

Ein cyf: NB/jm

Gofynnwch James Merrifield

am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 16 Hydref 2015



[James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk)

Mr Chris Burns  
Interim Chief Executive  
Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili  
Penallta House  
Tredomen Park  
Ystrad Mynach  
Hengoed  
CF82 7PG

Annwyl Mr Burns

### **Llythyr Blynyddol 2014/15**

Ar ôl cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, rwy'n falch o anfon y Llythyr Blynyddol (2014/15) atoch ar gyfer Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili.

Rwyf wedi cyfeirio at realiti llym y cynnydd a welwyd yn nifer yr ymholiadau a chwynion yn yr Adroddiad Blynyddol. A chymharu hyn â'r sefyllfa yn 2013/14, mae nifer y cwynion am gyrff cyhoeddus a gafodd fy swyddfa wedi cynyddu 7%. Roedd 83% o'r cwynion a gafodd fy swyddfa'n ymwneud â'r sector lechyd a sector yr Awdurdodau Lleol; dros y pum mlynedd diwethaf, mae cynnydd o 126% a 10% wedi bod yn nifer y cwynion, yn y drefn honno.

Yn draddodiadol, y cynghorau sir sydd wedi cynhyrchu'r nifer fwyaf o gwynion i'r swyddfa hon ac yn y flwyddyn ddiwethaf, gwelwyd cynnydd o 5%. Er mai Tai a Chynllunio'n gyson yw'r meysydd y cwynir amdanynt fwyaf gyda golwg ar Awdurdodau Lleol, mae'r data ar gyfer 2014/15 yn dangos cynnydd nodedig yn nifer y cwynion am y ffordd yr Ymdrinnir â Chwynion, yr Amgylchedd ac lechyd yr Amgylchedd, a Chyllid a Threthiant, o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14.

O ran canlyniadau cwynion, rwy'n falch bod fy swyddfa wedi cyhoeddi llai o adroddiadau lle y cadarnhawyd cwynion yn erbyn Awdurdodau Lleol o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14. Rwyf wedi cyhoeddi un adroddiad er Budd y Cyhoedd yn erbyn corff yn sector yr Awdurdodau Lleol. Yn yr adroddiad, nodwyd nifer o fethiannau yn y ffordd yr aeth yr Awdurdod Lleol ati i ymchwilio i bryderon am les merch yr achwynydd. Roedd yr adroddiad hefyd yn nodi bod y ffordd yr ymdriniwyd â chwynion yn wael a bod hynny'n nodwedd gyffredin ar draws pob sector.

Mae'r data am gwynion hefyd yn dangos gostyngiad bychan yn nifer yr achosion a Setlwyd yn Sydyn neu'n Wirfoddol gydag Awdurdodau Lleol, o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14. Rwy'n awyddus i sicrhau, lle bynnag y bydd hynny'n bosibl ac yn briodol, bod fy swyddfa'n cydweithio â chyrff o bob sector i ddatrys cwynion cyn gynted ac mor effeithiol ag y bo modd. Yn y cyswllt hwn, rwy'n poeni bod yr amser a gymerir yn ymateb i geisiadau am wybodaeth gan y swyddfa hon wedi gwaethygu'n sylweddol; cymerodd 45% o'r ymatebion gan Awdurdodau Lleol fwy na chwech wythnos yn 2014/15.

Mae'r ffigur hwn yn amlwg yn waeth na'r ffigur cyfatebol ar gyfer y sector lechyd, er bod fy swyddfa wedi gwneud llawer mwy o geisiadau i'r Byrddau lechyd am wybodaeth. A hyn yn gefndir, rwy'n manteisio ar y cyfle hwn i atgyfnerthu cynnwys y llythyr a anfonais atoch ym mis Ebrill 2015 gan nodi nifer o newidiadau yn y ffordd y bydd fy swyddfa'n gweithio gyda'ch sefydliad wrth ymdrin â chwynion. Roedd y newidiadau'n cynnwys cwtogi'r amser a roddir i gyrff ddarparu ffeiliau cwynion i ddwy wythnos, yn ogystal â threfniadau newydd o ran rhoi rhagor o amser i gyrff ddarparu gwybodaeth sy'n golygu na fyddwn yn cytuno i geisiadau am estyniadau a wneir heb fawr o gyfiawnhad.

Gyda golwg ar eich Awdurdod lechyd, mae cynnydd nodedig wedi bod yn nifer y cwynion a gafwyd o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14, er bod y ffigur hwn yn dal yn is na'r cyfartaledd. Y maes y cafwyd y nifer mwyaf o gwynion amdano yw Cynllunio a Rheoli Adeiladu. Ymchwiliodd fwy swyddfa i ddwy gŵyn yn 2014/15. O ran ar yr amser a gymerwyd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa, cymerodd pob ymateb rhwng pedair a phump wythnos. Fodd bynnag, daeth un o'r achosion hyn i law o fewn y terfyn amser y cytunwyd arno gan Ymchwilydd yr Ombwdsmon.

Mae fy swyddfa'n gweithio mewn nifer o ffyrdd i fynd i'r afael â'r duedd i nifer y cwynion gynyddu. Byddwn yn ceisio ymgysylltu'n fwy uniongyrchol â chynghorau sir i hybu gwella. Byddwn hefyd yn rhoi rhagor o bwyslais ar y data y byddwn yn eu casglu, yn y lle cyntaf ar gyfer cwynion am y sector lechyd, er mwyn canfod rhagor o dueddiadau a phatrymau. Bydd fy swyddfa hefyd yn mynd ati'n fwy rhagweithiol i fesur cydymffurfio ag argymhellion a setliadau. Gall hynny olygu ein bod yn gwneud cais am ymweld â'ch swyddfeydd i drafod ac archwilio newidiadau rydych wedi'u rhoi ar waith. Yn ogystal â'r gwaith hwn, byddwch yn gwybod, ar ôl ei ymchwiliad, bod Pwyllgor Cyllid y Cynulliad wedi cyhoeddi adroddiad ym mis Mai 2015, yn gwneud nifer o argymhellion ynghylch pwerau diwygiedig neu ychwanegol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rwy'n gobeithio'n fawr y bydd yr argymhellion hynny'n dwyn ffrwyth ar ffurf Deddf newydd yn ystod y flwyddyn neu ddwy nesaf.

Mae copi o'r ohebiaeth hon wedi'i anfon at Arweinydd y Cyngor. Byddaf hefyd yn anfon copi o'r ohebiaeth at swyddog cyswllt eich sefydliad, a hoffwn unwaith eto ail-bwysleisio pwysigrwydd y swyddogaeth hon. Yn olaf, bydd copi o bob llythyr blynyddol yn cael ei gyhoeddi ar wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Yn gywir

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', written in a cursive style.

Nick Bennett  
Ombwdsmon

Copi: Arweinydd, Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

## **Atodiad**

### **Nodiadau Eglurhaol**

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn erbyn y Cyngor yn 2014/15 â'r cyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion ynghylch y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2014/15. Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2014/15 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 2014/15. 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 2014/15, 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 2014/15, ag amseroedd ymateb cyfartalog yr holl Awdurdodau Lleol a'r holl gyfrif 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 2014/15. Yn olaf, yn adran 'I', ceir crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt y Cyngor yn 2014/15.

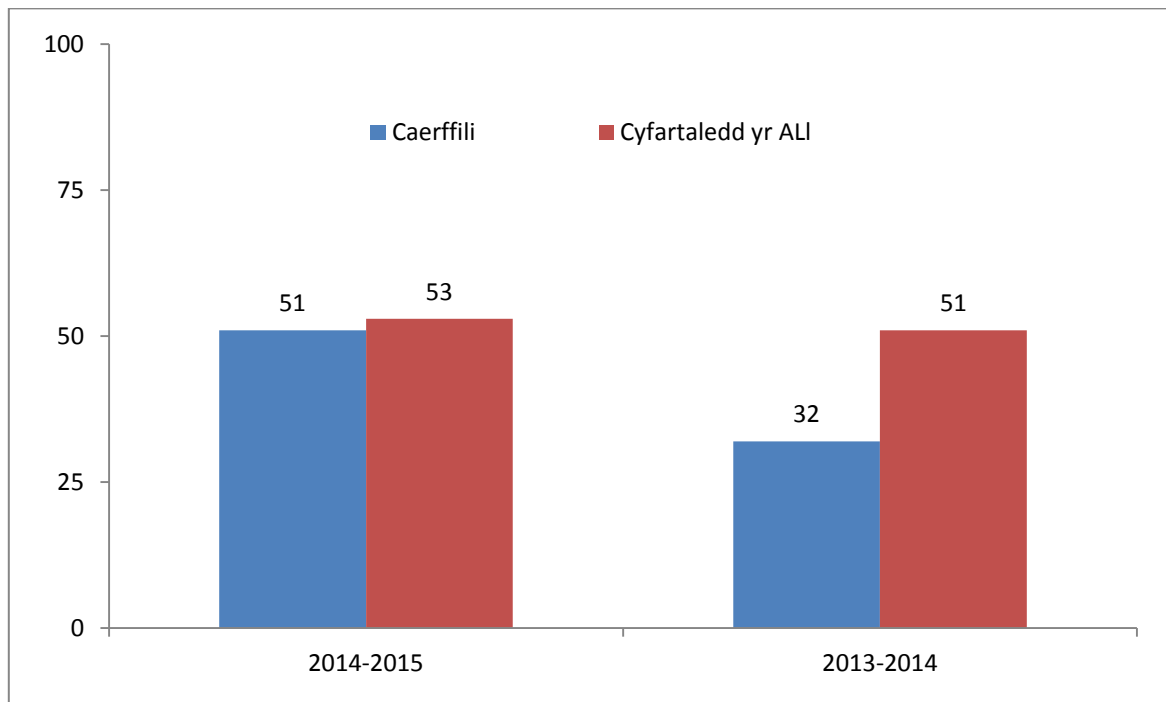
### **Y Stoc Dai**

Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2014/15 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 amgaaedig, 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)

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

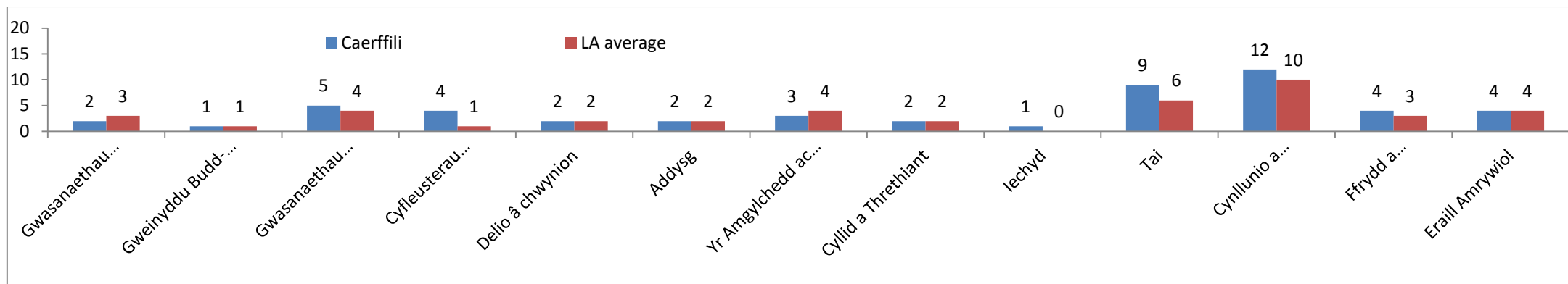


**B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa**

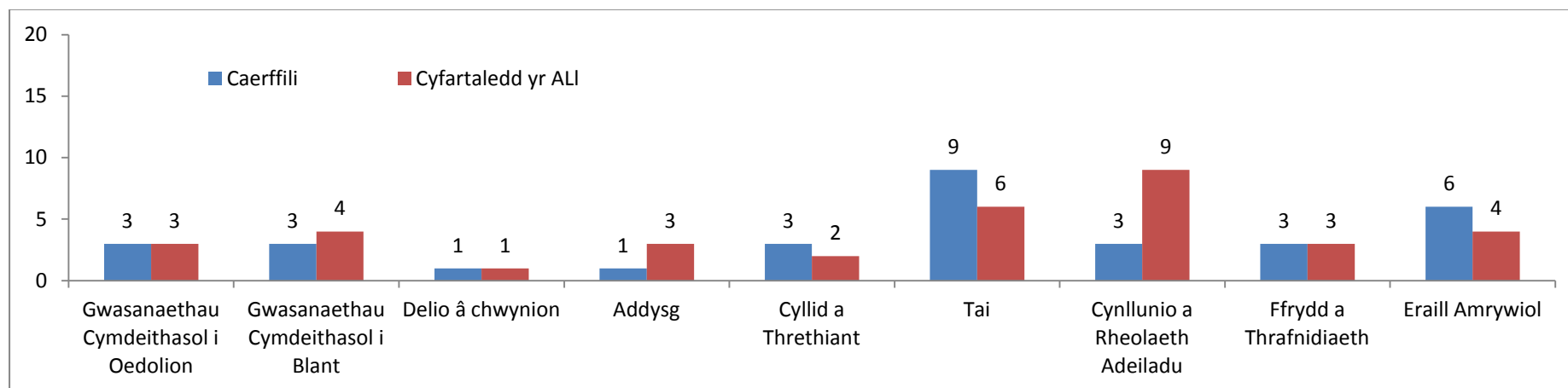
Pwnc	2014/15	2013/14
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	2	3
Gweinyddu Budd-daliadau	1	0
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	5	3
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	4	0
Delio â chwynion	2	1
Addysg	2	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	0
Cyllid a Threthiant	2	3
Iechyd	1	0
Tai	9	9
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	12	3
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	3
Eraill Amrywiol	4	6
<b>Cyfanswm</b>	<b>51</b>	<b>32</b>

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

**2014/15**



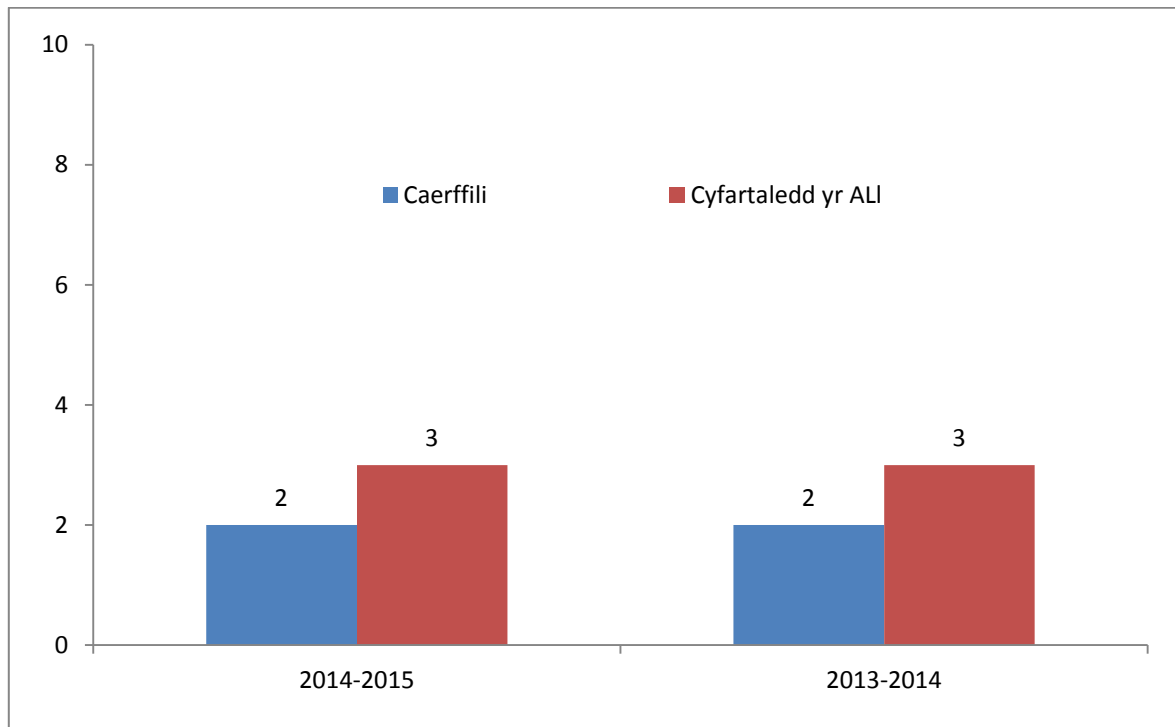
**2013/14**



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

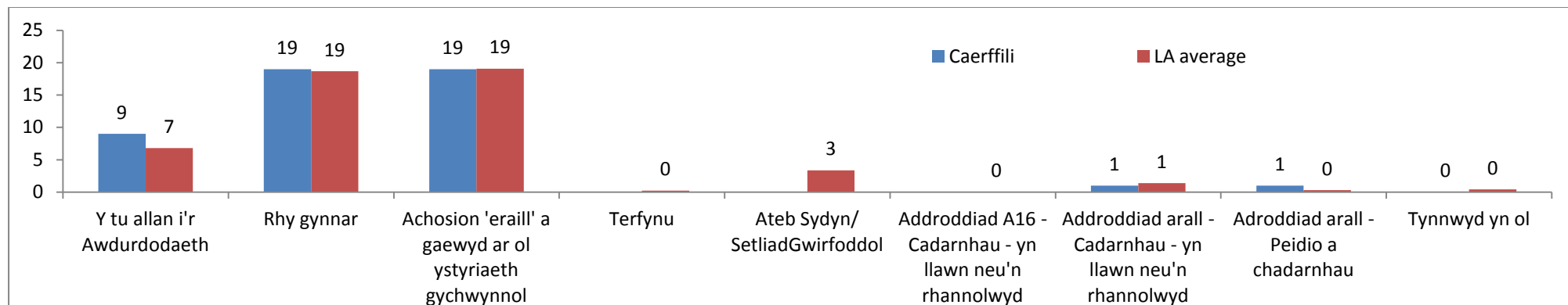
	2014/15	2013/14
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	2

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

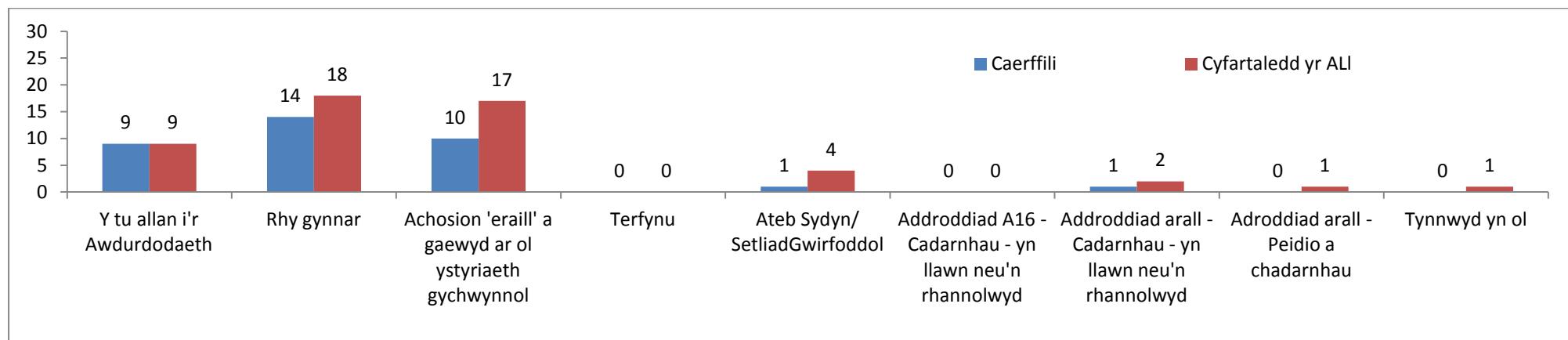


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

**2014/15**

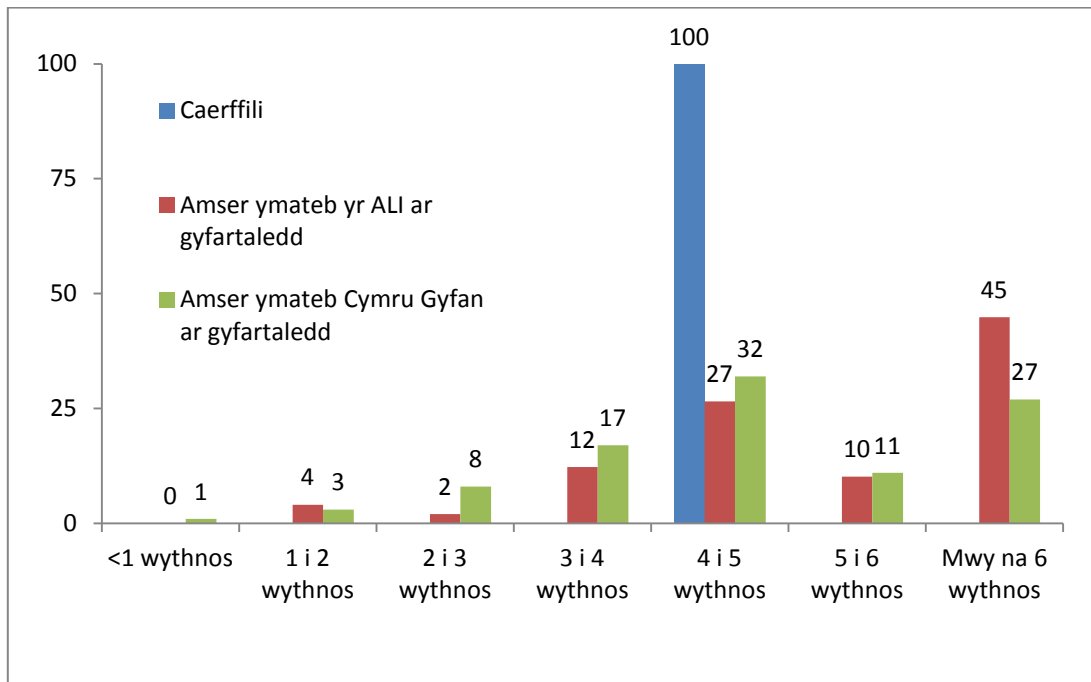


**2013/14**



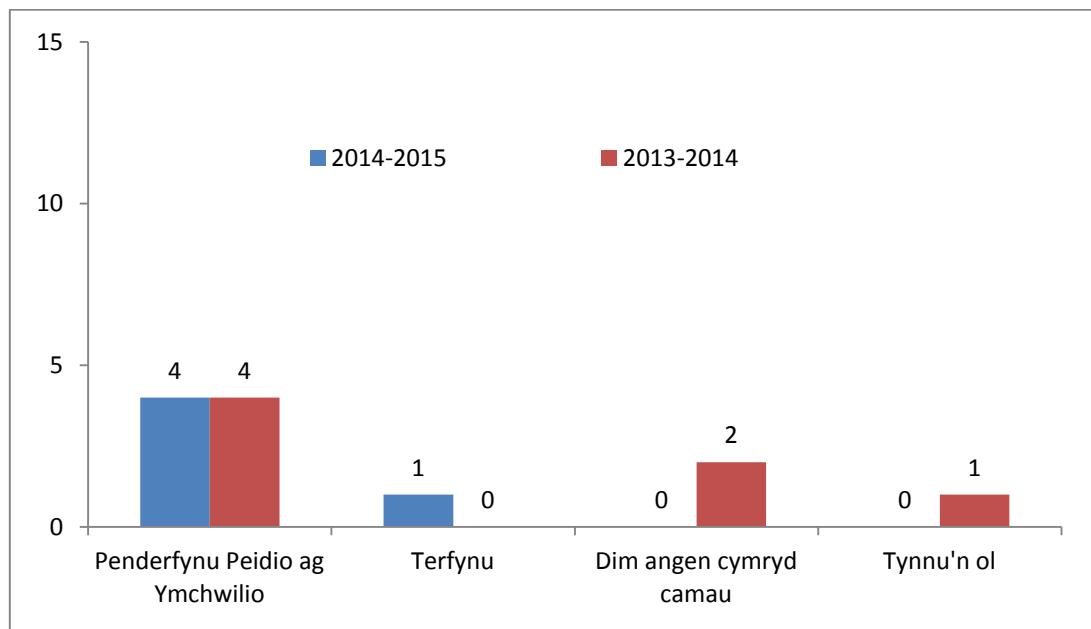


**G: Cymharu amseroedd Caerffili ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2014/15 (%)**



\*Daeth un o'r achosion uchod i law o fewn y terfyn amser y cytunwyd arno gan Ymchwilydd yr Ombwdsmon.

**H: Cwynion y Cod Ymddygiad**



## **I: Crynodebau'r adroddiadau**

### **Addysg**

#### **Adroddiadau eraill – Cwynion heb eu cadarnhau**

##### **Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili – Arall**

##### **Cyfeirnod achos 201306043 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Chwefror 2015**

Cwynodd Miss A fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili, fel awdurdod addysg lleol ("AAA"), wedi methu â darparu digon o gefnogaeth i alluogi ei mab, B, i sefyll ei arholiadau pan nad oedd yn gallu dod i'r ysgol yn rheolaidd yn ystod blwyddyn 11 oherwydd poenau ysbeidiol yn ei stumog.

Nododd yr Ombwdsmon nad oedd B yn bodloni'r meini prawf ar gyfer addysg yn y cartref ar sail y dystiolaeth feddygol yr oedd yr AAA wedi'i chael. Cynigiwyd gwahanol fathau o ddarpariaeth ar gyfer B, gan gynnwys anfon gwaith adref ar gyfer B, B yn treulio llai o oriau yn yr ysgol ac yn cael cymorth ychwanegol yn yr ysgol, a seibiannau gorffwys yn ystod arholiadau ac asesiadau dan reolaeth. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y camau a gymerodd yr AAA yn rhesymol ac na allai fod wedi gwneud mwy i helpu'r ysgol a B. Nododd nad oedd rhwymedigaeth ar yr AAA i ddarparu addysg i B wedi iddo fynd heibio i'r oedran ysgol gorfodol, ac felly fod ei gytundeb i ariannu rhywfaint o ddysgu o bell ar gyfer B yn rhesymol. Ni chadarnhaodd y gŵyn.

## Tai

### Adroddiadau Eraill - Cadarnhawyd

#### **Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili – Ceisiadau, dyrannu, trosglwyddo a chyfnewid**

#### **Cyfeirnod achos 201301753 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Hydref 2014**

Roedd cwyn Miss A yn canolbwyntio ar y modd roedd y Cyngor wedi delio â'i chais am dŷ dros y blynyddoedd blaenorol, a'r ffordd roedd wedi bod yn gosod eiddo ar "Stryd 1". Yn sgil ei chyfrifoldebau gofalu, dim ond ar gyfer llety yn "Stryd 1" roedd Miss A am gael ei hystyried. Roedd Miss A hefyd yn anfodlon â'r ffordd roedd y Cyngor wedi delio a'i chŵyn.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon o hyd i ddiffygion yn y modd roedd y Cyngor wedi gweinyddu cais Miss A am dŷ, a arweiniodd at gyfnodau lle na chafodd ei chais sylw mor effeithiol neu effeithlon ag y dylai fod wedi'i gael. Roedd y diffygion gweinyddol hynny yn cynnwys dogfennau ar goll, peidio â rhoi'r marciau cywir i gais Miss A am dŷ, yn ogystal ag achosion o gofnodion gwael.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon hefyd fod cais Miss A am dŷ wedi cael ei ganslo drwy gamgymeriad (yn 2002) am gyfnod, ynghyd â methiannau gweinyddol eraill. Cafodd cwyn Miss A ei chadarnhau i'r graddau a nodir yn yr adroddiad. Nododd yr Ombwdsmon gyfnodau lle cafwyd methiannau gweinyddol o ran cais Miss A am dŷ, ond nad oedd Miss A wedi cael cam yn bersonol yn sgil hynny. Yn yr achosion hynny, ni chafodd cwyn Miss A ei chadarnhau.

Canfu'r ymchwiliad hefyd fod y Cyngor wedi methu sylweddoli pryd yr oedd ei ddyletswyddau statudol o ran digartrefedd yn berthnasol. Cafodd yr agwedd hon ar gŵyn Miss A ei chadarnhau i'r graddau hynny.

Yn olaf, o ran y methiannau a nodwyd, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd ymateb y Cyngor i gŵyn Miss A wedi bod mor gadarn, tryloyw nac agored ag y gallai fod wedi bod wrth gydnabod methiannau o ran y modd y cafodd ei chais am dŷ ei weinyddu. Felly cadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agwedd hon ar ei chŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor:

- a) o fewn mis i gwblhau'r adroddiad, dylai Prif Weithredwr Dros Dro'r Cyngor ymddiheuro i Miss A am y methiannau a nodwyd. Hefyd, dylai'r Cyngor dalu £500 i Miss A i gydnabod effaith y methiannau hynny arni, a oedd yn cynnwys ansicrwydd ynghylch a fyddai wedi cael cynnig llety yn 2002;
- b) o fewn mis i gwblhau'r adroddiad, dylai Gwasanaethau Tai'r Cyngor atgoffa ei staff dyrannu tai pa mor bwysig yw sicrhau eu bod yn mynd ati, ar sail ffeithiau, i wneud ymholiadau yn ôl yr angen i wneud yn siŵr bod ceisiadau am dŷ ymgeiswyr yn cael y marciau cywir yn unol â'i bolisi gosod eiddo;
- c) o fewn mis i gwblhau'r adroddiad, dylai'r Cyngor roi hyfforddiant priodol i'r staff tai perthnasol am Bolisi Rheoli Cofnodion Corfforaethol y Cyngor;

- d) o fewn dau fis i gwblhau'r adroddiad, dylai Gwasanaethau Tai'r Cyngor ddatblygu canllawiau ar y ffactorau i'w cadw mewn cof wrth ystyried defnyddio disgresiwn o ran cael gwared ar farciau amser;
- e) ar ôl rhoi'r canllawiau ar waith, dylai Gwasanaethau Tai'r Cyngor atgoffa ei staff dyrannu tai o'r angen i ystyried defnyddio disgresiwn wrth ddefnyddio disgresiwn i benderfynu cael gwared ar farciau amser. Dylid hefyd atgoffa'r staff dyrannu tai o'r angen i ddangos eu bod wedi ystyried defnyddio disgresiwn;
- f) o fewn tri mis i gwblhau'r adroddiad hwn, os na fydd wedi gwneud hynny'n barod, dylai Gwasanaethau Tai'r Cyngor roi hyfforddiant i staff tai perthnasol – gan gynnwys staff dyrannu – ar yr amgylchiadau sy'n gallu sbarduno dyletswyddau digartrefedd y Cyngor a'r camau y dylid eu cymryd. Dylai Gwasanaethau Tai'r Cyngor hefyd adolygu ei ddogfennau i fodloni ei hun ei fod yn gwybod yn gynnar yn y broses pryd y byddai dyletswyddau digartrefedd y Cyngor yn cael eu sbarduno ac felly'n berthnasol;
- g) roi tystiolaeth ddogfennol i'r swyddfa hon ei fod yn cydymffurfio â'r argymhellion uchod, a hynny o fewn yr amserlenni a nodir yn yr argymhellion; ac
- h) yn olaf, yn ystod y cyfnod interim cyn i Wasanaethau Tai'r Cyngor gyflwyno ei bolisi newydd ar gyfer gosod eiddo yn 2015, lle mae ei staff dyrannu tai wedi cael rheswm i adolygu cais am dŷ lle mae'r marciau amser wedi cael eu tynnu, dylai'r cais gael ei adolygu yn unol â'r canllawiau a gafodd eu datblygu ym mhwynt (d) uchod.