

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 Paul Matthews  
Prif Weithredwr  
Cyngor Sir Fynwy  
County Hall  
Cwmbran  
NP44 2XH

Annwyl Mr Matthews

### **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 Fynwy.

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 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 mawr yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa o'i gymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11. Dengys y ffigurau y bu cynnydd cymharol fawr yn nifer y cwynion am Gynllunio a Rheoli Adeiladu a Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion. Mae'n braf sylwi na chynhaliodd fy swyddfa ddim ymchwiliad i gwynion yn ystod 2011/12.

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 Fynwy 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 Fynwy 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 Fynwy 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 Fynwy 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 Fynwy 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 Fynwy yn ystod 2011-2012.

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

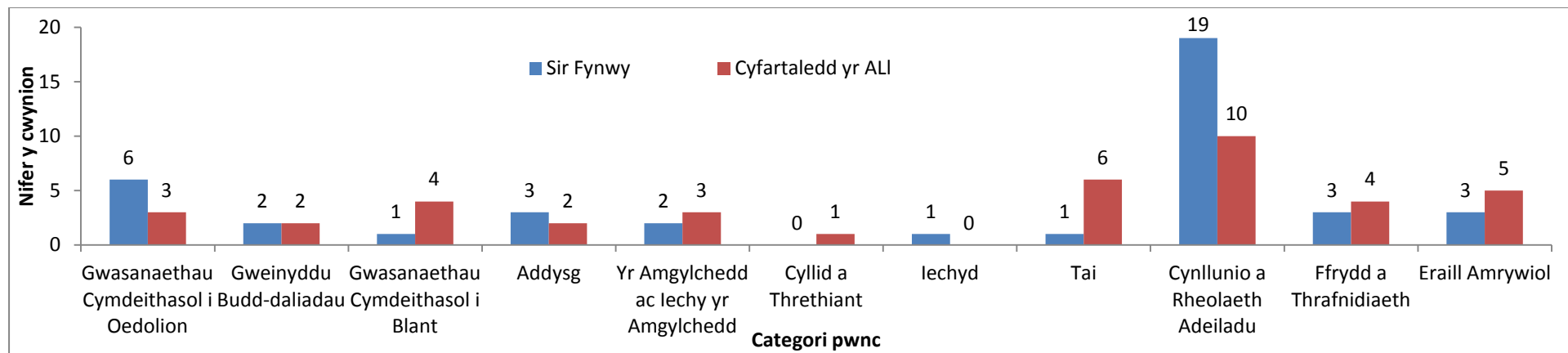
<b>Pwnc</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	6	1
Gweinyddu Budd-daliadau	2	0
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	1
Addysg	3	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	1
Iechyd	1	0
Tai	1	0
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	19	10
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	3	0
Eraill Amrywiol	3	2
<b>Cynfanswm</b>	<b>41</b>	<b>16</b>

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

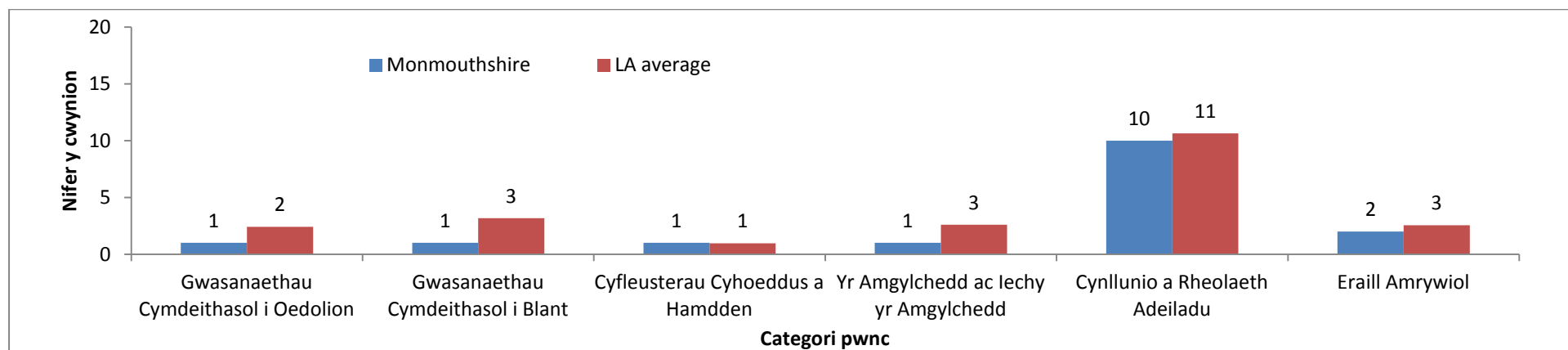
	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	0	2

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

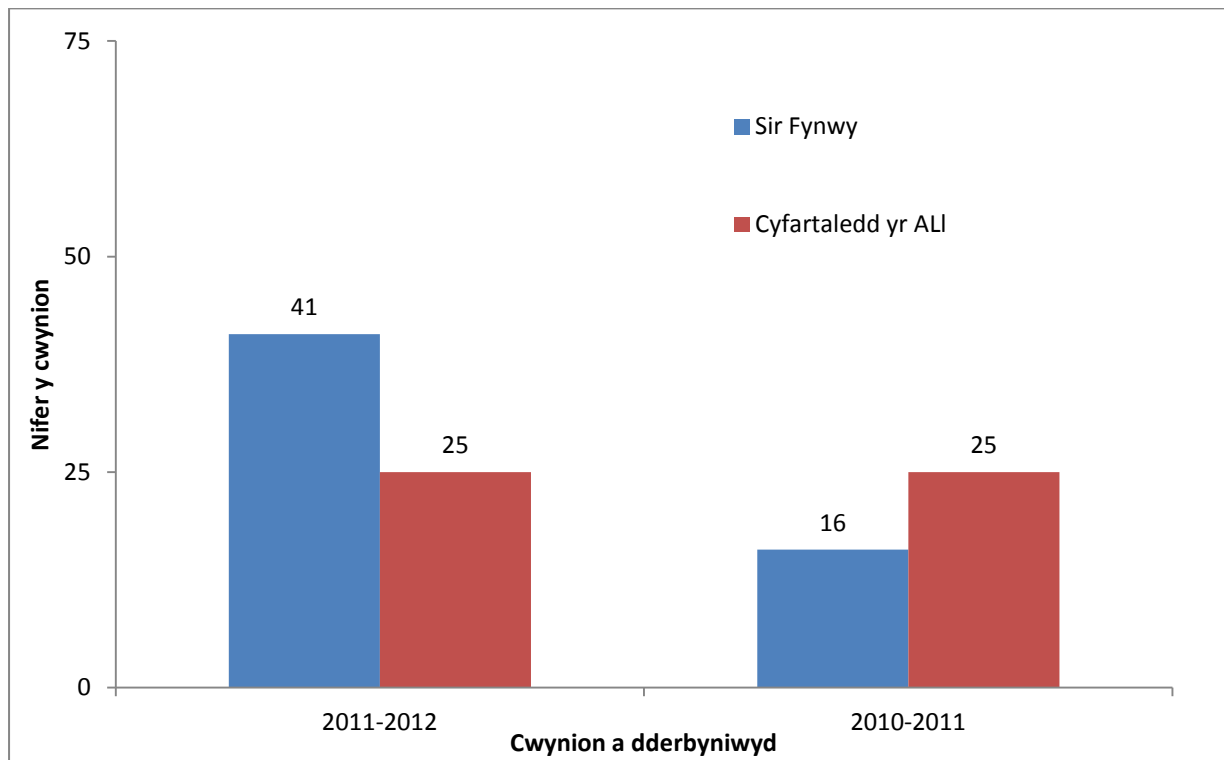
**2011-2012**



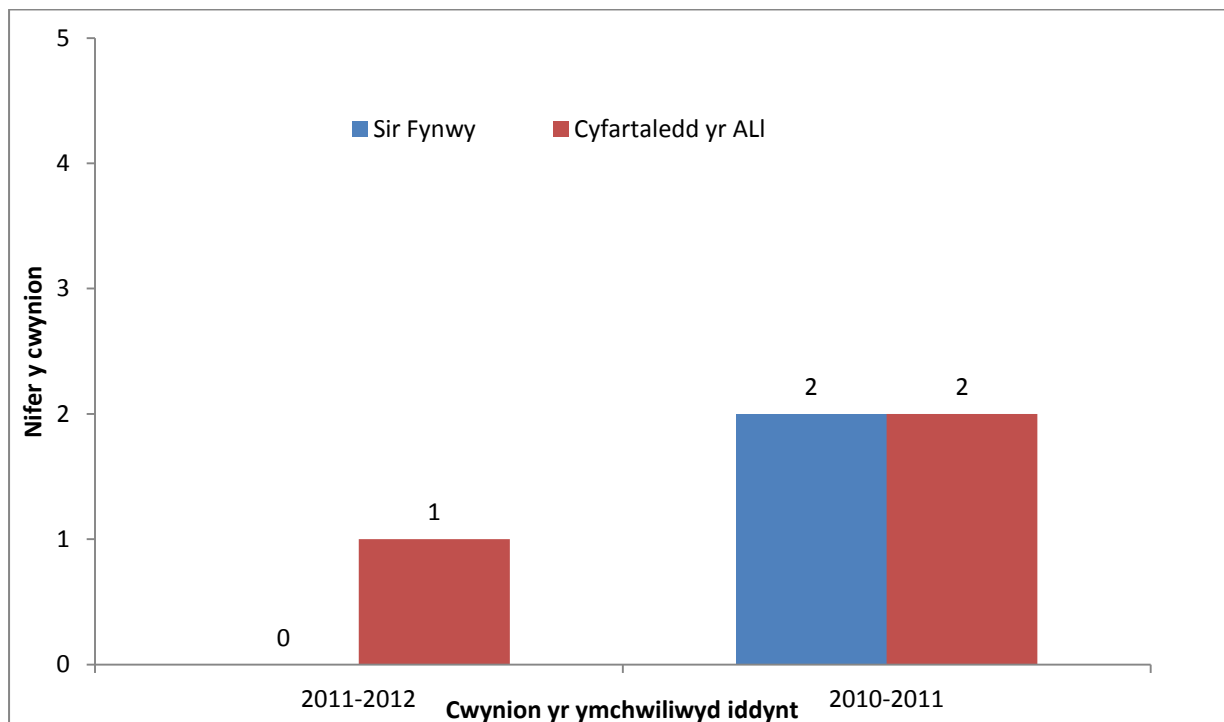
**2010-2011**



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

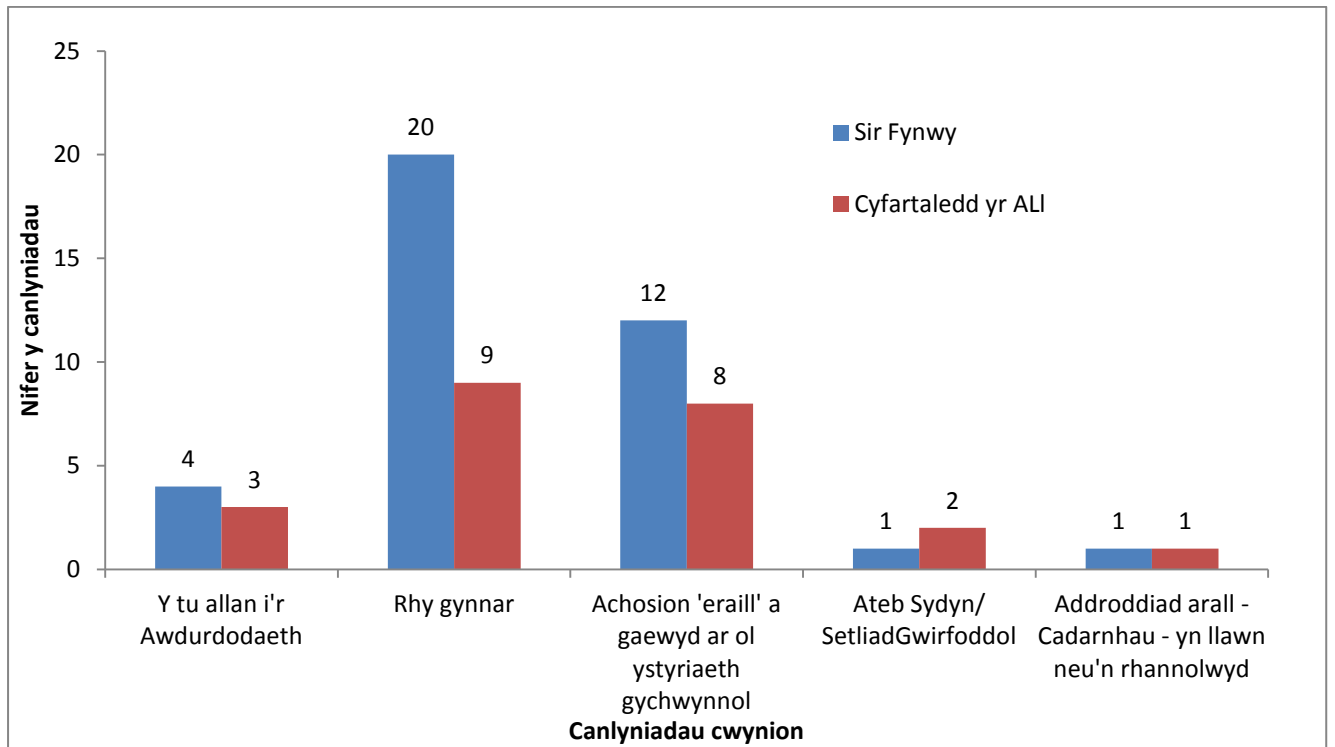


**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

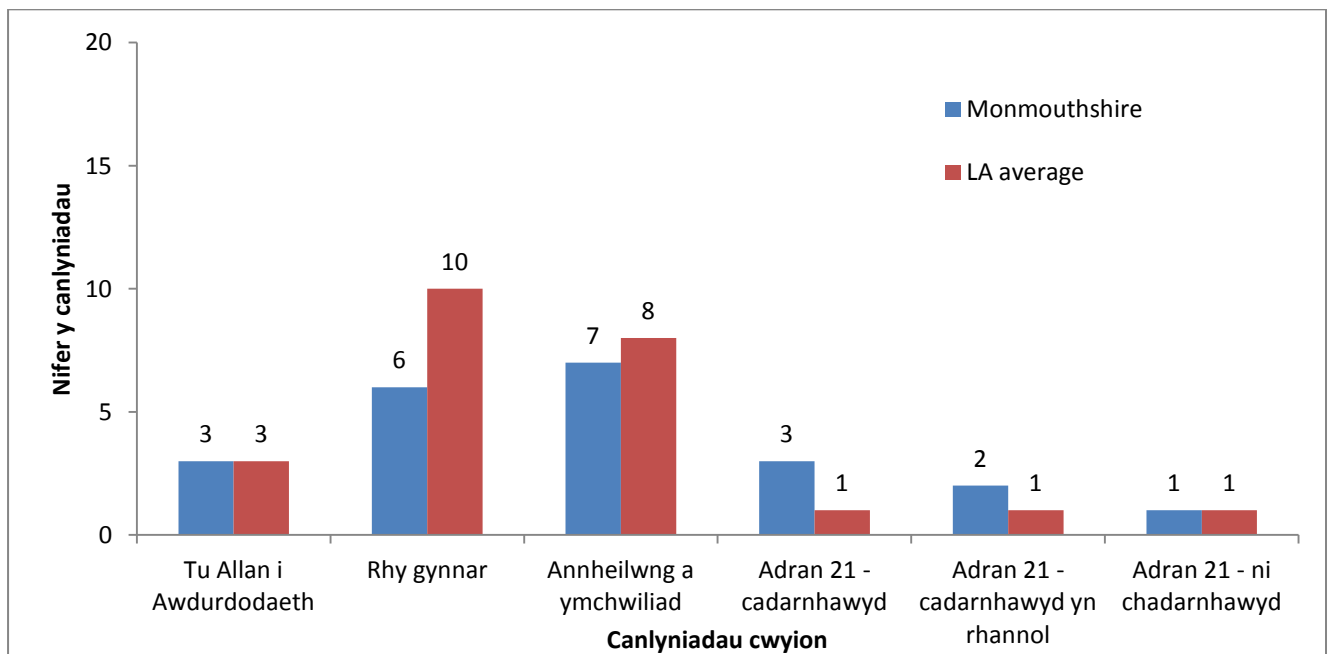


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

**2011-2012**

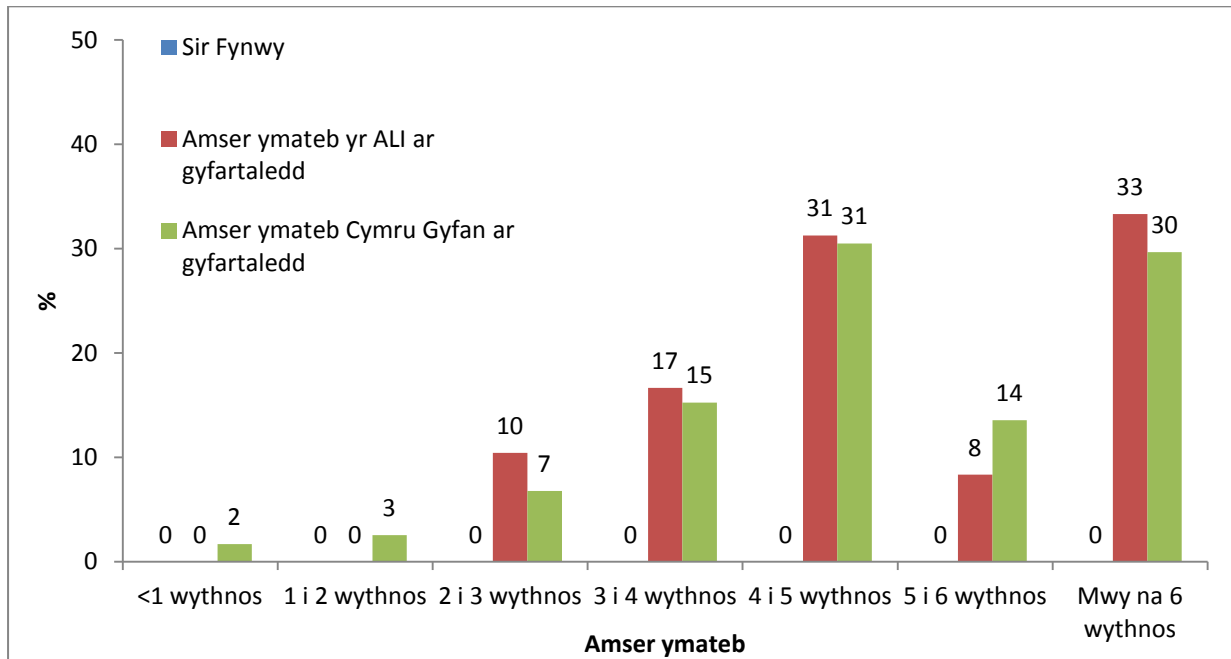


**2010-2011**

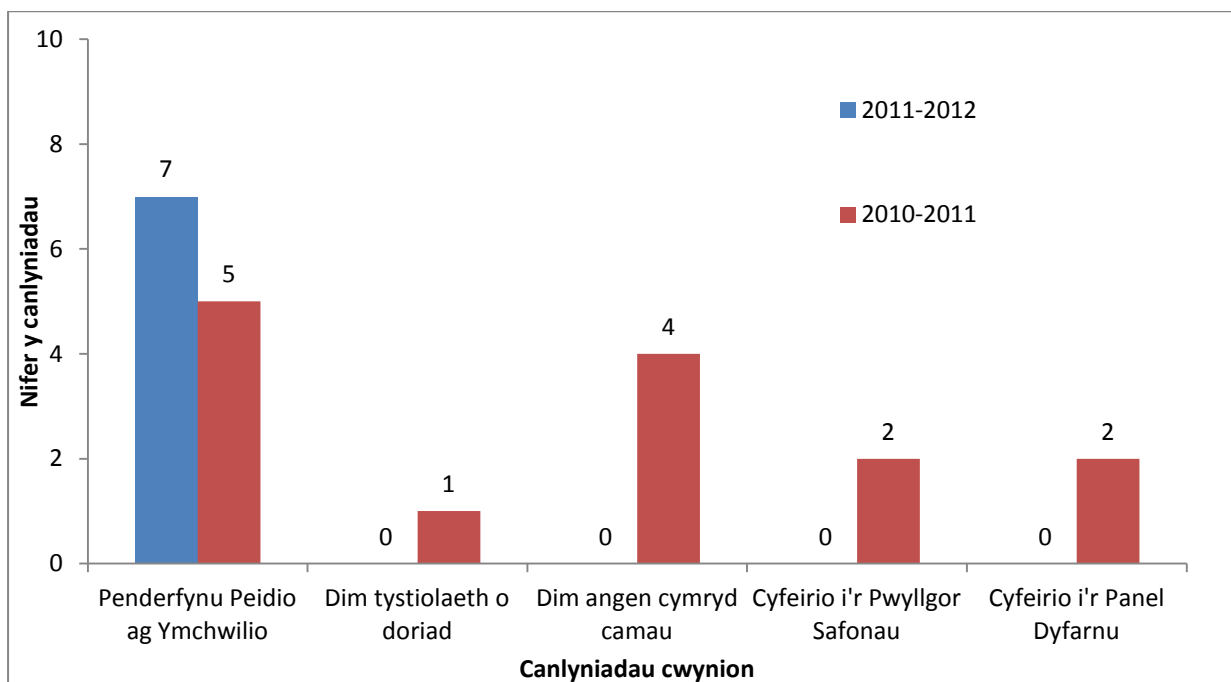


**G: Cymharu amseroedd Sir Fynwy ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2011-2012**

Mae Graff G yn ymwneud â'r ymchwiliadau hynny a ddechreuwyd yn 2011-2012. Gan na ddechreuwyd dim ymchwiliadau yn erbyn Sir Fynwy yn ystod 2011-2012, nid oes dim amseroedd ymateb ar gyfer Sir Fynwy. Serch hynny, rydym wedi cynnwys yr amseroedd ymateb cyfartalog ar gyfer Awdurdodau Lleol/Cyrrff iechyd ynghyd â'r amseroedd ymateb cyfartalog ar gyfer yr holl gyrrff yng Nghymru er gwybodaeth i chi.



**H: Cwynion y Cod Ymddygiad**





## **I: Crynodebau'r adroddiadau**

### **Crynodebau Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu**

#### **Cadarnhawyd**

##### **Hydref 2011 – Rheolaeth Adeiladu – Cyngor Sir Fynwy**

Cwynodd Mr M i'r Ombwdsmon ynghylch y ffordd y bu i Wasanaeth Rheolaeth Adeiladu Cyngor Sir Fynwy ymdrin â chymeradwyo gwaith adeiladu a wnaed yn ei eiddo. Yr oedd Mr M wedi ei dramgwyddo bod y Gwasanaeth Rheolaeth Adeiladu wedi methu â monitro gwaith adeiladu a wnaed gan ei contractwr. Cwynodd bod y Gwasanaeth Rheolaeth Adeiladu wedi cyflwyno tystysgrifau cwblhau am y gwaith gan gadarnhau bod y gwaith yn cwrdd â rheoliadau adeiladu, er gwaethaf y ffaith bod yn eu meddiant adroddiad trydanol a oedd yn nodi nifer o eitemau a oedd angen sylw (mewn un achos, sylw brys), a bod yr archwilydd trydanol wedi datgan nad oeddynt yn bodloni rheoliadau adeiladu. Cwynodd Mr M hefyd am agweddau ar y broses o ymdrin â chwynion.

Yn dilyn derbyn cyngor proffesiynol, cadarnhawyd yr agwedd ar gwyn Mr M a oedd yn ymwneud â threfn archwilio'r Gwasanaeth Rheolaeth Adeiladu, gan fod posibilrwydd y gallai cyfle i nodi peth o'r gwaith diffygiol a wnaed, fod wedi cael ei gollu. Fodd bynnag, er gwaethaf canfod camweinyddu sylweddol yn y modd y bu i'r Cyngor ymdrin â chyflwyno'r dystysgrif cwblhau, daethpwyd i'r casgliad nad oedd Mr M wedi dioddef anghyfiawnder o ganlyniad i gyflwyno'r dystysgrif cwblhau oherwydd ei fod yn ymwybodol o'r materion oedd angen sylw ac nad oedd cyflwyno'r dystysgrif yn newid y gofyniad hwn ynddo'i hun. Cadarnhawyd hefyd gwyn Mr M am y ffordd y bu i'r Cyngor ymdrin â'i gwyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Mr M dderbyn iawndal o £500 am y diffygion a ganfuwyd ac y dylai'r Cyngor newid ei weithdrefnau a'i ddulliau gweithredu i sicrhau bod ei wasanaeth yn cydymffurfio â'r safonau perfformiad perthnasol.

**Cyfeirnod yr achos 201001884**