y cwynion a dderbyniwyd gan blant a phobl ifanc ynghylch y Gwasanaethau Plant o 2013-14 i 2015-16



Mae nifer y cwynion a dderbyniwyd gan blant neu bobl ifanc yr ymdriniwyd â hwy drwy'r Swyddog Cwynion wedi aros yn dri, yr un fath â'r ddwy flwyddyn flaenorol. Nid yw'r ffigur hwn yn cynnwys cwynion a gafodd eu datrys gan y gwasanaeth eiriol (Tros Gynnal), sy'n delio â nifer fawr o broblemau yn anffurfiol drwy gyfarfod â staff a'r person ifanc dan sylw cyn i'r Swyddog Cwynion ddod i mewn i'r mater. Maent wedi derbyn 129 o gysylltiadau oddi wrth blant sy'n derbyn gofal eleni a dim ond tri wnaeth arwain at wneud cwyn drwy lwybrau ffurfiol.

9. Cofnodi a monitro cwynion Darparwyr

9.a Nifer y cwynion a'r pryderon a dderbyniwyd ynghylch gwasanaethau darparwyr ar gyfer Gofal Oedolion o 2012-13 i 2015-16.

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Darparwyr Eraill	0	2	0	0
Gofal Preswyl	1	3	1	0
Gofal Cartref	30	14	18	15

Nifer cwynion darparwyr oedd 15 am y flwyddyn 2015-16.

Rydym yn parhau i rannu gwybodaeth yn briodol i sicrhau bod gwybodaeth a godwyd drwy gwynion yn cael ei bwydo i mewn i weithdrefnau diogelu eraill. Mae hyn yn sicrhau y gellir casglu unrhyw dueddiadau neu bryderon sy'n deillio o gwynion darparwyr ac ymdrin â hwy'n gyflym ac yn rhagweithiol.

10. Canmoliaeth a dderbyniwyd 2012-13 i 2015-2016

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Gofal Oedolion	81	91	63	41
Gwasanaethau Plant	19	21	19	18

Derbyniodd y Gwasanaethau Cymdeithasol 59 neges o ganmoliaeth yn ystod 2015-16.

"Diolch i'r tîm gofal cymdeithasol am y caredigrwydd a'r gefnogaeth a roesoch i'n rhieni.... Heb eich cymorth chi fyddem ni byth wedi gallu eu cadw gyda'i gilydd yn eu cartref eu hunain hyd ddiwedd eu dyddiau. Rydym yn wirioneddol ddiolchgar i chi i gyd."

"Helo....pawb yn y tîm gofal plant, hoffwn ddweud diolch yn fawr ar ran ***** a phawb yn fy nheulu, am eich caredigrwydd... Ni allaf ddiolch digon i chi am eich holl waith caled y tu ôl i'r llenni. Mae wedi bod yn ddwys, ond diolch i chi,"

11. Ymchwiliadau Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus a Phanel Cam 3

11.a.Cymhariaeth y cwynion â chyfartaledd awdurdodau lleol

	Sir Benfro	Cyfartaledd Awdurdodau Lleol
Oedolion	3	3
Plant	3	5

Llythyr Ombwdsmon

Yn ystod 2015-16 derbyniodd yr Ombwdsmon lleol 906 o gwynion yn erbyn awdurdodau lleol, i lawr o 938 o'r flwyddyn flaenorol.

Fe wnaeth nifer y cwynion a dderbyniwyd ynghylch Sir Benfro gynyddu mymryn, o 40 yn 2014-15 i 42 yn 2015-16. Roedd tair cwyn yn ymwneud â'r gwasanaeth oedolion a thair yw cyfartaledd awdurdodau lleol, a thair cwyn yn ymwneud â phlant lle mae cyfartaledd yr Awdurdodau Lleol yn bump. Derbyniodd yr Ombwdsmon wyth cwyn Cod Ymarfer yn erbyn aelodau o'r Cyngor Sir. Ym mhump o'r achosion gwnaed y penderfyniad i beidio ag ymchwilio, yn un, nid oedd tystiolaeth o dorri'r cod ac mewn dau achos ystyrid nad oedd angen cymryd camau gweithredu.

Gwasanaethau Plant

Dengys ein cofnodion ni ein hunain fod yr Ombwdsmon wedi derbyn dwy gŵyn i gyd gan gwsmeriaid yn cwyno am Wasanaethau Plant (yr un fath ag yn 2014-15). Nid oedd yr un o'r cwynion hyn yn cyfiawnhau ymchwiliad pellach. Mae ymchwiliad i un gŵyn yn cael ei gynnal gan yr Ombwdsmon ar hyn o bryd. Gwnaed y gŵyn hon yn wreiddiol yn 2012 a chawsai ei rhoi o'r neilltu dros dro hyd nes y byddai prosesau cyfreithiol eraill, oedd eto i ddod, wedi cael eu cwblhau gan mai'r rheiny oedd yn cymryd y flaenoriaeth.

Gofal Oedolion

Derbyniodd yr Ombwdsmon ddwy gŵyn oddi wrth gwsmeriaid mewn perthynas â Gofal Oedolion (o gymharu â phedair cwyn yn 2014-15). Roedd un o'r cwynion hyn yn cyfiawnhau ymchwiliad pellach gan yr Ombwdsmon ond ni chafodd ei chadarnhau. Derbyniwyd un adroddiad S.21 mewn perthynas â chwyn a wnaed i'r Ombwdsmon yn 2014-15. Cafodd y gŵyn hon ei chadarnhau. Ers hynny, mae'r holl argymhellion a wnaed wedi cael eu gweithredu gan y Cyngor.