

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)

Ms. Bronwen Morgan  
Prif Weithredwr  
Cyngor Sir Ceredigion  
Neuadd Cyngor Ceredigion  
Penmorfa  
Aberaeron  
Ceredigion  
SA46 0PA

Annwyl Bronwen

## **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 Ceredigion.

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, rwyf wedi sylwi ar ostyngiad yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa ond cynnydd yn nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt o'u cymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11. Fodd bynnag, mae'r ddau ffigur yn uwch na'r ffigur cyfartalog ar gyfer Awdurdodau Lleol o hyd. Fel gyda ffigurau 2010/11, mae nifer fwyaf y cwynion yn parhau i ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu.

Mae'n braf nodi nad oedd nifer yr adroddiadau Wedi'u cadarnhau a gyflwynodd fy swyddfa yn uwch na'r ffigur y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Awdurdod. Fodd bynnag, sylwais hefyd fod tri chwarter yr ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa wedi dod i law dros bedair wythnos ar ôl gofyn amdanynt, a chymerodd hanner y rhain dros chwe wythnos.

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 Ceredigion dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

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

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

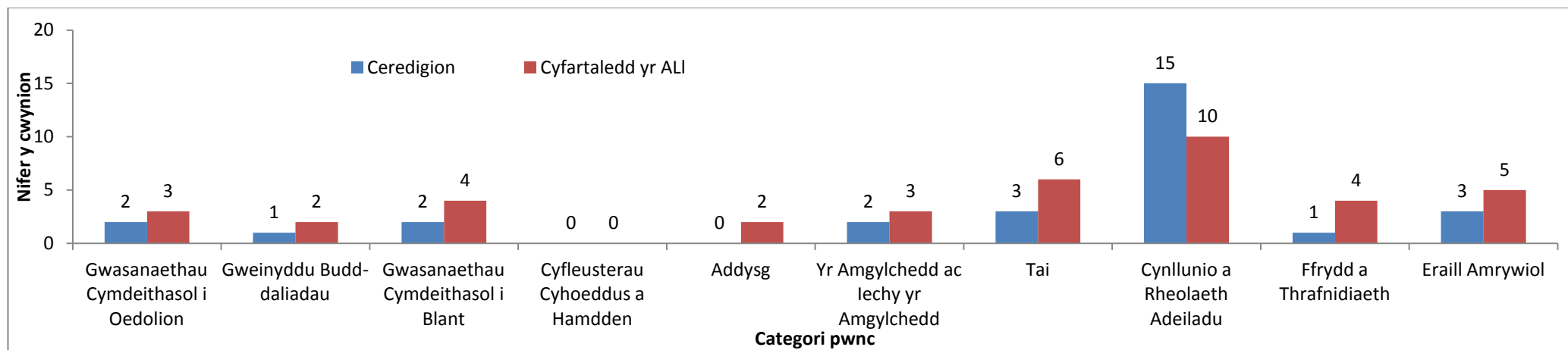
<b>Pwnc</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	2	1
Gweinyddu Budd-daliadau	1	2
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	3
Cyfleusterau cyhoeddus a hamdden	0	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	3
Cyllid a Threthiant	1	1
Tai	3	5
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	15	14
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	2
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	0	1
Eraill Amrywiol	3	3
<b>Cyfanswm</b>	<b>30</b>	<b>36</b>

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

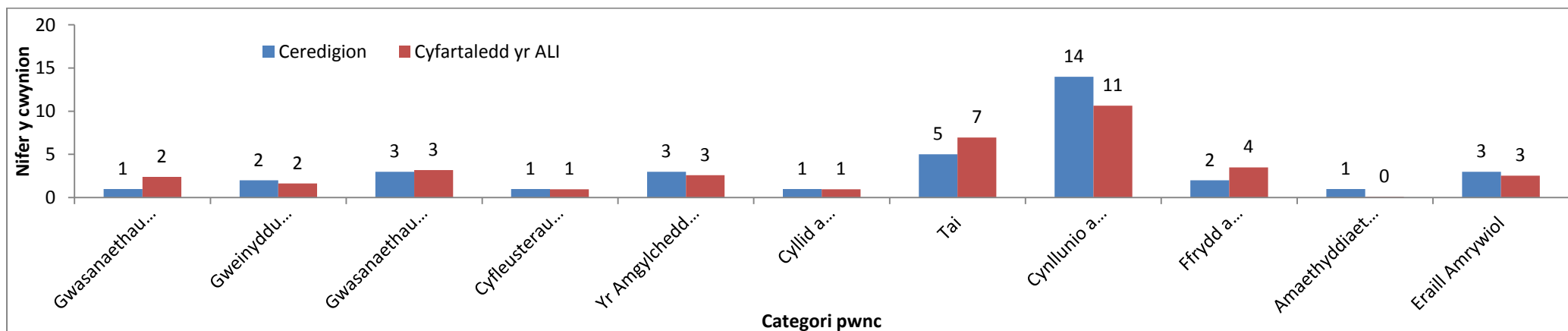
	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	4	2

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

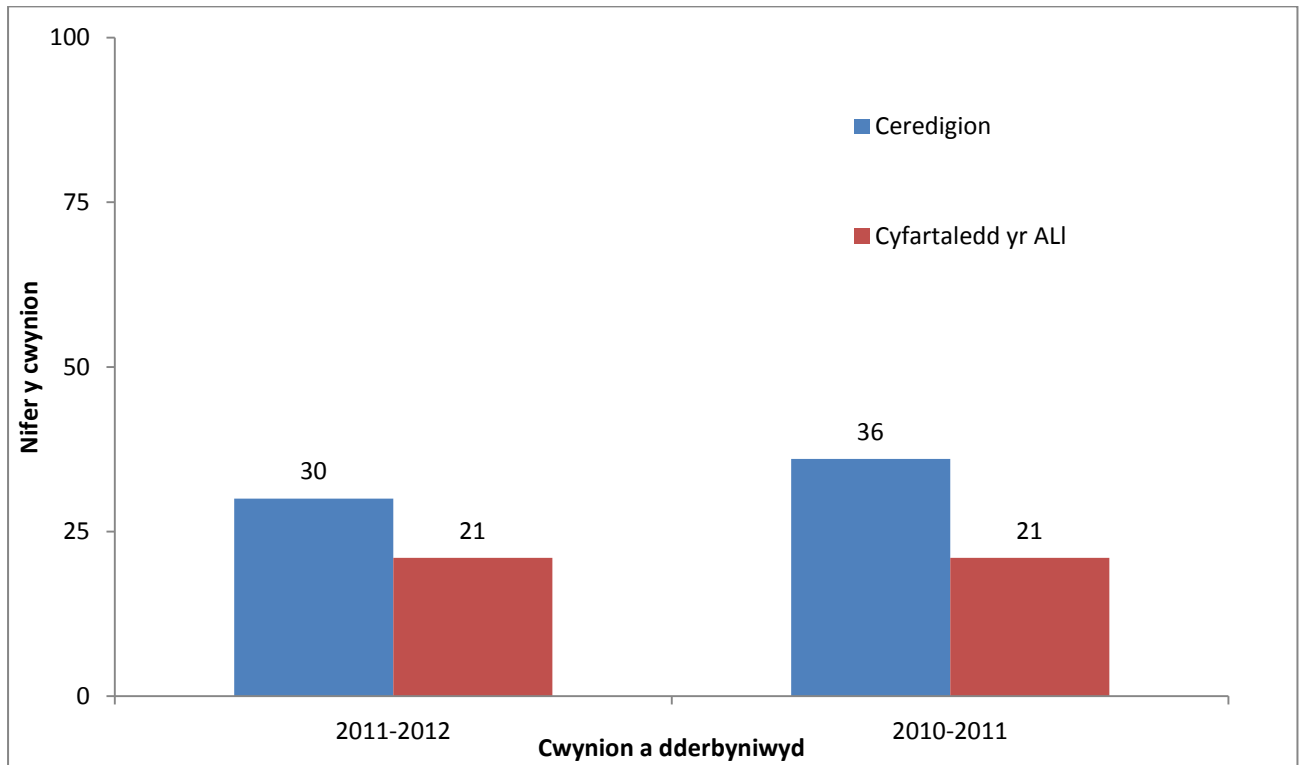
**2011-2012**



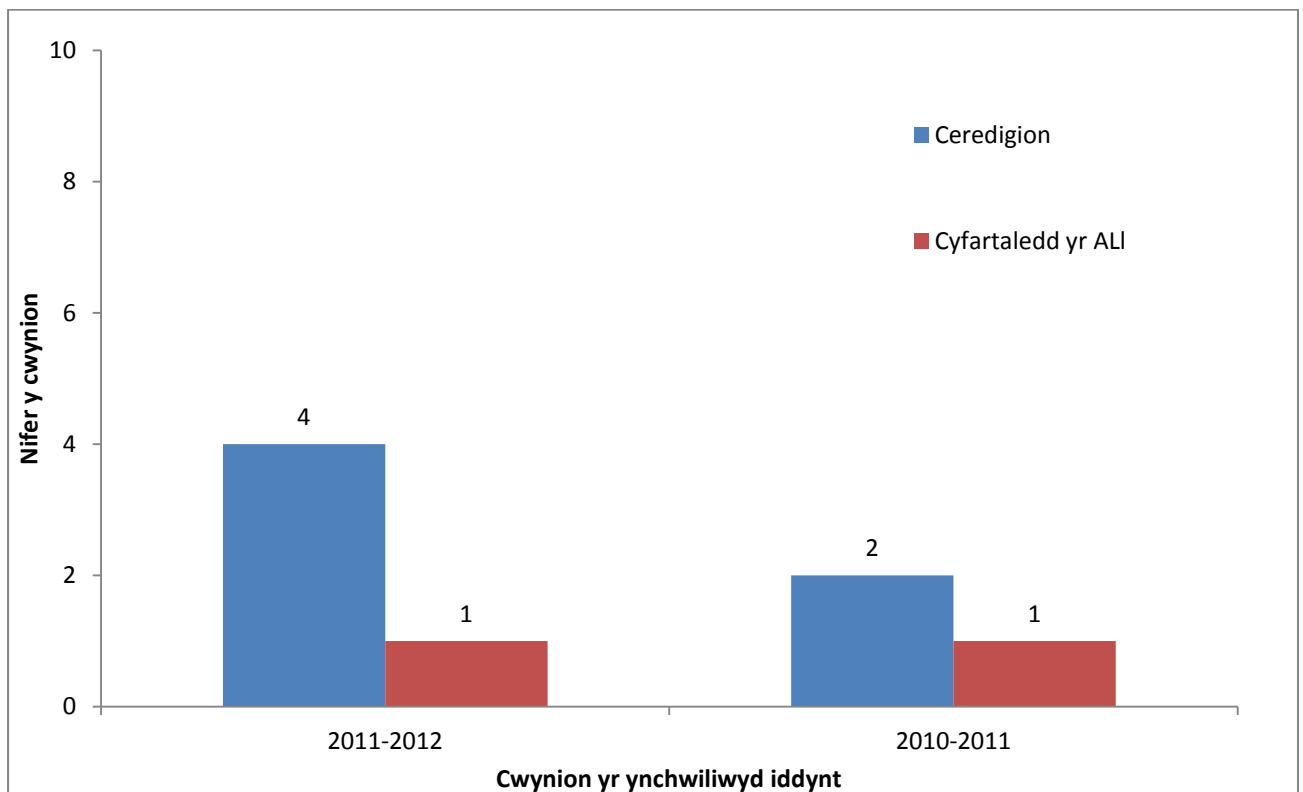
**2010-2011**



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

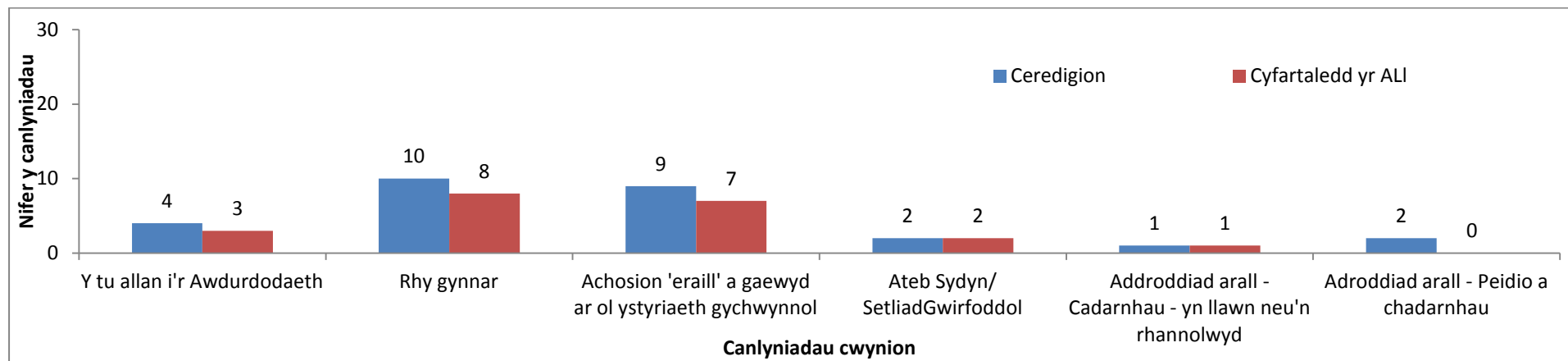


**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

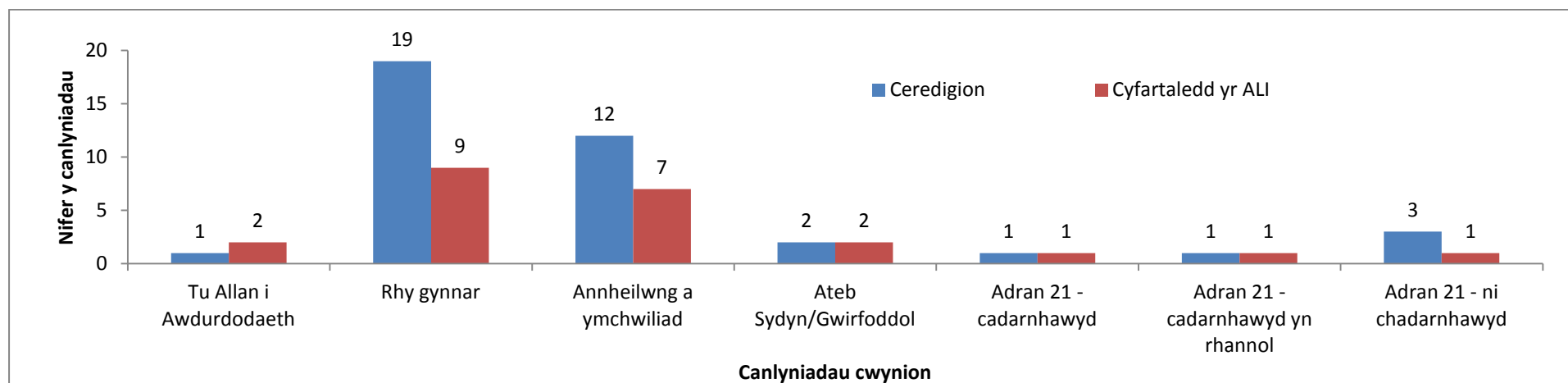


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

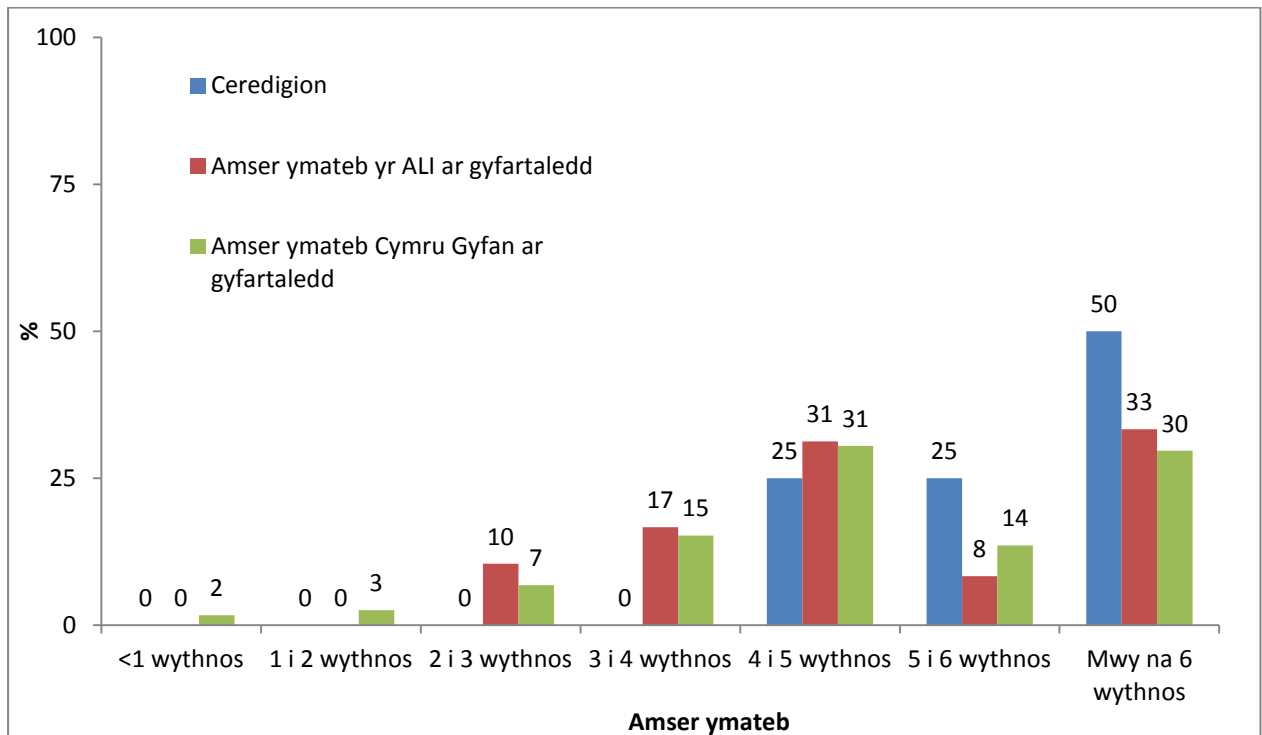
**2011-2012**



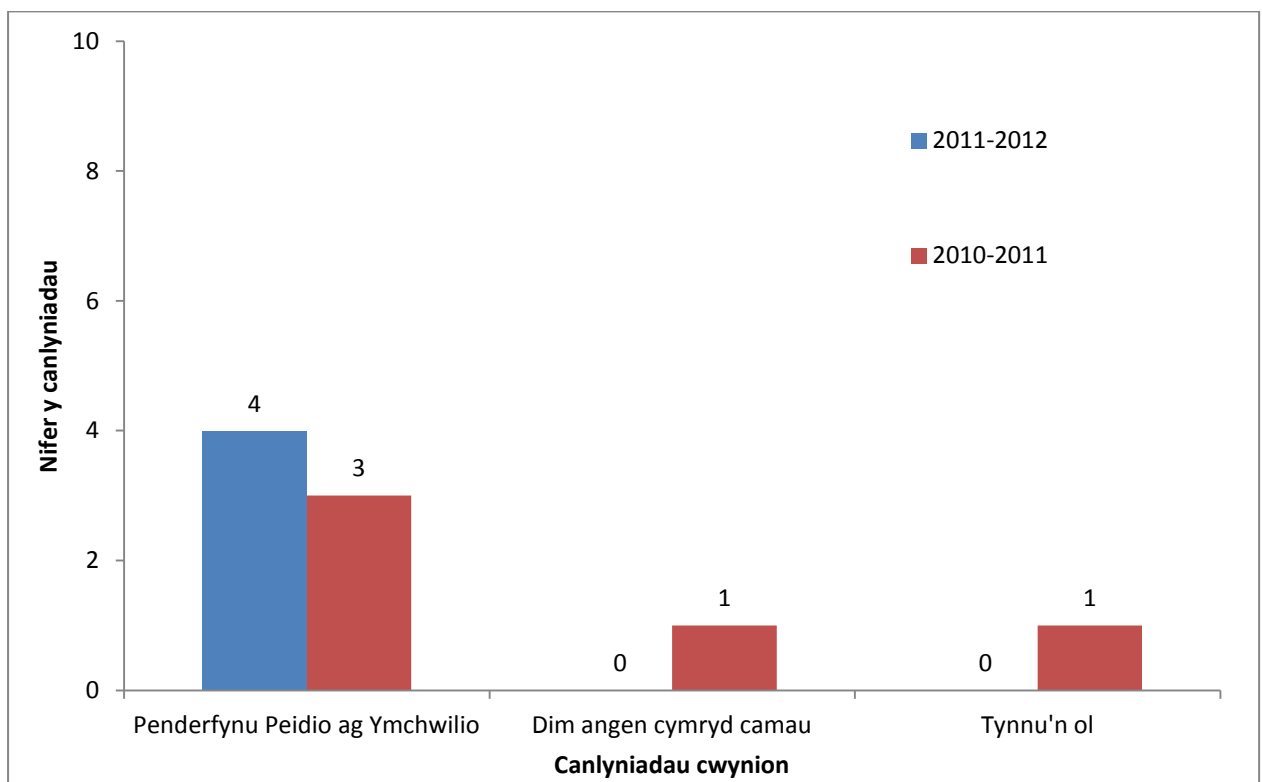
**2010-2011**



**G: Cymharu amseroedd Ceredigion 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**

**lechyd**

**Ni Chadarnhawyd**

**Chwefror 2012 – Gweithdrefnau apwyntiad / derbyn / rhyddhau / trosglwyddo – Bwrdd Iechyd Hywel Dda & Cyngor Sir Ceredigion**

Cwynodd Mrs W am y gofal a dderbyniodd ei diweddar fab, Mr W, ar ôl iddo gael strôc. Yn enwedig, cwynodd am yr oedi gyda rhyddhau Mr W o'r ysbyty; bod diffyg ailsefydlu neu ffisiotherapi pan oedd Mr W yn yr ysbyty; ei fod wedi'i leoli'n amhriodol mewn cartref gofal neilltuol; na ofynnwyd am farn Mr W cyn ei roi yn y cartref gofal; a bod diffyg ffisiotherapi neu ailsefydlu yn y cartref gofal.

Darganfu'r Ombwdsman er bod Mr W yn yr ysbyty am gyfnod hir, ei fod gan fwyaf naill ai wedi derbyn triniaeth weithredol neu fod ymdrechion yn cael eu gwneud i ddod o hyd i rywle addas ar gyfer ei ryddhau iddo. Nid oedd yr Ombwdsman felly'n feirniadol o faint o amser a dreuliodd Mr W yn yr ysbyty, tra'n cydnabod y byddai Mr W wedi dymuno cael ei ryddhau'n gynt. Darganfu'r Ombwdsman hefyd fod lefel yr ailsefydlu a'r ffisiotherapi a roddwyd yn yr ysbyty yn rhesymol. Fodd bynnag, bu'n rhaid rhoi'r gorau i'r ffisiotherapi oherwydd bod cyflwr Mr W wedi dirywio ac ni allai mwyach ei oddef. Darganfu'r Ombwdsman, yn yr amgylchiadau, ei bod yn rhesymol y rhoddwyd gorau i'r ffisiotherapi.

Darganfu'r Ombwdsman er efallai y byddai Mrs W wedi dymuno i Mr W fynd i gartref gofal gwahanol, bod yr un y cafodd ei roi ynddo'n addas i'w anghenion. Roedd tystiolaeth hefyd yr ymgynghorwyd â Mr W am y penderfyniad ac yr ystyriwyd ei farn. Darganfu'r Ombwdsman hefyd er bod llai o ffisiotherapi wedi'i ddarparu yn y cartref gofal nag y byddai Mrs W wedi'i ddymuno, na allai Mr W oddef rhaglen ailsefydlu fwy dwys oherwydd y dirwiad yn ei gyflwr.

Ar y cyfan, darganfu'r Ombwdsman fod y gofal a dderbyniodd Mr W o safon resymol ac ni dderbyniodd y cwynion. Fodd bynnag tynnodd sylw'r Bwrdd Iechyd at rai pethau lle gellid gwneud gwelliannau, ond ni fyddai'r materion hyn wedi achosi unrhyw anfantais i Mr W.

**Achos rhif 201100405 & 201100821**

**Tai**

**Ni Chadarnhawyd**

**Rhagfyr 2011 – Materion yn ymwneud â phobl ddigartref – Cyngor Sir Ceredigion**

Cwynodd Mr H fod Cyngor Ceredigion wedi methu ag ystyried a oedd yn ddigartref i ddechrau, a phan ddaeth i'r casgliad ei fod yn ddigartref, nodwyd ei fod wedi cytuno i aros yn yr ysbyty, ac yntau heb wneud hynny. Dywedodd Mr H nad oedd wedi cytuno i aros yn yr ysbyty, a'i fod wedi bod yno am dri mis nes cafodd ei ailgartrefu'n barhaol.

Canfu'r Ombwdsmon fod rhywfaint o oedi wedi bod wrth brosesu cais Mr H am dŷ, yn bennaf oherwydd ei fod wedi cael ei wneud dros gyfnod y Nadolig. Er bod y Cyngor wedi cymryd mwy o amser i roi gwybod i Mr H am ei benderfyniad ynghylch digartrefedd na'r hyn a argymhellir yng Nghod Canllawiau Llywodraeth Cymru, roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd yr oedi'n ormodol o ystyried amgylchiadau'r achos. Daeth hefyd i'r casgliad nad oedd Mr H wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd roedd ymdrechion yn cael eu gwneud i ganfod llety addas iddo cyn i'r penderfyniad ffurfiol ynghylch digartrefedd gael ei roi.

A throi at ba mor hir y bu Mr H yn yr ysbyty, roedd yr Ombwdsmon yn cytuno nad oedd hyn yn ddelfrydol; fodd bynnag, roedd hefyd yn derbyn bod prinder eiddo a oedd wedi'u haddasu'n briodol ar gael, a bod gan y Cyngor yr hawl i wneud y penderfyniad y byddai'n peri llai o drafferth i Mr H symud unwaith i lety parhaol yn hytrach na chael ei symud i lety dros dro (a oedd yn debygol o fod angen ei addasu) cyn ei symud eto i lety parhaol. Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd y cwynion wedi'u cyfiawnhau.

**Cyfeirnod yr achos 201100520**

## **Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant**

### **Cadarnhawyd**

#### **Ebrill 2011 – Amddiffyn Plant – Cyngor Sir Ceredigion**

Cwynodd Mr a Mrs P am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi gwneud ymchwiliadau amddiffyn plant i honiadau a wnaed gan eu merch; y ffordd yr oedd Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor wedi delio gyda lles eu merch; a'r ffordd yr oedd y Cyngor wedi cyfathrebu gyda Mr a Mrs P ynghylch eu merch. Roedd Mr a Mrs P hefyd yn anfodlon gyda'r ffordd yr ymchwiliwyd i'w cwyn o dan Gam 2 Gweithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

Darganfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor, ar y cyfan, wedi gweithredu'n rhesymol ac yn unol â'r gweithdrefnau a'r canllawiau perthnasol. Roedd gan yr Ombwdsmon rai mân feiriadaethau i'w gwneud o'r Cyngor: yn benodol, na chynhaliwyd cyfarfod strategol yn dilyn honiad cychwynnol gan ferch Mr a Mrs P ac y gallai rhai elfennau o'r cyfathrebu gyda Mr a Mrs P fod wedi bod yn well.

Penderfynodd yr Ombwdsmon dderbyn y gŵyn i raddau o ran y mân ddiffygion hyn. Cytunodd y Cyngor i atgoffa'r staff perthnasol o bwysigrwydd cynnal cyfarfodydd strategol lle bo hynny'n briodol, a bod angen rhoi gwybod i rieni plant sy'n derbyn gofal pan oedd gweithiwr dynodedig eu plentyn yn cael ei newid.

**Achos rhif 201000544**