

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield  
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



[James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk)

Mr Jon House  
Prif Weithredwr  
Cyngor Caerdydd  
County Hall  
Atlantic Wharf  
Caerdydd  
CF10 4UW

Annwyl Jon

## **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 Caerdydd.

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 gwaethygu 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, bu cynnydd bychan yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa ac yn nifer y cwynion y cynhaliodd fy swyddfa ymchwiliad iddynt o'u cymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11. Roedd y nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â Thai, ac roedd y ffigur hwn bron dair gwaith y ffigur y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Awdurdod. Daeth nifer cymharol fawr o gwynion yn ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu, a Gwasanaethau Cymdeithasol Plant i law fy swyddfa hefyd.

O safbwynt canlyniadau cwynion, dengys y ffigurau bod fy swyddfa wedi cyflwyno nifer uwch o adroddiadau 'Wedi'u cadarnhau' nag y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Awdurdod. Mae fy swyddfa hefyd wedi cael achos i gyflwyno un Adroddiad Budd Cyhoeddus a byddwn yn eich annog i adolygu'r adroddiad hwn er mwyn sicrhau bod yr holl wersi wedi'u dysgu. Yn olaf, mae'n braf nodi bod dros hanner yr ymatebion i geisiadau am wybodaeth oddi wrth fy swyddfa wedi dod i law cyn pen pedair wythnos a byddwn yn gobeithio gweld gwelliant parhaus yn y maes hwn.

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**

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

Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Caerdydd 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 Caerdydd 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 Caerdydd 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 Caerdydd 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 Caerdydd yn ystod 2011-2012.

Yn olaf, mae Adran 'I' yn cynnwys crynodebau'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Caerdydd 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**

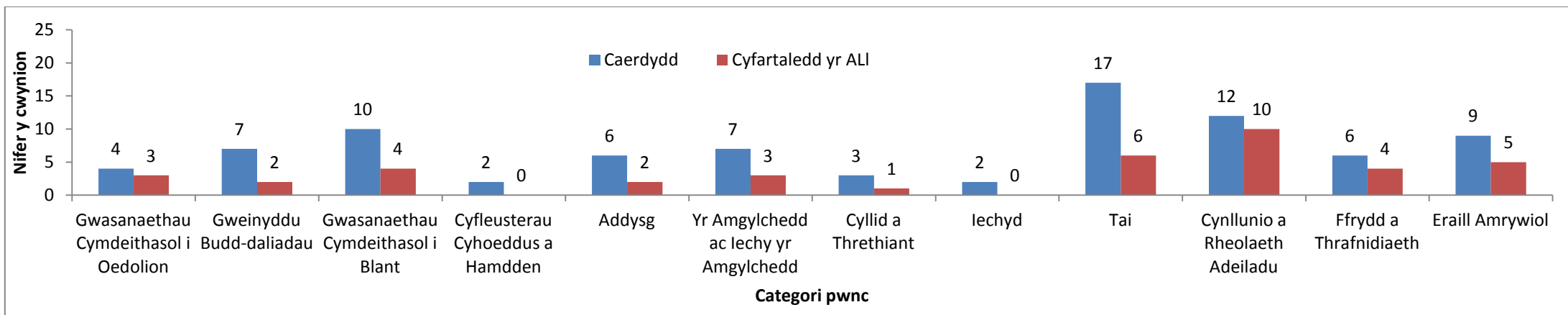
<b>Pwnc</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	4	4
Gweinyddu Budd-daliadau	7	3
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	10	2
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	2	1
Addysg	6	11
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	7	10
Cyllid a Threthiant	3	6
Iechyd	2	2
Tai	17	21
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	12	14
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	6	4
Amethyddiaeth a Physgodfeydd	0	1
Eraill Amrywiol	9	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>85</b>	<b>81</b>

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

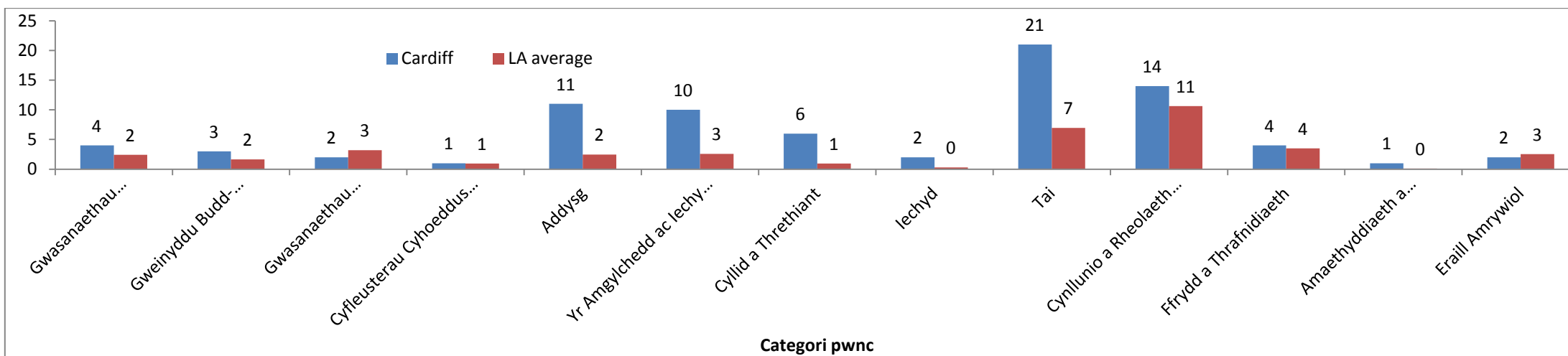
	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	7	6

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

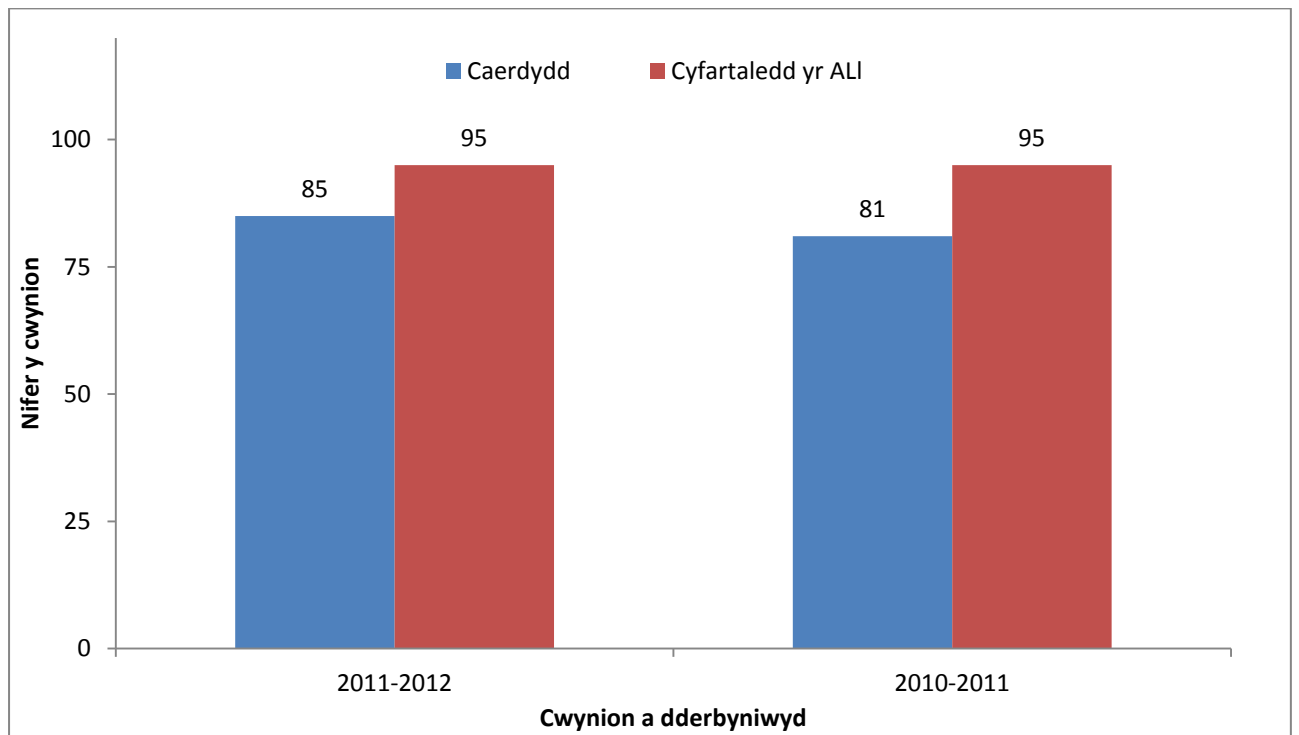
**2011-2012**



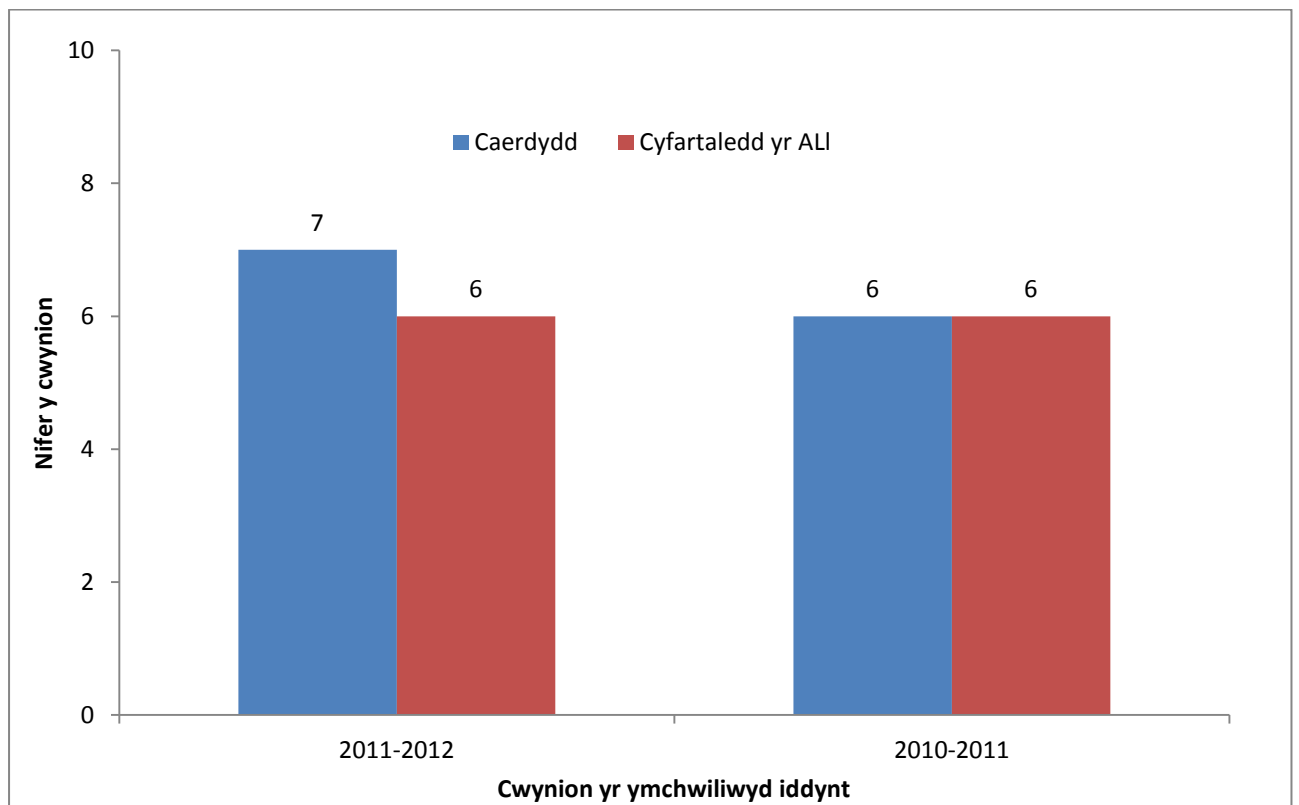
**2010-2011**



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

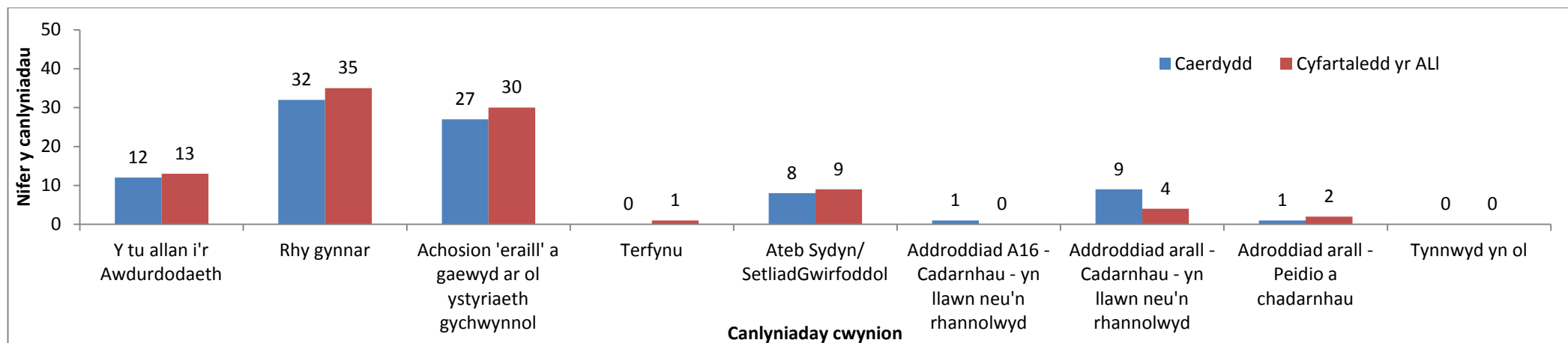


**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

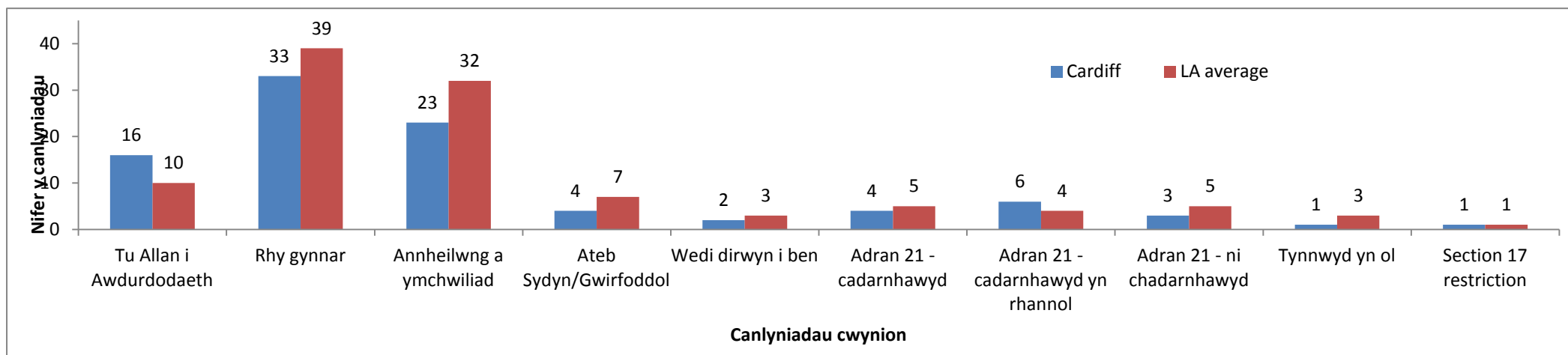


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

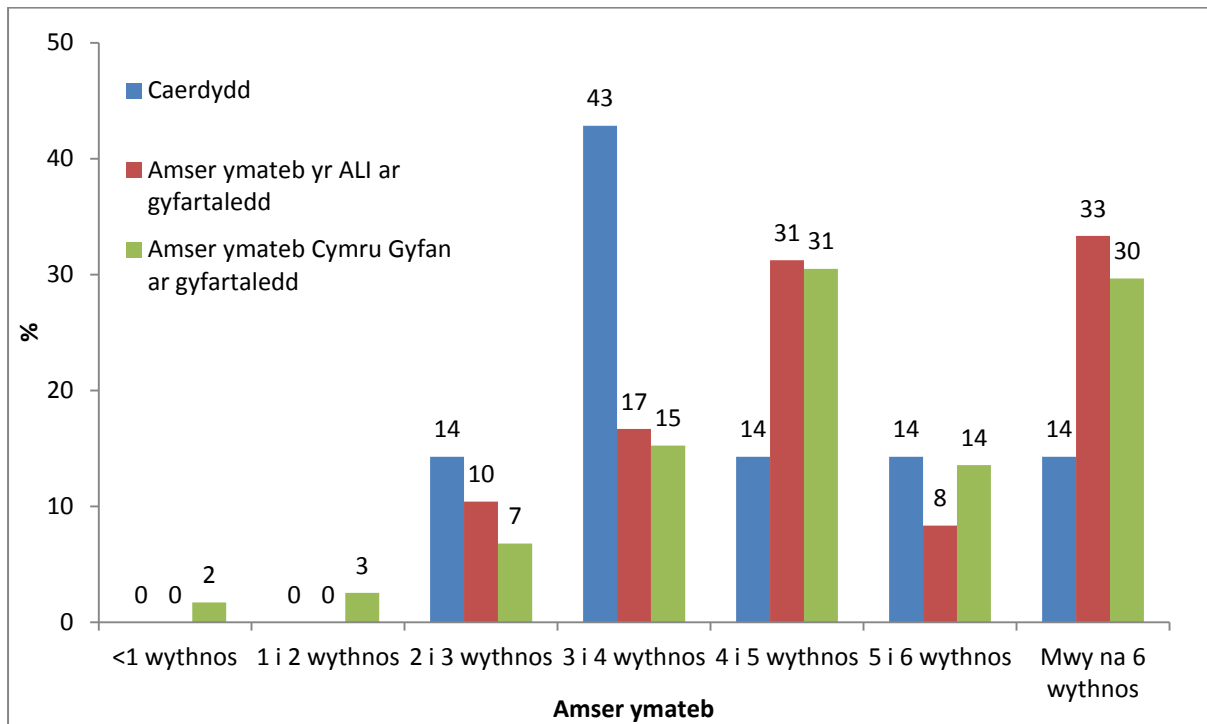
**2011-2012**



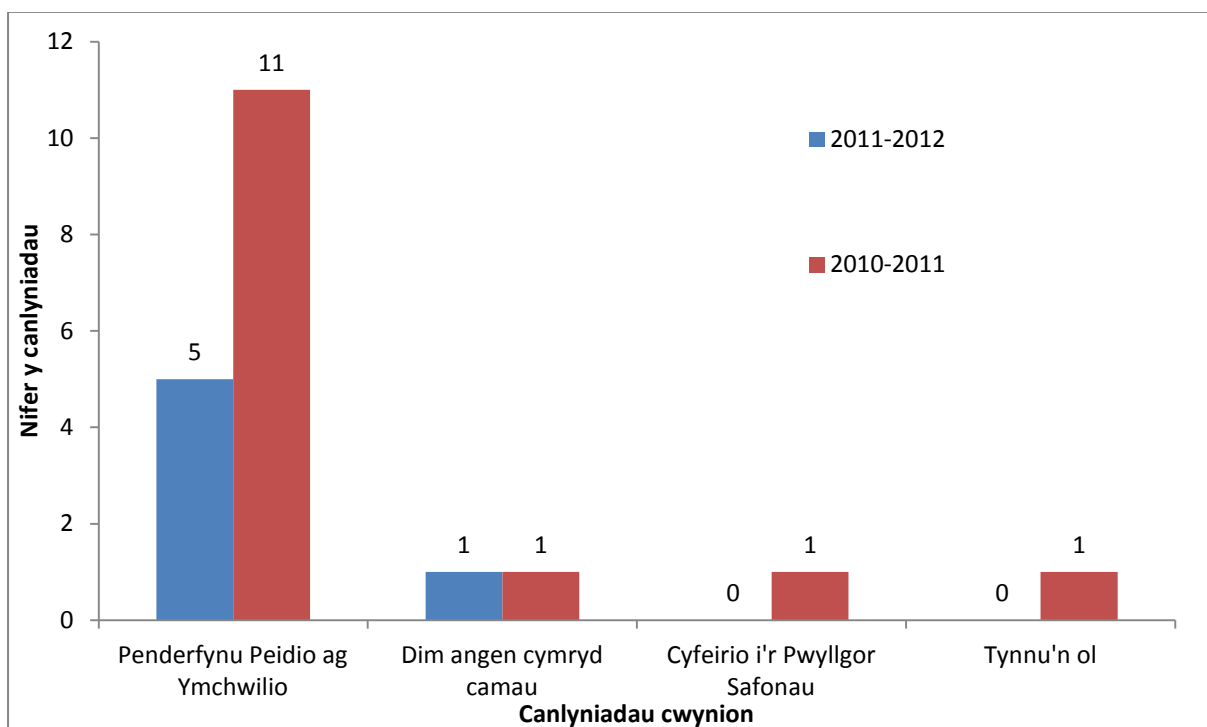
**2010-2011**



**G: Cymharu amseroedd Caerdydd 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**

##### **Mawrth 2012 – Arall – Cyngor Sir Caerdydd**

Dywedodd Mr Y nad oedd y Cyngor Sir wedi ymateb yn effeithiol i'w gwynion yn dilyn penderfyniad gan y Corff Llywodraethu ynglŷn â thriniaeth ei fab yn yr ysgol. Dywedodd nad oedd wedi derbyn gwrandawriad llawn a theg. (Honnwyd bod ei fab wedi hacio i mewn i system gyfrifiadurol yr ysgol ac roedd wedi'i wahardd rhag defnyddio cyfrifiadur yn yr ysgol). Aeth ymlaen i gynhyrchu tystiolaeth gref ar ran ei fab. Nid oes gan yr Ombwdsmon awdurdodaeth dros ysgolion na chyrrff llywodraethu ond gall edrych ar weithredoedd y Cyngor Sir mewn cysylltiad â gweithredu'r broses cwynion. O dan weithdrefn gwyno'r ysgol, mae rôl y Cyngor Sir yn gyfyngedig i adolygu'r broses.

Canfu'r Ombwdsmon bod oedi cyson ar ran y Cyngor Sir wrth ddelio â chwynion. Er clod iddo, ar ôl oedi cychwynnol yn dilyn cwyn gyntaf Mr Y, roedd wedi gofyn i'r Corff Llywodraethu ail-glywed y gŵyn. Ddeng mis yn ddiweddarach, dywedodd y Corff Llywodraethu ymhen hir a hwyr, ei fod yn barod i ystyried un agwedd yn unig. Cwynodd Mr Y eto i'r Cyngor Sir ond nid oes unrhyw dystiolaeth eu bod wedi rhoi unrhyw ystyriaeth i'w ail gŵyn. Dywedodd yr Ombwdsmon y byddai wedi disgwyl i unrhyw adolygiad amlygu'r oedi a chyfyngiad hwyr cwyn Mr Y, na fyddai unrhyw berson rhesymol yn dweud ei fod yn dderbyniol. Mynegodd yr Ombwdsmon ei bryderon bod buddiannau mab Mr Y wedi'u diystyru yn yr achos hwn.

Bu i'r Ombwdsmon ei gwneud yn ofynnol i'r Cyngor Sir: a) ymddiheuro a gwneud taliad o £750 am y camau diangen y bu'n rhaid i Mr Y eu cyflawni wrth wneud ei gwynion, b) adolygu ei broses ar gyfer delio â chwynion Addysg, yn cynnwys cyflwyno amserlenni a chanllawiau i swyddogion a c) hwyluso cyngor TG annibynnol ar y materion a godwyd yn y cwynion a gwneud argymhelliad priodol i'r ysgol.

#### **Rhif cyfeirnod yr achos 201100418**

##### **Ionawr 2012 – Gweithdrefnau ac apeliadau derbyn – Cyngor Sir Caerdydd**

Cwynodd Mr P nad oedd y Cyngor wedi ystyried apêl ganddo ef a rhieni Plentyn A yn briodol yng nghyswllt derbyn i ysgol o'u dewis hwy. Holodd Mr P a ystyriwyd tystiolaeth feddygol a gyflwynwyd yn yr achos ac a ymdriniwyd ag apeliadau eraill a wrandawyd arnynt ar y pryd mewn ffordd gyson. Cododd Mr P bryderon ynghylch bod penderfyniad yr apêl a'r lleoliad ysgol terfynol ar gyfer Plentyn A wedi cael eu cadarnhau'n hwyr; hefyd nag ymdriniwyd â'i lythyr cwyn yn unol â'r amserlen a nodir yng ngweithdrefn gwyno'r Cyngor.

Canlyniad yr apêl oedd nad oedd y dadleuon dros dderbyn Plentyn A a'r apelyddion eraill i'r ysgol dan sylw mor gryf fel y dylent droi'r fantol yn erbyn unrhyw niwed i'r ysgol o ganlyniad i gynyddu ei niferoedd derbyn dros y trothwy disgyblion a gytunwyd ar gyfer yr ysgol. Rhoddwyd Plentyn A a'r apelyddion eraill ar y rhestr aros ar gyfer yr ysgol honno.

Darganfu'r ymchwiliad yr ymdriniwyd â'r apeliadau derbyn ar gyfer Plentyn A a'r lleill yn unol â'r gweithdrefnau a nodir gan y Cyngor a bod y gweithdrefnau hyn yn unol â chanllawiau cenedlaethol. Darganfu hefyd fod y dystiolaeth feddygol a gyflwynwyd ar ran Plentyn A wedi'i hystyried. Daeth yr Ombwdsman i'r casgliad na fu unrhyw gamweinyddu yng nghyswllt y materion hyn; fodd bynnag, derbyniwyd y gŵyn yn rhannol oherwydd methiant y Cyngor i ymdrin â'r achos yn briodol, a achosodd anghyfiawnder i'r teulu oherwydd oedi ac ansicrwydd. Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro wrth rieni Plentyn A am ymdrin â'r achos yn wael ac i dalu swm o £100 iddynt.

**Achos rhif 201101138**

### **Rhagfyr 2011 – Arall – Cyngor Sir Caerdydd**

Cwynodd Mr a Mrs K nad oedd y Cyngor wedi gwneud y ddarpariaeth a nodwyd yn benodol yn natganiad Anghenion Addysg Arbennig (AAA) eu plentyn yn Ysgol 1. Yn dilyn hynny gwnaethant gais i'w plentyn gael ei drosglwyddo i Ysgol 2 a chwyno bod y broses drosglwyddo wedi cael ei hoedi heb gyfiawnhad. Yn olaf, bu iddynt gwyno bod y Cyngor wedi methu ag ymateb yn ddigonol i'w cwynion iddo.

Canfu'r Ombwdsmon na chwrddwyd â'r ddarpariaeth yn y datganiad (a oedd yn ymwneud ag asesiad risg yn Ysgol 1). Er y cynhaliwyd ymweliadau monitro gan staff y Cyngor, nid oedd unrhyw asesiad risg addas a digonol yn ei le ar gyfer plentyn Mr a Mrs K yn Ysgol 1. Yr oedd y Cyngor hefyd wedi methu ag ymateb i gwynion Mr a Mrs K iddo. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon, felly, yr agweddau hyn ar y gwyn. Fodd bynnag, ni chadarnhaodd y gwyn bod y broses drosglwyddo wedi'i hoedi gan ei bod o fewn y cyfnod statudol ar gyfer diwygio datganiad AAA.

Derbyniodd y Cyngor yr argymhellion a wnaed gan yr Ombwdsmon. Cytunwyd i adolygu ei hyfforddiant asesu risg i staff a sicrhau bod geiriad datganiadau'n glir o ran pwy oedd yn gyfrifol am wneud y darpariaethau perthnasol. Cytunwyd hefyd i ymddiheuro i Mr a Mrs K, a phenodwyd swyddog i gynnal adolygiad o'r prosesau cwyno yn y Gwasanaeth Addysg.

**Cyfeirnod yr achos 201001284**

## **Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd**

### **Cadarnhawyd**

#### **Rhagfyr 2011 – Sŵn a Materion Niwsans Eraill – Cyngor Sir Caerdydd**

Cwynodd Mr C bod Cyngor Sir Caerdydd wedi methu ag ymgynghori â thrigolion ynghylch gosod cae pêl-droed 5 bob ochr mewn Parc Lleol. Cwynodd hefyd bod y maes yn ffynhonnell niwsans sŵn a bod y Cyngor wedi methu ag ymdrin yn briodol â'i gwynion ynghylch y mater.

Dan Ddeddf Cynllunio Gwlad a Thref 1990, oherwydd y defnyddiwyd y tir yn flaenorol fel cyrtiau tenis, nid oedd angen caniatâd cynllunio ar y Cyngor i osod y cae pêl-droed. Felly nid oedd unrhyw ofyniad ar y Cyngor i gynnal ymgynghoriad ffurfiol cyn gwneud newid o'r fath. Ni fu i'r Ombwdsmon ymchwilio i gwyn Mr C bod y Cyngor wedi methu ag ymgynghori â'r trigolion. Hysbyswyd Mr C o'r penderfyniad hwnnw ar 7 Mehefin 2011.

Dan Ddeddf Diogelu'r Amgylchedd 1990, rhaid i'r Cyngor ymchwilio i gwynion am niwsans sŵn a phenderfynu a yw'r sŵn yn niwsans statudol. Gall yr Ombwdsmon edrych ar y ffordd y bu i'r Cyngor ymdrin â chwynion o'r fath am niwsans sŵn. Fodd bynnag, ni chaiff gynnal ei ymchwiliad ei hun i'r niwsans ac ni chaiff ddod i benderfyniad a yw'r sŵn yn niwsans statudol ai peidio. Hefyd ni chaiff yr Ombwdsmon wrthdroi penderfyniad cyngor ynghylch a oes niwsans sŵn statudol yn bodoli ai peidio.

Casgliad yr Ombwdsmon oedd nad oedd unrhyw dystiolaeth i awgrymu bod y Cyngor wedi methu yn ei ddyletswydd statudol wrth ddod i'r penderfyniad nad oedd y sŵn yn niwsans statudol. Ni chadarnhawyd y rhan hon o gwyn Mr C.

Fodd bynnag, yr oedd yr Ombwdsmon yn ystyried bod methiant y Cyngor i hysbysu Mr C yn briodol o'i benderfyniad yn anfoddfaol. Canfu hefyd bod yr oedi cyn ymateb yn llawn i gwyn Mr C yn gwbl anfoddfaol. O'r herwydd, cadarnhaodd y gwyn am y ffordd y bu i'r Cyngor ymdrin â'i gwyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Mr C dderbyn iawndal o £100 ac ymddiheuriad am y diffygion a ganfuwyd. Argymhellodd hefyd y dylai'r Cyngor ddatblygu polisi niwsans sŵn a darparu hyfforddiant priodol i swyddogion i sicrhau bod ei wasanaeth o ran ymdrin â chwynion yn cydymffurfio â'r safonau perfformiad perthnasol.

**Cyfeirnod yr achos 201100104**

## Tai

### Cadarnhawyd

#### **Awst 2011 – Anghydfod rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cyngor Sir Caerdydd**

Cwynodd Ms B, perchennog-ddeiliad mewn bloc deiliadaeth gymysg dan berchnogaeth y Cyngor, nad oedd y Cyngor wedi cymryd camau/camau amserol yn erbyn tenantiaid a oedd yn gymdogion, Mr H, Mr C a Ms E. Roedd hi wedi cwyno am eu hymddygiad. Yn benodol, roedd Ms B wedi cwyno bod y Cyngor wedi oedi/methu o ran: cychwyn achos a sicrhau bod Mr H yn cael ei droi allan yn gynt; delio â'i chwyn yn erbyn Mr C a Ms E gan gynnwys cwynion eu bod yn gadael ffenestri'r cyntedd cymunedol ar agor; ymchwilio i weld a oedd Mr C yn preswyllo yn ei denantiaeth; rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddi/ rhoi dyddiaduron digwyddiadau iddi yn ddigon cyflym; a bod rheolaeth aneffeithiol y Cyngor dros y bloc wedi arwain at gynnydd yn ei thâl blynyddol am wasanaethau. Yn olaf, cynodd Ms B hefyd am benderfyniadau'r Cyngor ynghylch dyrannu llefydd gwag yn y bloc.

Canfu'r ymchwiliad fod y Cyngor wedi gweithredu ynghylch cwynion Ms B ac wedi dilyn ei bolisiâu a'i weithdrefnau eu hun yng nghyswllt Mr H. Cafwyd cyngor cyfreithiol mewnol ac roedd tystiolaeth yn dangos bod achos meddiannu wedi'i gyflwyno/cwblhau o fewn amser rhesymol. Ni chyfiawnhawyd y gwyn honno.

Yng nghyswllt gweddill y cwynion, nodwyd nad lle'r Ombwdsmon oedd penderfynu a ddylai rhywun gael ei droi allan neu beidio. Fodd bynnag, er bod llythyrau wedi'u hanfon i atgoffa pawb am amodau tenantiaeth ac ymddygiad yn y bloc, gwelwyd bod oedi wedi bod yng nghyswllt cwynion am Mr C a Ms E; fwy na thebyg oherwydd y sylw i achos llyth Mr H. Gwelwyd hefyd ddiffyg cyfathrebu, ac oedi o ran rhoi dyddiaduron digwyddiadau i Ms B (roedd y Cyngor wedi ymddiheuro am hyn). Cyfiawnhawyd y cwynion hyn, er nid lle'r Ombwdsmon oedd penderfynu a oedd y dystiolaeth yn golygu y dylid cymryd camau meddiannu yn erbyn Mr C neu Ms E, nac i broffwyo beth fyddai'r canlyniad pe byddid yn cymryd camau o'r fath.

Ni chyfiawnhawyd y gwyn am y ffenestri'n cael eu gadael ar agor a meddiannaeth fflat Mr C. Roedd y dystiolaeth yn dangos nad oedd modd cymryd dim camau rhesymol, heblaw'r camau a gymerodd y Cyngor, ynghylch ffenestri manau cyffredin, a bod ymchwiliad wedi'i gynnal i feddiannaeth Mr C yn ei fflat. Ni chyfiawnhawyd gweddill y cwynion oherwydd ni allai'r Ombwdsmon fod yn rhan o drafod lefelau tâl am wasanaeth, ond atgoffodd y Cyngor y byddai'n annheg i Ms B (neu lesddeiliaid eraill) dalu am gost gwaith adfer angenrheidiol oherwydd gweithredoedd tenant anhysbys. Y Cyngor oedd yn gyfrifol am benderfyniadau dyrannu, yn unol â'r gyfraith, ac ni allai'r Ombwdsmon ymyrryd â hynny.

Derbyniodd y Cyngor ganfyddiadau ac argymhellion yr Ombwdsmon a oedd yn cynnwys ymddiheuriad i Ms B ac iawndal o £150 iddi am y diffyg cyfathrebu a'r oedi a ganfuwyd. Nid oedd angen dim argymhelliad ffurfiol am ei bolisi/gweithdrefnau perthnasol gan eu bod wedi'u cynnig mewn cwynion eraill yr oedd ei swyddfa wedi ymchwilio iddynt yn barod (yr un adeg â'r digwyddiadau yng nghwynion Ms B).

**Cyfeirnod yr achos 201000852**

### **Awst 2011 – Glanhau toiledau cyhoeddus/strydoedd ac ati – Cyngor Dinas a Sir Caerdydd**

Roedd Miss A, perchennog-ddeiliad mewn bloc o fflatiau, wedi cwyno droeon bod un o'r tenantiaid a oedd yn byw yn y bloc o fflatiau yn niwsans gan ei bod yn rhoi ei sbwriel allan yn gynnar. Yn ogystal â hyn, roedd mab yr un tenant yn fandaleiddio megis torri lein ddillad a difrodi'r ffensys. Roedd Miss A, drwy ei thaliadau gwasanaeth, yn gorfod cyfrannu at drwsio'r difrod hwn. Roedd Miss A wedi cwyno'n ffurfiol wrth y Cyngor gan honni ei fod wedi methu delio'n effeithiol â'r niwsans, a dywedodd ei bod yn anfodlon â'r ffordd y deliodd y Cyngor â'i chwyn.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r canlyniad bod y Cyngor ar y cyfan wedi cymryd camau i fynd i'r afael â'r niwsans roedd Miss A wedi cwyno amdano. Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon sawl adeg yn ystod achos Miss A lle nad oedd proses gyfathrebu'r Cyngor wedi bod mor effeithiol ag y gallai; roedd hyn yn cynnwys oedi wrth ymateb i ohebiaeth ysgrifenedig. Roedd yn teimlo bod y methiannau a nodwyd wrth gyfathrebu yn achos o gamweinyddu ac roedd modd cyfiawnhau cwyn Miss A i'r graddau hynny. Er bod yr Ombwdsmon yn croesawu'r camau roedd y Cyngor wedi'u cymryd ar ei liwt ei hun er mwyn ymateb i'r methiannau sylfaenol yn achos Miss A, argymhellodd y canlynol. Dylai Prif Weithredwr y Cyngor ymddiheuro unwaith eto ymhen mis ar ôl llunio'r adroddiad terfynol am y methiannau a nodwyd, a thalu £200 ychwanegol er mwyn adlewyrchu'r anhwylystod a achoswyd i Miss A. Yn olaf, gofynnwyd i'r Cyngor ystyried (mewn amserlen tri mis), pa wersi y gellid ei dysgu yng nghyswllt achos Miss A a p'un ai a oes angen rhoi dulliau ychwanegol ar waith er mwyn mynd i'r afael â rhywfaint o'r methiannau o ran cyfathrebu yng nghwyn Miss A.

**Cyfeirnod yr achos 201001140**

### **Ni Chadarnhawyd**

### **Medi 2011 – Anghydfod rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cyngor Sir Caerdydd**

Roedd y gŵyn yn ymwneud â'r ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymateb i honiadau o niwsans sŵn ac ymddygiad gwrthgymdeithasol gan sawl un o'i denantiaid. Ar ôl ystyried tystiolaeth gan yr achwynydd, yr Heddlu a'r Cyngor, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad na fu dim camweinyddu o ran sut deliodd y Cyngor â'r cwynion a gafodd. Penderfynodd, felly, beidio â chyfiawnhau'r gŵyn.

**Cyfeirnod yr achos 201001171**

## Cynllunio a Rheoli Adeiladu

### Cadarnhawyd

#### **Mawrth 2012 – Materion cynllunio eraill – Cyngor Sir Caerdydd**

Roedd cwyn Mr W yn ymwneud â'r ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â chais cynllunio llwyddiannus ar gyfer datblygiad llosgydd gwastraff yng Nghaerdydd. Cwynodd fod yr ymarfer ymgynghori a gynhaliwyd gan y Cyngor ar y datblygiad arfaethedig, o ran ei effaith bosibl, yn annigonol. Roedd Mr W o'r farn, pe byddai'r ymgynghoriad wedi bod yn fwy sylweddol, byddai'r Cyngor wedi gwrthod caniatáu'r datblygiad arfaethedig. Roedd Mr W yn pryderu y byddai'r cyfleuster yn rhyddhau allyriadau peryglus a niweidiol a fyddai'n niweidiol i iechyd preswylwyr y Ddinas.

Canfu'r Ombwdsmon, o ystyried natur, arwyddocâd a safle'r datblygiad arfaethedig, nid oedd yr ymarfer ymgynghori wedi cyrraedd y nod o'r hyn y gellid ei ddisgwyl yn rhesymol ganddo, a oedd yn cynrychioli camweinyddiad ar ran y Cyngor. Er gwaethaf y diffyg hwnnw, gwnaed gwrthwynebiadau amrywiol a manwl ynglŷn â'r cais a ystyriwyd yn briodol gan y Cyngor. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn ei bod yn annhebygol, pe byddai ymarfer ymgynghori mwy sylweddol wedi'i gynnal, y byddai gwrthwynebiadau sylweddol eraill wedi'u derbyn, a fyddai wedi arwain at ganlyniad gwahanol. O ystyried lle'r oedd Mr W yn byw, nid oedd yr Ombwdsmon wedi'i argyhoeddi ei fod wedi dioddef anghyfiawnder o ganlyniad i'r camweinyddiad. Fodd bynnag, roedd nifer o unigolion a oedd yn cael eu cynrychioli gan Mr W, o ystyried lle'r oeddent hwy'n byw, wedi dioddef anghyfiawnder, am nad oedd y Cyngor wedi ymgynghori'n ddigonol â hwy. **Cadarnhaodd** yr Ombwdsmon y gŵyn mewn cysylltiad â'r unigolion hynny. Bu i'r Ombwdsmon argymhell y dylai'r Cyngor ymddiheuro iddynt ac adolygu ei weithdrefn ymgynghori lle gellid ystyried y gallai datblygiad arfaethedig gael effaith arwyddocaol ac eang ar iechyd cyhoeddus.

**Rhif cyfeirnod yr achos 201002579**

## **Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion**

### **Adroddiadau Budd Cyhoeddus**

#### **Ionawr 2012 – Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion - Cyngor Sir Caerdydd**

Fe wnaeth Mrs L gwyno wrth yr Ombwdsmon am y ffordd y gwnaeth Cyngor Caerdydd ymdrin ag achos a gyfeiriwyd at adran gwasanaethau cymdeithasol y Cyngor dan drefniadau Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed (POVA). Codwyd yr achos gan staff yr ysbyty pan gafodd gŵr Mrs L ei dderbyn i'r ysbyty, ac roedd yn ymwneud â phryderon ynglŷn â'r ffordd y caniatwyd iddo ddatblygu'r radd fwyaf difrifol o friw pwysau (pressure sore). Roedd Mr L yn dioddef o MS ac yn gaeth i'w wely, a chyn iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty, roedd yn cael gofal gartref gan Mrs L a'i ofalwyr, ac roedd Nyrsys Ardal yn rheoli ei friwiau pwysau. Roedd Mrs L yn poeni bod y trefniadau POVA wedi methu ymchwilio i'r pryderon a fynegwyd ac wedi methu ymchwilio i anghysondebau yn y dystiolaeth a roddwyd gan nyrsys ardal mewn cyfarfodydd POVA. Roedd hi hefyd yn poeni am y ffordd roedd y Cyngor wedi ymdrin â'i chwyn am y mater.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau, gan gasglu na fu i'r cyfarfodydd POVA ystyried yr achos a gyfeiriwyd yn ddigonol, ac y dylid rhoi eu canfyddiadau o'r neilltu gan nad oedd modd eu cynnal. Dyfarnodd yr Ombwdsmon bod cwyn arall Mrs L wedi'i chyfiawnhau hefyd, sef y gŵyn ynglŷn â'r ffordd y gwnaeth y Cyngor ystyried cwyn Mrs L, o ran ei brydlondeb, ac o ran sylwedd ei ymateb. Fe wnaeth yr Ombwdsmon argymhell y dylid talu iawndal i Mrs L i gydnabod yr amser a'r drafferth a dreuliodd wrth wneud ei chwyn. Gwnaeth nifer o argymhellion eraill i'r Cyngor hefyd; adolygiad i sicrhau nad oes unrhyw ddefnyddwyr gwasanaeth eraill mewn perygl; archwiliad o achosion a gyfeiriwyd a oedd yn cyhuddo staff y GIG o gam-drin neu esgeuluso er mwyn sicrhau yr ymdriniwyd â'r rhain yn briodol ac; ailystyried yr ymchwiliad gwreiddiol er mwyn cywiro'r cofnod a sicrhau y dysgwyd y gwersi perthnasol.

**Achos rhif 201002439**

## **Amrywiol Eraill**

### **Cadarnhawyd**

#### **Mawrth 2012 – Delio â chwynion – Cyngor Sir Caerdydd**

Anafwyd Mr S a'i fam pan ddisgynnodd casin caead rholio arnynt. Gofynnodd Mr S i Gyngor Sir Caerdydd ("y Cyngor") i ymchwilio i'r digwyddiad. Cyngorodd y Cyngor Mr S, yn dilyn hynny, bod yr ymchwiliad wedi canfod nad oedd tystiolaeth ddigonol i erlyn perchennog yr eiddo. Roedd Mr S yn anfodlon â'r ymchwiliad a gwnaeth gŵyn i'r Cyngor amdano. Rhwng mis Gorffennaf 2010 a mis Mai 2011, bu Mr S yn gohebu â'r Cyngor ynglŷn â'r mater. Dywedodd Mr S nad oedd yn fodlon ag ymatebion y Cyngor. Ym mis Medi 2011, cwynodd Mr S i'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi camdrafod yr ymchwiliad ac nad oeddent chwaith wedi delio â'i gŵyn ddilynol ynglŷn â'r ymchwiliad.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon bod y Cyngor wedi gweithredu fel yr Awdurdod Gorfodi ar ran yr Awdurdod Gweithredu Iechyd a Diogelwch ("yr HSE"). Mae'n ofynnol i Awdurdodau Gorfodi ("AG") ddilyn Datganiad Polisi Gorfodi'r HSE. Mae'r Datganiad Polisi Gorfodi'n galluogi AG i arfer eu disgrisiwn wrth benderfynu pa ddigwyddiadau y byddant yn ymchwilio iddynt, a oes angen camau gorfodi ac a ydynt am erlyn. Ni lwyddodd ymchwiliad yr Ombwdsmon i ganfod tystiolaeth bod ymchwiliad y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â'r Datganiad Polisi Gorfodi neu ei bolisi a'i weithdrefnau ei hun. Ni chadarnhawyd yr elfen hon o'r gŵyn.

Dangosodd ymchwiliad y Cyngor nad oedd y Cyngor wedi rhoi ystyriaeth briodol i lythyr Mr S dyddiedig 20 Gorffennaf 2010 fel cwyn. Fodd bynnag, ym mis Mawrth 2011, ymddiheurodd y Cyngor am y methiant i ddarparu ymateb i lythyr mis Gorffennaf a darparodd ymatebion manwl yn dilyn hynny i feirniadaeth Mr S o'r ymatebion a'r camau gweithredu cynharach. Yr oeddwn o'r farn bod methiant y Cyngor i ymateb yn briodol i lythyr mis Gorffennaf yn anfodhaol. Yr oeddwn yn cadarnhau'r elfen hon o'r gŵyn.

Bu i mi atgoffa'r Cyngor o'r angen i sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o'r polisïau a'r gweithdrefnau Cwyno Adrannol a Chorfforaethol a bod angen sicrhau eu bod yn cofrestru cwynion yn briodol a hefyd yn eu hymchwilio'n briodol.

**Rhif cyfeirnod yr achos 201101478**

#### **Chwefror 2012 – Trin Cwynion – Cyngor Sir Caerdydd**

Cwynodd Mr A, Aelod Seneddol, fod Cyngor Caerdydd wedi methu ag ymateb i'r materion penodol y cyfeiriwyd atynt mewn sylwadau a wnaeth ar ran dau o'i etholwyr, a bod y Cyngor wedi methu ag ymateb i'w gwynion ffurfiol am sut y cafodd ei drin.

Darganfu'r Ombwdsman fod oedi difrifol ac annerbyniol wedi bod gydag ymateb y Cyngor i ohebiaeth Mr A. Yn enwedig, roedd wedi cymryd bron i 2½ flynedd i ateb tri chwestiwn yn llythyr gwreiddiol Mr A. Roedd y Cyngor hefyd wedi methu â chydabod bod Mr A yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol ynghylch sut y cafodd ei drin.



Derbyniodd yr Ombwdsman y cwynion. Argymhellodd fod y Cyngor yn ymddiheuro'n ffurfiol eto i Mr A; yn adolygu sut oedd yn ymdrin â gohebiaeth yn ei Swyddfa Weithredol ac yn y Gwasanaethau Plant; ac yn sicrhau pan fydd pobl yn ysgrifennu at y Prif Weithredwr, yr Arweinydd neu at Aelodau Gweithredol yn lleisio pryderon, ei fod yn rhoi manylion y weithdrefn gwyno briodol iddynt. Cytunodd y Cyngor i weithredu argymhellion yr Ombwdsman.

**Achos rhif 201100125**