

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Dr Jo Farrar
Prif Weithredwr
Cyngor Bwrdeistref Sir Pen-y-Bont ar Ogwr
Civic Offices
Angel Street
Bridgend
CF31 4WB

Annwyl Dr Farrar

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 Cyngor Bwrdeistref Sir Pen-y-Bont ar Ogwr.

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 Llythrau 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, rwyf wedi sylwi ar gynnydd bychan yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa o'i gymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11, ond ar ostyngiad yn nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt. Dengys y ffigurau bod y nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol Plant, ac mae hwn hefyd yn uwch na'r ffigur y gellid bod wedi'i ddisgwyl ar gyfer eich Cyngor. Mae'n braf sylwi nad yw fy swyddfa wedi cyflwyno dim Adroddiadau wedi'u cadarnhau yn erbyn eich Cyngor yn ystod 2011/12. Fodd bynnag, dengys yr amseroedd ymateb ar gyfer eich Cyngor bod lle i wella o safbwynt ymateb i geisiadau am wybodaeth oddi wrth fy swyddfa.

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 chymau 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 Cyngor Bwrdeistref Sir Pen-y-Bont ar Ogwr dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Sir Pen-y-Bont ar Ogwr 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 Sir Pen-y-Bont ar Ogwr 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 poblogaeth¹) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer Sir Pen-y-Bont ar Ogwr 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 Sir Pen-y-Bont ar Ogwr 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 Sir Pen-y-Bont ar Ogwr yn ystod 2011-2012. Yn olaf, mae Adran 'I' yn cynnwys crynodebau'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Sir Pen-y-Bont ar Ogwr 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.

¹ <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

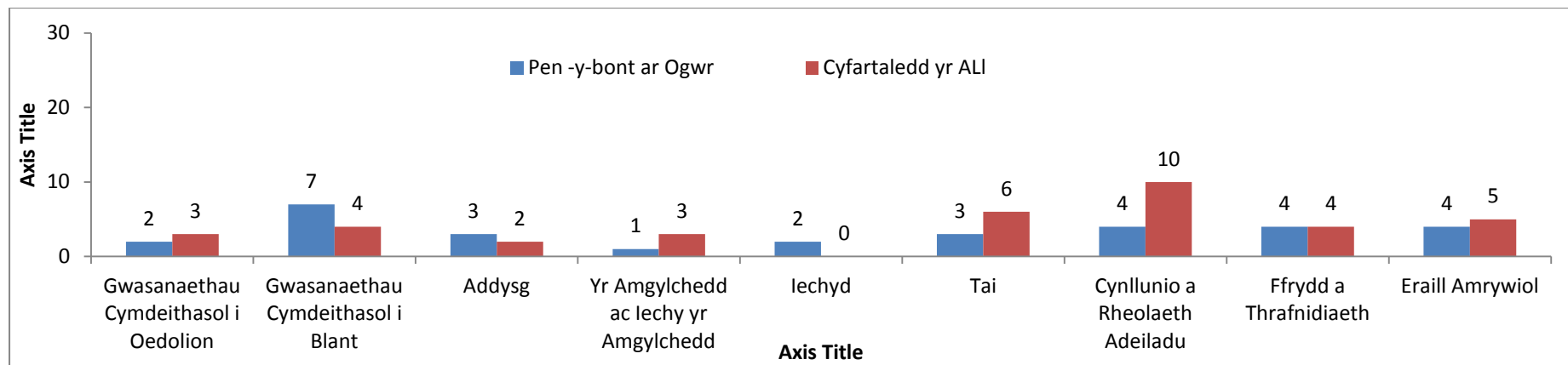
Pwnc	2011-2012	2010-2011
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	2	1
Gweinyddu Budd-daliadau	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	7	3
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	2
Addysg	3	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	0
Cyllid a Threthiant	0	0
Iechyd	2	0
Tai	3	2
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	4	16
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	1
Eraill Amrywiol	4	1
Cyfanswm	30	28

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

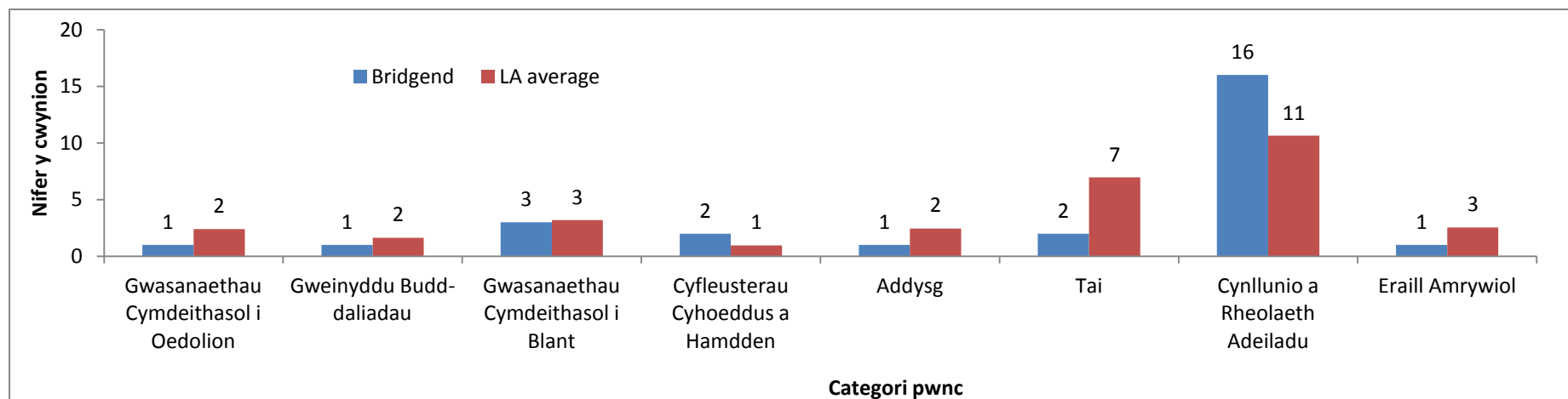
	2011-2012	2010-2011
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	5

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

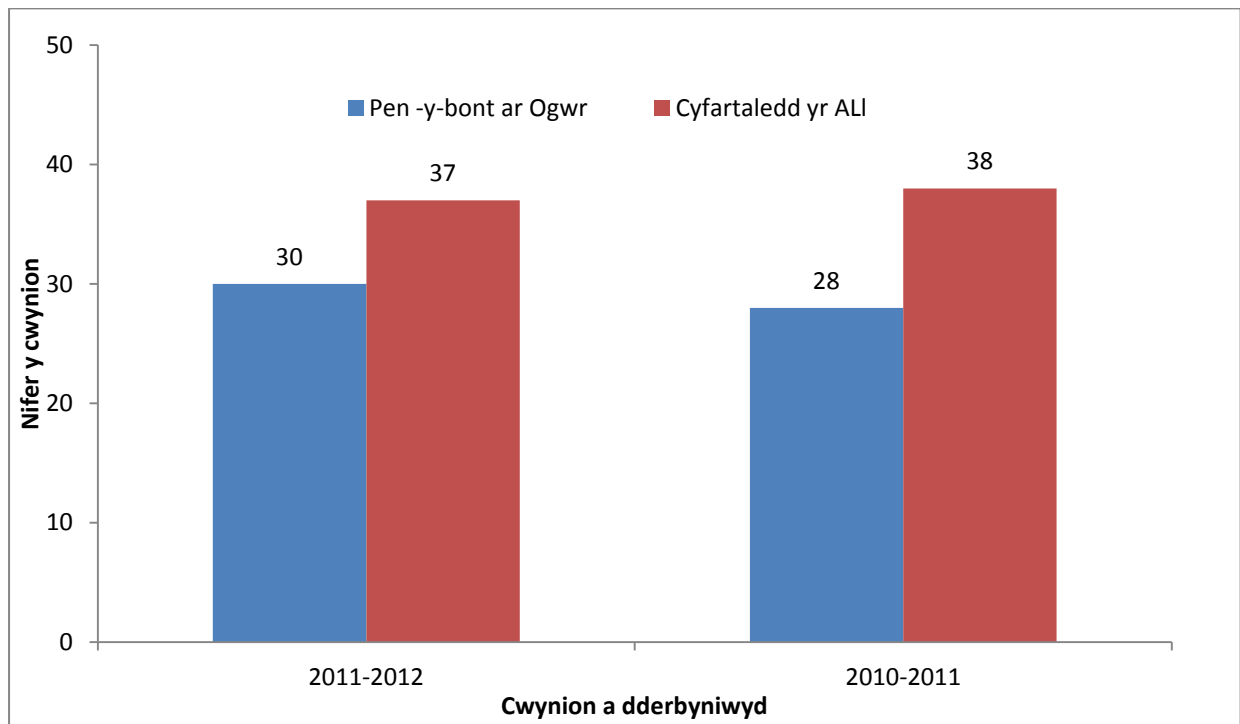
2011-2012



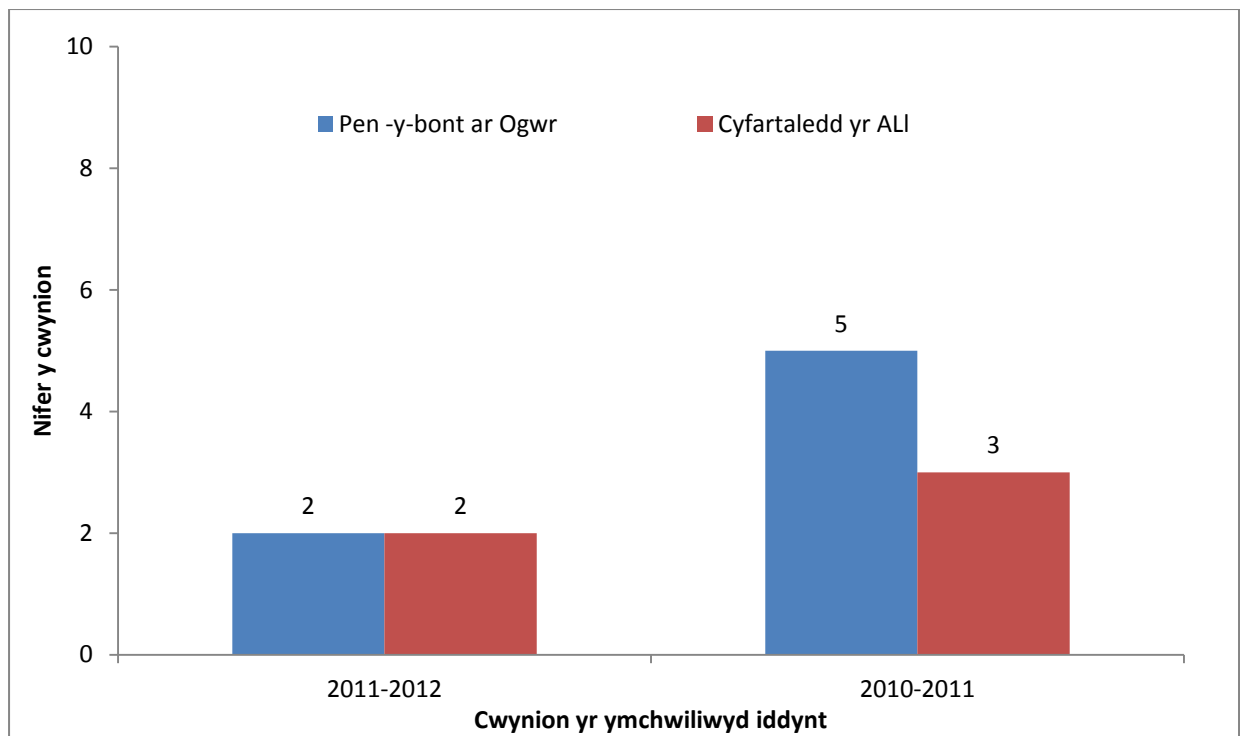
2010-2011



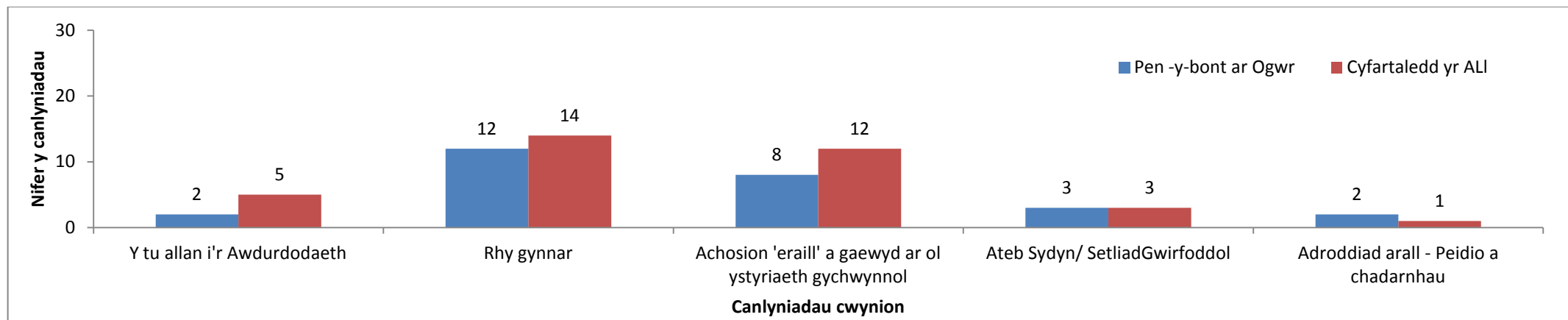
D: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth



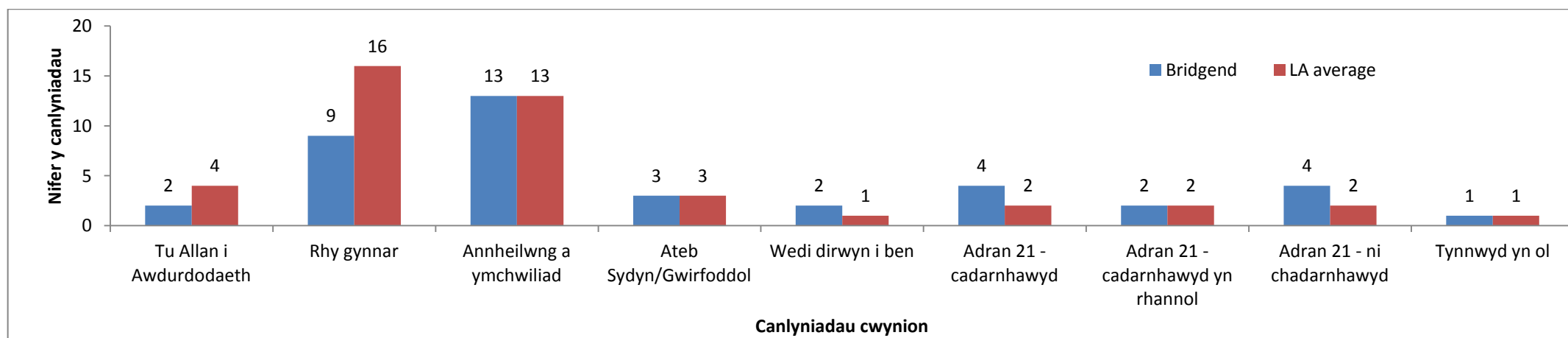
E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth



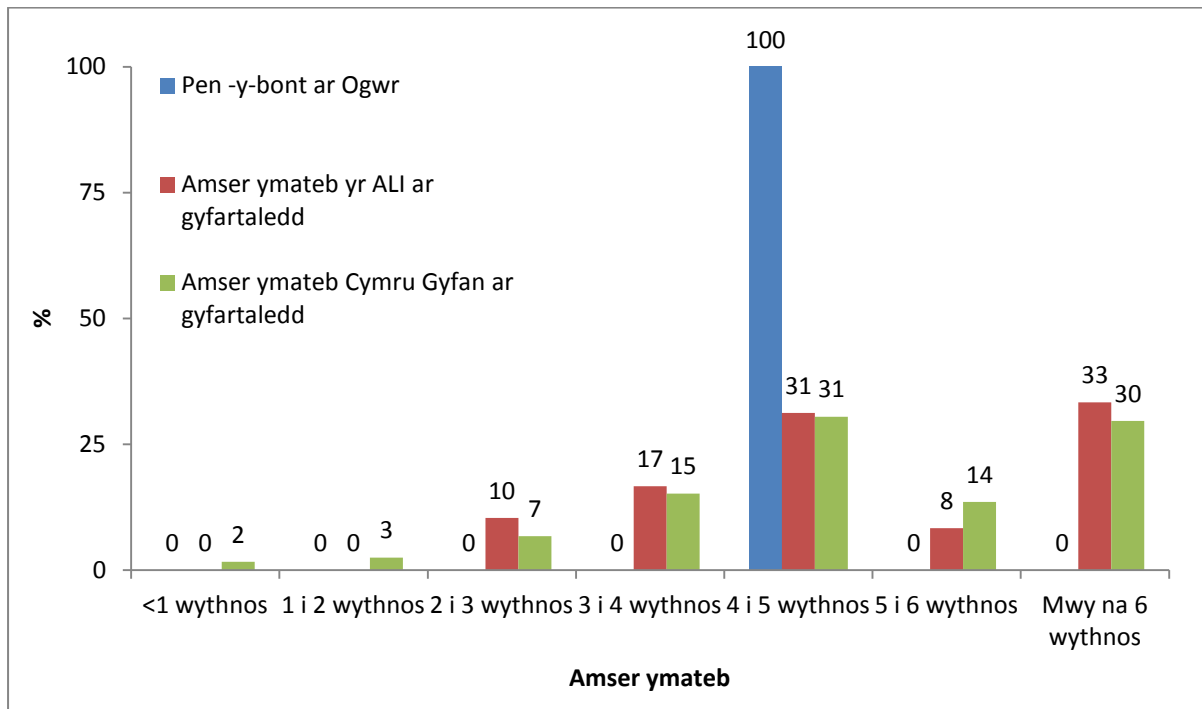
**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth
2011-2012**



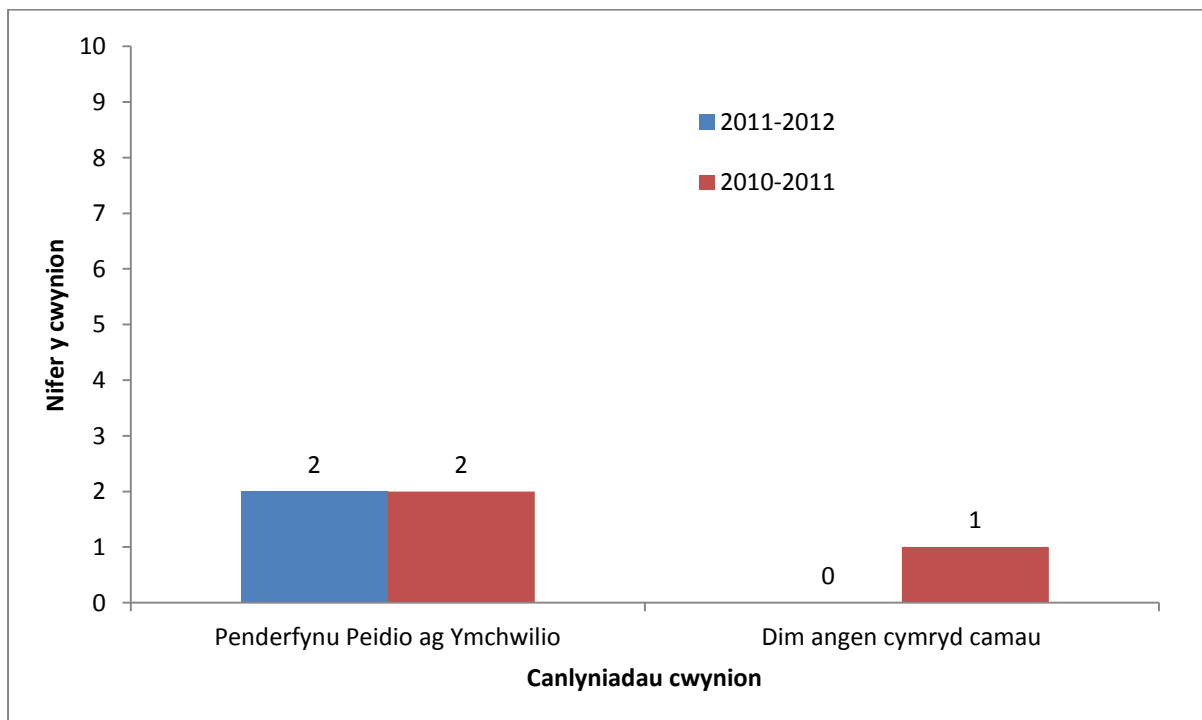
2010-2011



G: Cymharu amseroedd Pen-y-Bont ar Ogwr 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

Addysg

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Anghenion Addysgol Arbennig – Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-Bont ar Ogwr

Roedd gan fab Mrs P, S, Ddatganiad Anghenion Addysgol Arbennig ("Datganiad AAA") pan symudodd y teulu i ardal y Cyngor. Y Cyngor yw'r Awdurdod Addysg Lleol ("AALI") sydd â chyfrifoldeb statudol dros asesu a gweithredu'r ddarpariaeth AAA yn ei ardal. Aeth S i ysgol prif ffrwd i ddechrau, nes i Mrs P ei symud i ysgol annibynnol (nad oedd yn cael ei lywodraethu gan yr AALI). Cafodd ei wahardd yn anffurfiol o'r ysgol oherwydd ei ymddygiad. Dechreuodd Mrs P addysgu S gartref, ond roedd yn honni ei bod wedi cael addewid y byddai tiwtor cartref ar gael i S mewn cyfarfod aml-asiantaeth a oedd yn cynnwys yr AALI a'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol. Ni chafodd hyn ei wireddu, a dywedodd Mrs P fod y Cyngor wedi methu â rhoi addysg i S ers hynny nes iddynt symud o'r ardal (cyfnod o tua chwe mis). Cwynodd Mrs P hefyd bod eu penderfyniad i symud (a'r gost a oedd yn deillio o hynny) wedi deillio'n uniongyrchol am fod yr AALI wedi methu â darparu tiwtor cartref i S fel yr addawyd.

Archwiliodd yr ymchwiliad holl gofnodion y Cyngor, gan gynnwys rhai'r AALI a Gwasanaethau Cymdeithasol yn ogystal â cheisio tystiolaeth gan y cyngor ble roedd Mrs P wedi symud. Canfuwyd arferion gwael o beidio â chofnodi gwybodaeth allweddol mewn rhai enghreifftiau yn yr adran AAA, ac nid oedd hyn yn unigryw i'r achos hwn. Roedd hyn yn cynnwys trafodaeth â Mrs P yn dilyn cyfarfod lle cafodd anghenion addysgol arbennig S eu trafod. Roedd neges e-bost fewnol yn dangos bod swyddog wedi gwneud camgymeriad ynghylch y gwasanaeth tiwtor cartref a oedd wedi'i gytuno ar gyfer disgybl arall, ac roedd yn bosibl (ond nid oedd sicrwydd) efallai fod hyn wedi cael ei gamgyfleu i Mrs P. Fodd bynnag, roedd cofnodion y cyfarfod (yn y ffeil Gwasanaethau Cymdeithasol) yn cofnodi'n glir fod Mrs P yn addysgu S gartref ei hun, a'i bod wedi prynu'r cwricwlwm ysgol annibynnol er mwyn gwneud hynny. Roedd ymweliad dilynol gan Seicolegydd Addysg â chartref Mrs P hefyd yn cadarnhau hyn. Roedd y dystiolaeth yn dangos patrwm o Mrs P yn symud S o ysgol i ysgol, gan ei addysgu ei hun, a symud i leoliad arall pryd bynnag yr oedd Gwasanaethau Cymdeithasol yn dechrau ymwneud â hwy, fel yr oedd yr achos y tro hwn. Dyfarnwyd nad oedd cwynion Mrs P wedi eu cyfiawnhau.

Fodd bynnag, nid oedd gweinyddu a chyfathrebu gwael y Cyngor â Mrs P wedi helpu, ac roedd wedi arwain at broses gwyno faith (a gellid dadlau, diangen) ac mae'r Ombwdsmon yn argymhell bod y Cyngor yn ymddiheuro i Mrs P am hyn ac yn cynnig iawndal o £150 iddi am yr anhwylystod, a'r amser a'r drafferth. Argymhellodd hefyd y dylai'r Cyngor adolygu ac archwilio ei brosesau a'i drefniadau cadw cofnodion yn yr adran AAA, gan baratoi canllawiau ysgrifenedig ar arferion gweinyddu ffeiliau da i'r staff hynny. Derbyniodd y Cyngor yr argymhellion.

Cyfeirnod yr achos 201002501

Tai

Ni Chadarnhawyd

Chwefror 2012 – Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid – Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr

Cwynodd Mr B ar ran Mr A fod y Cyngor wedi methu â darparu llety addas i Mr A, sy'n gaeth i gadair olwyn. Derbyniodd y Cyngor fod ganddo ddyletswydd i ddod o hyd i lety i Mr A ond bod Mr A, pan wnaed y gŵyn, yn dal i fyw mewn llety a oedd yn anaddas i'w anghenion ac a oedd yn destun achos llys i'w feddiannu.

Darganfu'r Ombwdsman fod y Cyngor wedi enwebu Mr A i eiddo a gynigiwyd iddo, ac wedi cytuno i gyflawni'r addasiadau angenrheidiol i'r eiddo hwnnw. Daeth yr Ombwdsman i'r casgliad bod y Cyngor wedi ymddwyn yn rhesymol yn ei ymdrechion i ddod o hyd i lety addas i Mr A. Ni dderbyniodd y gŵyn.

Achos rhif 201100945