

Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch James Merrifield
am:



01656 644 200



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Prif Weithredwr Dros Dro
Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
Penallta House
Tredomen Park
Ystrad Mynach
Hengoed
CF82 7PG

Annwyl Sir/Madam

Llythyr Blynyddol 2012-2013

Yn sgil cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf amgáu'r Llythyr Blynyddol (2012-2013) ar gyfer Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili.

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 ffaeledau - mae'r adroddiadau hyn i gyd wedi ymwneud â'r byrddau iechyd. Er gwaethaf hyn, buaswn yn annog yr holl gyrrff 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 hystyngiadau 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, mae gostyngiad mawr wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi dod i law ac sydd wedi bod yn destun ymchwiliad gan fy swyddfa i o gymharu â 2011/12. Mae'r ffigurau hyn hefyd yn is na'r cyfartaledd erbyn hyn. O ran canlyniadau cwynion, nodaf fod nifer y cwynion 'cynamserol' wedi mwy na dyblu o gymharu â 2011/12, a bod nifer yr adroddiadau wedi'u 'cadarnhau' a gyhoeddwyd gan fy swyddfa i yn uwch na'r cyfartaledd. Braff iawn yw cael nodi bod yr holl ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i wedi'u derbyn o fewn pedair wythnos i'r dyddiad y gofynnwyd amdanynt.

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 ffigurau'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

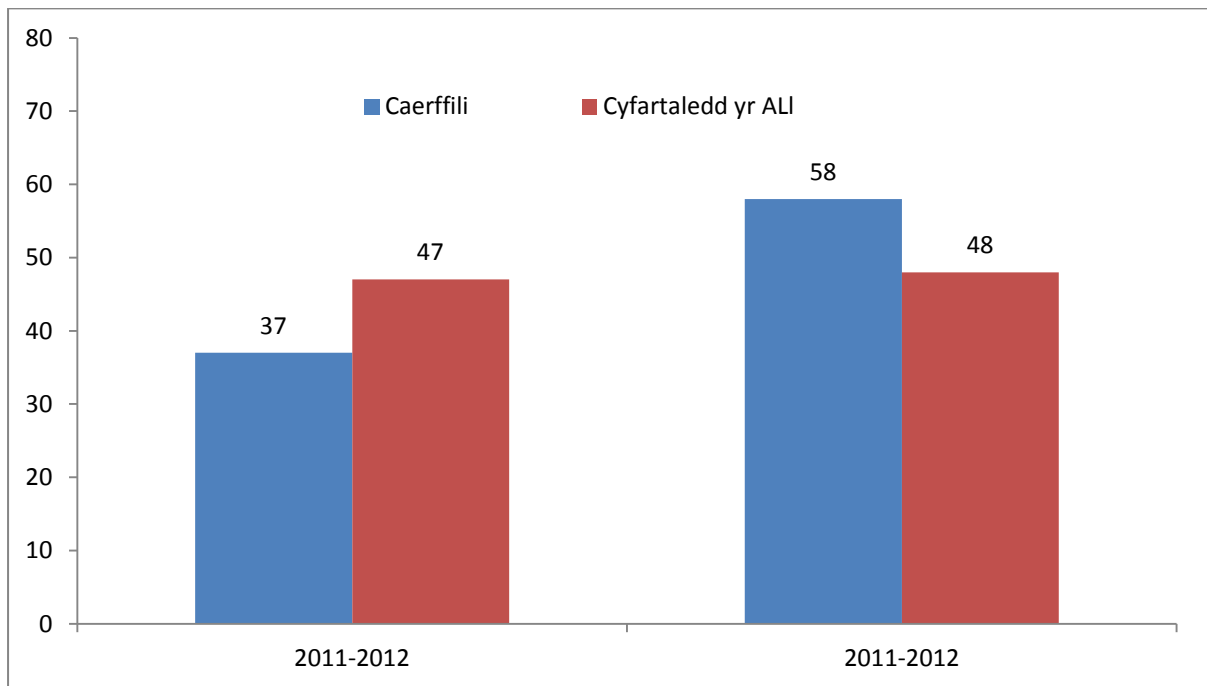
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigurau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

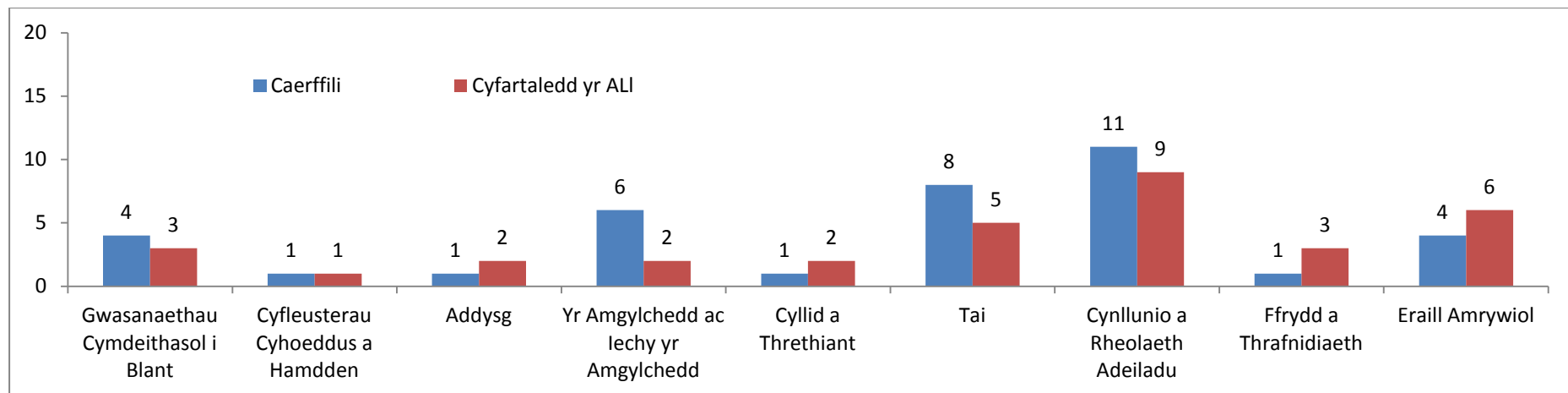


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

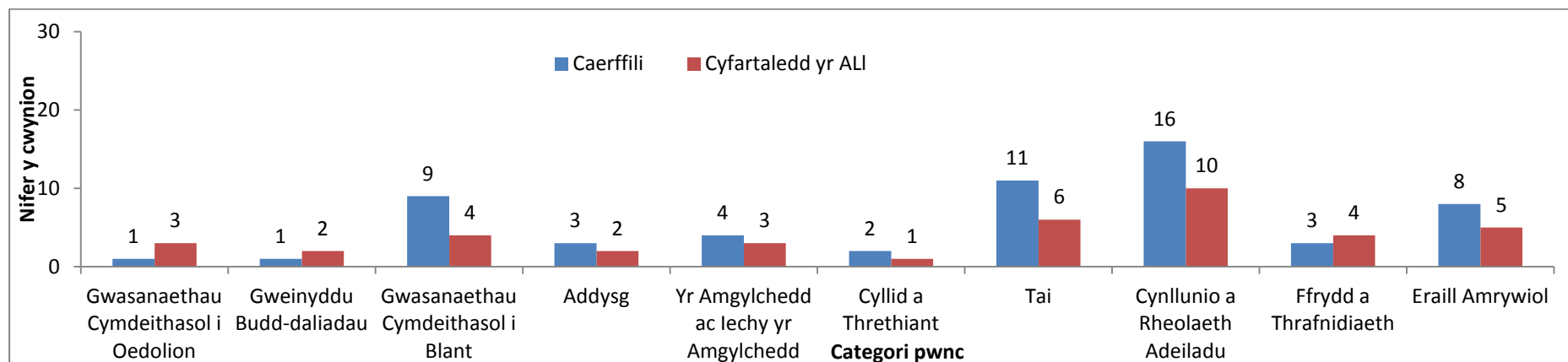
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	0	1
Gweinyddu Budd-daliadau	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	4	9
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	1	0
Addysg	1	3
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	6	4
Cyllid a Threthiant	1	2
Tai	8	11
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	11	16
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	3
Eraill Amrywiol	4	8
Cyfanswm	37	58

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

2012-2013



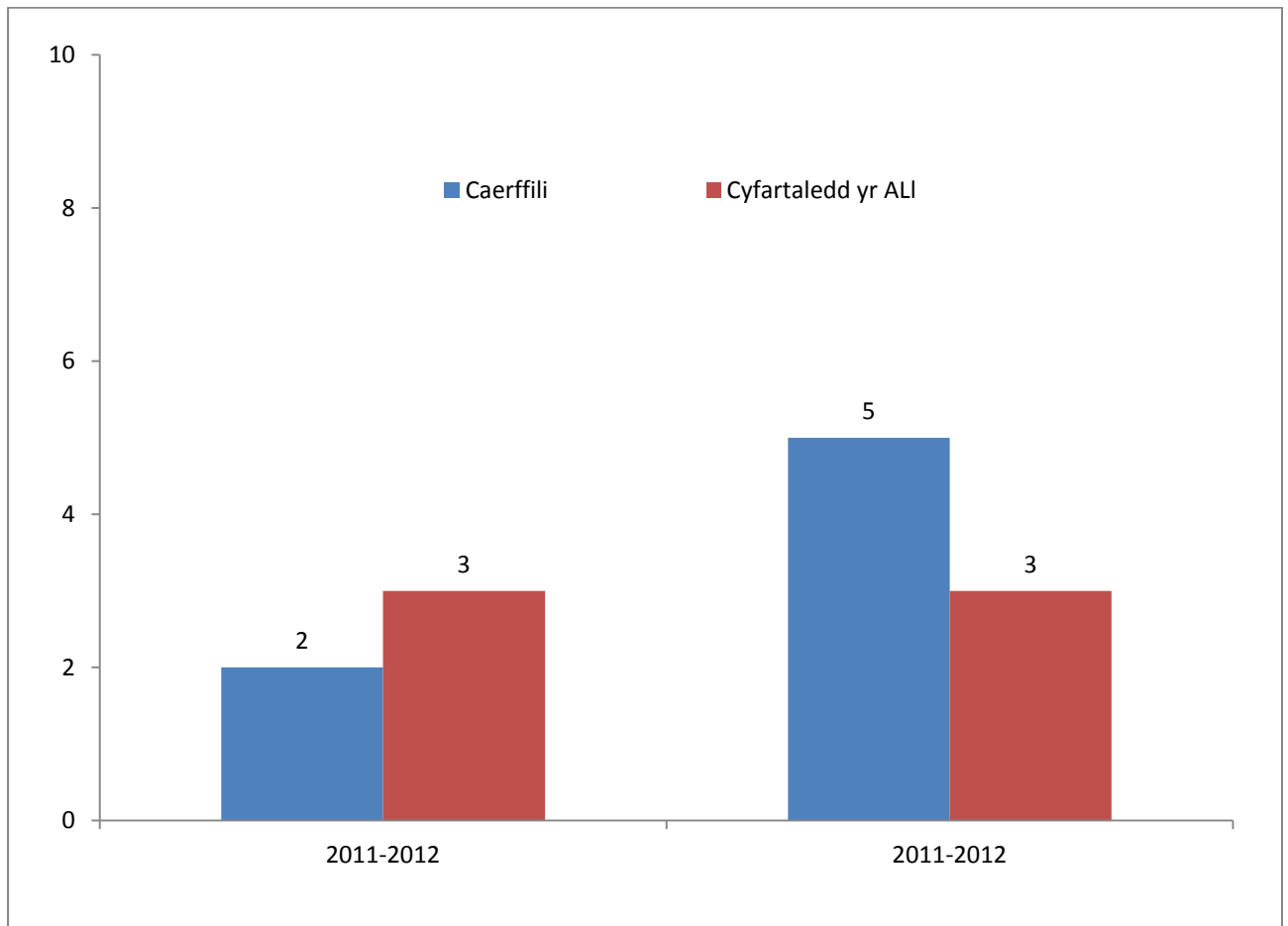
2011-2012



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

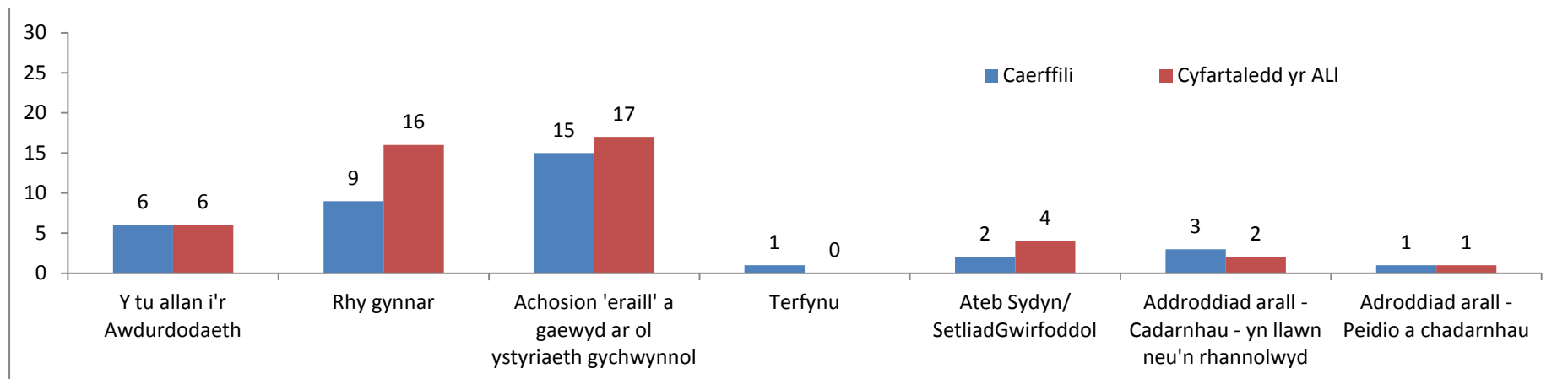
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	5

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

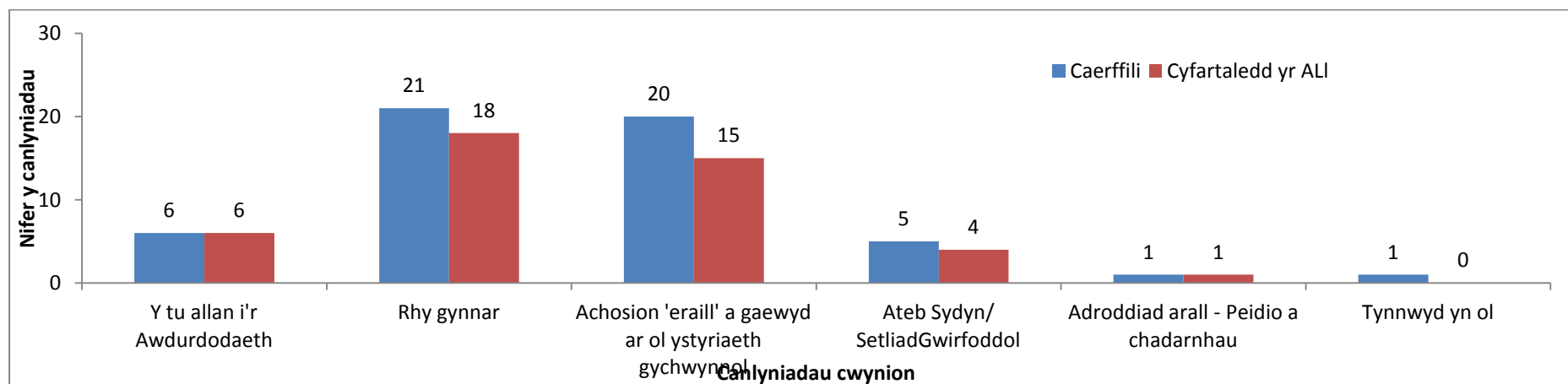


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

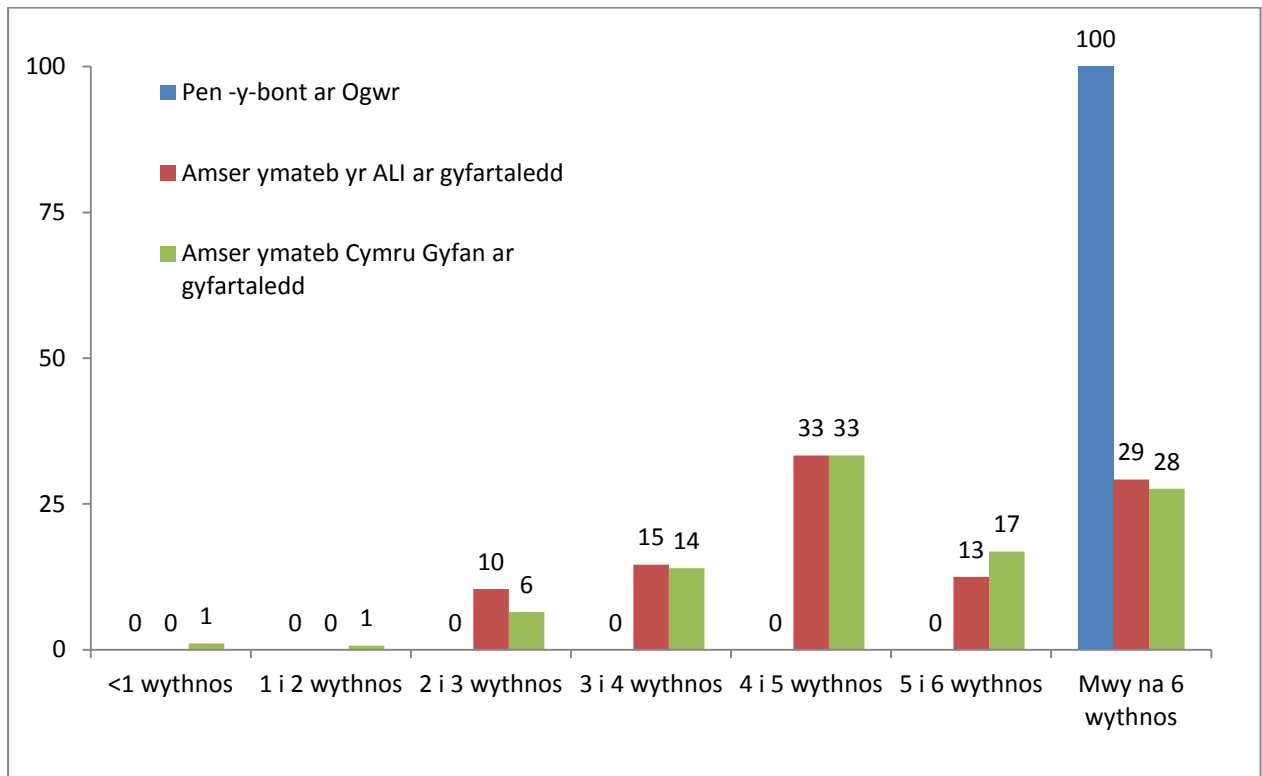
2012-2013



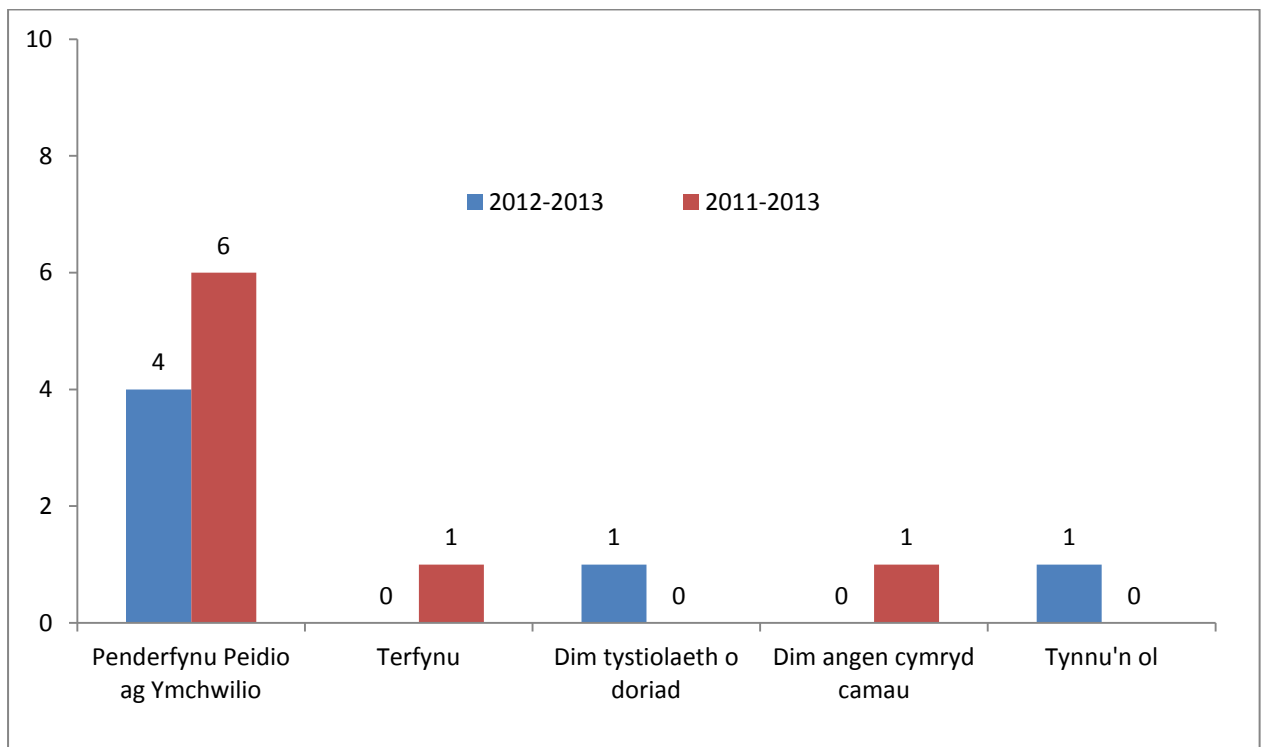
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Caerffili 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

lechyd

Cadarnhawyd

Mai 2012 – Gweithdrefnau apwyntiadau/derbyn/rhyddhau a throsglwyddo – Bwrdd lechyd Aneurin Bevan, Bwrdd lechyd Cwm Taf a Chyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Cwynodd Mrs C am rai agweddau ar ofal a thriniaeth ei gŵr, sydd ag anableddau difrifol, ar ôl iddo gael ei dderbyn i Ysbyty'r Tywysog Siarl (YTS) ym mis Chwefror 2009. Mae YTS yn cael ei reoli gan Fwrdd lechyd Cwm Taf. Trosglwyddwyd Mr C i Ysbyty Ystrad Mynach (YYM) a chafodd ei ryddhau adref ym mis Mehefin 2009. Mae YYM yn cael ei reoli gan Fwrdd lechyd Aneurin Bevan. Roedd gwasanaethau cymdeithasol Cyngor Caerffili hefyd yn gysylltiedig â gofal Mr C.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod gallu Mr C i gyfathrebu'n gyfyngedig iawn, ac oherwydd hynny dylai ei alluedd fod wedi cael ei asesu o dan Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005 (y Ddeddf), Er bod Bwrdd lechyd Cwm Taf a gwasanaethau cymdeithasol Caerffili'n cytuno ar yr angen am hyn, ni lwyddodd Bwrdd lechyd Cwm Taf i gynnal asesiad. Roedd hyn yn golygu mai, ar y gorau, ychydig iawn o ddewis a roddwyd i Mr C ynghylch ei ofal a'i driniaeth, ac a ddylai aros yn yr ysbyty, ac, ar y gwaethaf, cafodd ei gadw yn yr ysbyty yn erbyn ei ewyllys. Roedd hyn felly'n fethiant mawr a chadarnhawyd y gŵyn. Cytunodd Bwrdd lechyd Cwm Taf a Bwrdd lechyd Aneurin Bevan ag argymhelliad yr Ombwdsmon i drefnu hyfforddiant i staff ar eu cyfrifoldebau o dan y Ddeddf.

Ymchwiliodd yr Ombwdsmon i nifer o gwynion eraill. Daeth i'r casgliad ei bod wedi cymryd gormod o amser i ryddhau Mr C o'r ysbyty, a gofynnodd i'r awdurdodau ystyried sut y gellid cyflymu'r broses. Cadarnhaodd hefyd y gŵyn fod yr ysbyty wedi gadael Mr C yn rhwym am nifer o ddyddiau. Ond ni chadarnhaodd y cwynion am ofal y geg a chyflenwi meddyginiaeth wrthfotig, nac ychwaith ei bod yn amhriodol i ystyried yr angen posibl i gychwyn y weithdrefn Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed.

Yn olaf, cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs C bod y tri chorff wedi methu â rhoi ymateb cydlynus neu ar y cyd i'w chwynion.

Cyfeirnod yr achos 201002841, 201100156 a 201100157

Tai

Cadarnhawyd

Tachwedd 2012 – Grantiau atgyweirio / gwella grŵp neu floc – Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Cwynodd Ms Y am fethiant gwasanaeth Asiantaeth Gwella Tai'r Cyngor i oruchwylio cynllun grant i addasu eiddo'r oedd yn berchen arno'n briodol. Roedd Ms Y o'r farn bod yr amser a gymerwyd i gwblhau'r prosiect yn annerbyniol. Cwynodd hefyd am Is-adran Rheoli Adeiladu'r Cyngor a materion yn gysylltiedig â'i fethiant i gyhoeddi tystysgrif cwblhau Rheoliadau Adeiladu ar gyfer yr eiddo. Canfu'r ymchwiliad fod tystiolaeth o oedi cyn cwblhau'r gwaith yn yr eiddo. Fodd bynnag, ni chafodd y rhan fwyaf o'r oedi ei achosi gan ddiffygion ar ran y Cyngor, ond roeddent yn deillio'n hytrach o waith roedd angen ei wneud yn yr eiddo nad oedd wedi'i ragweld cyn hynny.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd dim tystiolaeth o gamweinyddu heb ei gywiro, heblaw am oedi a oedd yn deillio o oruchwyliaeth annigonol gan y Cyngor o'r cysylltiad dŵr i'r eiddo ac o ganlyniad i absenoldeb y contractwr. Ni chanfu'r ymchwiliad ddim tystiolaeth o gamweinyddu ar ran Is-adran Rheoli Adeiladu'r Cyngor yn gysylltiedig â'r mater hwn. Ni ellid cyhoeddi'r dystysgrif cwblhau cyn cynnal prawf diogelwch tân (ymwrthedd), rhywbeth yr oedd y Cyngor wedi'i atal rhag ei wneud.

Er mwyn datrys y gŵyn, cytunodd y Cyngor i gynnig £1842 i Ms Y i adlewyrchu 1 mis o rent a gollwyd o ganlyniad i fethiant y contractwr i fod yn bresennol a 3 mis a 10 diwrnod o rent a gollwyd oherwydd yr oedi cyn trefnu cysylltiad dŵr i'r eiddo.

Achos rhif 201200965

Crynodebau Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Ni Chadarnhawyd

Mai 2012 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Cwynodd Mr A am y modd yr oedd y Cyngor wedi delio â chwyn bod un o'i staff cymorth wedi achosi trallod i'w berthynas, sydd ag anabledd dysgu. Yn fwyaf arbennig, roedd Mr A yn bryderus am fod ei berthynas wedi cael ei gyfweld fel rhan o'r broses gwyno a bod hynny wedi achosi trallod pellach. Canfu'r Ombwdsmon, ar ôl ystyried natur yr honiad, fod y Cyngor wedi dilyn gweithdrefnau priodol wrth ystyried y mater o dan POVA, a bod ei benderfyniad i beidio â symud yr honiad ymlaen i'r cam ymchwiliad ffurfiol yn un rhesymol.

Felly ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn. Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon y gellid gwella trefniadau cadw cofnodion y Cyngor gan nad oedd ei ddogfennaeth POVA yn dangos unrhyw gynllunio manwl ar gyfer ei gyfweliad ac nad oedd galluedd y defnyddiwr gwasanaeth wedi'i asesu'n briodol.

Cyfeirnod yr achos 201101204

Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant

Cadarnhawyd

Chwefror 2013 – Arall – Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Cwynodd Mr a Mrs A nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili wedi rhoi sylw i broblemau ymddygiadau plentyn B, plentyn yr oeddent wedi bod yn ei faethu ers tua thair blynedd. Dywedodd Mr a Mrs B fod methiant y Cyngor i ddarparu gwasanaethau cymorth priodol wedi cyfrannu at fethiant y lleoliad ac at symud plentyn B o'u gofal. Cwynodd Mr a Mrs A hefyd am broses gwyno'r Cyngor a'i fod wedi oedi cyn eu hysbysu o'i benderfyniad i beidio ymchwilio i'w cwyn o dan Gam 3.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Canfu'r Ombwdsmon fod yr ymyriadau a'r gwasanaethau cymorth a ddarparwyd i blentyn B yn briodol ac nad oedd dim tystiolaeth i awgrymu bod diffyg cymorth neu wasanaethau wedi arwain at fethiant y lleoliad. Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon nad oedd gan y Cyngor gynllun pontio priodol ar gyfer y symud a bod ystyriaethau ariannol wedi dylanwadu ar yr amseriad a gynlluniwyd ar gyfer y lleoliad newydd. Canfu'r Ombwdsmon hefyd ddiffygion yn y broses gwyno.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mr a Mrs A ac yn myfyrio ar y methiannau a amlygwyd yn yr adroddiad i sicrhau na fydd methiannau tebyg yn digwydd mewn achosion eraill yn y dyfodol.

Achos rhif 201101123

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Mai 2012 – Plant yn cael eu rhoi mewn gofal ac ati – Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Ffoniodd Ms B swyddfa'r Ombwdsmon gyda chŵyn yn erbyn Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Roedd Ms B wedi cwyno fis Gorffennaf diwethaf ond heb gael ymateb llawn gan y Cyngor o hyd. Mae ei chŵyn yn ymwneud â'i mab 3 blwydd oed yn rhedeg o'u cartref ac yn cael ei ganfod 20 munud yn ddiweddarach gan fenyw, a riportiodd Ms B i'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Roedd Ms B wedi bod yn ceisio tynnu enw ei mab oddi ar gofrestr, ond mae teimoldd nad oedd y Cyngor yn ei diweddarau.

Cysylltwyd â Chyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili i gael gwybod a oedd yn gweithredu ar gŵyn Ms B ac ar y pwyntiau a godwyd ganddi. Dywedodd nad oedd y gŵyn yn un syml. Yn ystod ystyried y gŵyn hon, penderfynodd y Cyngor fod angen adolygu polisi, a dyna pam oedd y gŵyn yn cymryd ychydig mwy o amser na'r arfer. Roedd angen cwblhau hyn cyn y gallai dod â chŵyn Ms B i ben. Dywedodd wrth y Cyngor y dylai ymateb terfynol gael ei anfon yn ystod y mis nesaf.

Cyfeirnod yr achos 201200665