

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield  
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr David Waggett  
Prif Weithredwr  
Gyngor Bwrdeisdref Sirol Blaenau Gwent  
Municipal Offices  
Civic Centre  
Ebbw Vale  
NP23 6XB

Annwyl Mr Waggett

### **Llythyr Blynyddol 2011/12**

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, rwy'n falch o gynnwys y Llythyr Blynyddol (2011-2012) ar gyfer Cyngor Gyngor Bwrdeisdref Sirol Blaenau Gwent.

Mae'r Llythyr Blynyddol yn rhoi dadansoddiad clir a chryno i chi o'r holl gwynion a dderbyniwyd, ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa i, yn ystod 2011/12 yng nghyswllt eich Cyngor. Fe welwch hefyd fanylion yr amser a gymerodd eich Cyngor i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i, yn ogystal â chrynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt eich Cyngor.

Fel y nodir yn fy Adroddiad Blynyddol, gwelwyd 13% o gynnydd yng nghyfanswm y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa am gamweinyddu a methiannau yn y gwasanaeth o'i gymharu â 2010/11. Er mai cwynion iechyd eto yw'r math mwyaf niferus o gŵyn a dderbyniwyd gan fy swyddfa, meysydd Cynllunio a Thai o hyd yw'r mathau mwyaf niferus wedyn.

Mae'n braf nodi'r lefelau cynyddol o 'Atebion Sydyn' a 'Setliadau Gwirfoddol' na fyddai'n bosibl yn aml heb gydweithrediad cyrff cyhoeddus. Mae hyn yn golygu y llwyddwyd i gynyddu nifer y cwynion a gafodd eu terfynu ar gamau cynharach heb yr angen i gynnal ymchwiliad llawn (lle mae'n glir nad oes ystyriaethau systemig yn gysylltiedig â'r gŵyn).

Serch hynny, mae fy swyddfa wedi gorfod cyhoeddi nifer o Adroddiadau Budd Cyhoeddus yn ystod 2011/12 a amlygodd fethiannau a phryderon difrifol. Mae nifer yn ymwneud â chwynion am awdurdodau lleol, a byddwn yn annog pob cyngor i edrych eto ar yr adroddiadau hyn, sydd ar gael ar fy ngwefan, i wneud yn

siŵr bod y gwersi'n cael eu dysgu. Mae eraill yn ymwneud â materion iechyd ond gallent hefyd gynnwys cyfleoedd dysgu cyffredinol ar gyfer awdurdodau lleol.

Lleisiais bryderon yn Llythyrau Blynyddol y llynedd am yr amser y mae cyrff cyhoeddus yn ei gymryd yng Nghymru i ymateb i geisiadau gan fy swyddfa am wybodaeth ac mae'n siomedig nad yw'r sefyllfa wedi gwella. Mae'r ystadegau ar gyfer 2011/12 yn dangos bod yr amseroedd ymateb ar gyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol, yn ogystal â chyrrff eraill, yng Nghymru wedi gwaethgu i'r graddau bod oddeutu tri chwarter yr ymatebion yn cael eu derbyn dros bedair wythnos ar ôl gofyn amdanynt. Rwy'n parhau i annog pob corff cyhoeddus yng Nghymru i gynorthwyo fy staff i fwrw ymlaen â'u hymchwiliadau drwy ddarparu ymatebion yn brydlon.

Gan gyfeirio at berfformiad eich Cyngor, mae nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa wedi gostwng o'i gymharu â ffigurau 2010/11, ond bod nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt yr un fath. Rwyf hefyd wedi sylwi bod nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa yn hanner y ffigur y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Cyngor. Mae'n braf nodi mai un adroddiad Wedi'i gadarnhau yn unig y mae fy swyddfa wedi'i gyflwyno o safbwynt eich Cyngor chi.

Yn olaf, rwyf wedi nodi fy mhryder am y 49% o gynnydd yn nifer y cwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn Adroddiad Blynyddol eleni, ynghyd â champau y byddaf yn ystyried eu cymryd i fynd i'r afael ag unrhyw arferion sy'n dod i'r wyneb yng nghyswllt y cyfryw gwynion. Rwyf hefyd wedi nodi newidiadau ar gyfer hyrwyddo proses datrys cwynion yn lleol a lleihau nifer y cwynion gan gynghorwyr yn erbyn cynghorwyr eraill y mae fy swyddfa yn eu derbyn. Oherwydd hyn, gobeithio y gallaf ddweud y bu gostyngiad yn nifer y cwynion Cod Ymddygiad a fydd wedi'u derbyn flwyddyn nesaf.

Bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar ein gwefan yn y man. Byddwn yn hapus i gwrdd â chi i drafod cynnwys y llythyr hwn a gwaith fy swyddfa, os byddai hynny'n fuddiol yn eich barn chi.

Yn gywir

Peter Tyndall  
Ombwdsmon

## **Atodiad**

### **Nodiadau Esboniadol**

Mae adrannau A a B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn Gyngor Bwrdeisdref Sirol Blaenau Gwent dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Blaenau Gwent a dderbyniwyd yn fy swyddfa yn ystod 2011-2012, â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol yn ystod yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae adrannau D ac E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Blaenau Gwent a dderbyniwyd, ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2011-2012, â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth<sup>1</sup>) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer Blaenau Gwent yn ystod 2011-2012 â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd Cyhoeddus a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran G yn cymharu amseroedd ymateb Blaenau Gwent yn ystod 2011-2012 â chyfartaledd yr amseroedd ymateb ar gyfer pob awdurdod lleol, a phob corff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae Graff G yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y mae fy swyddfa yn anfon llythyr 'cychwyn ymchwiliad', a dyddiad derbyn ymateb llawn gan y cyrff cyhoeddus i'r llythyr hwnnw gan fy swyddfa.

Mae Adran H yn darparu dadansoddiad o'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr Blaenau Gwent yn ystod 2011-2012. Yn olaf, mae Adran 'I' yn cynnwys crynodebau'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Blaenau Gwent yn ystod 2011-2012.

Er mwyn helpu i fesur perfformiad yn ystod 2011-2012, mae llawer o adrannau hefyd yn cynnwys y ffigurau perthnasol ar gyfer 2010-2011.

### **Stoc Tai**

Fel gyda'r ffigurau ar gyfer 2010-2011, nid yw'r ffigurau ar gyfer 2011-2012 wedi cael eu haddasu i ystyried y broses o drosglwyddo'r stoc tai. Ond, nodir ei bod yn debygol y bydd mwy o gwynion Tai lle mae awdurdodau lleol wedi cadw'u stoc tai.

### **Adborth**

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys yng nghrynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau at [james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk](mailto:james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk).

---

<sup>1</sup> <http://www.statswales.wales.gov.uk/TableViewer/tableView.aspx?ReportId=16889>. Mae'r holl ffigurau wedi'u talgrynnu i 0 lle degol.

**A: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa**

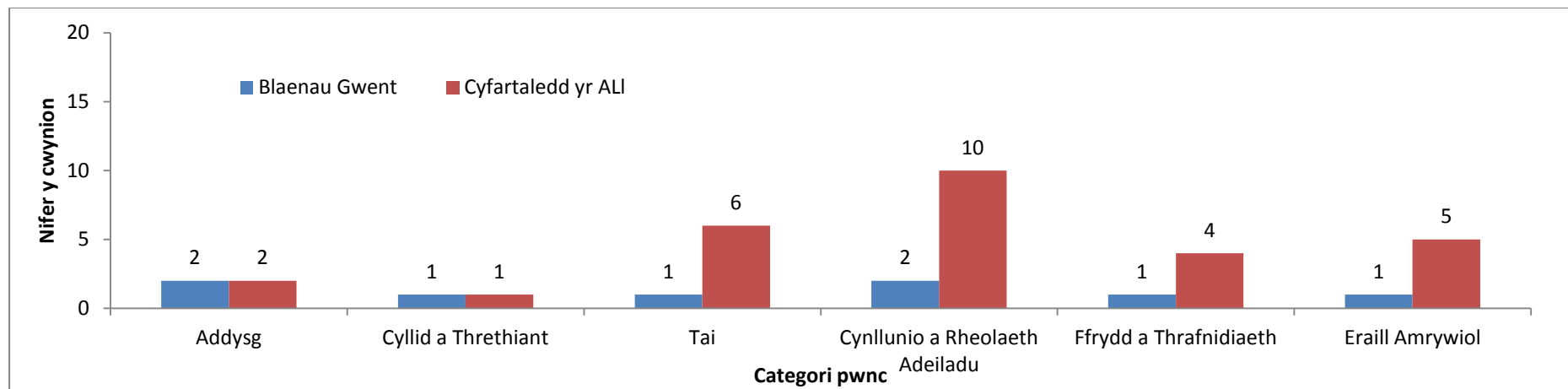
<b>Pwnc</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	0	0
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	0
Addysg	2	0
Cyllid a Threthiant	1	1
Tai	1	2
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	2	4
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	0
Eraill Amrywiol	1	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

**B: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad**

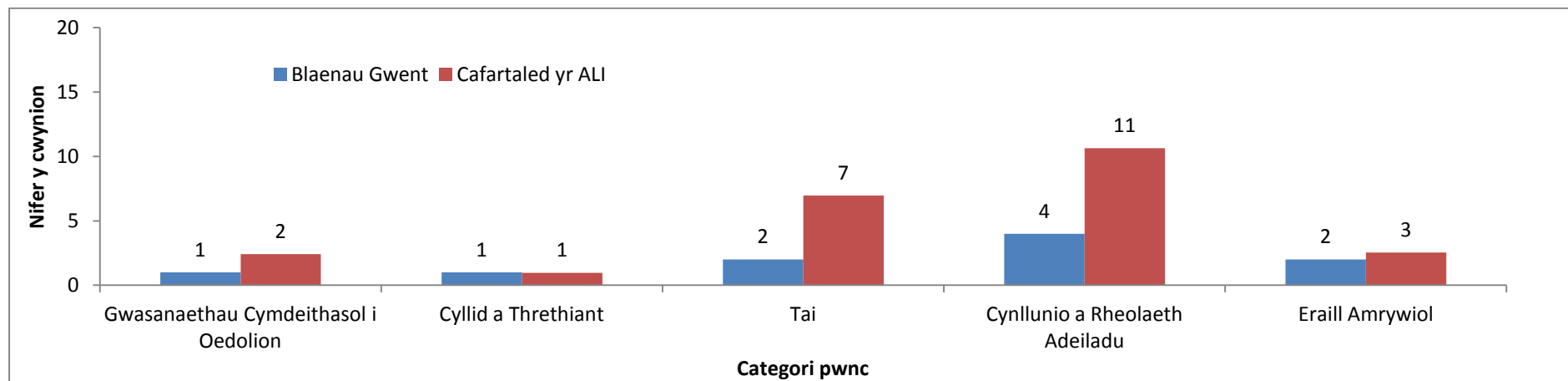
	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	1	1

**C: Cymharu cwynion yn ôl categori testun gyda'r ffigur cyfartalog ar gyfer awdurdodau lleol**

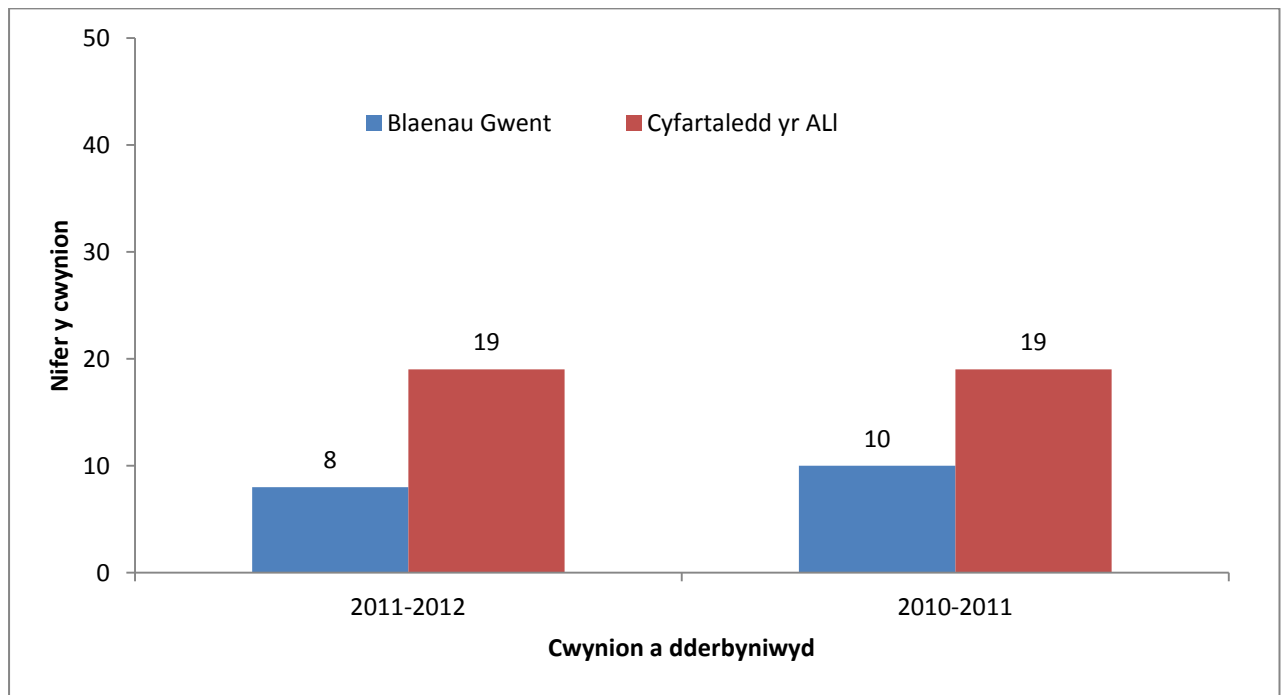
**2011-2012**



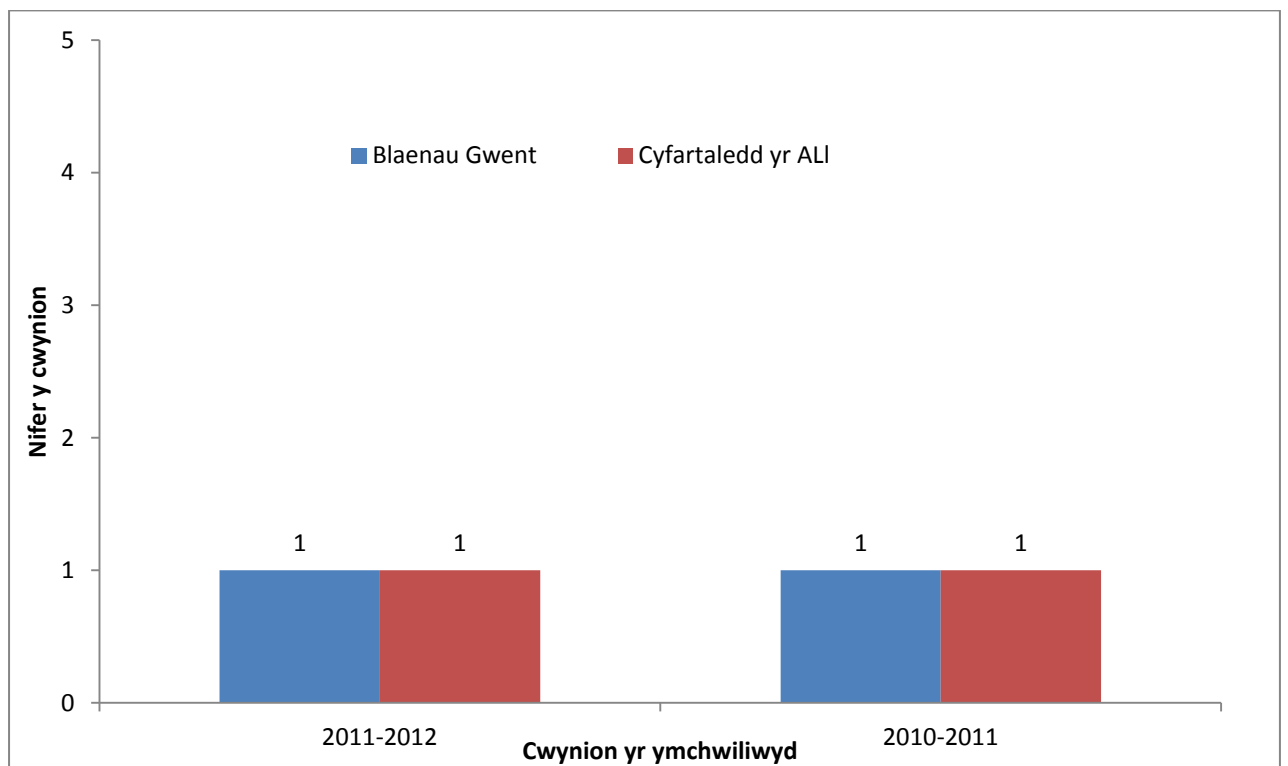
**2010-2011**



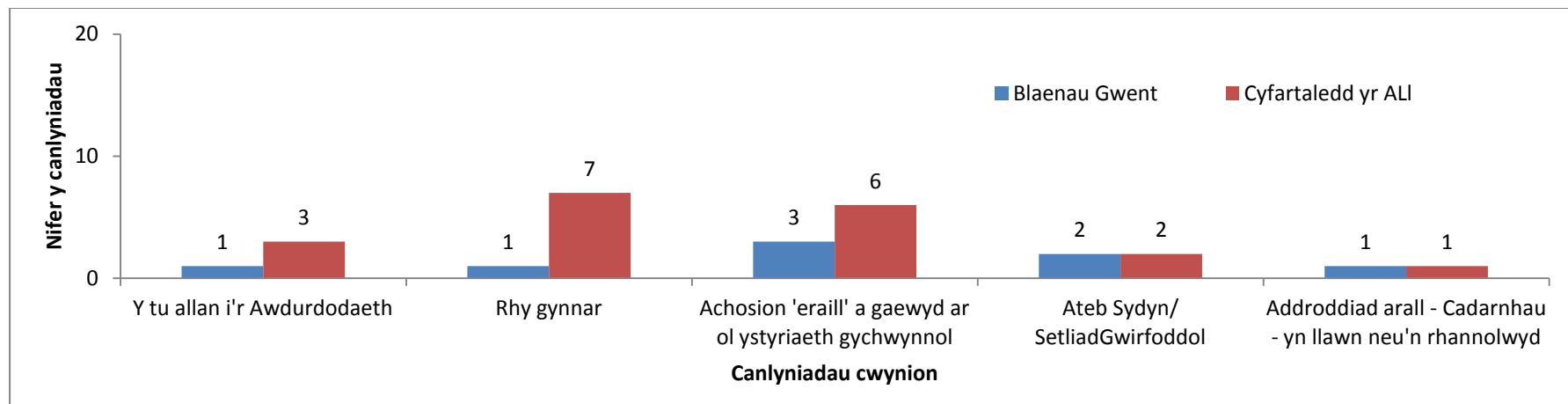
**D: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**



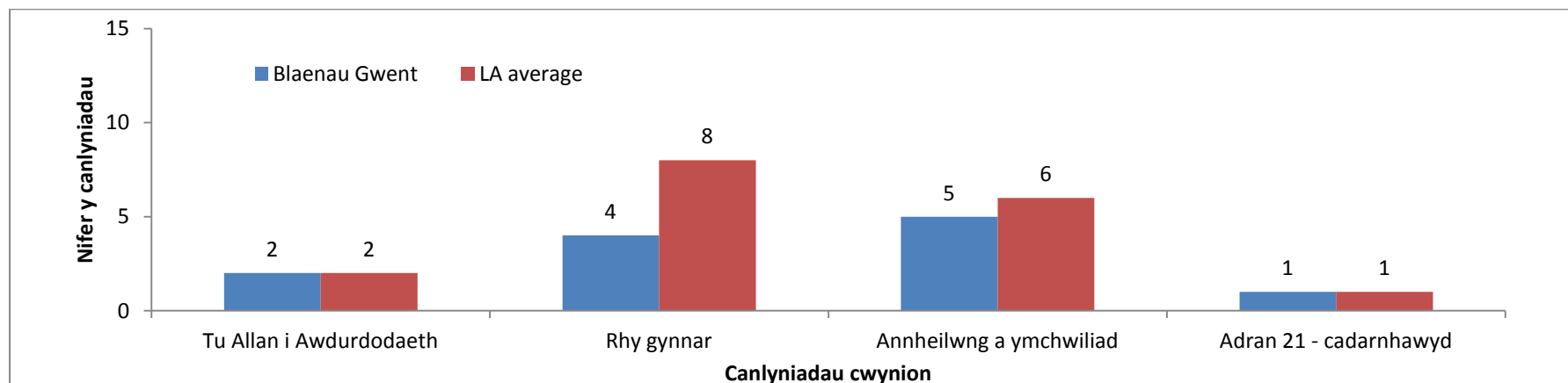
**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**



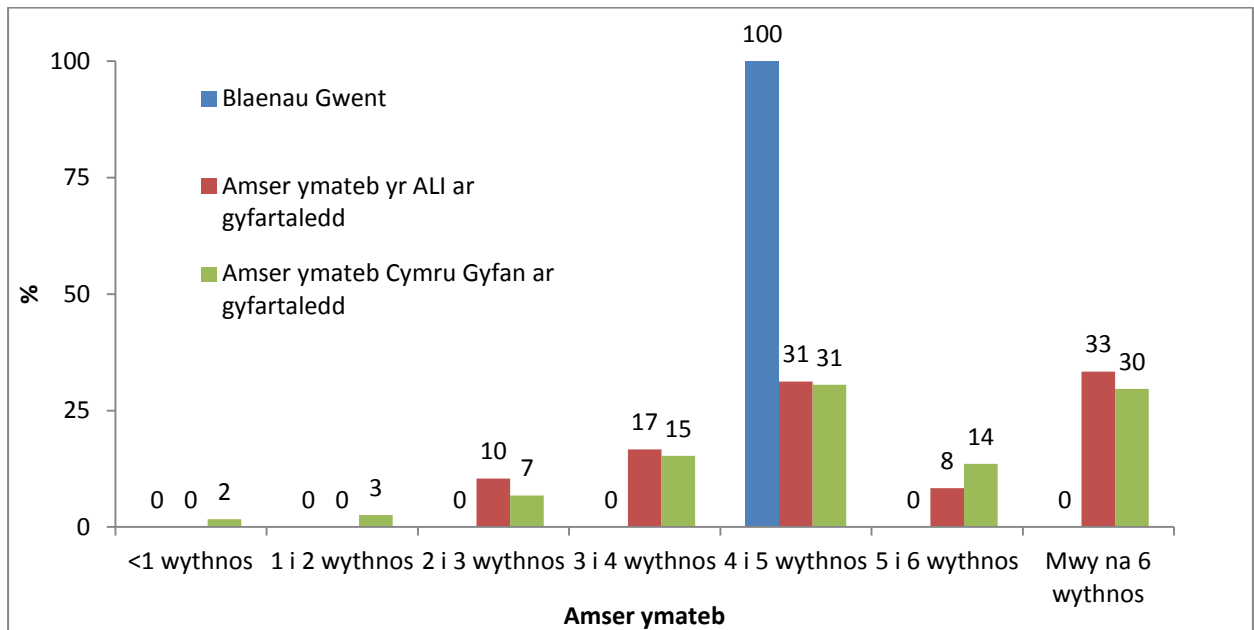
**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth  
2011-2012**



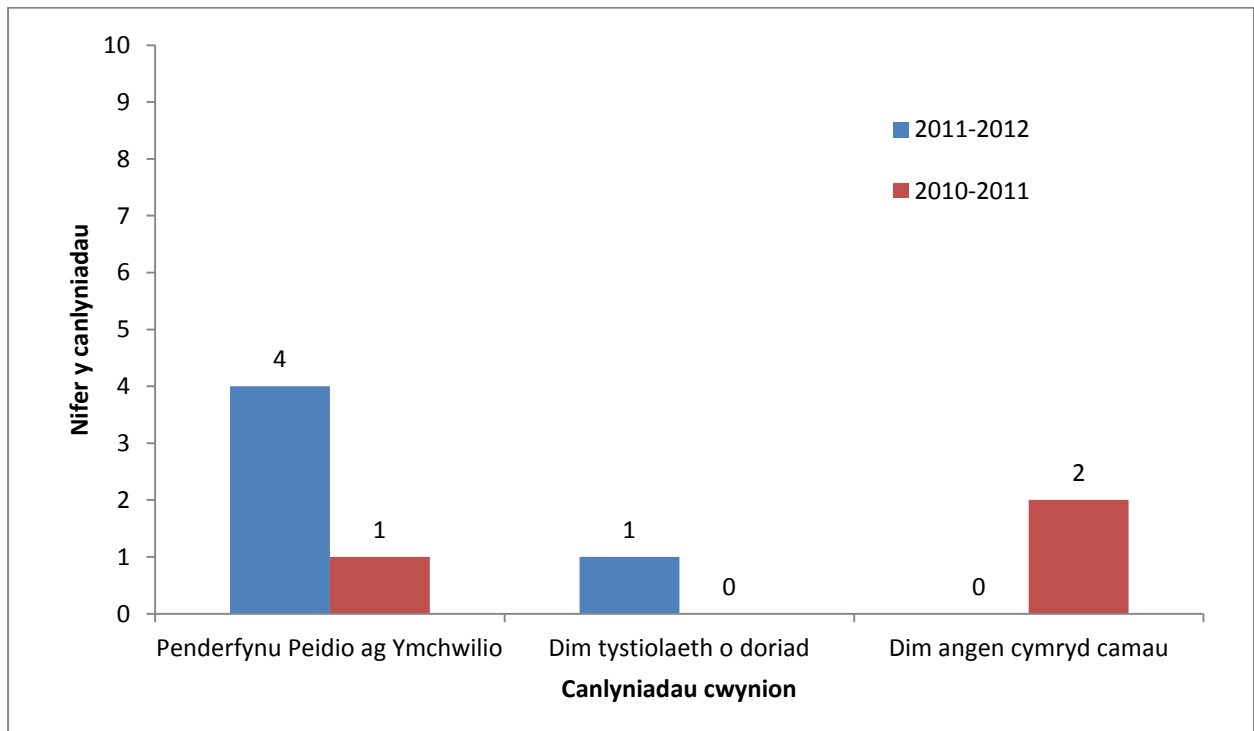
**2010-2011**



**G: Cymharu amseroedd Blaenau Gwent ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2011-2012**



**H: Cwynion y Cod Ymddygiad**





## **I: Crynodebau'r adroddiadau**

### **Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion**

#### **Cadarnhawyd**

#### **Mehafin 2011 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent**

Roedd cwyn Mrs M yn ymwneud â sut oedd y Cyngor wedi delio gyda'i mam ('JH') ar ôl i'r teulu ei chyfeirio at y Cyngor o dan y gweithdrefnau Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed (POVA). Cwynodd na wnaeth y Cyngor ddilyn y gweithdrefnau / polisi POVA yn gywir, na wnaeth ymchwilio i'r atgyfeirio o dan POVA yn briodol / prydlon; a'i fod wedi oedi cyn ymchwilio i gŵyn Mrs M yn dilyn hynny ynghylch sut y deliodd y Cyngor â'r atgyfeirio o dan POVA. Teimlai Mrs M nad oedd Cam 2 proses ymchwilio cwynion y Cyngor yn ddigon trylwyr.

Yn dilyn cyngor gan Arbenigwr yr Ombwdsmon ar faterion Gwasanaethau Cymdeithasol, cafodd y gŵyn ei derbyn yn rhannol. Er i gyfarfod strategaeth POVA gael ei gynnal ychydig ddyddiau'n ddiweddarach nag y dylai fod wedi digwydd, o ystyried bod angen cynnwys yr heddlu, teimlwyd nad oedd hyn yn anfantais afresymol i Mrs M (ac roedd JH eisoes mewn lle diogel). Er hynny, nodwyd diffygion, gan gynnwys: cofnodion trafodaethau wedi mynd ar goll; cofnodion cyfarfodydd a chofnodion ffeiliau wedi mynd ar goll; a gwallau teipograffeg. Gyda'i gilydd roeddent yn dangos fod y Cyngor wedi methu glynu at weithdrefnau a bod hyn wedi amharu ar gredadwyaeth rhai dogfennau. Roedd oedi annerbyniol wedi bod wrth benodi ymchwiliwr ar gyfer Cam 2 y broses gwyno. Er bod yr adroddiad ymchwilio ar y cyfan wedi nodi rhai diffygion ac wedi gwneud argymhellion da, roedd y gwallau teipograffeg ynddo hefyd wedi amharu ar ei gredadwyaeth. Roedd yr Arbenigwr wedi nodi methiannau pellach ar ran y Cyngor, yn ogystal â'r pryderon ynghylch gweithredu'r Dull Rhaglen Gofal.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mrs M am y methiannau hyn. Gofynnodd hefyd am sicrwydd gan y Cyngor bod yr argymhellion ynghylch Cam 2 y broses gwyno wedi cael eu gweithredu, yn ogystal â sicrwydd bod hyfforddiant gloywi ar POVA wedi cael ei roi i'r staff perthnasol. Cytunodd y Cyngor i'r argymhellion.

**Achos rhif 201000046**