

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr H Thomas
Prif Weithredwr
Cyngor Gwynedd
Swyddfeydd y Cyngor
Stryd y Jêl
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1SH

Annwyl Mr Thomas

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 Gwynedd.

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 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, rwyf wedi sylwi ar gynnydd yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa. O archwilio ymhellach, rwy'n sylwi ar gynnydd yn nifer y cwynion sy'n ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu a Gwasanaethau Cymdeithasol Plant o'u cymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11.

Mae'n braf sylwi ar nifer y cwynion sydd wedi cael eu dirwyn i ben gan ddefnyddio Atebion sydyn neu Setliad gwirfoddol. Fodd bynnag, dengys amseroedd ymateb eich Awdurdod bod lle i wella a byddwn yn eich annog i adolygu'r mater 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

Nodiadau Esboniadol

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

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

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

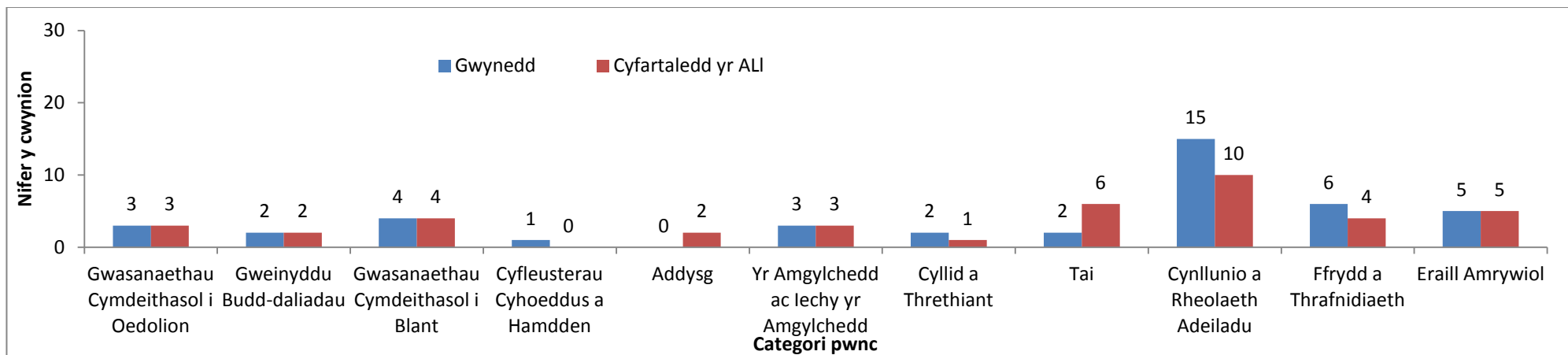
| Pwnc | 2011-2012 | 2010-2011 |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion | 3 | 2 |
| Gweinyddu Budd-daliadau | 2 | 2 |
| Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant | 4 | 1 |
| Cyfleusterau Cyhoeddus a Hamdden | 1 | 2 |
| Addysg | 0 | 2 |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd | 3 | 0 |
| Cyllid a Threthiant | 2 | 1 |
| Tai | 2 | 7 |
| Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu | 15 | 6 |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth | 6 | 9 |
| Eraill Amrywiol | 5 | 0 |
| Cyfanswm | 43 | 32 |

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

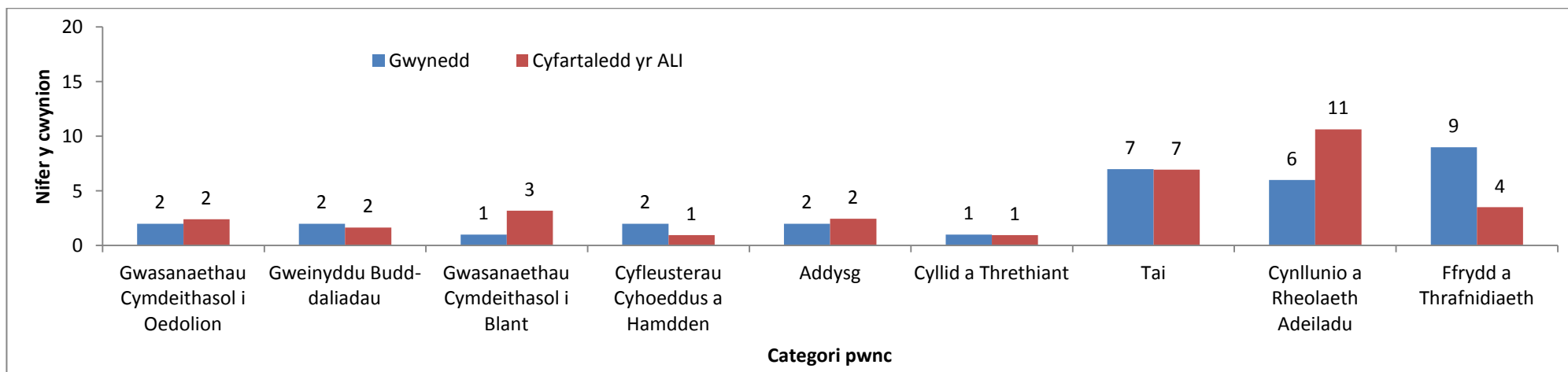
| | 2011-2012 | 2010-2011 |
|--|------------------|------------------|
| Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad | 2 | 2 |

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

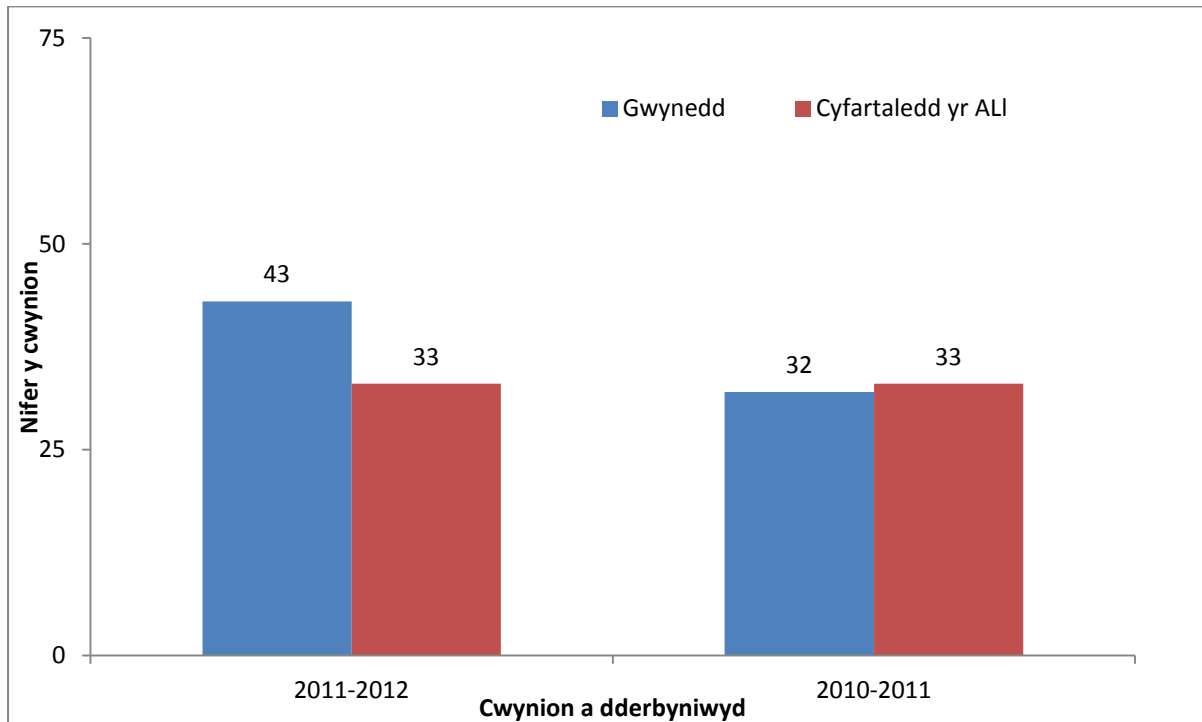
2011-2012



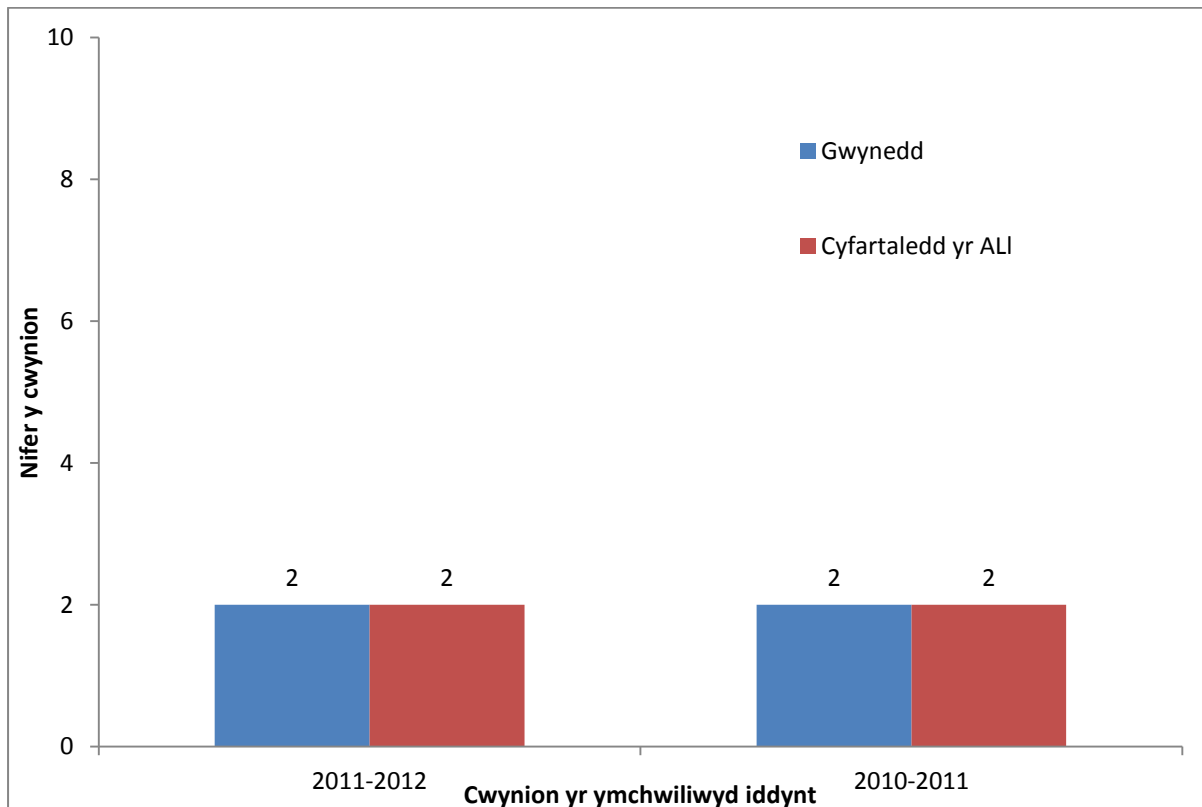
2010-2011



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

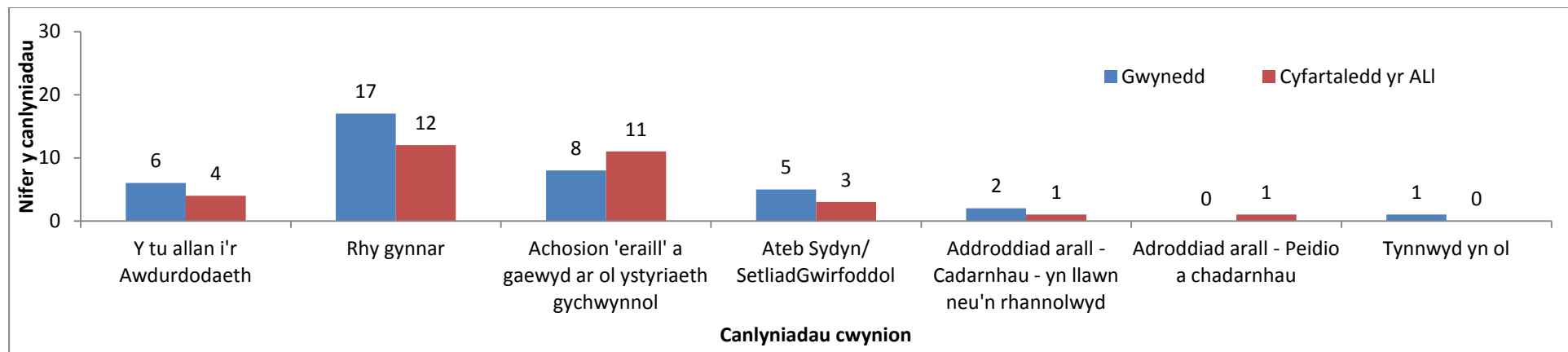


E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

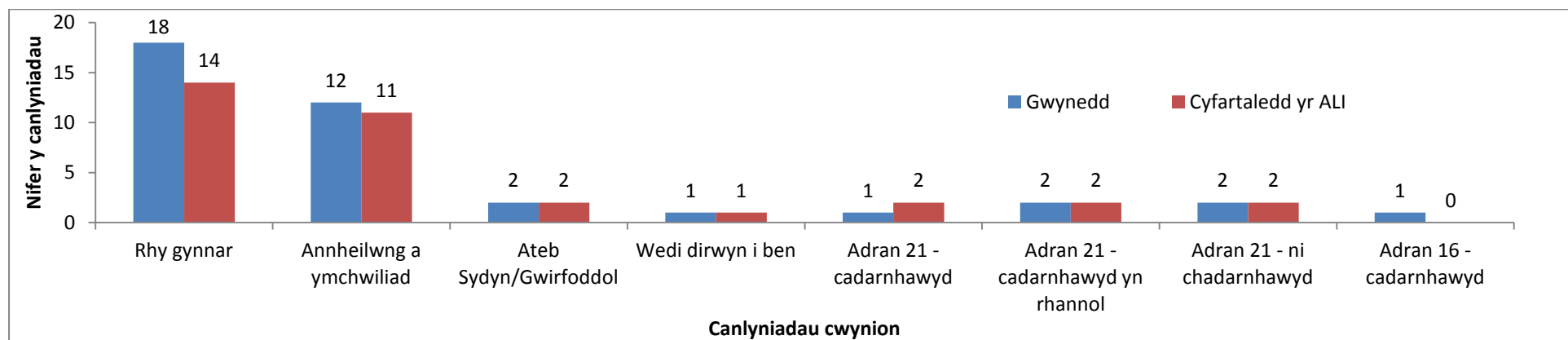


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

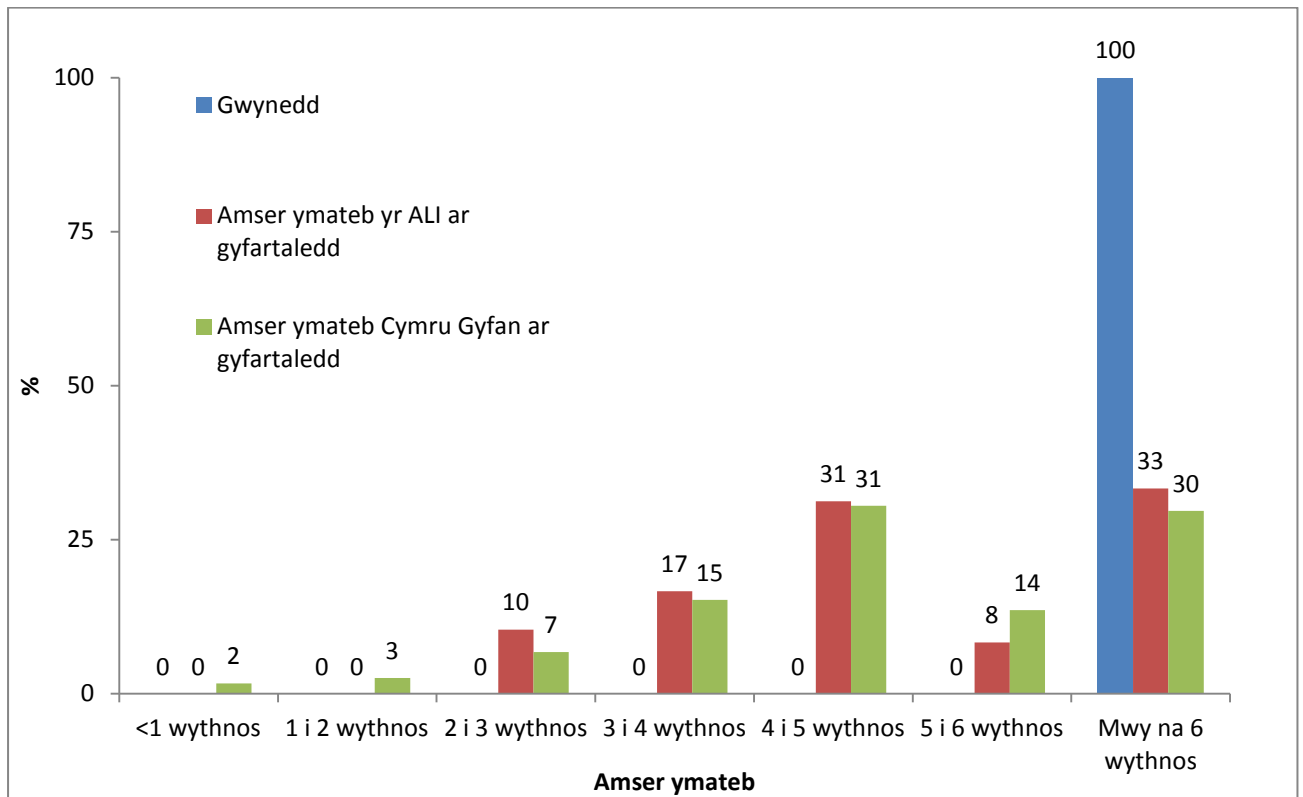
2011-2012



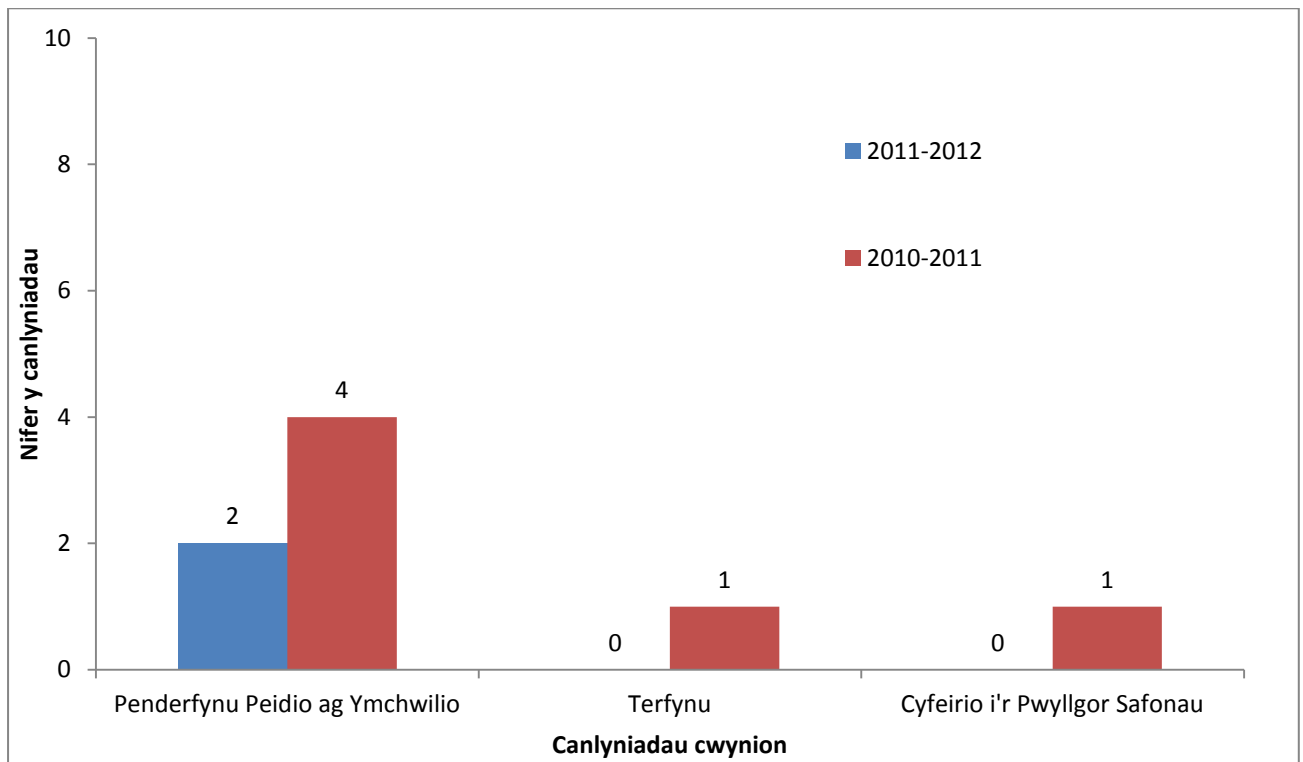
2010-2011



G: Cymharu amseroedd Gwynedd 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

Crynodebau Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu - Cadarnhawyd

Tachwedd 2011 – Datblygiad heb awdurdod – Cyngor Gwynedd

Cwynodd yr achwynwyr, Mr a Mrs P, ar eu rhan eu hunain a phedwar ar ddeg o drigolion eraill nad oedd y Cyngor wedi rheoli'n briodol y defnydd o safle carfannau a gwersylla. Dywedasant bod eu cartrefi'n rhannu ffordd fynediad gyda'r safle carfannau, a chan mai lôn gul un trac ydoedd, yr oeddent yn aml yn dioddef anghyfleustra drwy orfod bagio'n ôl yn y lôn i alluogi cerbydau i fynd drwodd. Dywedasant bod ceir wedi cael eu crafu oherwydd culder y lôn, a bod pobl oedd â dreif i'w cartref wedi dioddef difrod am eu bod yn cael eu defnyddio fel manau pasio.

Dyweddodd yr achwynwyr hefyd, er bod caniatâd cynllunio wedi'i wrthod ar gyfer y safle gwersylla ar sawl achlysur, bod caniatâd wedi cael ei roi'n ddiweddar yn ddarostyngedig i arwyddo cytundeb adran 106 o ran defnydd y safle gwersylla. Yr oedd hyn wedi eu gadael yn bryderus ynghylch a oedd y cais wedi cael ei ystyried yn briodol, o ystyried yr hanes o gwyno a diffyg cydymffurfio gan berchennog y safle gwersylla. Yr oeddynt hefyd yn aneglur ynghylch y sefyllfa bresennol gan na wyddent a oedd yr a106 wedi'i gytuno; yr oeddent wedi gweld peth gwaith yn dechrau ar y safle ac ni wyddent a oedd wedi cael ei gymeradwyo'n briodol.

Yr oeddent yn cwyno am fonitro annigonol ar y safle, diffyg cyfathrebu cyffredinol ar ran y Cyngor a'i fod wedi methu â phennu'n gywir yr hawliau datblygiadau a ganiateir ar gyfer y safle.

Canfu'r ymchwiliad bod y Cyngor wedi pennu'r niferoedd a ganiateir ar gyfer y safle'n gywir, a'i fod, yn gyffredinol, wedi cwrdd â'i ddyletswyddau statudol yng nghyswllt ymgynghori a hysbysu. Fodd bynnag, canfu ddiffygion eraill, yn enwedig y ffaith bod y Pwyllgor Cynllunio wedi methu â chofnodi ei resymau dros fynd yn erbyn argymhelliad swyddog i wrthod y cais cynllunio; y bu oedi o ran cyflwyno a106 drafft i berchennog y safle gwersylla; a hefyd ei bod wedi cymryd blwyddyn i gyd i'r a106 gael ei arwyddo. Nodwyd diffygion eraill hefyd yn y monitro a wnaed gan y Cyngor ar y safle.

Casgliad yr Ombwdsmon oedd nad oedd yn fodlon bod seiliau dros argymell ailystyried y cais cynllunio. Credai nad oedd er budd gorau'r achwynwyr iddo wneud hynny gan fod y caniatâd a'r amodau oedd yn awr yn eu lle wedi golygu enillion cynllunio ac wedi gosod y safle gwersylla mewn sefyllfa well ar gyfer monitro yn y dyfodol. Argymhellodd bod y Cyngor yn sicrhau bod pwyllgorau cynllunio yn y dyfodol yn cofnodi eu rhesymau dros beidio â dilyn cyngor swyddog, os byddant yn dewis gwneud hynny yn y dyfodol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro'n ysgrifenedig i'r holl achwynwyr am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn ac, yn ychwanegol, y dylai wneud taliad o £350 i Mr a Mrs P am eu hamser a'u trafferth wrth ddwyn y gwyn hon ymlaen, a thuag at eu costau.

Cyfeirnod yr achos 201000844

Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion - Cadarnhawyd

Gorffennaf 2011 - Gwasanaethau ar gyfer pobl hŷn - Cyngor Gwynedd

Cwynodd Mrs A am y gofal a roddwyd i'w nain, y ddiweddar Mrs B gan Gartref Gofal a redir gan Gyngor Gwynedd. Roedd Mrs B wedi cael ei derbyn i'r cartref dros dro ac yn ystod y cyfnod hwn, cwynodd Mrs A fod y Cartref Gofal wedi:

- methu gweld bod ganddi haint yn ei wrin;
- wedi rhoi sedatif nos yn amhriodol;
- oedi cyn galw am gymorth meddygol ar ôl i Mrs B ddisgyn;
- methu â rhoi gwybod yn iawn i'r ysbyty ynghylch yr holl feddyginiaeth yr oedd Mrs B yn ei chael ar bresgripsiwn pan ddaeth i'r ysbyty ar ôl disgyn.

Cwynodd Mrs A hefyd am drefniadau contractio'r Cyngor.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod Mrs B fwy na thebyg wedi datblygu haint ar yr wrin yn y Cartref Gofal a bod hyn wedi'i weld erbyn iddi gyrraedd yr ysbyty. Roedd y Cartref Gofal wedi cofnodi problem gyda wrin Mrs B cyn iddi fynd i'r ysbyty ac nid oedd tystiolaeth i awgrymu bod unrhyw beth wedi'i wneud ynghylch hyn. O ran hynny, dyfarnodd yr Ombwdsmon fod y gŵyn yn gyfiawn.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd cyfiawnhad dros y gŵyn bod moddion nos wedi'u rhoi mewn modd amhriodol. Mae rhoi presgripsiwn am feddyginiaeth yn fater clinigol. Roedd gan y Cartref Gofal gopi o restr presgripsiynau i'w rhoi dro ar ôl tro ac ni weithredodd yn afresymol wrth gydymffurfio â hyn a gofyn am ragor o feddyginiaeth. Fodd bynnag, roedd gan yr Ombwdsmon nifer o bryderon ynghylch sut roedd y Cyngor yn rheoli meddyginiaeth a gofynnwyd i'r Cyngor roi sylw i'r diffygion hyn.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod cyfiawnhad dros y gŵyn bod y Cartref Gofal wedi oedi cyn galw am gymorth meddygol ar ôl i Mrs B ddisgyn. Roedd y Cartref Gofal wedi cofnodi bod Mrs B wedi cwyno am boen yn y nos, ond ni alwyd am y meddyg tan y bore canlynol. Canfu'r Ombwdsmon hefyd nad oedd cofnodion manwl cyfredol ar gael ar gyfer anghenion / asesiad risg Mrs B a allai fod wedi helpu i wneud penderfyniad.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd cyfiawnhad dros y gŵyn bod y Cartref Gofal wedi methu â rhoi gwybod i'r ysbyty ynghylch yr holl feddyginiaeth yr oedd Mrs B yn ei chael ar bresgripsiwn pan ddaeth i'r ysbyty ar ôl disgyn.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod rhywfaint o gyfiawnhad dros y gŵyn am drefniadau contractio. Canfu fod contract yn bodoli rhwng y Cyngor a Mrs B ond nad oedd y contract rhwng y Cartref Gofal a Mrs B fel y dylai fod.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn ymddiheuro am ei fethiannau i Mrs A ac yn dileu ffi'r cartref gofal sy'n weddill sef £813.66 i gydnabod unrhyw ddiodeffaint diangen a gafodd Mrs B a'r amser a'r drafferth i'r teulu wneud y gŵyn. Argymhellwyd hefyd fod y Cyngor yn bodloni'i hun ei fod wedi cydymffurfio â'r gofynion Rheoleiddio a'r argymhellion arfer da a wnaed gan Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru a hefyd yn sicrhau bod contract y Cartref Gofal ar gael yn unol â'r gofynion cyfreithiol.

Cyfeirnod yr achos 201000950