

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)

Dr Mohammed Mehmet  
Prif Weithredwr  
Cyngor Sir Ddinbych  
Council Offices  
Wynnstay Road  
Ruthin  
Denbighshire  
LL15 1YN

Annwyl Dr Mehmet

### **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 Ddinbych.

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, er fy mod 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, rwyf hefyd wedi sylwi bod nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt wedi aros yr un fath â'r flwyddyn flaenorol.

Fel gyda'r ffigurau ar gyfer 2010/11, roedd y nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu, a chafodd fy swyddfa hefyd dair gwaith yn gymaint o gwynion Tai yn 2011/12 o'i gymharu â 2010/11. Mae'r amseroedd ymateb ar gyfer eich Awdurdod hefyd yn dangos bod angen gwella wrth 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 Sir Ddinbych 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 Ddinbych 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 Ddinbych 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 Sir Ddinbych 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 Ddinbych 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 Ddinbych yn ystod 2011-2012.

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

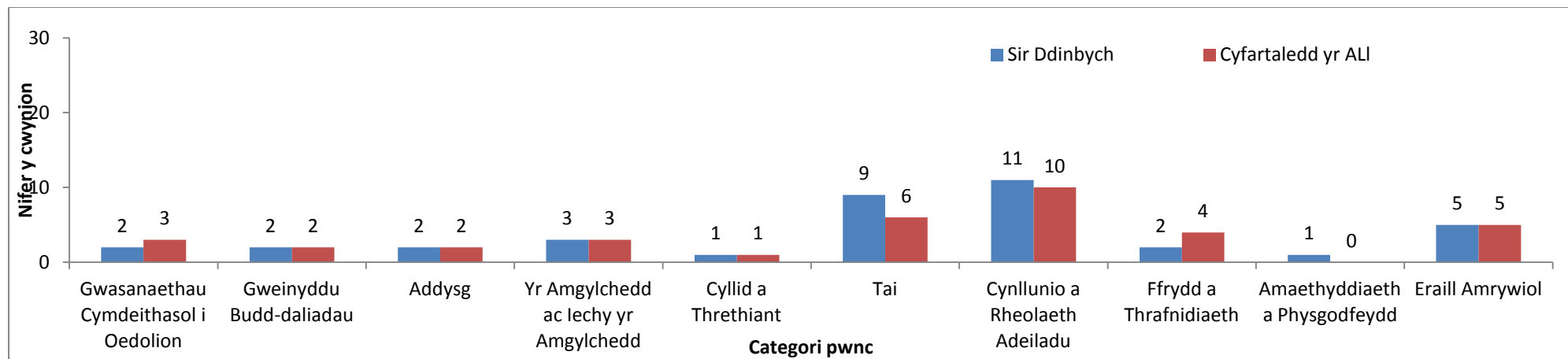
<b>Pwnc</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	2	2
Gweinyddu Budd-daliadau	2	4
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	0	3
Addysg	2	4
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	1
Cyllid a Threthiant	1	0
Tai	9	3
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	11	12
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	0
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	1	0
Eraill Amrywiol	5	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>38</b>	<b>31</b>

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

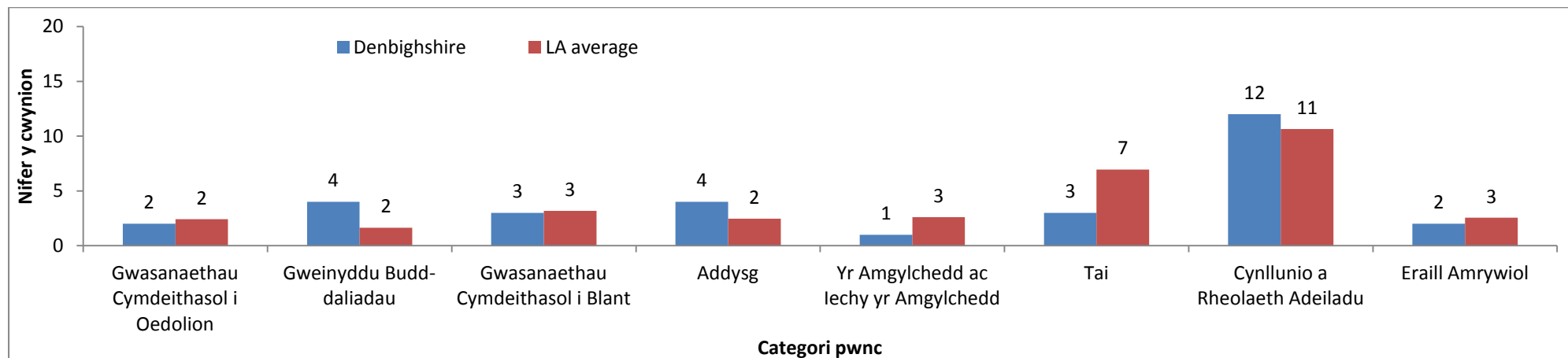
	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	2

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

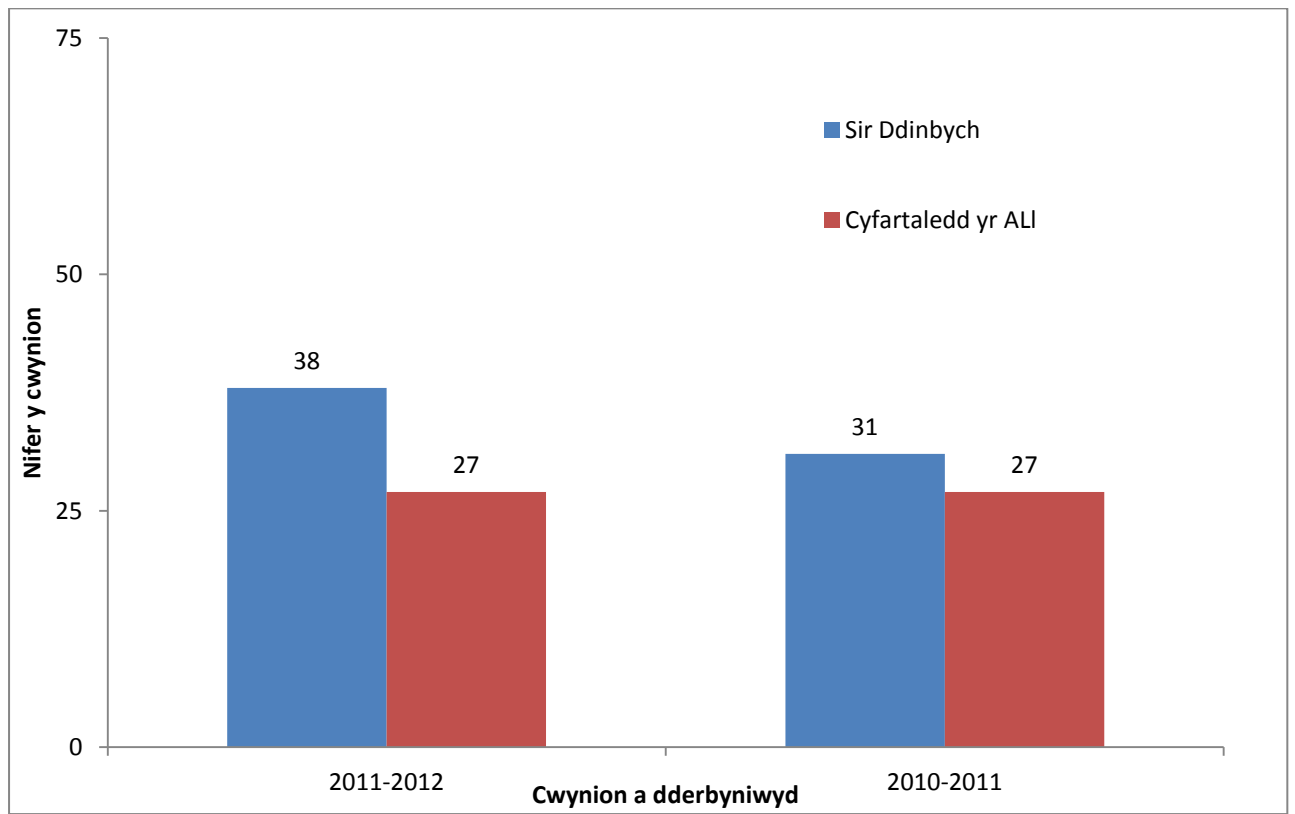
**2011-2012**



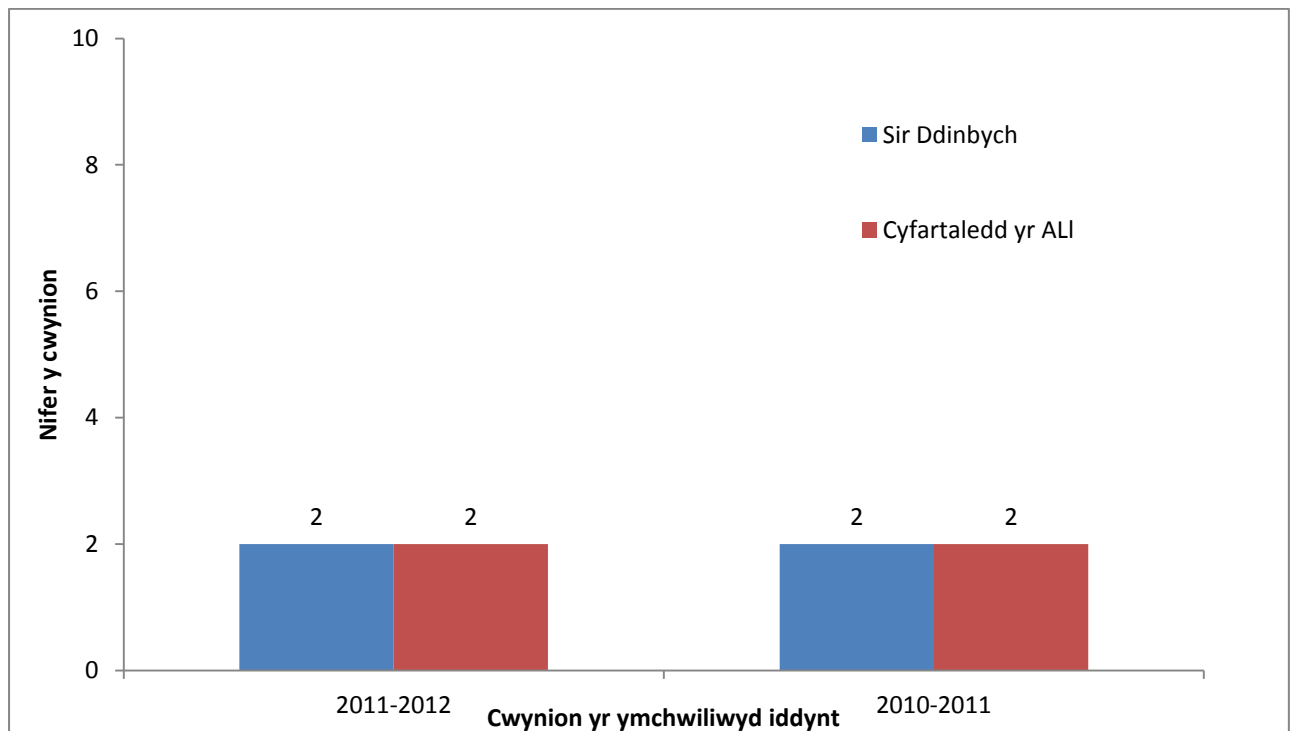
**2010-2011**



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

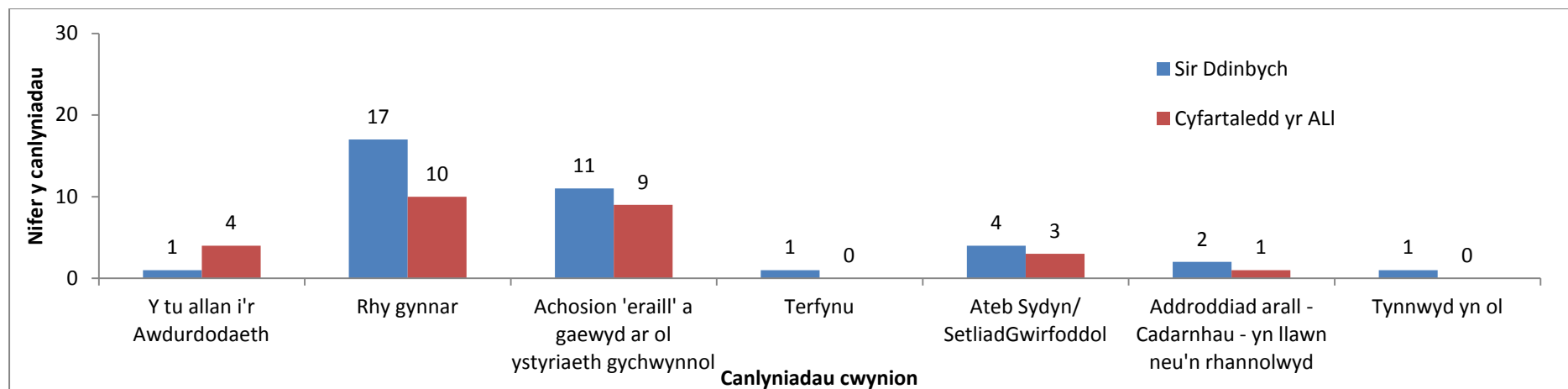


**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

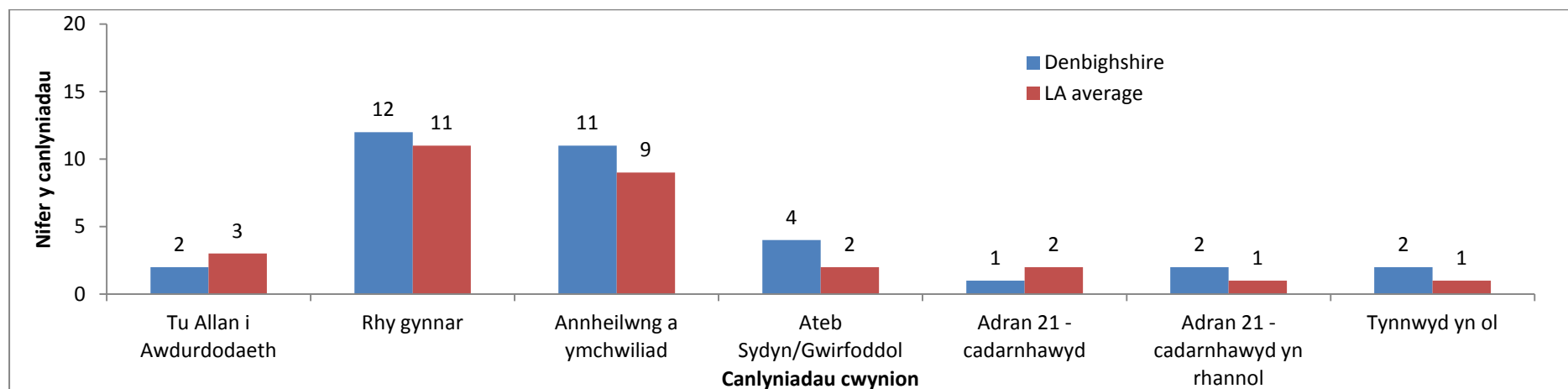


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

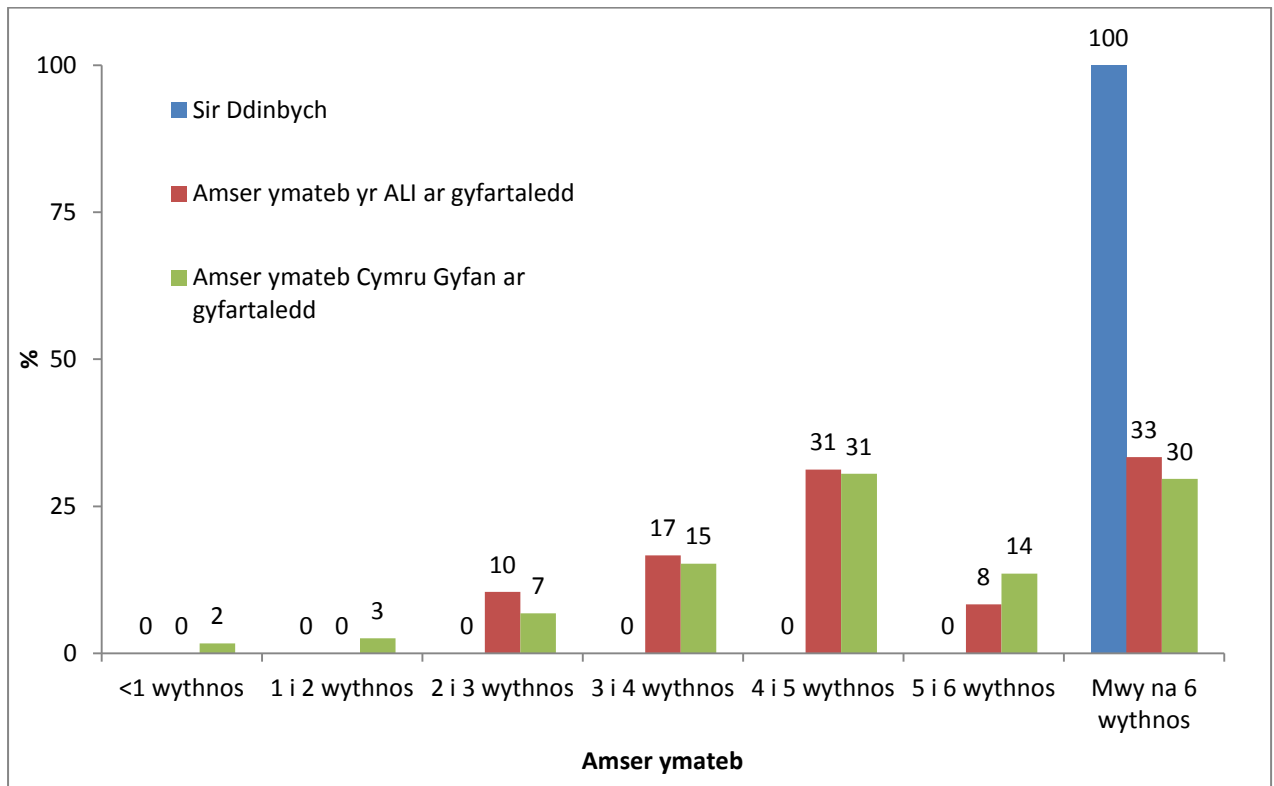
**2011-2012**



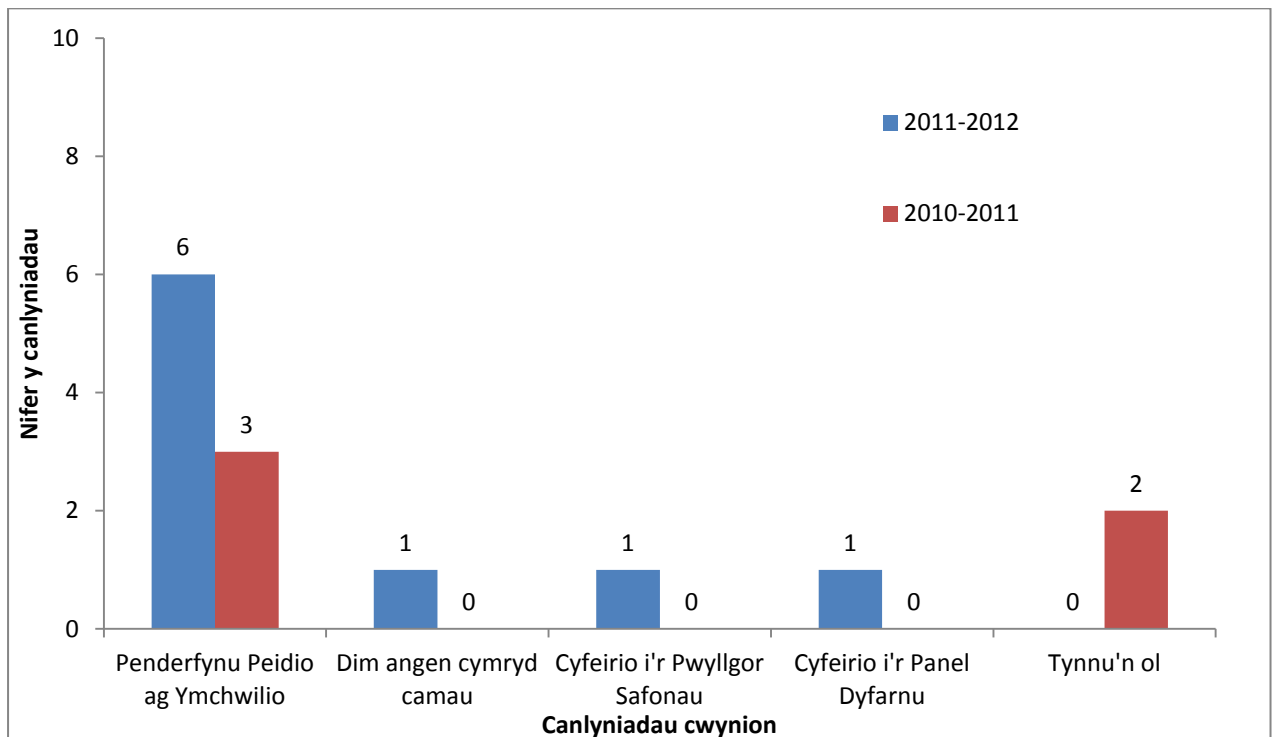
**2010-2011**



**G: Cymharu amseroedd Sir Ddinbych 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**

### **Cynllunio a Rheoli Adeiladu**

#### **Cadarnhawyd**

##### **Ionawr 2012 – Delio â chais cynllunio – Cyngor Sir Ddinbych**

Cwynodd Mr M am Gyngor Sir Ddinbych ("y Cyngor") a sut oedd wedi delio â chais cynllunio. Roedd y cais dan sylw'n ymwneud â datblygu maes carafannau gan gwmni preifat ar dir ym mherchnogaeth y Cyngor. Dywedodd Mr M fod y Cyngor wedi gwneud nifer o wallau. Roedd y rhain yn cynnwys, ymhlith eraill, caniatáu datblygiad ar dir oedd wedi'i glustnodi'n bennaf i fod yn dir hamdden ac nid twristiaeth – yn groes i'w gynlluniau datblygu – a methu â hysbysebu'r ymadawiad hwn, hysbysebu'r cynigion yn wael a methu â rhoi amodau cywir ynghylch hyd y tymor. Ychwanegodd fod y Cyngor wedi cymryd misoedd lawer i ymateb i'w gŵyn.

Darganfu'r Ombwdsman fod Mr M yn gywir gyda rhai o'i sylwadau, tra'n nodi bod y Cyngor wedi derbyn rhywfaint o'r feirniadaeth yn gadarnhaol. Ei brif bryder oedd methiant y Cyngor i hysbysebu'r ymadawiad o'i gynllun datblygu ei hun, a oedd yn gamweinyddu. Fodd bynnag, barn yr Ombwdsman oedd y byddai hyn yn annhebygol o fod wedi dylanwadu ar y canlyniad. Ni dderbyniodd yr Ombwdsman y rhan fwyaf o gwynion Mr M, er ei fod yn gywir mewn rhai agweddau, oherwydd ni allai weld unrhyw anghyfiawnder amlwg i Mr M. Fodd bynnag, derbyniodd bryderon Mr M ynghylch delio â'i gŵyn. Gwnaeth yr Ombwdsman rai argymhellion systemig. Argymhellodd hefyd fod y Cyngor yn talu £300 i Mr M am ymateb yn hwyr i'w gŵyn.

**Achos rhif 201002614**

## **Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant**

### **Cadarnhawyd**

#### **Gorffennaf 2011 – Arall – Cyngor Sir Ddinbych**

Cwynodd Mr A fod Gwasanaethau Cymdeithasol Sir Ddinbych wedi methu ag ymchwilio'n ddigonol i bryderon ynghylch gofal ei fab X a thri o frodyr/chwiorydd hŷn X wrth iddynt fyw gyda'u mam Miss B. Dywedodd Mr A fod pryderon wedi'u mynegi ganddo ef, taid a nain X ochr y tad ac asiantaethau eraill ynghylch lles y plant. Cyflwynodd Mr A gŵyn ffurfiol i'r Cyngor am y materion hyn ym mis Mehefin 2008 ac roedd yn dal yn anfodlon ag ymateb Sir Ddinbych i'r pryderon y bu'n eu codi dro ar ôl tro.

Roedd cwyn Mr A yn canolbwyntio'n benodol ar dri digwyddiad rhwng mis Mai 2008 a mis Awst 2009. Dywedodd Mr A nad oedd y rhain wedi cael eu hymchwilio'n briodol ac fe'u gwelwyd fel digwyddiadau unigol yn hytrach na rhywbeth a oedd yn dangos anallu Miss B i ofalu am ei phlant yn iawn. Mae Mr A yn credu nad oedd y Cyngor yn ddiudedd yn eu hymchwiliadau a'u bod wedi credu esboniadau Miss B heb holi mwy. Dywedodd Mr A hefyd nad oedd digon o gyfathrebu a chefnogaeth iddo ef a'i deulu yn ystod y cyfnodau hyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi ymateb i'r achosion a gyfeiriwyd atynt gan gynnwys y rheini gan gyrff eraill a'i fod wedi cymryd rhywfaint o gamau. Fodd bynnag, nid oedd ymchwiliadau'r Cyngor mor gynhwysfawr ag y dylent fod ac ni chawsant eu hystyried yng nghyd-destun amgylchiadau llawn yr achos.

Mynegodd Mr A bryderon hefyd ynghylch presenoldeb Plentyn Y yn yr ysgol ond ni lwyddodd yr Ombwdsmon i ddod o hyd i unrhyw gofnodion a oedd yn dangos bod y Cyngor yn ymwybodol o unrhyw faterion yn ymwneud â hyn. Nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu dyfarnu ynghylch hyn.

Ar y cyfan, dyfarnodd yr Ombwdsmon fod cyfiawnhad dros y gŵyn nad oedd ymchwiliad digonol wedi'i wneud i'r pryderon a godwyd. Dyfarnodd yr Ombwdsmon hefyd fod cyfiawnhad dros y gŵyn nad oedd cymorth wedi'i gynnig i Mr A a'i deulu yn ystod y cyfnodau 'brys' tymor byr y buont yn gofalu am y plant a dywedodd y dylid bod wedi ffurfioli'r trefniadau. Dylid bod wedi gwella'r adborth i Mr A a'i deulu hefyd.

O ganlyniad i'r ymchwiliad, gwnaeth yr Ombwdsmon sawl argymhelliad i'r Cyngor.  
**Cyfeirnod yr achos 200901053**

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

Cwynodd Mr X am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ystyried honiadau amddiffyn plant a wnaed yn ei erbyn. Yn benodol, roedd Mr X yn dadlau bod y Cyngor wedi methu ag ystyried a oedd yr honiadau yn faleisus neu wedi eu gwneud i'w harasio. Cwynodd hefyd na chafodd wybod am ganlyniad cyfarfod strategol o fewn yr amser gofynnol; bod swyddog o'r Cyngor wedi gwrthod â rhoi cyngor iddo dros y ffôn; ac na ddeliwyd yn briodol gyda'i gwynion wedi hynny.

Darganfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi ystyried a oedd y cwynion yn faleisus neu / a wedi eu gwneud i harasio Mr X. Darganfu hefyd fod e-bost wedi'i anfon at Mr

X o fewn yr amser gofynnol i'w hysbysu o ganlyniad y cyfarfod strategol; ond, am ryw reswm, nad oedd Mr X wedi'i dderbyn tan y diwrnod canlynol. Ni wnaeth yr Ombwdsmon dderbyn y rhannau yma o gŵyn Mr X. Ni ddarganfu'r Ombwdsmon ynghylch ymddygiad y swyddog o'r Cyngor oherwydd mai ei gair hi yn erbyn gair Mr X ydoedd. Yn olaf, er i'r Ombwdsmon ddarganfod bod y ffordd yr ystyriwyd cwyn Mr X ar y cyfan yn gadarn, roedd rhai mân ddiffygion. Derbyniodd yn rhannol yr agwedd yma ar gŵyn Mr X ac argymhellodd fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mr X.

**Achos rhif 201000572**