

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Mark James
Prif Weithredwr
Cyngor Sir Caerfyrddin
County Hall
Carmarthen
SA31 1JP

Annwyl Mr James

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 Sir Caerfyrddin.

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 chyrff 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, bu gostyngiad yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa ac y cynhaliodd fy swyddfa ymchwiliad iddynt o'u cymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11. Fel gyda'r ffigurau ar gyfer 2010/11, dengys ffigurau eleni bod y nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu. Er y gwelwyd gostyngiad mawr yn nifer y cwynion am faterion Tai, bu cynnydd mawr hefyd yn nifer y cwynion yn ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol Plant.

Er ei bod yn braf nodi bod fy swyddfa wedi cyflwyno pedair gwaith cymaint o adroddiadau 'Heb eu Cadarnhau' o'u cymharu ag adroddiadau Wedi'u cadarnhau, mae'n werth nodi bod fy swyddfa wedi cael achos i gyflwyno un Adroddiad Budd Cyhoeddus. Mae hefyd yn werth nodi bod dwy ran o dair o'r ymatebon am geisiadau am wybodaeth oddi wrth fy swyddfa wedi dod i law dros 6 wythnos ar ôl gofyn amdanynt.

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 Sir Caerfyrddin 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 Caerfyrddin 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 Caerfyrddin 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 Caerfyrddin 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 Caerfyrddin 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 Caerfyrddin yn ystod 2011-2012. Yn olaf, mae Adran 'I' yn cynnwys crynodebau'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Sir Caerfyrddin 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

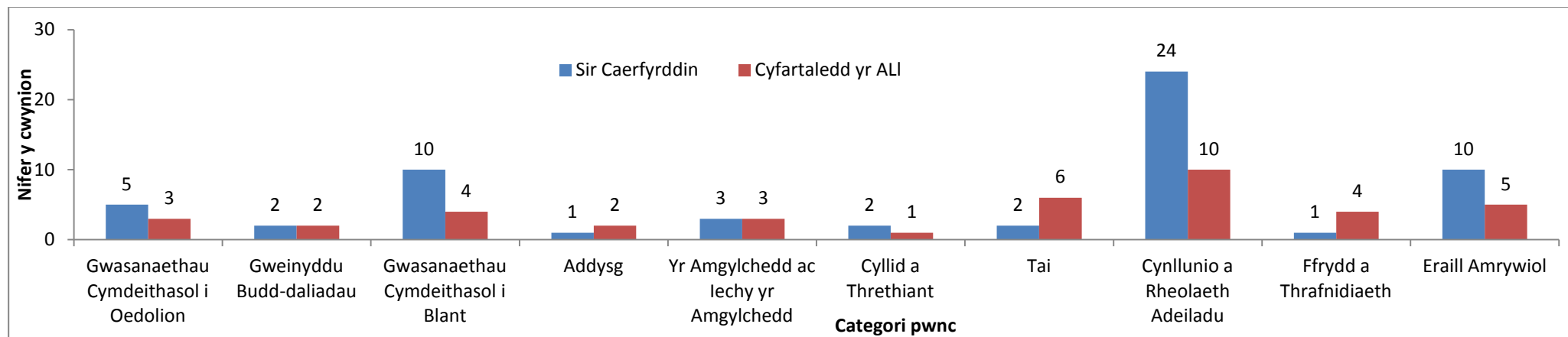
Pwnc	2011-2012	2010-2011
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	5	7
Gweinyddu Budd-daliadau	2	0
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	10	1
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	3
Addysg	1	6
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	9
Cyllid a Threthiant	2	3
Iechyd	0	1
Tai	2	14
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	24	20
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	2
Eraill Amrywiol	10	4
Cyfanswm	60	70

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

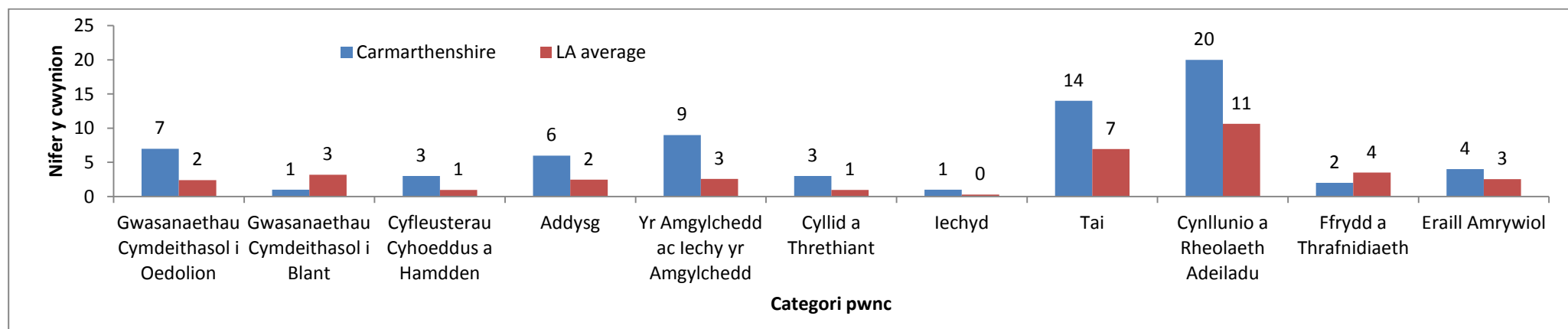
	2011-2012	2010-2011
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	3	6

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

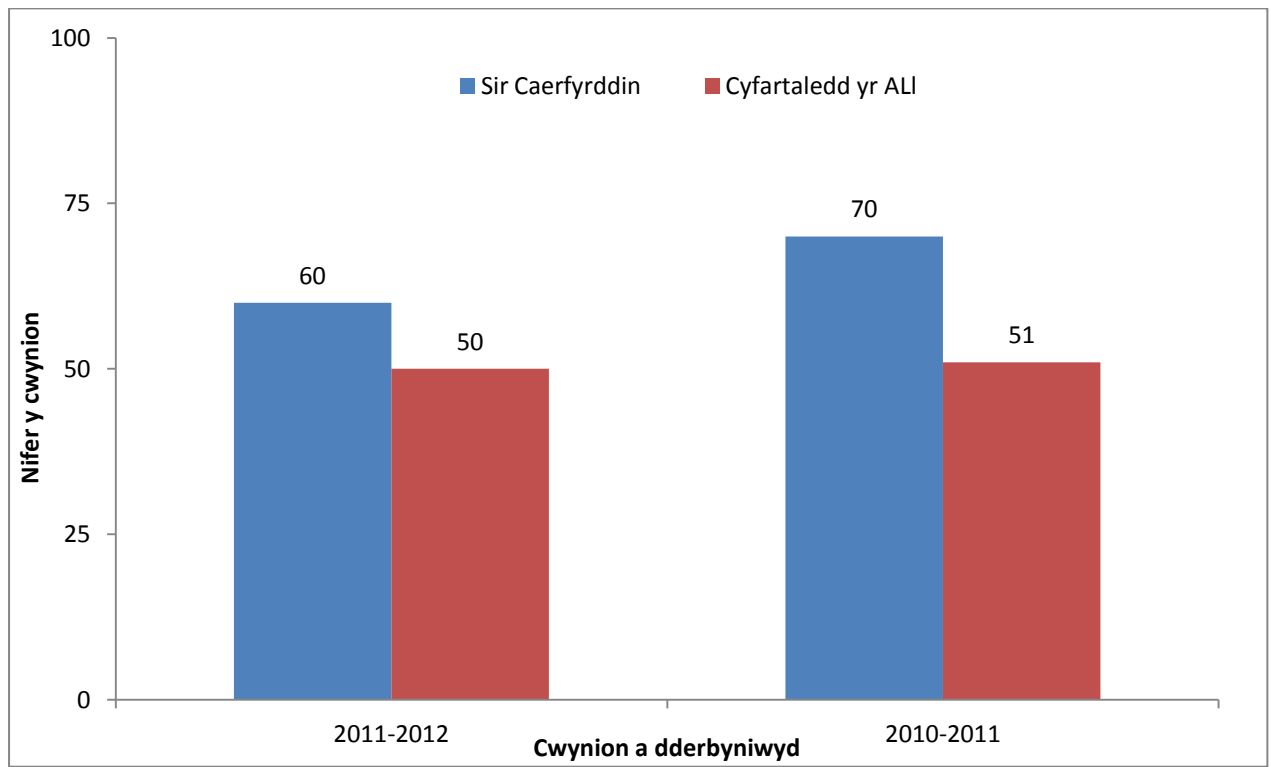
2011-2012



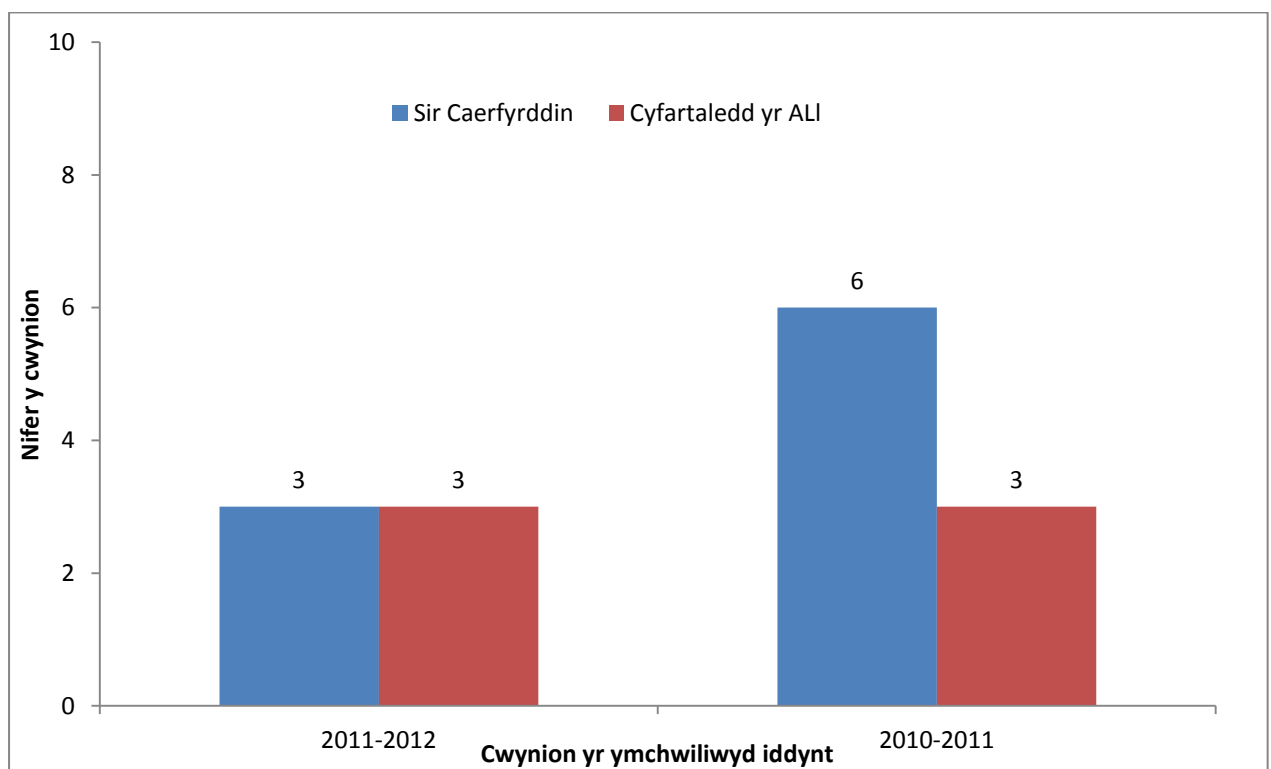
2010-2011



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

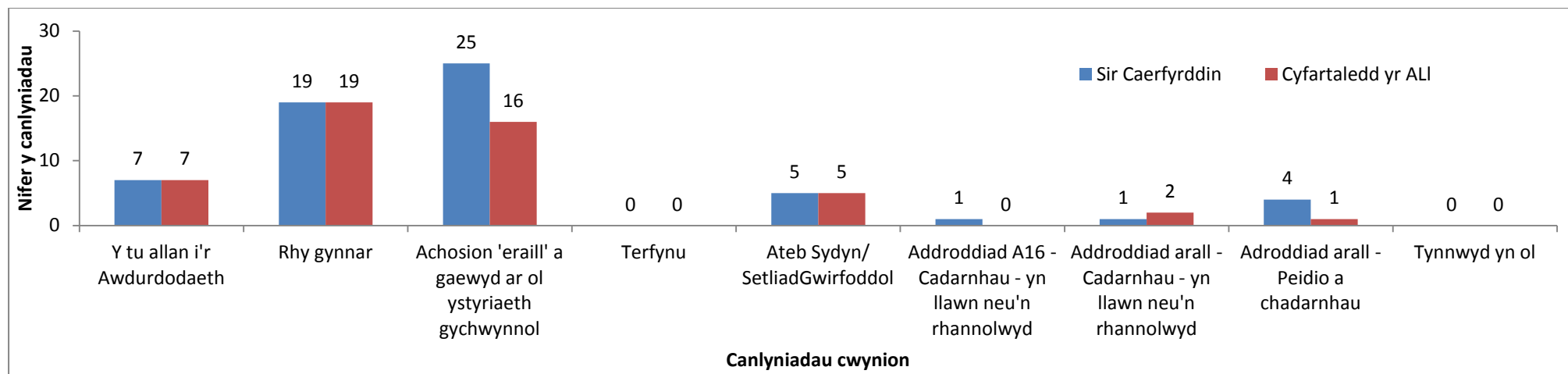


E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

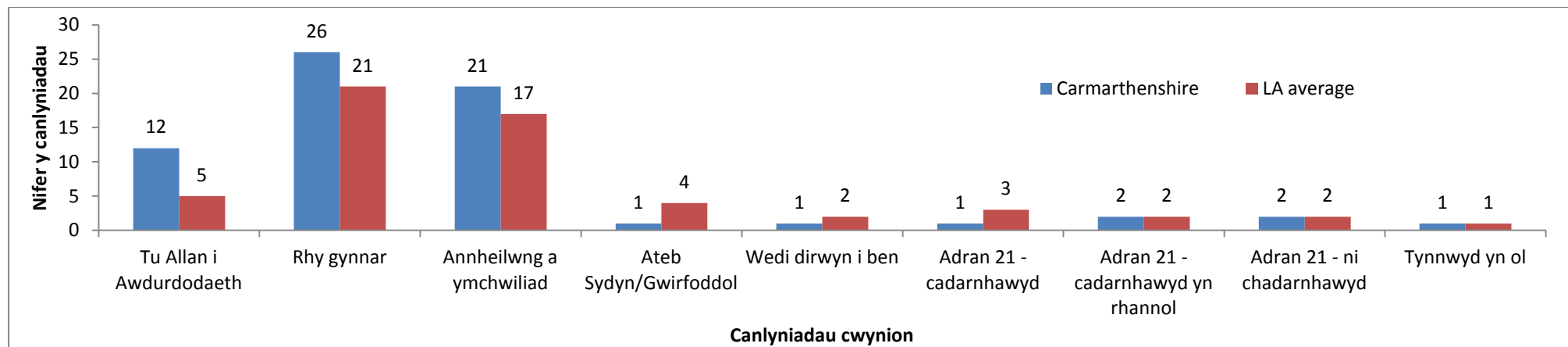


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

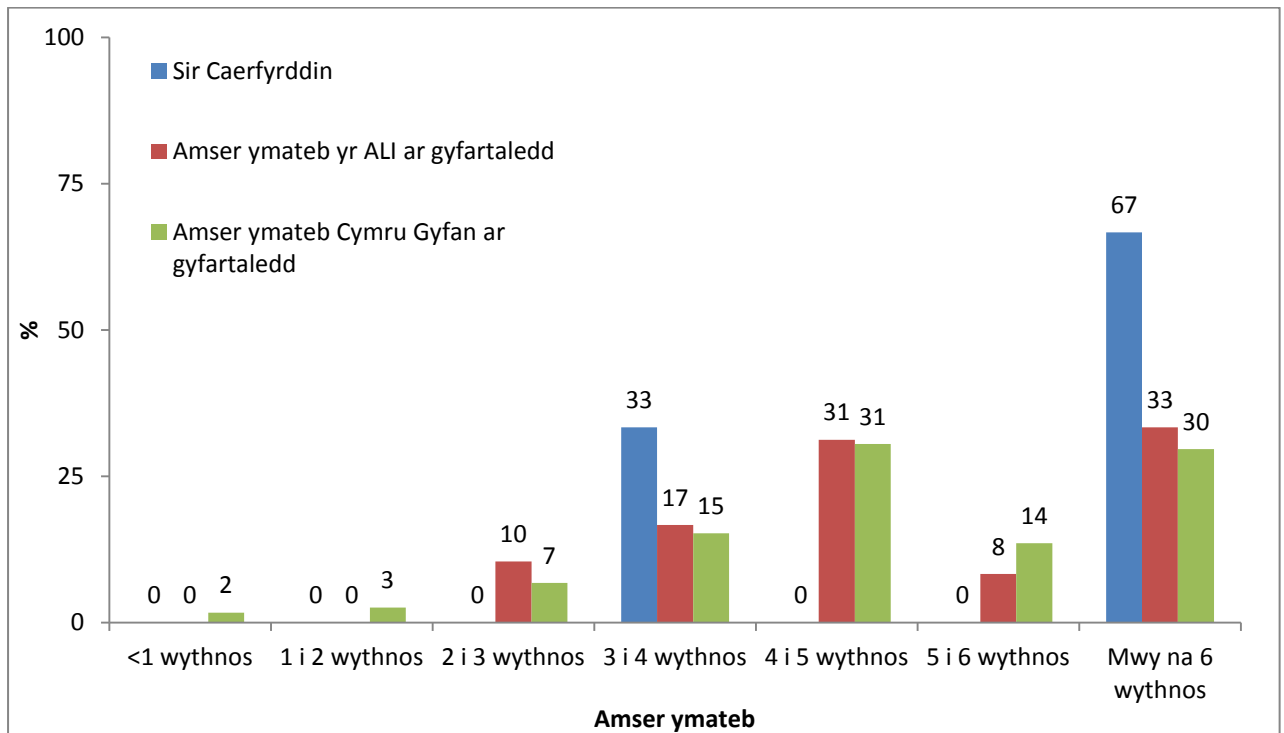
2011-2012



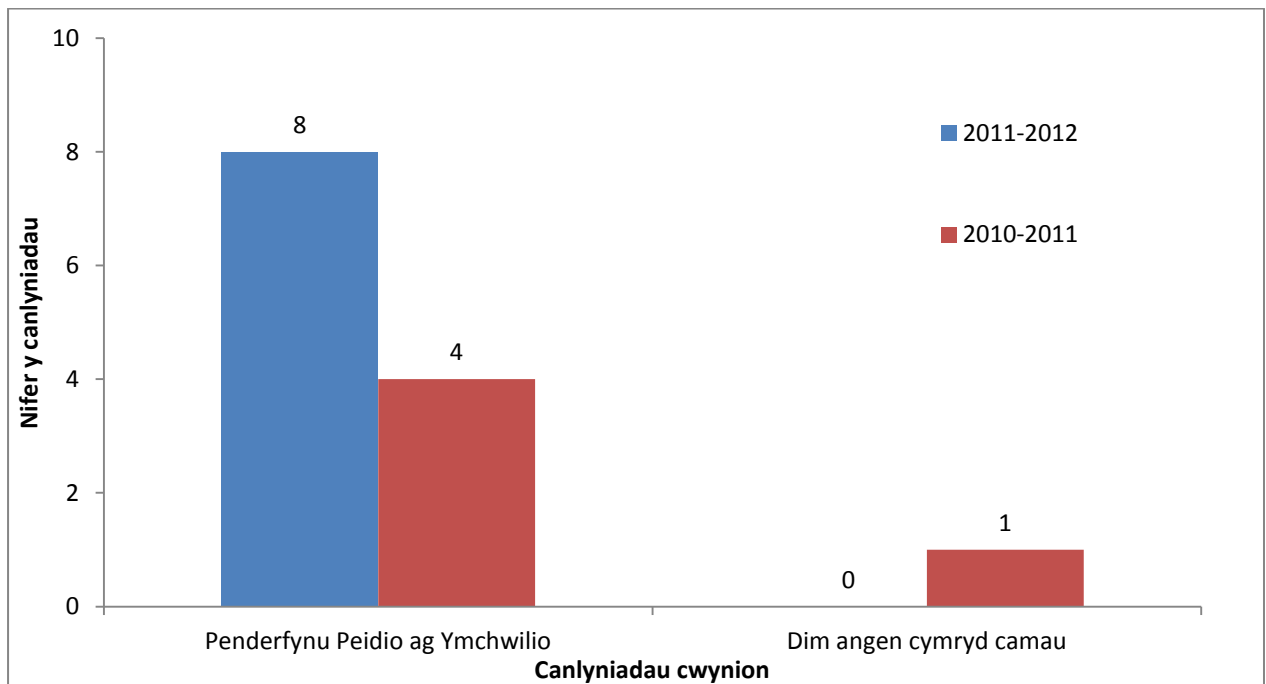
2010-2011



G: Cymharu amseroedd Caerfyrddin 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

Tai

Cadarnhawyd

Hydref 2011 – Arall – Cyngor Sir Caerfyrddin

Cwynodd Mrs W ar ran ei chyfnither sy'n oedrannus, wedi'i chofrestru'n ddall ac yn wael ei hiechyd. Dywedodd, yn dilyn dyfarnu grant cyfleusterau i bobl anabl gan Gyngor Sir Caerfyrddin i ddarparu ystafell ymolchi newydd i wella'i chyfleusterau ymolchi, oherwydd gwaith esgeulus gan yr adeiladydd a benodwyd gan yr asiant, y bu'n rhaid dymchwel y gegin. Dywedodd swyddogion y Cyngor na ellid ei hail-adeiladu oherwydd diffyg cyllid a rhoesant gyfarwyddiadau y dylid adleoli'r gegin yn yr ystafell fwyta. Dadl Mrs W yw nad ymgynghorwyd â'i chyfnither ar y penderfyniad hwnnw, nad oedd hawl gan y Cyngor i'w wneud. Yr oedd y gwaith yn gyffredinol yn wael iawn, ac yr oedd ei chyfnither, Mrs J, wedi cael ei gadael gyda chyfleusterau llawer llai ac eiddo a oedd wedi gostwng yn ei werth.

Ymatebodd y Cyngor i'r gwyn drwy ddadlau y darganfuwyd yn ystod y gwaith adnewyddu bod adeiladwaith y gegin/egin gefn a'r ystafell ymolchi o ddyluniad is-safonol a elwir yn '*rat trap*' ac nad oedd unrhyw ddewis arall ond dymchwel yr adeiladwaith. Dywed yr ymgynghorwyd â Ms J a'i hasiant mewn cyfarfod safle cyn y gwnaed y penderfyniad i ddymchwel ac adleoli'r gegin. Dywedwyd wrth Mrs J y gallai'r gegin gael ei hail-adeiladu ond y byddai'n rhaid iddi ariannu'r gwaith ei hun gan fod arian y grant wedi'i wario i gyd. Gwadwyd y sylwadau sarhaus yr honnwyd i'r swyddogion eu gwneud.

Ceisiwyd barn Cynghorydd Proffesiynol yr Ombwdsmon a mynegodd ef y farn, hyd nes bod y gwaith dymchwel wedi amlygu darn o waith brics nad oedd wedi'i guddio dan rendr a phlaster, nad oedd unrhyw arwydd bod y dull anarferol o adeiladu a ganfuwyd, yn bresennol. Yr oedd o'r farn bod y penderfyniad i ddymchwel yr adeiladwaith is-safonol yn briodol ac nad oedd y Cyngor yn anghywir wrth gymeradwyo'r cynllun diwygiedig. Yn yr amgylchiadau hyn, ni allai'r Ombwdsmon feirniadu'r penderfyniad a wnaed, er y canfuwyd camweinyddu oherwydd y collwyd yr adroddiad therapi galwedigaethol gwreiddiol a oedd yn asesu anghenion Mrs J cyn cymeradwyo'r grant ac a oedd o'r herwydd yn ddogfen bwysig. Hefyd beirniadwyd y ffaith y cadwyd cofnodion gwael, a bod diffyg cyfathrebu. Argymhellwyd y dylai'r cyngor dalu £200 i Mrs J i gydnabod y diffygion.

Cyfeirnod yr achos 201000376

Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Ni Chadarnhawyd

Awst 2011 – Ymdrin â chais cynllunio - Cyngor Sir Caerfyrddin

Mae'r achwynyddion wedi cwyno am y llifogydd a gawsant yn eu cartrefi ar ôl datblygiad ystad dai fach wrth gefn eu cartrefi. Roeddent yn honni bod y Cyngor wedi methu atodi'r amodau perthnasol ynghylch system draenio i'r holl ganiatâd cynllunio a gymeradwywyd ar gyfer y datblygiad, a'u bod wedi methu delio'n briodol â'u holl gwynion ynghylch y mater. Roeddent yn dweud nad oedd y profion trylifo a gyflwynwyd ac a dderbyniwyd gan y Cyngor yn ddigonol, bod gardd y plot (Plot 8) a oedd yn ffinio ag un o'u cartrefi nhw wedi codi, ac nad oedd y wal gynnal a gafodd ei hadeiladu wedi cael ei dangos ar unrhyw un o'r cynlluniau a gymeradwywyd.

Cafodd yr Ombwdsmon gyngor gan gynghorwyr cynllunio a syrfewyr ynghylch y gŵyn. Daeth i'r casgliad bod y Cyngor wedi pennu amodau ar gyfer y gwahanol ganiatâd cynllunio a'u bod yn rhesymol ac yn hanfodol. Roedd y Cyngor hefyd wedi ymchwilio i gwynion yr Achwynyddion yn briodol. Nid oedd y system draenio ar gyfer Plot 8 wedi'i gosod eto, ac felly roedd yn rhaid i'r Cyngor ei chymeradwyo o hyd. Roedd lefelau daear Plot 8 yn cydymffurfio â'r cynlluniau a gafodd eu cymeradwyo, a oedd hefyd wedi dangos y wal gynnal. Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd y gŵyn wedi'i chyfiawnhau.

Cyfeirnodau achos 201000670, 201000672 a 201000673

Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion

Ni Chadarnhawyd

Ionawr 2012 – Arall – Cyngor Sir Gaerfyrddin

Cwynodd Mr M am sut ddeliodd y Cyngor â'r taliadau uniongyrchol a wnaed iddo am ei ofal cymdeithasol. Dywedodd fod y Cyngor wedi'i asesu ym mis Mehefin 2008 a bod angen 26¼ awr yn ychwanegol o ofal wedi'i ariannu arno ar ben yr hyn a ddarparwyd yn flaenorol iddo. Yna penderfynodd Mr M hunan-ariannu'r gofal ychwanegol gan gredu bod ganddo hawl i'r gofal ychwanegol a nodwyd yn y cynllun gofal a roddwyd iddo'n dilyn yr asesiad hwnnw. Roedd y cynllun gofal a'r oriau ychwanegol oedd wedi eu hargymell yn rhai dros dro ac ni chawsant eu cymeradwyo'n derfynol gan y Cyngor. Dywedodd Mr M na wyddai fod angen cymeradwyo'r gofal ychwanegol ymhellach. Dywedodd Mr M fod y Cyngor wedi methu â'i hysbysu bod y gofal ychwanegol wedi'i wrthod tan 2010 pan fu Panel Adolygu Annibynnol ("y Panel") yn ystyried ei gwynion am y Cyngor. Yn dilyn y Panel, cynigiodd y Cyngor dalu £1380.86 i Mr M fel iawndal am ddarparu'r cynllun gofal dros dro mewn camgymeriad ac am fethu â'i hysbysu nad oedd y gofal ychwanegol wedi'i gymeradwyo. Dywedodd Mr M ei fod wedi achosi costau o fwy na £18,000 o ganlyniad i fethiannau'r Cyngor a theimlai fod y swm a gynigiwyd yn annigonol.

Darganfu'r Ombwdsman fod y rhan fwyaf o gwynion Mr M wedi derbyn sylw rhesymol drwy'r broses gwynion. Darganfu'r Ombwdsman hefyd fod y Cyngor wedi cyfrifo swm yr iawndal a gynigiodd i Mr M yn rhesymol o ystyried y dystiolaeth a'r wybodaeth oedd ganddo. Felly ni achoswyd unrhyw anghyfiawnder heb ei unioni i Mr M o ganlyniad i fethiannau'r Cyngor. Er bod yr Ombwdsman yn cydymdeimlo'n sylweddol â thrybini Mr M, ni dderbyniodd y gŵyn.

Achos rhif 201002606