

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Ms Tracey Lee
Managing Director
Cyngor Casnewydd
Civic Centre
Casnewydd
NP20 4UR

Annwyl Ms Lee

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 Casnewydd.

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 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, mae'n braf sylwi ar ostyngiad yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa a nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt, o'i gymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11. Mae'r ffigurau hyn hefyd yn is na'r ffigur cyfartalog ar gyfer Awdurdodau Lleol. Mae'r nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu o hyd, er y bu gostyngiad amlwg yn nifer y cwynion sy'n ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol Plant. Mae'r amseroedd ymateb ar gyfer eich Awdurdod yn dangos bod angen gwella yn y maes 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 Casnewydd dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

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

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

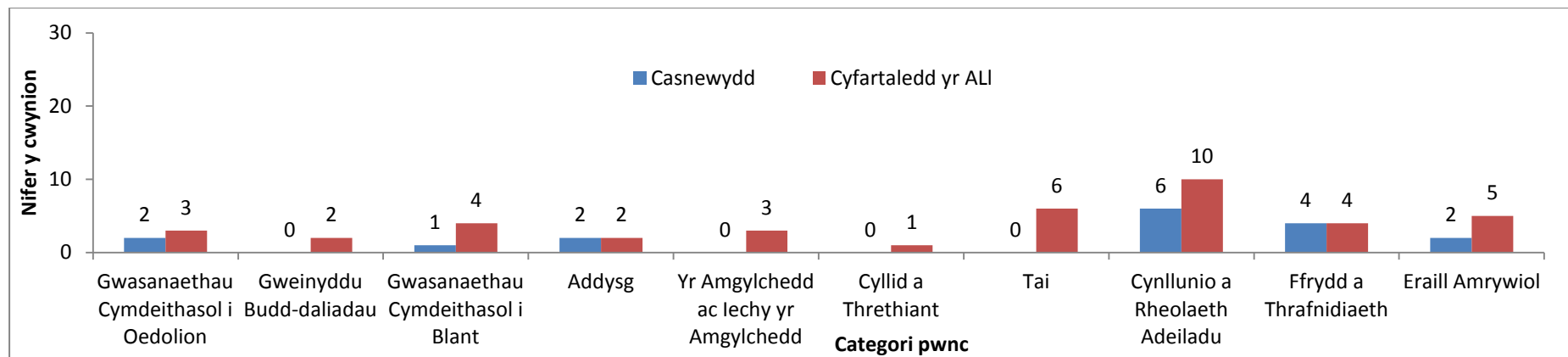
Pwnc	2011-2012	2010-2011
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	2	0
Gweinyddu Budd-daliadau	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	7
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	1
Addysg	2	3
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	0	1
Iechyd	0	1
Tai	0	2
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	6	8
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	4
Eraill Amrywiol	2	4
Cyfanswm	17	32

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

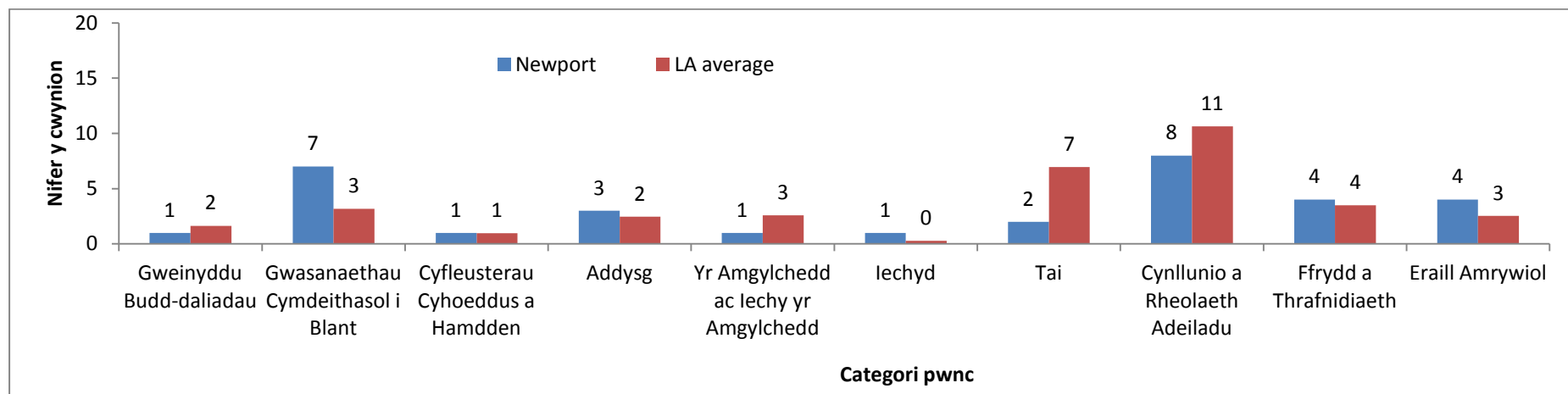
	2011-2012	2010-2011
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	1	3

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

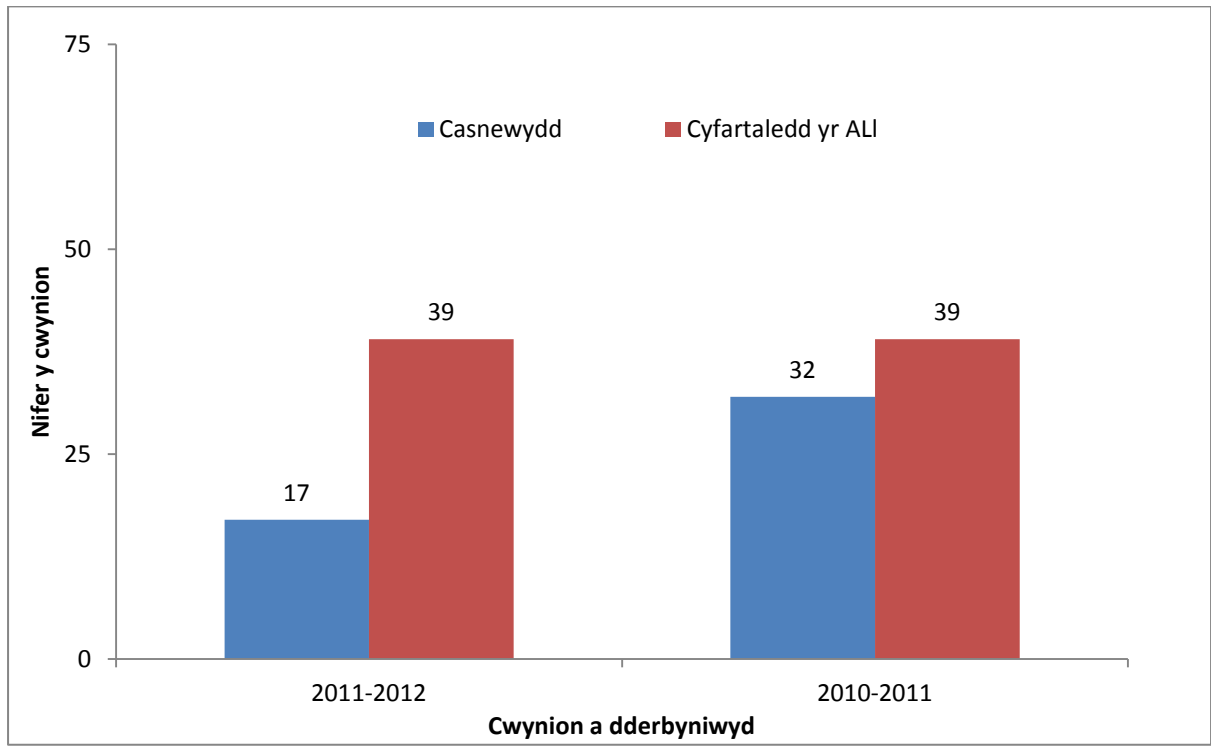
2011-2012



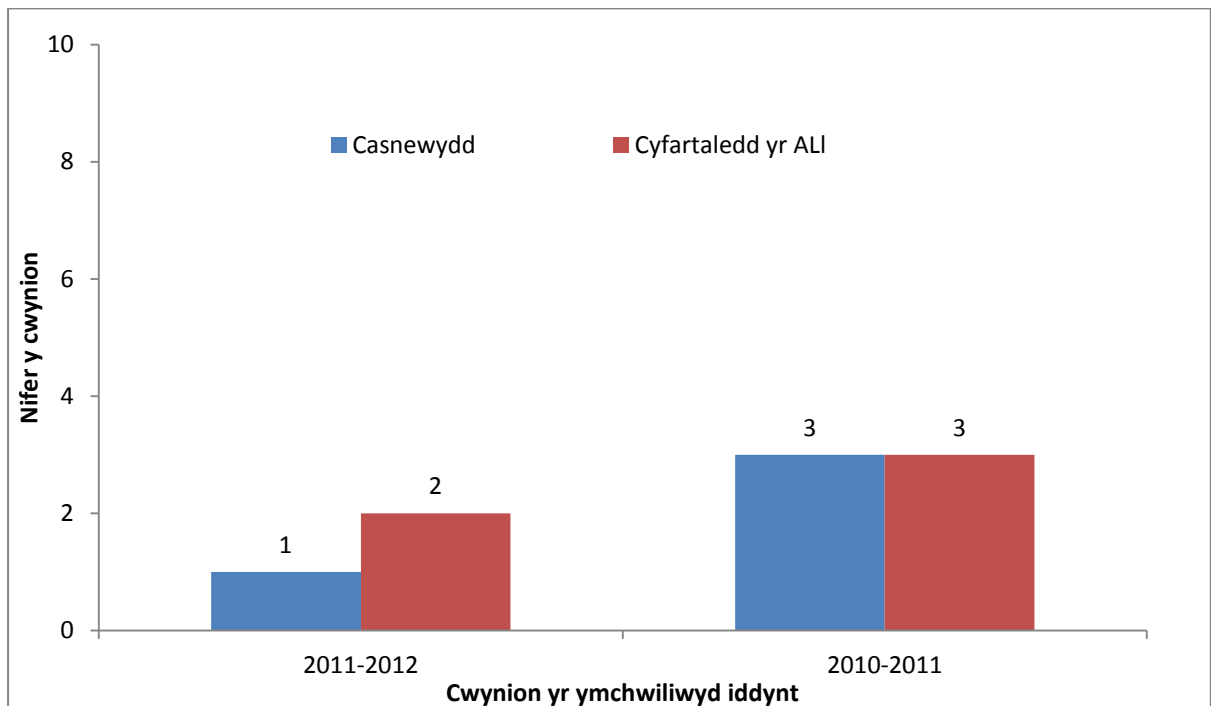
2010-2011



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

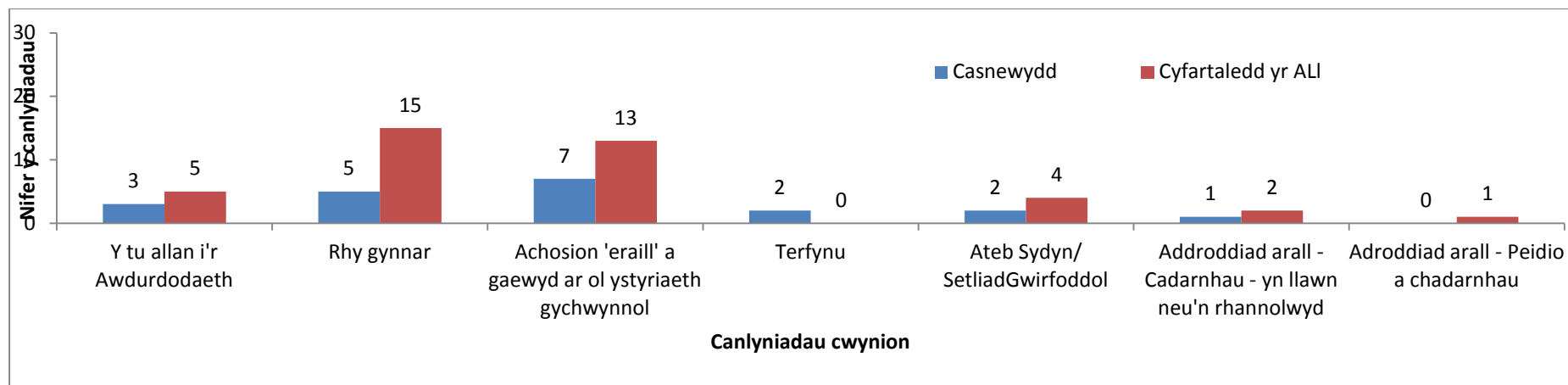


E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

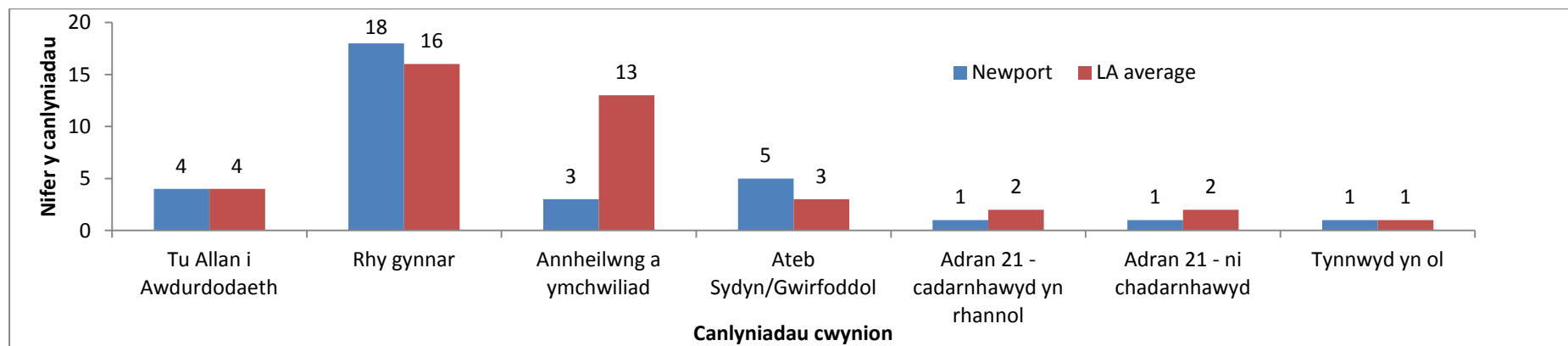


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

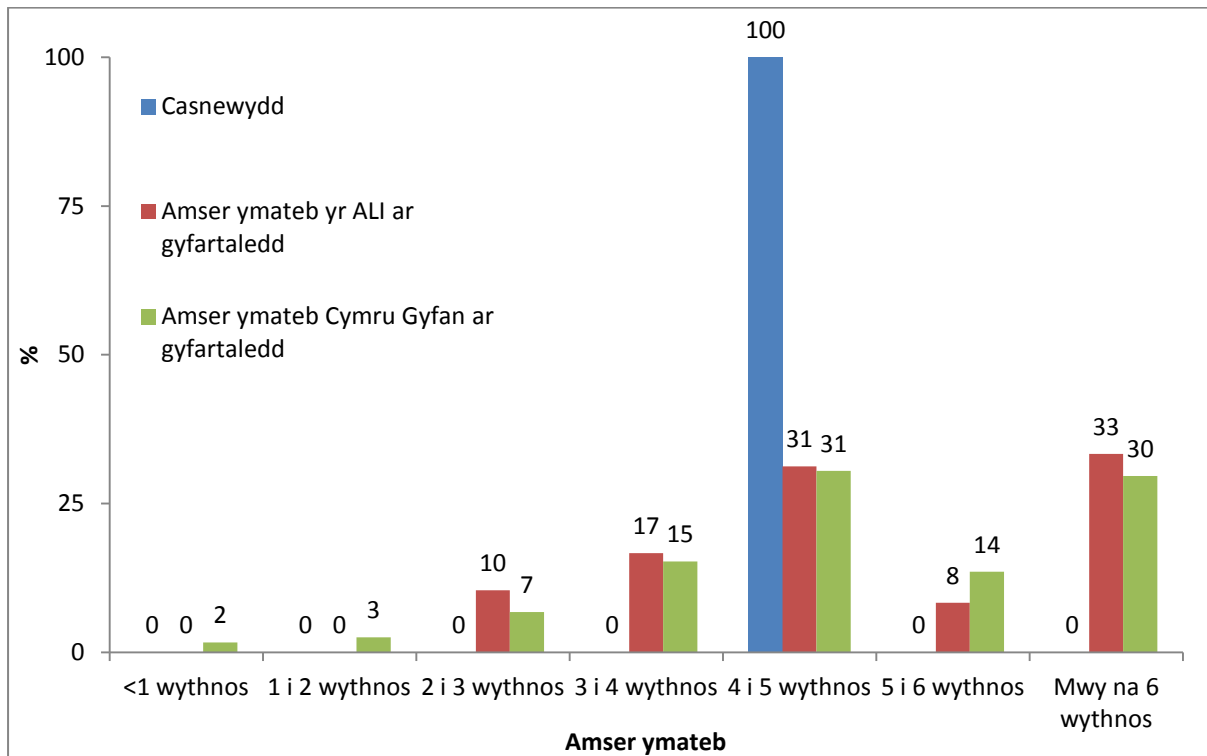
2011-2012



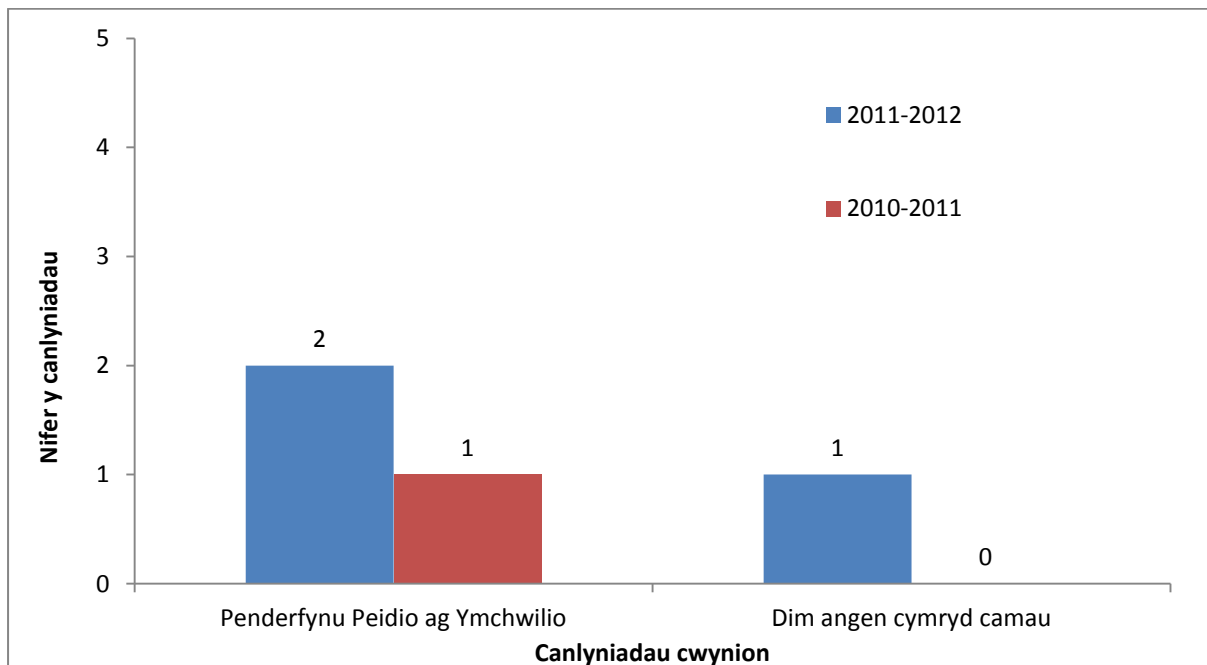
2010-2011



G: Cymharu amseroedd Casnewydd 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

Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion

Cadarnhawyd

Chwefror 2012 – Gwasanaethau i bobl hŷn – Cyngor Dinas Casnewydd

Roedd cwyn Mr X yn ymwneud â derbyn ei fam ym mis Mehefin 2010 i Ysbyty Brenhinol Gwent o Gartref Gofal gan Gyngor Dinas Casnewydd lle oedd yn byw. Roedd Mr X yn deall bod ei fam, Mrs Y, yn feddygol ffit i gael ei rhyddhau'n fuan ar ôl ei derbyn i'r ysbyty a chredai fod y Cartref Gofal yn oedi gyda'i derbyn yn ôl.

Yn y cyd-destun hwn, roedd yr Awdurdod Lleol wedi deall i Mr X ddweud y byddai ef yn gyfrifol am ryddhau ei fam ac yn ei chludo'n ôl i'r Cartref Gofal ei hun. Ni chefnogodd yr Awdurdod Lleol farn na dealltwriaeth Mr X o'r sefyllfa. Roedd y cefndir hefyd yn un lle oedd gwahaniaethau wedi bod ym marn y teulu ynghylch anghenion Mrs Y dros nifer o fisoedd.

Roedd yr Awdurdod Lleol wedi ystyried y gellid efallai defnyddio Gorchymyn Gwarcheidwad i atal symud Mrs Y o'r ysbyty ac y gallai'r 'berthynas agosaf' ddod yn brif bwynt cyswllt. Bu'n ystyried y Gorchymyn hefyd yng nghyd-destun unrhyw bryderon a allai godi yn y dyfodol. Yn dilyn trafodaethau gyda Mrs Z (y berthynas agosaf) ni aeth yr Awdurdod Lleol ymlaen â'i gais am Orchymyn Gwarcheidwad.

Roedd cwyn Mr X i'r Ombwdsman yn troi ar y defnydd posibl hwn o Orchymyn Gwarcheidwad. Cwynodd fod yr Awdurdod Lleol wedi ystyried, yn amhriodol, defnyddio'r Gorchymyn i'w eithrio o gyfrannu at ofal Mrs Y (roedd cyfraniad Mr X wedi bod yn destun ymchwiliad Cam 3 gan Banel Gwasanaethau Cymdeithasol blaenorol). Cwynodd hefyd nad oedd yr ymchwiliad Cam 2 gan Wasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod Lleol i'w gŵyn yn foddhaol. Yn olaf, cwynodd Mr X na wnaeth yr Awdurdod Lleol ymateb i argymhelliad a wnaed gan y Panel Cwynion Cam 3 Annibynnol a oedd wedi ystyried efallai defnyddio Gorchymyn Gwarcheidwad mewn amser rhesymol.

Darganfu'r Ombwdsman er bod yr Awdurdod Lleol wedi canolbwyntio ar ei ddyletswydd gofal i ddiogelu a chefnogi Mrs Y, bod nifer o ddiffygion pwysig yn ei ddull o wneud hynny. O ganlyniad i'r rhain, penderfynodd yr Ombwdsman dderbyn rhannau helaeth o gŵyn Mr X.

Achos rhif 201100077