

Ein cyf: NB/LG/MM



[lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk](mailto:lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk)

[matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk)

28 Gorfennaf 2016

### **Anfonwyd drwy e-bost**

Annwyl Mr Burns

### **Llythyr Blynyddol 2015/16**

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2015/16) i chi ar gyfer **Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili**.

Ar y cyfan, mae baich achosion fy swyddfa wedi cynyddu 4% eleni, ond rwy'n falch o ddweud bod nifer y cwynion cyrff cyhoeddus wedi gostwng yr un maint hefyd; dyma'r eildro yn unig mewn degawd i hyn ddigwydd. Ond, gyda siom, y GIG yng Nghymru oedd yr unig sector yn fy awdurdodaeth a welodd gynnydd yn nifer y cwynion, sy'n cyfrif erbyn hyn am dros dreian o gyfanswm y cwynion corff cyhoeddus. Mae hyn yn gynnydd o 51% dros y pum mlynedd diwethaf.

Yn ystod 2015/16 cawsom 906 o gwynion yn erbyn awdurdodau lleol, sy'n is na'r 938 a gafwyd y flwyddyn flaenorol.

Wrth gyfeirio at ganlyniadau, gwelwyd cynnydd mawr yn nifer y datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol a gafwyd gydag awdurdodau lleol mewn 81 o achosion yn 2015/16 o'i gymharu â 58 yn 2014/15. Rwyf wedi ymroi i sicrhau, lle y bo'n bosibl, y bydd cyrff o bob sector yn datrys cwynion cyn gynted ag y bo'n bosibl ac mor effeithiol â phosibl, ac felly rwyf yn hapus â'r ystadegau hyn.

Dim ond un adroddiad budd y cyhoedd y mae fy swyddfa wedi'i gyhoeddi yn erbyn awdurdod lleol yn ystod y flwyddyn a fu – yr un fath â 2014/15. Roedd hyn yn ymwneud â methiannau ynghylch methiant cyngor i fynd ati'n briodol i ystyried, asesu a chanfod anghenion addysgol arbennig disgybl mewn ysgol gynradd.

Ar draws yr holl gyrff cyhoeddus, ar ôl iechyd (36%), yr ail faes sy'n denu'r nifer fwyaf o gwynion yw tai (13%), ac wedyn Cynllunio a Rheoli Adeiladu (10%), a Gwasanaethau Cymdeithasol (9%).

Gwelwyd cynnydd o 19% yn nifer y cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad o'i gymharu â 2014/15 (274 yn 2015/16 yn erbyn 231). Mae'n siom gweld y cynnydd hwn, er bod hyn bron yn gyfan gwbl wedi'i briodoli i gynghorau cymuned lle gwelwyd cynnydd o 49%.

Y llynedd cyflwynais brawf lles y cyhoedd ar gyfer cwynion yn ymwneud â'r cod ymddygiad, ac rwy'n falch o ddweud bod hyn wedi helpu fy swyddfa i ddelio â'r cwynion hyn yn effeithiol.

Rwyf yn gwbl ymwybodol ein bod yn y cyfnod sy'n arwain at etholiadau lleol a bod cynnydd i'w weld, yn hanesyddol, yn nifer y cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad yn erbyn aelodau awdurdodau lleol. Rwyf wedi siarad o'r blaen am gwynion blinderus a byddwn yn cael fy siomi'n fawr pe byddwn yn gweld cynnydd yn nifer y cwynion am faterion dibwys yn ystod y 12 mis nesaf pan mae fy swyddfa'n delio â materion o bryder go iawn ar draws y gwasanaethau cyhoeddus yn fy awdurdodaeth.

Yn fwy cyffredinol, mae fy swyddfa'n gweithio mewn sawl ffordd i "wyrddroi'r duedd" o gwyno yn erbyn cefndir o gyfiawnder a phoblogaeth sy'n mynd yn hŷn.

Yn ystod y flwyddyn a fu, cyflwynais newidiadau staffio yn fy swyddfa. Un o'r newidiadau allweddol yn eu plith oedd sicrhau gwell swyddogaethau i sawl aelod o staff ymchwilio a oedd yn cynnwys dyletswyddau 'swyddog gwelliant'. Mae hyn yn rhoi mwy o bwyslais ar arfer gorau, datblygiad diwylliannol y gorfforaeth, a dod â chylchoedd o wasanaethu gwael i ben. Er ei bod hi'n dal yn ddyddiau cynnar o ran y trefniadau newydd, mae'r cynnydd sydd wedi'i wneud wedi fy mhlesio'n fawr iawn.

Er bod parch mawr gartref a thramor i'r cynllun ombwdsmon yng Nghymru, rwy'n teimlo'n gryf y dylem sicrhau ei fod yn addas ar gyfer y dyfodol ac yn canolbwyntio ar y dinesydd..

Rwy'n falch dros ben bod Pwyllgor Cyllid Cynulliad Cenedlaethol Cymru wedi cytuno i gynnal ymchwiliad i bwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a bod Bil drafft Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (Cymru) wedi deillio o hyn. Rwy'n awyddus yn awr i weld y Pumed Cynulliad yn bwrw ymlaen â'r bil hwn a'i gyflwyno fel deddfwriaeth cyn gynted ag y bo hynny'n bosibl yn ymarferol.

Isod, mae'r daflen ffeithiau'n rhoi dadansoddiad o'r data am gwynion sy'n ymwneud â'ch awdurdod lleol ynghyd â nodiadau esboniadol.

Mae'r ohebiaeth hon wedi cael ei hanfon at Arweinydd y Cyngor i'w hystyried gan y cabinet. Hefyd, byddaf yn anfon copi i'r swyddog cyswllt yn eich sefydliad gan bwysleisio eto bwysigrwydd y rôl hon. Yn olaf, bydd copi o'r holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir



Nick Bennett

Ombwdsmon

### Taflen ffeithiau

Am yr ail flwyddyn yn olynol, gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion am eich awdurdod lleol (10%) ond ni ymchwiliwyd i'r un ohonynt. Erbyn hyn, Tai, ac nid Cynllunio a Rheoli Adeiladu, yw'r maes lle cafwyd y nifer fwyaf o gwynion, ac mae'r cynnydd mwyaf o 150% i'w weld ym maes Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion, sy'n bryder. Gan nad oedd yr un gŵyn wedi bod yn destun ymchwiliad, ni chofnodwyd amseroedd ymateb a dim ond un adroddiad cadarnhau gafodd ei gyhoeddi yn ystod y flwyddyn.

#### **A) Cymharu cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa â chyfartaledd, wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth**

Cafodd fy swyddfa **56** o gwynion i gyd yn erbyn **Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili** yn ystod 2015/16 o'i gymharu â chyfartaledd o **52** ar gyfer awdurdodau lleol.

#### **B) Cymharu cwynion yn ôl categori pwnc â chyfartaledd awdurdod lleol**

<b>Pwnc</b>	<b>2015/16 Caerffili</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Awdurdod Lleol</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	5	3
Gweinyddu Budd-daliadau	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	9	5
Cyfleusterau cymunedol, adloniant a hamdden	2	1
Delio â chwynion	5	2
Addysg	0	2
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	4	4
Cyllid a Threth	0	2
Iechyd	1	0
Tai	12	5
Cynllunio a rheoli adeiladu	7	9
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	3
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	0	0
Darparwyr Gofal Annibynnol	0	0
Eraill Amrywiol	7	3
<b>Cyfanswm</b>	<b>56</b>	<b>40</b>

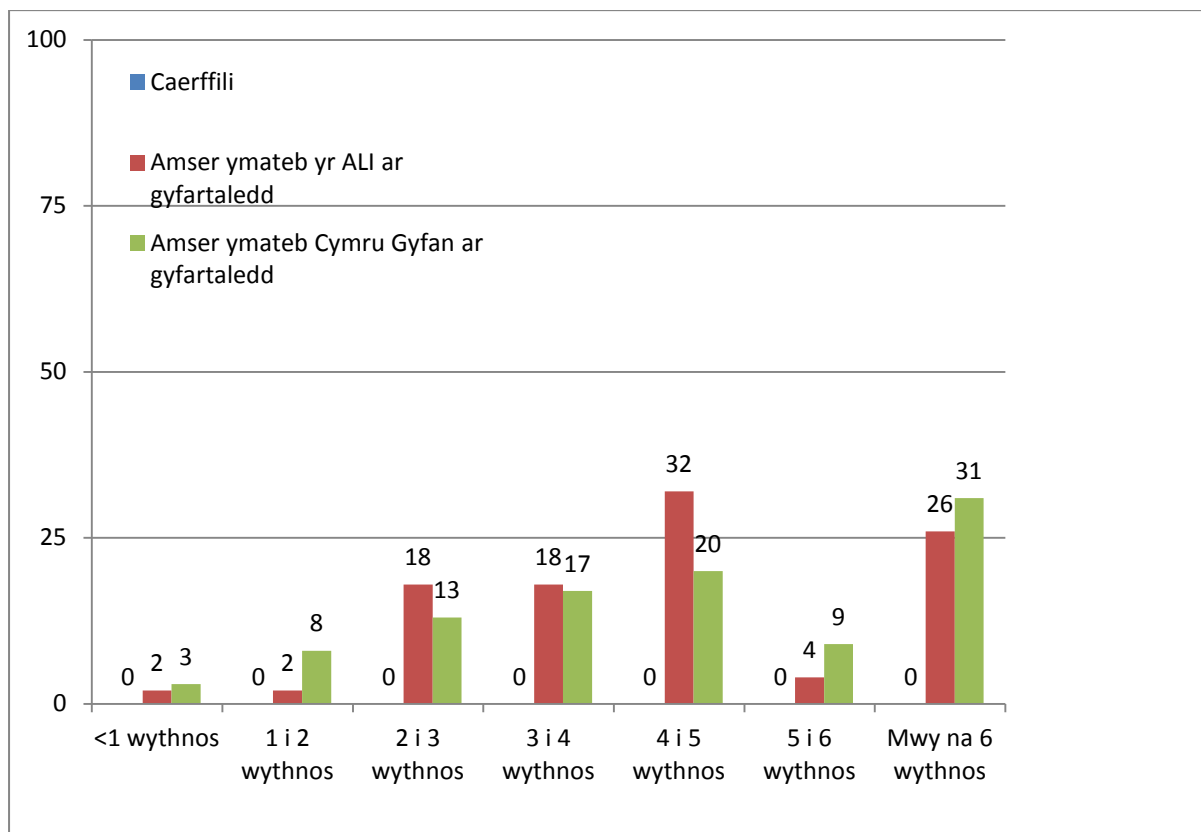
**C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa**

	<b>2015/16 Caerffili</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Awdurdod Lleol</b>
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	0	3

**D) Cymharu canlyniadau cwynion â chanlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth**

<b>Canlyniadau Cwynion</b>	<b>2015/16 Caerffili</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd awdurdod lleol</b>
Tu hwnt i awdurdodaeth	10	8
Cynamserol	17	17
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	24	21
Terfynwyd yr ymchwiliad	0	0
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	2	5
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	0	0
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	1	2
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	1	1
Tynnwyd yn ôl	1	1

**E) Cymharu amseroedd ymateb i geisiadau am wybodaeth â chyfartaledd Awdurdod Lleol ac amseroedd ymateb cyfartalog Cymru Gyfan, 2015/16 (%)**



**F) Cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad**

Ni chafwyd dim cwynion yn ymwneud â'r cod ymddygiad yn erbyn aelodau Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn ystod 2015/16.

**G) Crynodebau**

**[Coflyfr 21](#)**

201400849

201404085

**[Coflyfr 22](#)**

201501999

**Coflyfr 23**

Dim crynodebau

**[Coflyfr 24](#)**

201506381

## **Atodiad**

### **Nodiadau esboniadol**

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a gyrhaeddodd fy swyddfa yn ystod 2015/16, â'r cyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am y Cyngor a gyrhaeddodd fy swyddfa yn ystod 2015/16, â'r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae adran C yn darparu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a oedd yn destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2015/16, â'r cyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran D yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer y Cyngor yn ystod 2015/16, â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd y Cyhoedd a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran E yn cymharu amseroedd ymateb y Cyngor yn ystod 2015/16 â chyfartaledd yr amseroedd ymateb ar gyfer pob Awdurdod Lleol, a phob corff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae'r graff yn mesur yr amser rhwng y dyddiad yr oedd fy swyddfa wedi anfon llythyr 'cychwyn ymchwiliad', a'r dyddiad yr oedd fy swyddfa wedi derbyn ymateb llawn i'r llythyr hwnnw gan y corff cyhoeddus.

Mae Adran F yn darparu dadansoddiad o'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 2015/16.

Yn olaf, mae adran G yn cynnwys y crynodebau sy'n ymwneud â'r Cyngor sy'n ymddangos yng Nghoflyfr yr Ombwdsmon yn ystod 2015/16.

### **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 [lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk](mailto:lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk) neu [matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk)