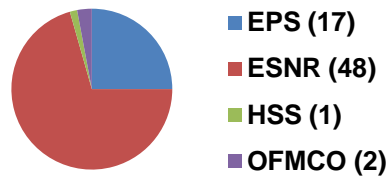


# Cwynion Llywodraeth Cymru: Ebrill 2016 i Medi 2016

## 68 o gwynion newydd wedi'u derbyn



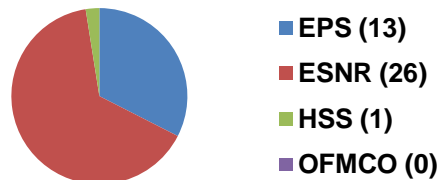
	Ebr	Mai	Meh	Gor	Aws	Med
EPS	3	3	2	6	2	1
ESNR	8	7	4	10	10	9
HSS	0	1	0	0	0	0
OFMCO	0	0	0	1	1	0

Mae hyn yn gynydd o 10% ar y 62 o gwynion a dderbyniwyd yn yr un cyfnod yn 2015

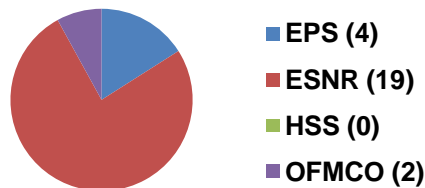
## Diogelu Data 0

Dim achosion

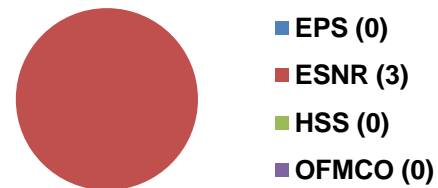
## Camweinyddu 40 (59%)



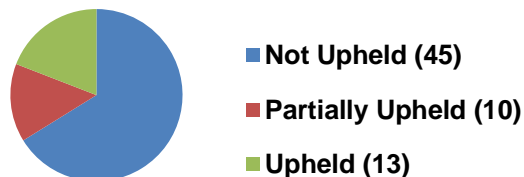
## Darparu Gwasanaeth 25 (37%)



## Yr Iaith Gymraeg 3 (4%) (ac eithrio achosion y Comisiynydd)



## Canlyniad y cwynion a dderbyniwyd



## Amser ymateb o fewn y terfynau amser targed

	Cam 1	% cyn pen 10 diwrnod	Cam 2	% cyn pen 20 diwrnod
EPS	8	100%	9	55.50%
ESNR	27	74%	*30	62%
HSS	0	0	1	100%
OFMCO	2	50%	0	0

\* Cafodd 9 achos ESNR y deliwyd â hwy ar Gam 1 eu huwchgyfeirio i Gam 2 hefyd ar gais yr achwynydd

## Atgyfeiriadau i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru: 2 (1 ESNR, 1 HSS)

## Atgyfeiriadau i Gomisiynydd y Gymraeg: 14 (1 EPS; 10 ESNR; 3 OFMCO)

### Prif ganfyddiadau a themâu:

- Mae amryw o'r cwynion a dderbyniwyd yn EPS yn cyfeirio at ymddygiad Arolygwyr Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC). Mae canlyniadau'r arolwg pobl ar gyfer AGGCC yn dangos sgôr bodlonrwydd o 49% ar gyfer Dysgu a Datblygu a allai gael effaith ar y cwynion a dderbyniwyd. Y gobaith yw y bydd canllawiau arolygu newydd yn mynd i'r afael â rhai o'r materion hyn.
- Grŵp yr Economi, Sgiliau a Chyfoeth Naturiol (ESNR) sy'n gyfrifol am fwy na 71% o ymchwiliadau Comisiynydd y Gymraeg. Er bod lefel uchel o gyfathrebu o fewn ESNR pan gafodd y Safonau eu cyflwyno, mae'n ymddangos bod yna amrywiaeth o faterion cydymffurfio cyffredinol (ee ymatebion Saesneg i ohebiaeth Gymraeg) a pheidio ag ystyried effeithiau busnes (ee gwefannau 3ydd parti yn Saesneg yn unig).
- Taliadau Gwledig Cymru oedd yn gyfrifol am 27 o gwynion ESNR, sef tua 56% o gyfanswm y Grŵp. Gwnaed 16 o gwynion yn ystod yr un cyfnod yn 2015. Cwynion gan ffermwyr sydd wedi colli hawl i gyllid dan gynlluniau yn dilyn y newidiadau i reolau'r UE eleni sy'n gyfrifol am y cynnydd hwn.
- Mae'r Tîm Cynghori ar Gwynion yn ymwybodol bod Is-adrannau yn delio â rhai cwynion heb ddilyn y drefn briodol. Mae hyn hefyd yn golygu nad yw'r cwynion hyn yn cael eu cofnodi; nid ydynt yn cael eu dal mewn unrhyw ystyriaethau ynglŷn â gwersi a ddysgwyd a gallai hyn arwain at gynydd yn nifer yr atgyfeiriadau i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
- Dim ond 70% o ymatebion sy'n cael eu darparu o fewn terfynau amser polisi. Cafodd y pwynt ei wneud mewn cyfarfod rhwng David Richards ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Nid oes KPI y gellir meincnodi yn eu herbyn ar hyn o bryd.

### Meysydd busnes arall:

- Mae angen gwella o ran cadw cofnodion, yn enwedig am benderfyniadau allweddol; monitro ariannol; cadw manylion sicrhau gwybodaeth a chofnodion cyfarfodydd.
- Mae cydymffurfio â pholisi neu ganllawiau yn thema gyffredin, yn enwedig wrth ymateb i geisiadau Fol, trin data, gweithredu Safonau'r Gymraeg a chanfyddiadau archwilio mewnol.
- Mae angen ymgymryd â threfniadau diwydrwydd dyladwy yn fwy effeithiol, yn enwedig wrth fetio Cyfarwyddwyr Cwmnïau a herio ceisiadau.
- Mae angen rhannu'r gwersi a ddysgwyd yn fwy eang a'u trosi'n welliannau i wasanaeth.