Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch am: James Merrifield

Eich cyf:

☎ 01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012

✉ James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Steven Phillips
Prif Weithredwr
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot
Civic Centre
Port Talbot
SA13 1PJ

Annwyl Mr Phillips

**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 Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot.

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 ostyngiad yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa o'i gymharu â 2010/11. Mae nifer y cwynion a gafwyd yn awr hefyd yn gyfwerth â'r ffigur y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Awdurdod. Er y gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt, mae'r ffigur hwn hefyd yn gyfwerth â'r ffigur y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Awdurdod.

Dengys y ffigurau y bu cynnydd yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa sy'n ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion a Chynllunio a Rheoli Adeiladu, sef yr un maes cwyn mwyaf. Mae hefyd yn braf sylwi na chafwyd dim ymatebion i geisiadau am wybodaeth oddi wrth fy swyddfa y bu iddynt gymryd dros bedair 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 chamau 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 Castell-nedd Port Talbot dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Castell-nedd Port Talbot 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 Castell-nedd Port Talbot 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[1]) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer Castell-nedd Port Talbot 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 Castell-nedd Port Talbot 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 Castell-nedd Port Talbot yn ystod 2011-2012. Yn olaf, mae Adran 'I' yn cynnwys crynodebau'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Castell-nedd Port Talbot 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 amgaeedig, 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

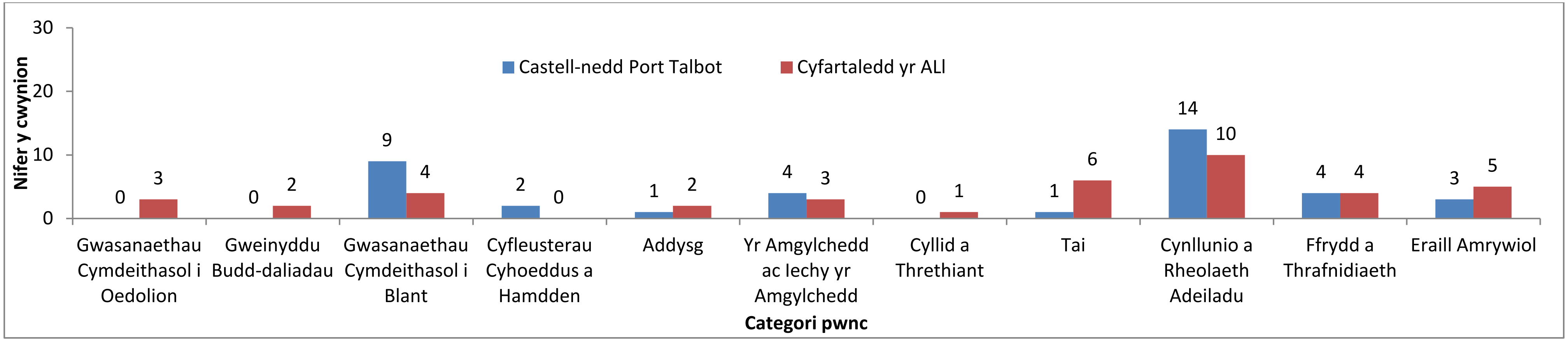
| **Pwnc** | **2011-2012** | **2010-2011** |
|---|---|---|
| Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion | 0 | 3 |
| Gweinyddu Budd-daliadau | 0 | 1 |
| Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant | 9 | 6 |
| Adnoddau Cymunedol ac Hamdden | 2 | 1 |
| Addysg | 1 | 2 |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd | 4 | 2 |
| Cyllid a Threthiant | 0 | 1 |
| Iechyd | 0 | 0 |
| Tai | 1 | 5 |
| Cynllunio a rheolaeth adeiladu | 14 | 12 |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth | 4 | 7 |
| Eraill Amrywiol | 3 | 4 |
| **Cynfanswm** | **38** | **44** |

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

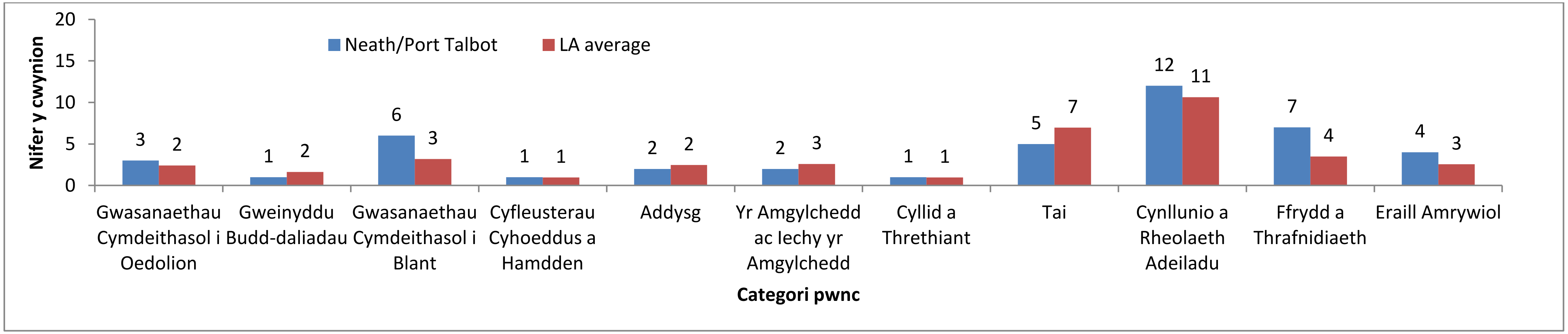
| | **2011-2012** | **2010-2011** |
|---|---|---|
| Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad | 2 | 1 |

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

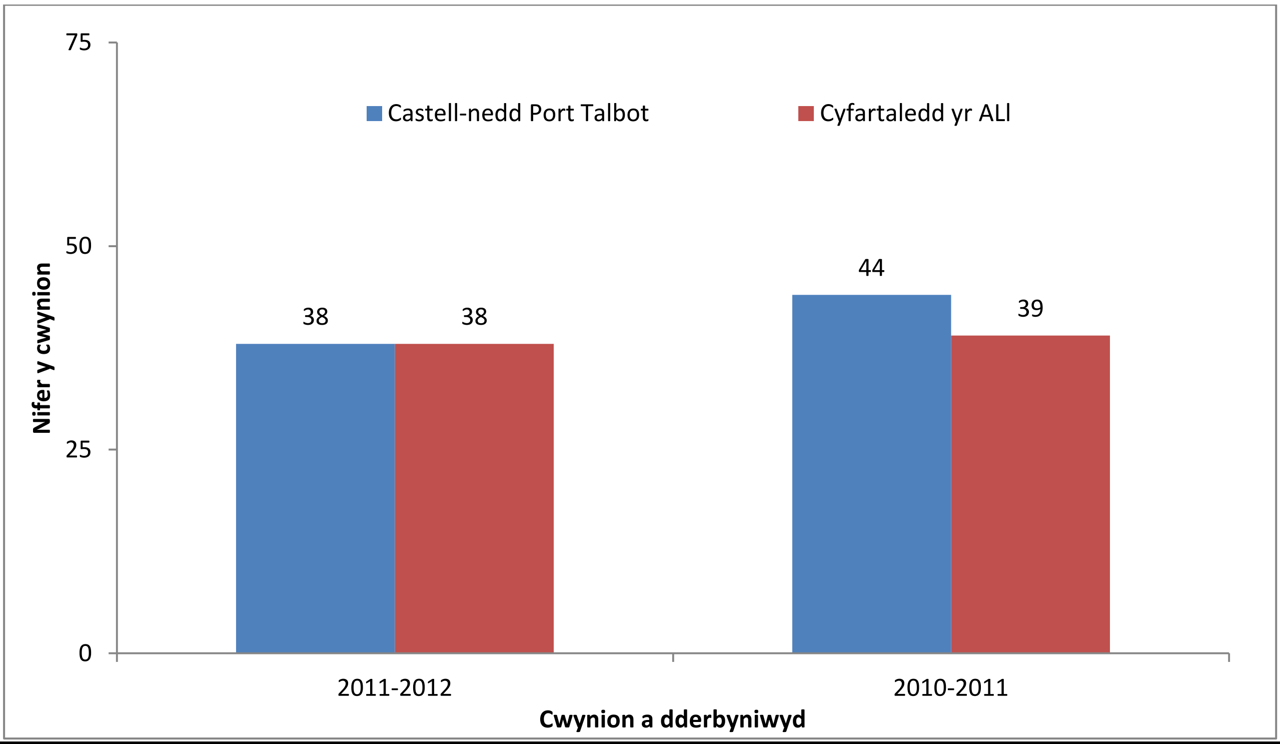
### 2011-2012



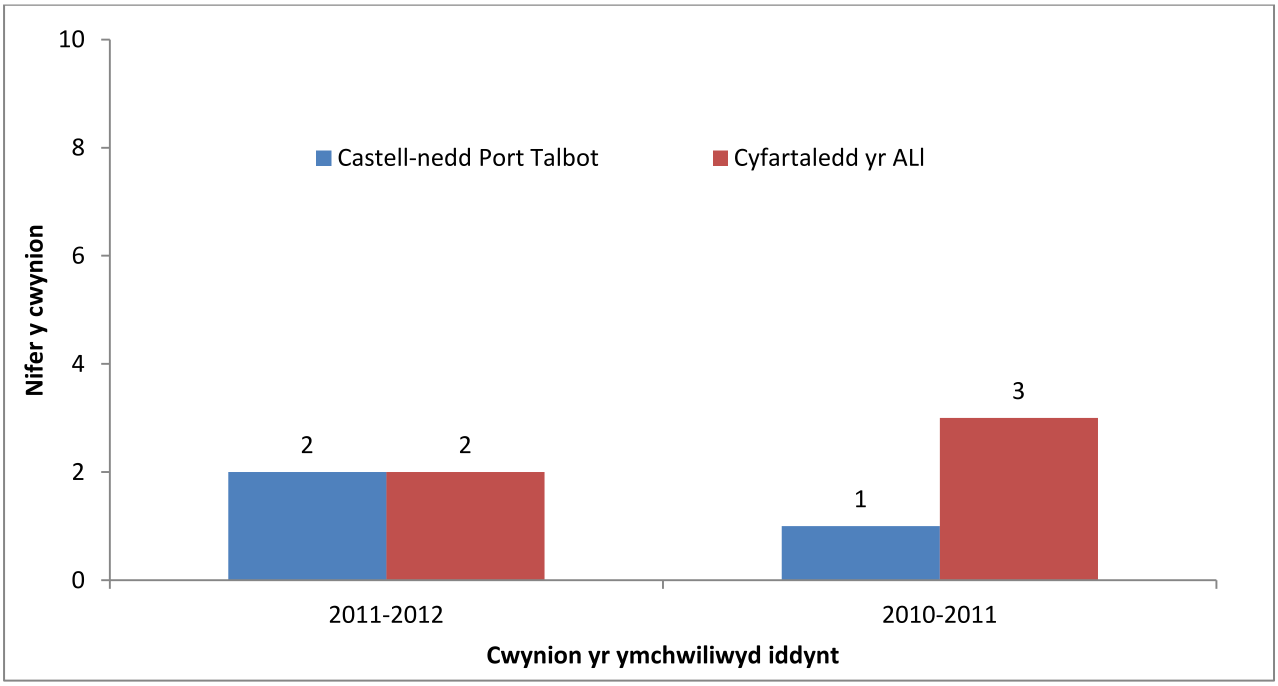

### 2010-2011



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

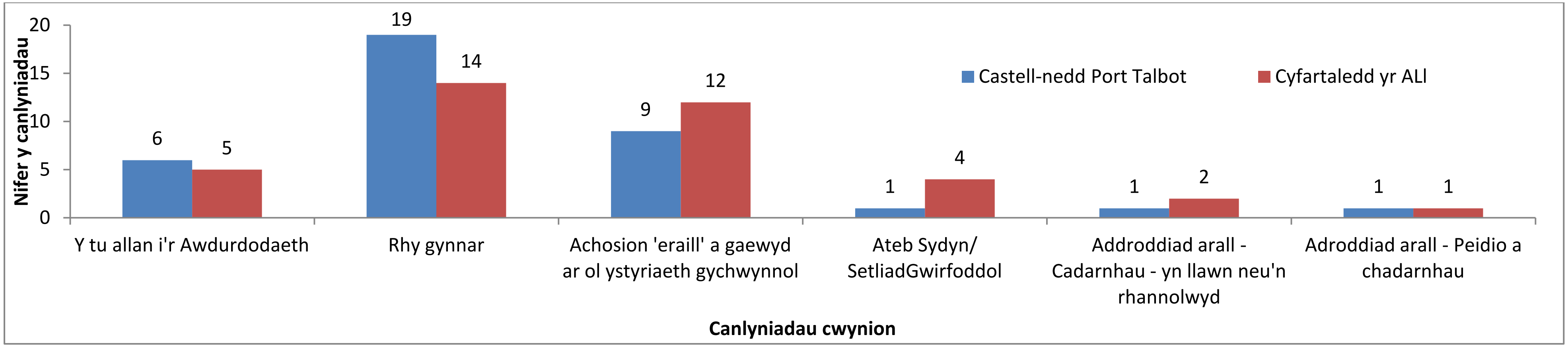



**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

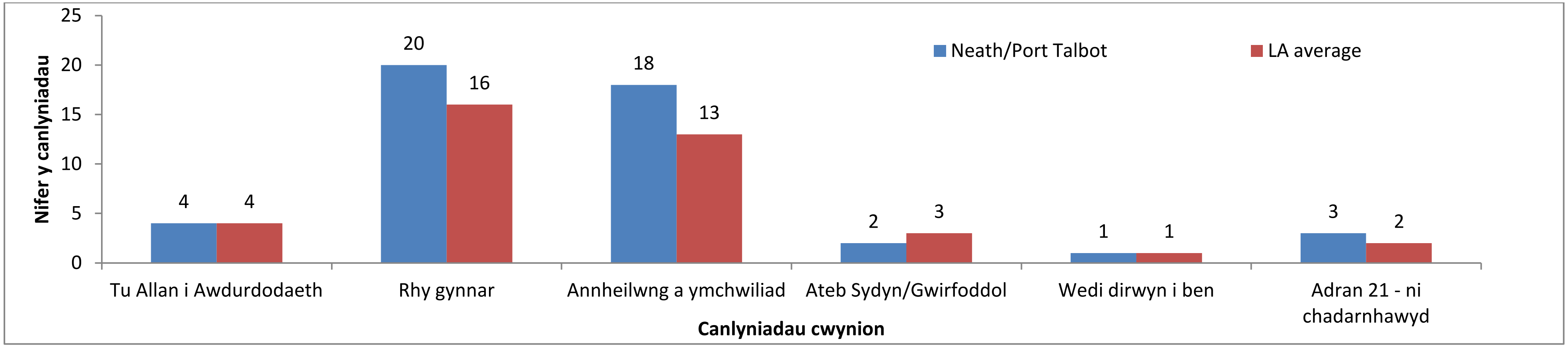


## F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

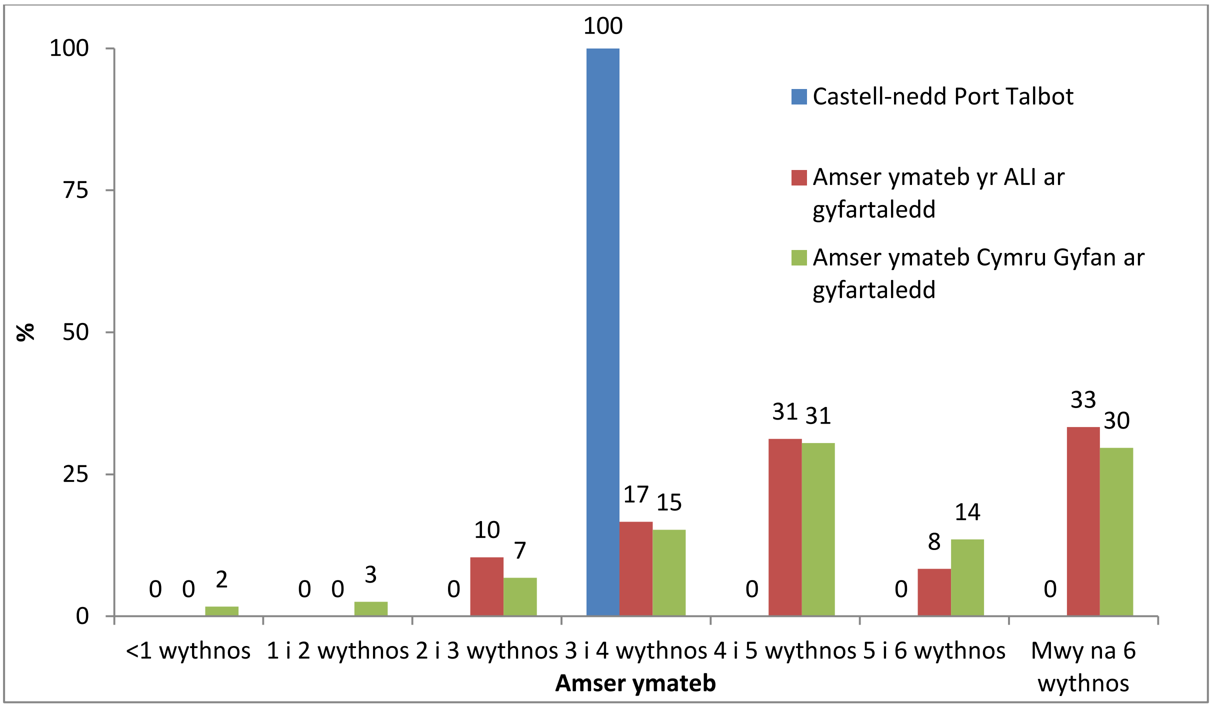
### 2011-2012



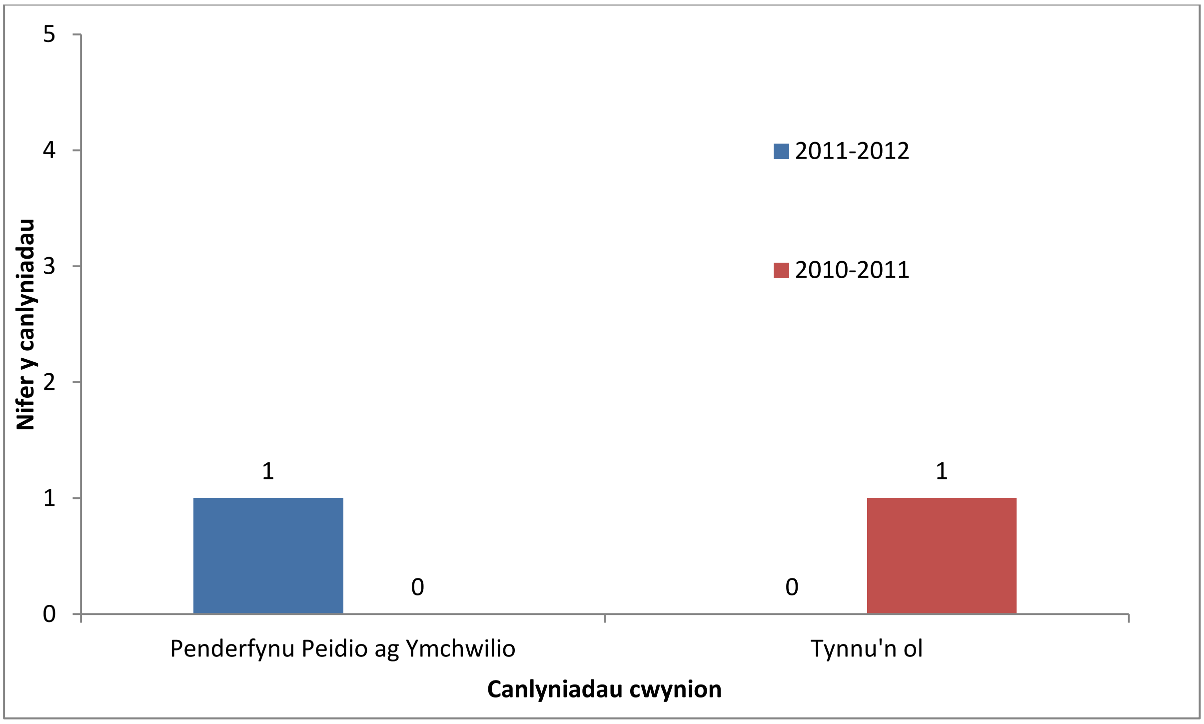

### 2010-2011



**G: Cymharu amseroedd Castell-nedd Port Talbot ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALl a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2011-2012**




**H: Cwynion y Cod Ymddygiad**



## I: Crynodebau'r adroddiadau

### Tai

### Ni Chadarnhawyd

**Ionawr 2012 – Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid – Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell Nedd Port Talbot**

Cwynodd Mrs A am fethiant y Cyngor i'w hail-gartrefu mewn llety a ystyriai i fod yn addas ar ôl digwyddiadau o wahaniaethu a cham-drin hiliol. Dywedodd fod Rheolwr Tai'r Cyngor wedi camddefnyddio ei swydd i atal eiddo rhag cael ei ddyrannu i Mrs A oherwydd ei ddiffyg hoffter personol tuag ati. Darganfu'r Ombwdsman fod y Cyngor, ac yn fwy diweddar y sefydliad y trosglwyddodd y Cyngor ei stoc dai iddo, wedi ymddwyn yn unol â'i bolisi gosod eiddo; rhoddwyd pwyntiau priodol i Mrs A o dan y cynllun, ac ni ddyrannwyd eiddo iddi a ofynnodd amdano naill ai oherwydd eu bod yn fwy na rhai yr aseswyd hi i fod eu hangen neu oherwydd nad oedd ganddi ddigon o bwyntiau. Ni dderbyniodd yr Ombwdsman y gŵyn.

**Achos rhif 201002406**

## Eraill Amrywiol

## Cadarnhawyd

**Tachwedd 2011 – Arall Amrywiol – Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot**

Cwynodd Ms H bod y Cyngor wedi cyfyngu'n annheg ar fasnachu ar y stryd ar lan môr; wedi ei hatal hi yn annheg rhag masnachu mewn nwyddau glan môr er iddynt roi trwydded iddi wneud hynny; wedi ei hatal rhag masnachu mewn gŵyl glan môr; ac heb ymdrin yn briodol â'i chwyn.

Canfu'r Ombwdsmon bod hawl gan y Cyngor benderfynu pwy a allai fasnachu ar ei dir. Yr oedd y penderfyniad i gyfyngu ar nifer y masnachwyr stryd yn un yr oedd hawl gan y Cyngor ei gymryd, ac nid oedd y rheswm a roddwyd – sef er mwyn annog masnachwyr parhaol – yn gwbl afresymol. Casglodd yr Ombwdsmon hefyd bod rhyddid i'r Cyngor, fel tirfeddiannwr, benderfynu pa fasnachwyr oedd yn mynychu'r ŵyl. Canfu'r Ombwdsmon bod gan y Cyngor hawl i ddiddymu hawl Ms H i fasnachu mewn nwyddau glan môr gan fod ganddo dystiolaeth ei bod yn masnachu'n groes i amodau ei phrydles a'i thrwydded masnachu ar y stryd, a'i fod wedi ei rhybuddio beth fyddai'r canlyniadau pe byddai'n parhau i wneud hynny. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhannau hyn o gwyn Ms H.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yn rhannol gwyn Ms H ynghylch y modd yr ymdriniwyd â'i chwyn. Canfu y bu peth oedi ac yr anwybyddwyd cais Ms H am ymdrin â'i chwyn ar gam 3 trefn gwyno'r Cyngor ar y pryd. Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i Ms H am y diffygion hyn.

**Cyfeirnod yr achos 201100472**