

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield

am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Darren Mepham
Prif Weithredwr
Cyngor Bwrdeistref Sir Pen-y-Bont ar Ogwr
Civic Offices
Angel Street
Bridgend
CF31 4WB

Annwyl Mr Mepham

Llythyr Blynyddol 2012-2013

Yn sgil cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf amgáu'r Llythyr Blynyddol (2012-2013) ar gyfer Cyngor Bwrdeistref Sir Pen-y-Bont ar Ogwr.

Fel yr amlinellir yn fy Adroddiad Blynyddol, cynyddodd nifer y cwynion newydd i'm swyddfa 12% i'r hyn oedd yn 2011/12. Cwynion ynghylch iechyd yw'r cwynion mwyaf niferus o hyd a, bellach, maent i gyfrif am fwy na thraean o'r holl gwynion a ddaeth i law. Tai a chynllunio yw'r meysydd mwyaf wedi hynny o ran cwynion yn eu cylch er bod nifer y cwynion ynghylch cynllunio yn amlwg yn llai na'r rhai ynghylch tai, a hynny am y tro cyntaf ers i'r swyddfa ddod i fodolaeth (yn cyfrif am 16% a 12% o'r llwyth gwaith).

Wrth gyfeirio at berfformiad cyffredinol Cyngorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol yng Nghymru, er y bu cynnydd o 35% yn nifer yr adroddiadau ymchwilio a gyhoeddwyd gan fy swyddfa yn ystod 2012/13 o'i gymharu â 2011/12, rwyf yn falch o nodi, er gwaethaf y cynnydd hwn, na fu cynnydd yn nifer gyfartalog yr adroddiadau 'wedi ei gadarnhau' a gyhoeddwyd yn erbyn Cyngorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol. Er fy mod wedi cael achos i gyhoeddi nifer o Adroddiadau er Lles y Cyhoedd sy'n nodi pryderon a ffaeiddau - mae'r adroddiadau hyn i gyd wedi ymwneud â'r byrddau iechyd. Er gwaethaf hyn, buaswn yn annog yr holl gyrff yng Nghymru i ddarllen yr adroddiadau er mwyn dysgu unrhyw wersi cyffredinol sy'n briodol i'r gwasanaethau y maent yn eu rhoi.

Nodaf fod nifer gyfartalog yr 'Atebion Sydyn' a'r 'Setliadau Gwirfoddol' a gyflawnwyd gydag awdurdodau lleol yn is na'r nifer yn 2011/2012 - gostyngiad o bum achos i bedwar. Mae setliadau o'r fath yn ffordd effeithiol o ddatrys cwynion yn gynt heb fod

rhaid cael ymchwiliad llawn. I'r perwyl hwn, mae crynodebau o atebion sydyn a setliadau gwirfoddol i'w gweld yn fy nghyhoeddiad chwarterol, 'Coflyfr yr Ombwdsmon', os ydych yn dymuno manteisio i'r eithaf ar gyfleoedd i ddysgu gwersi o'r mathau hyn o achosion.

Fodd bynnag, siomedig yw gorfod nodi nad yw'r amser y mae cyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ei gymryd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa wedi gwella. Mae'n destun pryder i mi fod 45% o'r holl ymatebion wedi cymryd dros bum wythnos, gyda 28% o ymatebion yn cymryd dros 6 wythnos. Rwyf yn sylweddoli bod adnoddau wedi'u hymestyn i'r eithaf y dyddiau hyn, ond mae oedi o'r fath yn fy rhwystro rhag rhoi'r gwasanaeth y mae ganddynt yr hawl i'w ddisgwyl i achwynwyr. Rwyf yn annog yr holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru i ailedrych ar eu perfformiad.

Mewn perthynas â'ch Cyngor, sylwaf fod nifer y cwynion sydd wedi dod i law ac sydd wedi bod yn destun ymchwiliad wedi gostwng o gymharu â 2011/12, a bod y naill ffigur a'r llall yn is na'r cyfartaledd o hyd. Roedd y mwyafrif o'r cwynion yn 2012/13 yn ymwneud â 'Cyllid a Threth'. Siom i mi yw nodi bod yr ymatebion a gafwyd gan y Cyngor wedi cymryd dros chwe wythnos.

Fel gydag ymarferion blaenorol, bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar fy ngwefan. At hyn, os credwch ei fod yn fuddiol, buaswn yn falch o gwrdd â chi er mwyn trafod cynnwys y llythyr hwn a gwaith fy swyddfa.

Yn gywir,

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Atodiad

Nodiadau Eglurhaol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn erbyn y Cyngor yn 2012-2013 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth¹) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion ynghylch y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2012/2013. Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2012-2013 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol yn ystod y cyfnod hwn. Dadansoddir y ffigyrau'n ôl categorïau pwnc.

Mae adran D yn nodi nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliodd fy swyddfa iddynt yn 2012-2013. Mae adran E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliwyd iddynt â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion i'r Cyngor yn 2012-2013, â chyfartaledd y canlyniadau (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Cofnodir adroddiadau er Lles y Cyhoedd a gyhoeddir dan adran 16 Deddf Gwasanaethau Cyhoeddus Ombwdsmon (Cymru) 2005 fel 'Adran 16'.

Mae adran G yn cymharu amseroedd ymateb y Cyngor yn 2012-2013, ag amseroedd ymateb cyfartalog yr holl awdurdodau lleol a'r holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae'r graff hwn yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y cyhoeddodd fy swyddfa lythyr 'dechrau ymchwiliad' a'r dyddiad y mae'n derbyn ymateb llawn gan y corff cyhoeddus i'r llythyr hwnnw.

Mae adran H yn rhoi dadansoddiad o'r holl gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn 2011-2012. Yn olaf, yn adran 'I', ceir crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt y Cyngor yn 2012-2013.

Y Stoc Dai

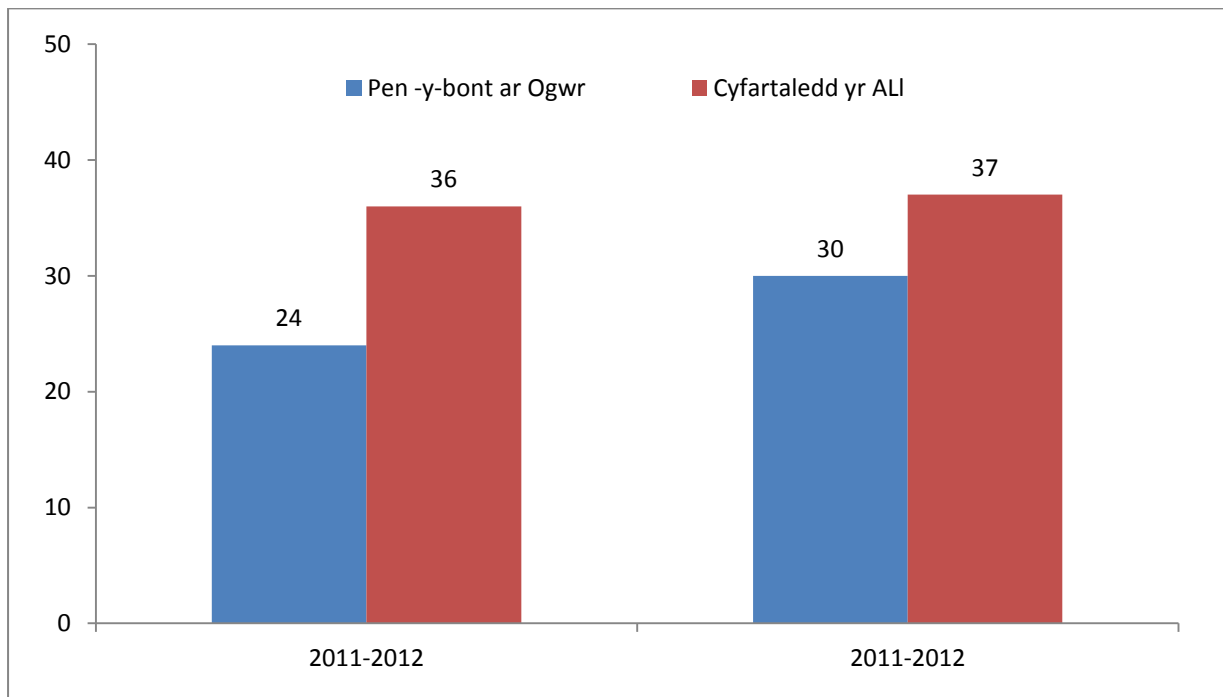
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

Adborth

Rydym yn croesawu adborth gennych am y wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys syniadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys mewn crynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon adborth neu ymholiadau at james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk <<mailto:james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk>>

¹ <http://www.ons.gov.uk/ons/publications/re-reference-tables.html?edition=tcm%3A77-262039>

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

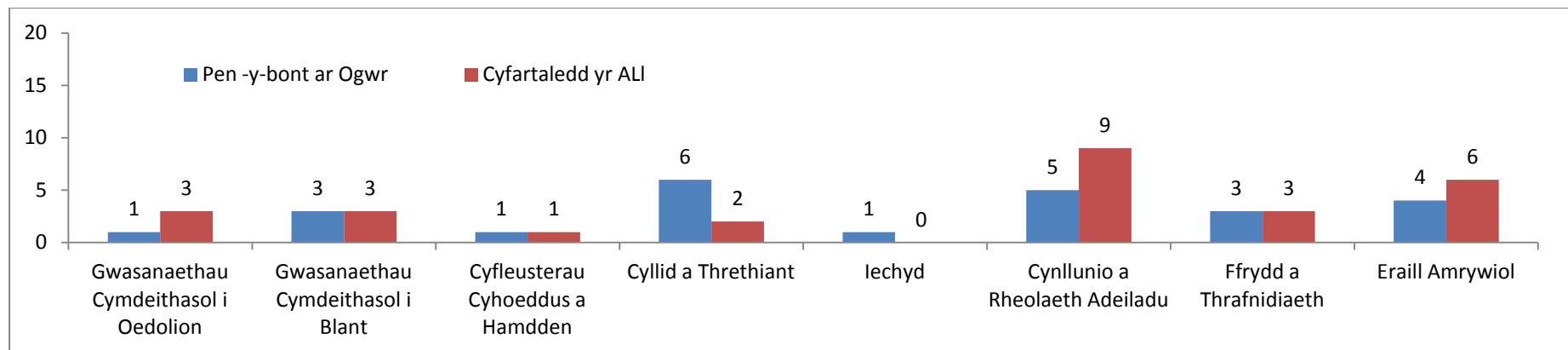


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

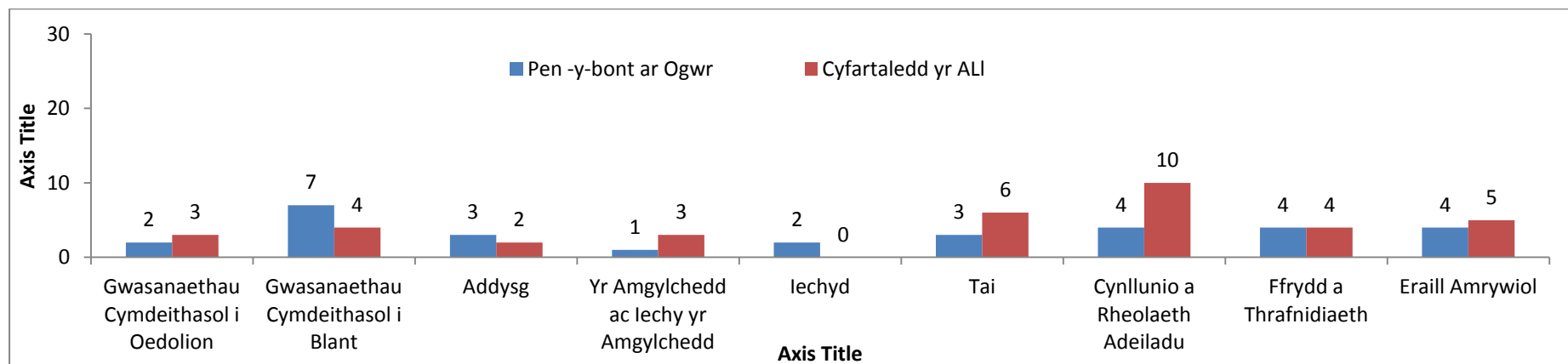
| Pwnc | 2012-2013 | 2011-2012 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion | 1 | 2 |
| Gweinyddu Budd-daliadau | 0 | 0 |
| Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant | 3 | 7 |
| Adnoddau Cymunedol ac Hamdden | 1 | 0 |
| Addysg | 0 | 3 |
| Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd | 0 | 1 |
| Cyllid a Threthiant | 6 | 0 |
| Iechyd | 1 | 2 |
| Tai | 0 | 3 |
| Cynllunio a rheolaeth adeiladu | 5 | 4 |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth | 3 | 4 |
| Eraill Amrywiol | 4 | 4 |
| Cyfanswm | 24 | 30 |

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

2012-2013



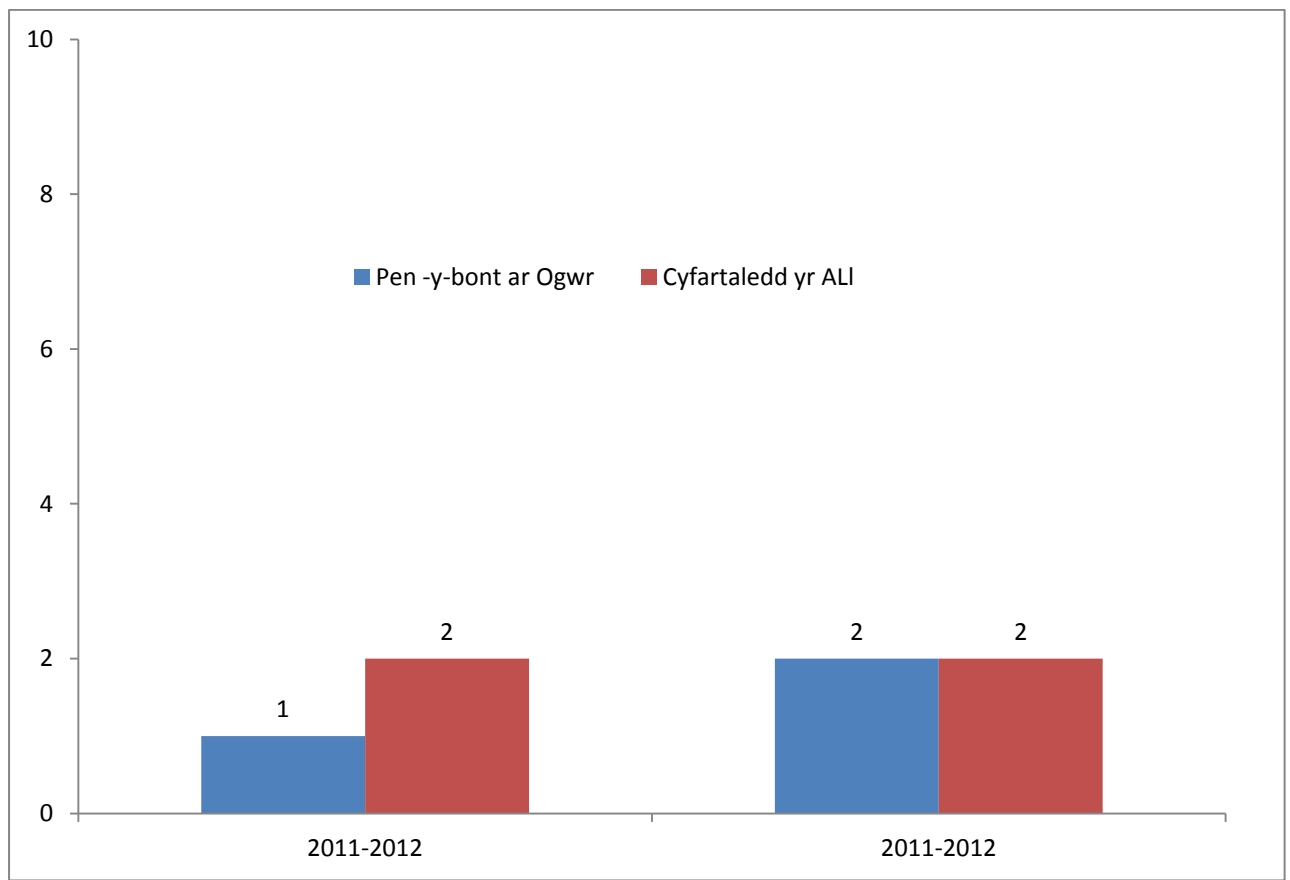
2011-2012



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

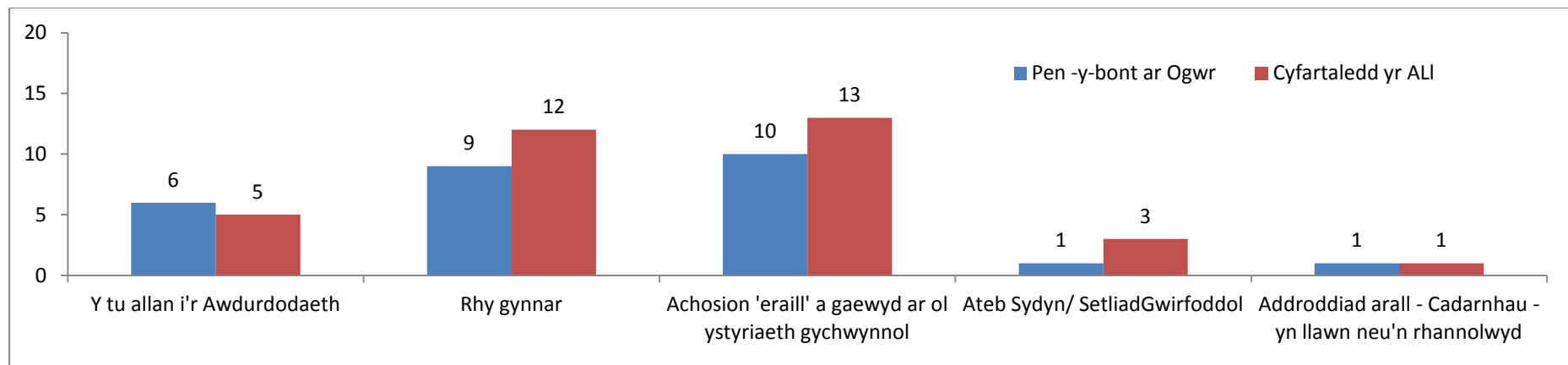
| | 2012-2013 | 2011-2012 |
|--|-----------|-----------|
| Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad | 1 | 2 |

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

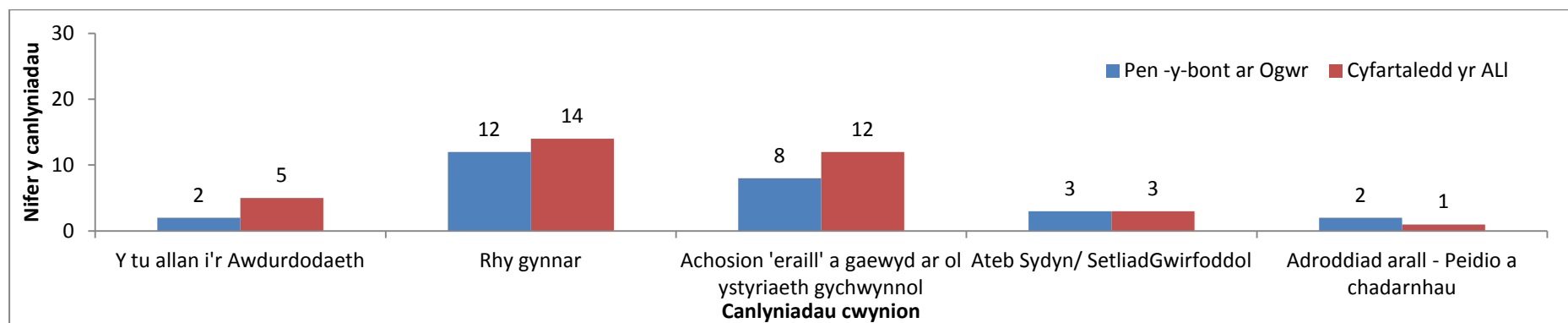


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

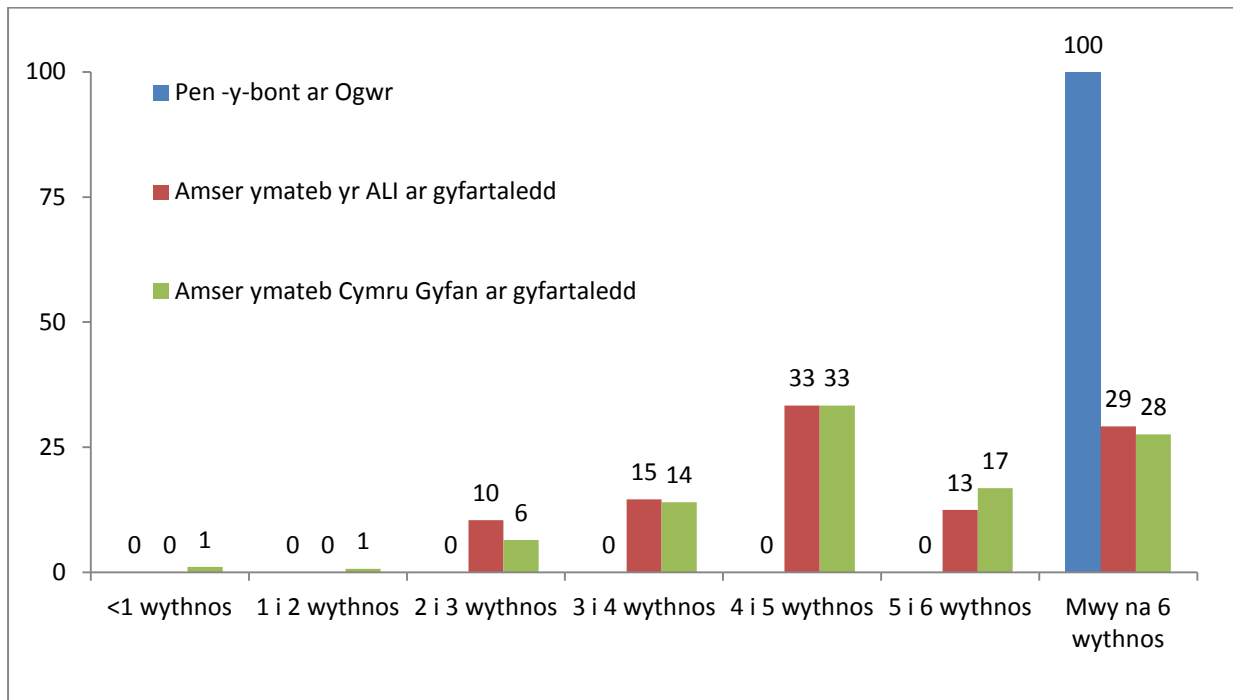
2012-2013



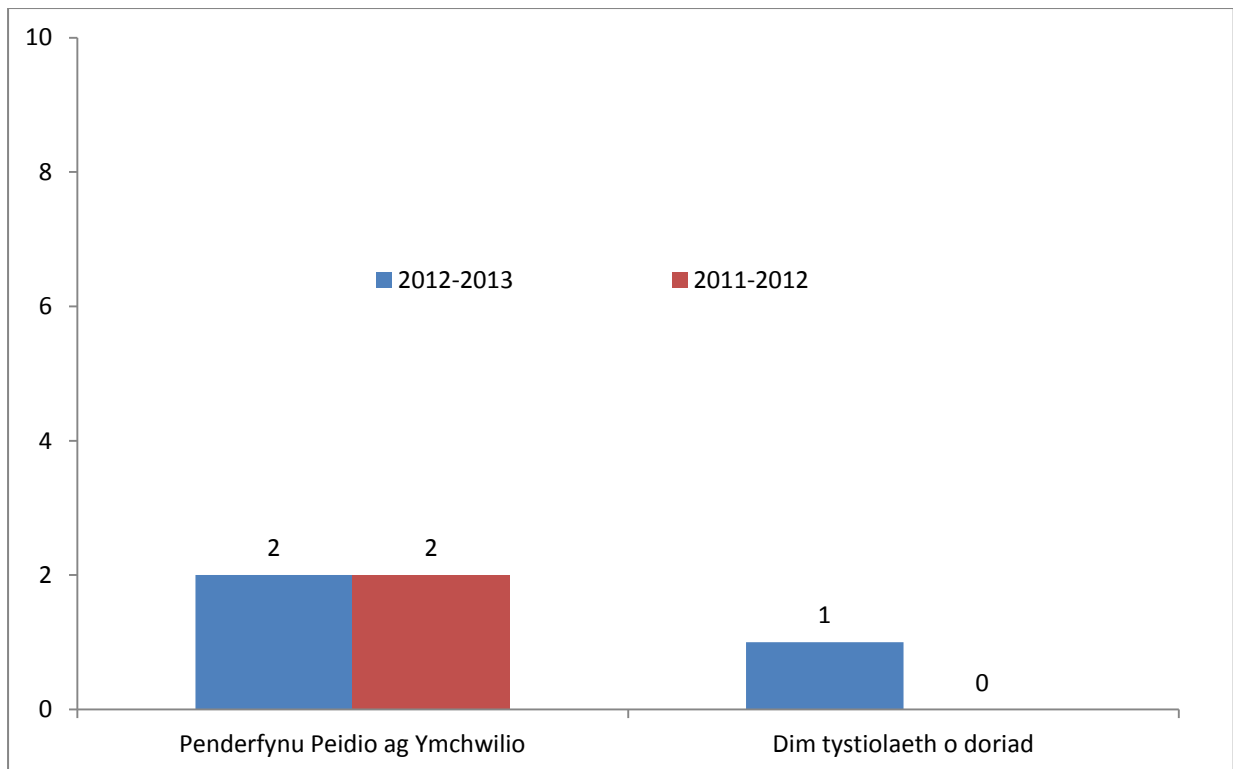
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Pen-y-Bont ar Ogwr ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2012-2013 (%)



H: Cwynion y Cod Ymddygiad



I: Crynodebau'r adroddiadau

Addysg

Cadarnhawyd

Ionawr 2013 – Anghenion Addysgol Arbennig – Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr

Cwynodd Mr B am y cymorth a ddarparwyd gan y Cyngor i alluogi ei fab (sydd ag anghenion addysgol arbennig) i fynychu ysgol brif ffrwd, a hefyd am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i gŵyn. Er bod y Cyngor wedi cytuno i ddarparu cymorth sylweddol i'w fab, dywedodd bod y cymorth wedi bod un ai'n absennol, yn dameidiog neu'n ansicr, a'r unig ffordd yr oedd ei fab wedi gallu mynychu'r ysgol oedd am fod Mrs B wedi mynd yno gydag ef ac wedi darparu'r cymorth sydd ei angen arno.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Canfu fod y Cyngor wedi ymdrechu'n galed i recriwtio cynorthwyydd i helpu mab Mr B, ond bu'r ymdrechion yn aflwyddiannus ar adegau, a bod hynny wedi arwain at chwe gweithiwr cymorth gwahanol a fu'n gweithio ag ef mewn cyfnod o tua 18 mis. Er nad oedd y Cyngor ar fai am hyn bob amser, dylai fod wedi gwneud mwy o ymdrech i sicrhau dilyniant i'r cymorth. Felly, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhan hon o'r gŵyn. Fodd bynnag, canfu nad oedd y Cyngor wedi cydymffurfio â'i Bolisi Cwyno, er ei fod wedi pwysu ar y Cyngor i ymateb i gwynion o fewn cyfnod rhesymol. Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol:

- dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mr a Mrs B;
- dylai'r Cyngor sicrhau, pan fydd hynny'n bosibl, mai gweithiwr cymorth profiadol sy'n cael ei benodi gyntaf i weithio â phlentyn pan fydd yn dechrau yn yr ysgol; a
- dylai'r Cyngor ddefnyddio cyn lleied â phosibl o weithwyr cymorth tymor byr.

Cytunodd y Cyngor i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon.

Achos rhif 201103596