

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 Jack Straw  
Prif Weithredwr  
Dinas a Sir Abertawe  
County Hall  
Swansea  
SA1 3SN

Annwyl Jack

### **Llythyr Blynyddol 2011/12**

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, rwy'n falch o gynnwys y Llythyr Blynyddol (2011-2012) ar gyfer Dinas a Sir Abertawe.

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 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, rwyf wedi sylwi ar gynnydd yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa o'i gymharu â 2010/11, er bod y ffigur yn is na'r ffigur cyfartalog ar gyfer Awdurdodau Lleol o hyd. Mae'n braf sylwi bod nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt yn ystod 2011/12 wedi aros yr un fath â'r ffigurau ar gyfer 2010/11.

Mae'r niferoedd mwyaf o gwynion yn awr yn ymwneud â Thai a Ffyrdd a Thrafnidiaeth, er y bu cynnydd hefyd yn nifer y cwynion sy'n ymwneud â Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion. Mae'n braf sylwi bod rhai o ymatebion eich Awdurdod i geisiadau am wybodaeth oddi wrth fy swyddfa wedi dod i law cyn pen pedair wythnos, mae'r ffigurau hefyd yn nodi bod gweddill yr ymatebion wedi cymryd dros chwe 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 champau 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 Abertawe dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

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

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

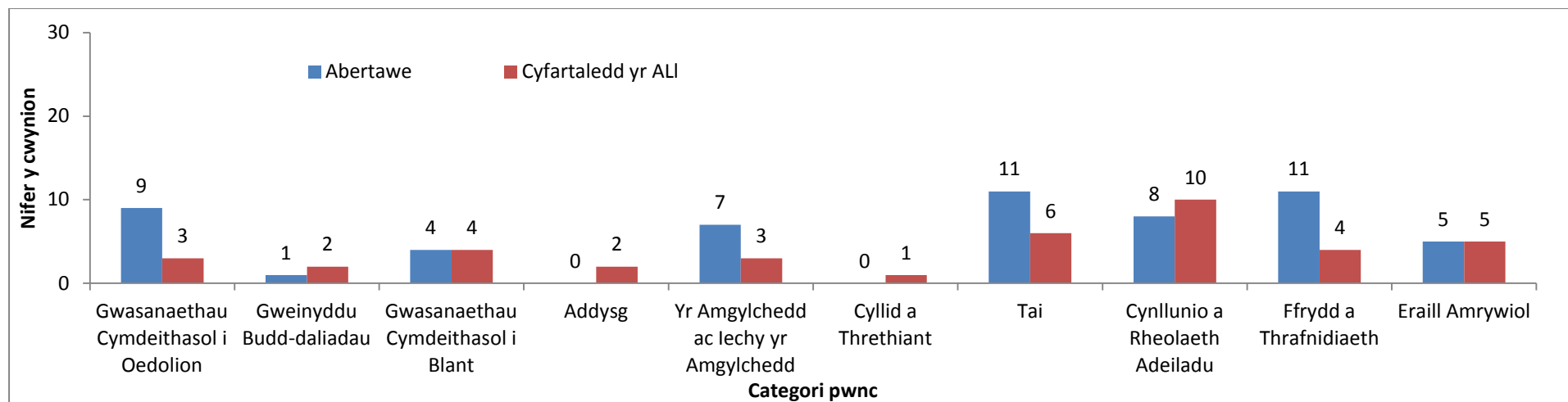
<b>Pwnc</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	9	3
Gweinyddu Budd-daliadau	1	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	4	5
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	7	7
Tai	11	6
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	8	12
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	11	8
Eraill Amrywiol	5	2
<b>Cyfanswm</b>	<b>56</b>	<b>45</b>

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

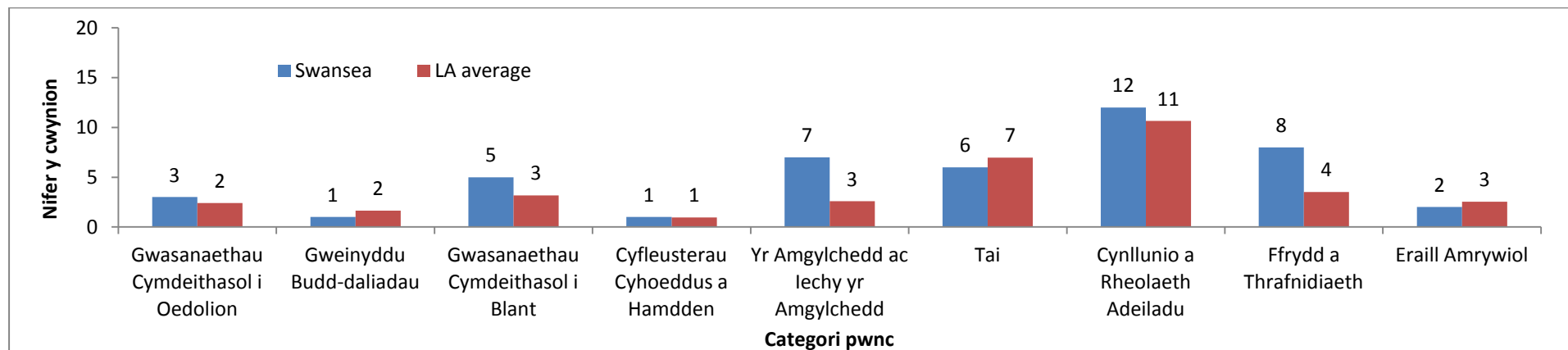
	<b>2011-2012</b>	<b>2010-2011</b>
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	2

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

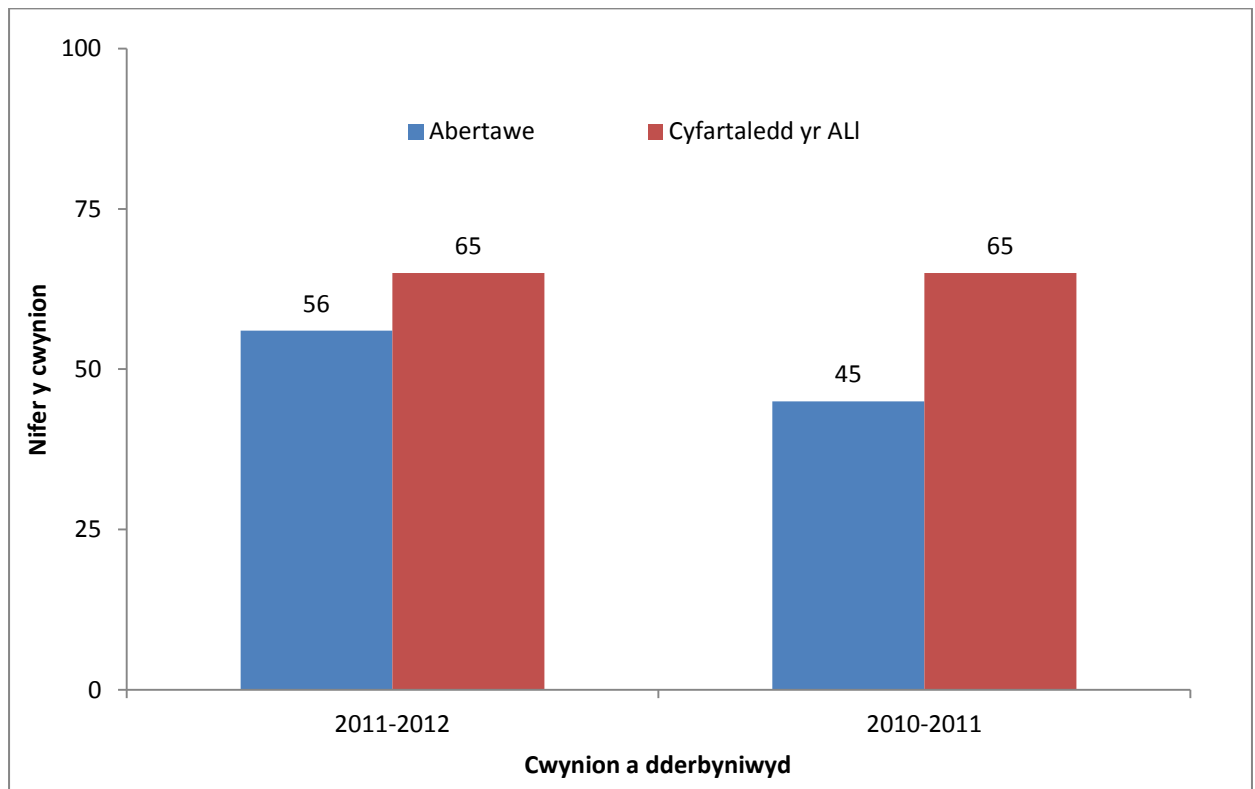
**2011-2012**



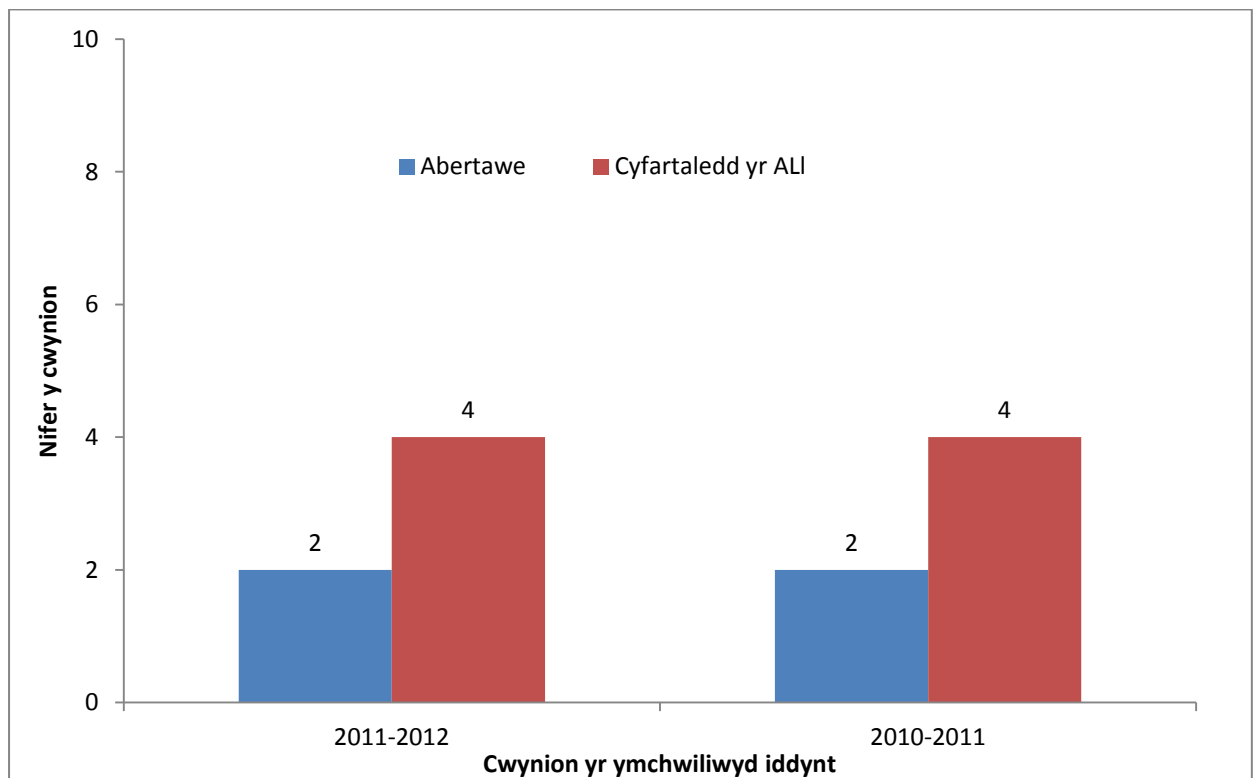
**2010-2011**



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

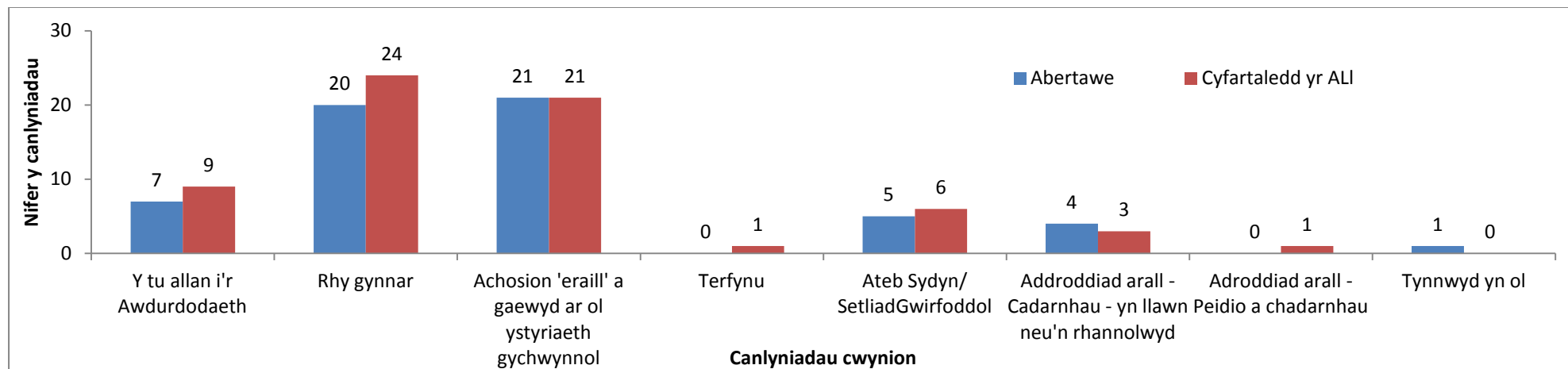


**E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

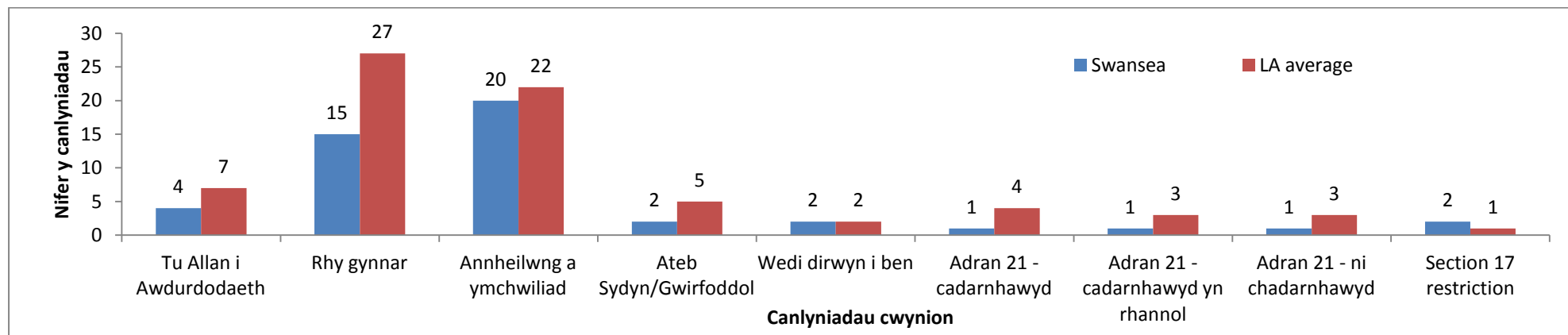


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

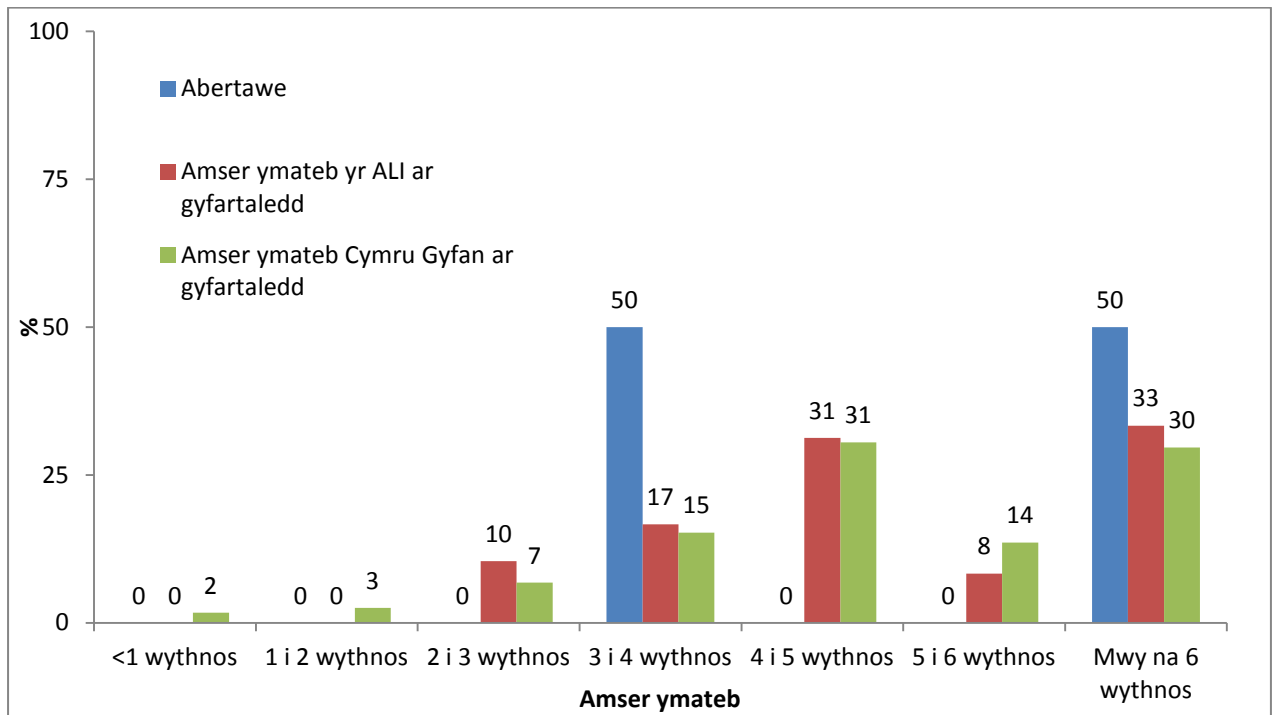
**2011-2012**



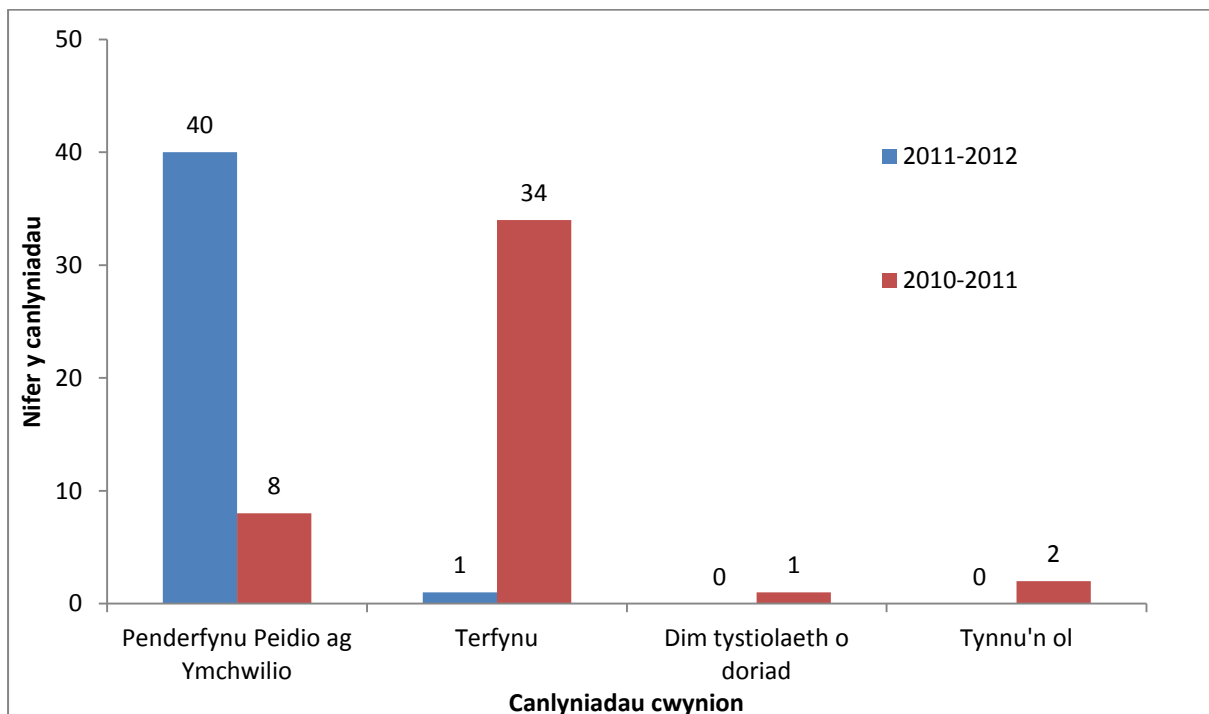
**2010-2011**



**G: Cymharu amseroedd Abertawe 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**

##### **Gorffennaf 2011 – Ymdrin â chais cynllunio – Dinas a Sir Abertawe**

Roedd cwyn Mr D yn ymwneud â'r ffaith bod y Cyngor wedi gwerthu darn o dir cyfagos ar gyfer datblygiad preswyl. Roedd y Cyngor wedi nodi yn y ddogfen dendr y byddai cyfyngiad o ran lle unrhyw ddatblygiad ar y darn o dir hwnnw wedi'i gan linell doredig ar gynllun dogfen y tendr. Yna, cymeradwyodd y Cyngor gais cynllunio ar gyfer annedd a oedd o flaen y llinell hon. Cwynodd Mr D fod y broses dendro yn annheg gan fod yr wybodaeth a roddwyd yn y ddogfen dendr yn gamarweiniol. Roedd hefyd yn cwyno y byddai lleoliad yr annedd o flaen y llinell yn effeithio'n sylweddol ar yr olygfa o'i eiddo ef.

Cytunodd yr Ombwdsmon fod y ffordd y cafodd y ddogfen dendr ei geirio yn gamarweiniol, a bod hyn wedi gwneud i Mr D deimlo'n flin gan fynd ar drywydd ei gŵyn. Felly cafodd y rhan hon o'r gŵyn ei chyfiawnhau. Fodd bynnag, nid oedd yr Ombwdsmon yn cytuno bod y ffordd gamarweiniol y cafodd y broses dendro ei geirio yn golygu bod y broses yn annheg nac y byddai wedi effeithio ar y penderfyniad cynllunio yn y pen draw, a oedd yn rhesymol. Argymhellodd yr Ombwdsmon i'r Cyngor ymddiheuro i Mr D.

**Cyfeirnod yr achos 201002029**

## **Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion**

### **Cadarnhawyd**

#### **Tachwedd 2011 – Arall – Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd Mrs D am y ffordd yr oedd Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") wedi ymdrin ag archwiliad Gwarchod Oedolion Agored i Niwed ("POVA"). Eglurodd ei bod wedi gwneud honiadau yn ymwneud â gofal ei chyn-wŵr mewn Cartref Gofal yn 2009/10, lle yr oedd ef yn byw a hithau wedi gweithio. Dywedodd Mrs D bod y Cyngor wedi caniatáu i berchnogion y Cartref Gofal ymchwilio i'r mater yn hytrach na sicrhau adolygiad annibynnol o'i honiadau. Dywedodd bod y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'r mater wedi ei gadael o'r farn bod personau euog wedi osgoi cerydd a bod systemau'r Cyngor i warchod oedolion agored i niwed yn annigonol. Dywedodd y bu'r mater yn loes iddi a'i fod wedi cymryd amser i'w ddilyn.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gwyn Mrs D i rai graddau. Er bod ganddo amheuon am benderfyniad y Cyngor i ganiatáu i'r Cartref Gofal ymchwilio'i hun yn yr achos hwn, yr oedd yn cydnabod bod canllawiau'n caniatáu i hynny ddigwydd. Fodd bynnag, canfu gamweinyddu yn y modd y bu i'r Cyngor ymdrin â'r achos. Casglodd nad oedd y Cyngor yn cofnodi ei benderfyniadau'n gywir ac nad oedd yn rhoi canllawiau ar waith yn briodol. Yr oedd hyn yn golygu nad oedd rhinweddau ei benderfyniadau yn cael eu dangos yn ddigonol.

Casglodd yr Ombwdsmon, pe byddai'r Cyngor wedi cymhwysu'r arweiniad o ran gwneud penderfyniadau yn drylwyr, y byddai wedi bod mewn sefyllfa well i roi sicrwydd i Mrs D bod yr ymchwiliad i'w honiadau yn un teg. I'r graddau hynny, cadarnhaodd yr Ombwdsmon ei chwyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor dalu £350 i Mrs D a gwnaeth argymhellion eraill ynghylch prosesau. Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.

#### **Cyfeirnod yr achos 201100218**

#### **Medi 2011 - Gwasanaethau ar gyfer oedolion agored i niwed - Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd Mr J am Ddinas a Sir Abertawe ("y Cyngor"). Dywedodd na wnaeth y Cyngor ymateb yn briodol i honiadau yr oedd wedi'u gwneud ynghylch staff yn cam-drin preswylwyr mewn sefydliad gofal.

Ni chanfu'r Ombwdsmon dim tystiolaeth bod y Cyngor wedi cam-drafod ei ymateb i'r achos a gyfeiriwyd. Trefnodd ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed. Fodd bynnag, daeth i'r casgliad bod y Cyngor wedi methu â rhoi adborth i Mr J, yn groes i'r canllawiau perthnasol. Canfu'r Ombwdsmon fod hyn yn achos o gamweinyddu a bod Mr J wedi cael rhywfaint o gam. Argymhellodd fod y Cyngor yn ymddiheuro iddo ac yn talu iawndal o £100 iddo. Derbyniodd y Cyngor ei argymhellion.

#### **Cyfeirnod yr achos 201100133**

## **Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant**

### **Cadarnhawyd**

#### **Mai 2011 – Anghywirdebau mewn proses asesu - Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd Mrs Y am broblemau a gododd o ganlyniad i asesiad y Cyngor o anghenion ei merch o ran darparu bwrdd woblo a chymorth gyda gwersi nofio. Dywedodd fod yr asesiad craidd yn seiliedig ar nodyn anghywir o gyfarfod yn ysgol ei merch. Ar ôl i'w merch gael ei chyfeirio gan ymgynghorydd ar sail ei chyflwr meddygol, roedd hefyd yn anhapus ynghylch sut yr ymchwiliwyd i'w chwynion o dan y weithdrefn gwyno statudol ynghylch asesu pellach a wnaed. Dywedodd fod yr ymchwiliad wedi cymryd rhy hir, nad oedd yn ddigon diduedd a'i fod wedi methu ag archwilio'r pwyntiau perthnasol. Ychwaith nid oedd y Cyngor wedi cael cyswllt gyda'r GIG ynghylch darparu'r gwasanaeth.

Darganfu'r Ombwdsmon ei bod yn amhosibl dod i gasgliadau pendant ynghylch beth gafodd ei ddweud yn y cyfarfod yn yr ysgol, a gynhaliwyd yn 2006. Fodd bynnag, roedd diffygion gyda'r asesiad cychwynnol a wnaed wedyn oherwydd na dderbyniwyd gwybodaeth bellach gan yr ysgol na'r gwasanaethau iechyd. Barn yr Ombwdsmon oedd y dylai'r problemau fod wedi cael eu trin a'u trafod gydag asiantaethau eraill neu eu rhannu mewn cyfarfod 'Plentyn mewn Angen' i hwyluso dull holistig. Yn dilyn y penderfyniad i beidio â darparu gwasanaeth, bu'r Cyngor yn oedi am fisoedd lawer cyn gofyn am ganiatâd i gyfeirio'r achos at y gwasanaethau iechyd, ond roedd unrhyw oedi ar ôl hynny o ganlyniad i wrthodiad Mrs Y i roi ei chaniatâd.

Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o sut ddeliodd y Cyngor gyda'r gŵyn o ran yr amser a gymrodd i ymchwilio i'r gŵyn. Roedd ail 'ymchwiliad Cam 2' ond yn angenrheidiol oherwydd y ffordd wael y deliwyd â'r gŵyn, a'r un ymchwiliwr oedd wedi'i gyflawni; fodd bynnag, byddai wedi bod yn arfer da penodi ymchwiliwr arall nad oedd yn gyfarwydd â'r achos. Nid oedd yr ymchwiliwr annibynnol wedi tynnu sylw at y diffygion gyda'r asesiad yn ei adroddiad.

Ar y cyfan, darganfu'r Ombwdsmon fod camweinyddu wedi bod ond ni allai ddweud y byddai'r Cyngor wedi darparu gwasanaeth pe na bai'r diffygion wedi digwydd. Ers hynny mae merch Mrs Y wedi cael ei hailasesu fel oedolyn.

Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro a thalu £250 am yr amser a'r drafferth gyda gwneud y gŵyn. Roedd hefyd yn ofynnol iddo atgoffa ei staff bod angen ymgynghori gydag asiantaethau eraill a, lle oedd angen cyfeirio ymlaen at asiantaethau eraill, bod angen gwneud hynny cyn gynted â phosibl.

**Achos rhif 200902417**