Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch am: James Merrifield

01656 644 200

James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Jon House
Prif Weithredwr
Cyngor Caerdydd
County Hall
Atlantic Wharf
Caerdydd
CF10 4UW

Annwyl Jon

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 Caerdydd.

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 Cynghorau 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 Cynghorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol. Er fy mod wedi cael achos i gyhoeddi nifer o Adroddiadau er Lles y Cyhoedd sy'n nodi pryderon a ffaeleddau - 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.

Yng nghyswllt eich Cyngor chi, mae cynnydd bychan wedi bod yn nifer y cwynion a ddaeth i law o gymharu â 2011/12, er bod gostyngiad mawr wedi bod yn nifer y cwynion a fu'n destun ymchwiliad. 'Tai' yw'r maes lle ceir y nifer fwyaf o gwynion o hyd, ac mae cynnydd sylweddol wedi bod yn nifer y cwynion yn ymwneud â 'Gweinyddu Budd-daliadau'. Braf yw gweld cynnydd sylweddol yn nifer y setliadau gwirfoddol ac atebion sydyn, a gostyngiad yn nifer yr adroddiadau sydd wedi'u 'cadarnhau', o gymharu â 2011/12. Serch hynny, siomedig yw nodi iddi gymryd dros chwe wythnos i ymatebion y Cyngor ddod i law.

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 boblogaeth[1]) 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

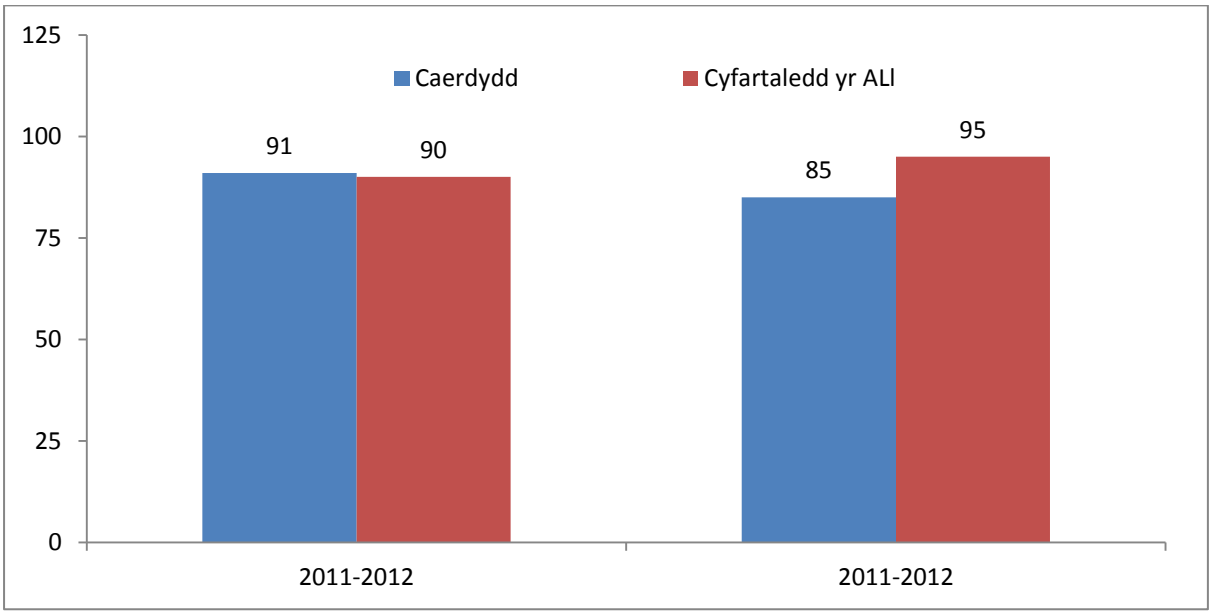
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

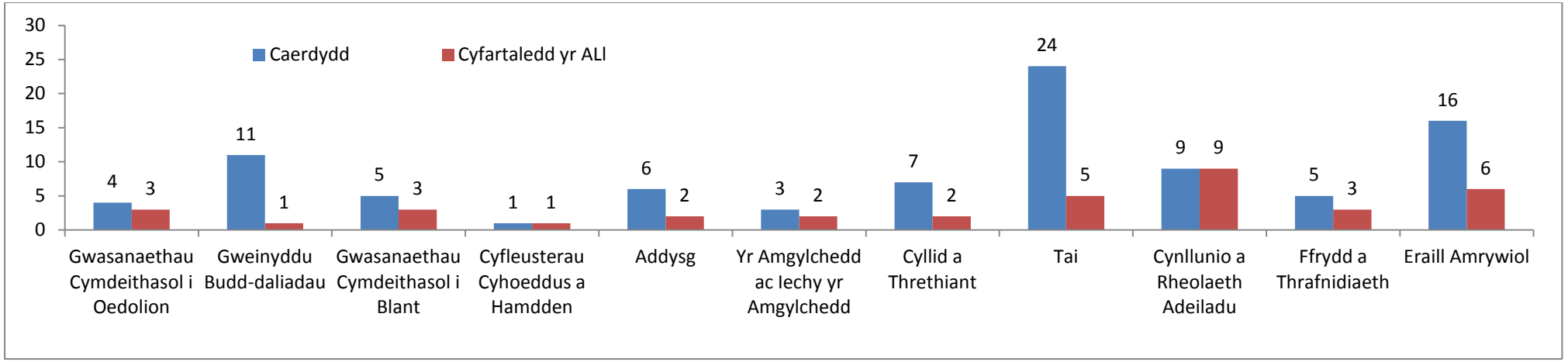


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

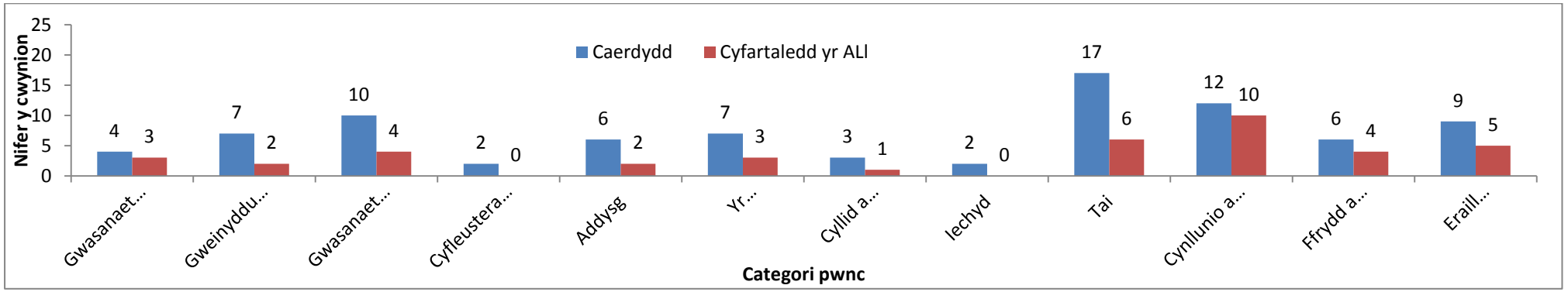
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	4	4
Gweinyddu Budd-daliadau	11	7
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	5	10
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	1	2
Addysg	6	6
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	7
Cyllid a Threthiant	7	3
Iechyd	0	2
Tai	24	17
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	9	12
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	5	6
Eraill Amrywiol	16	9
Cyfanswm	**91**	**85**

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

2012-2013



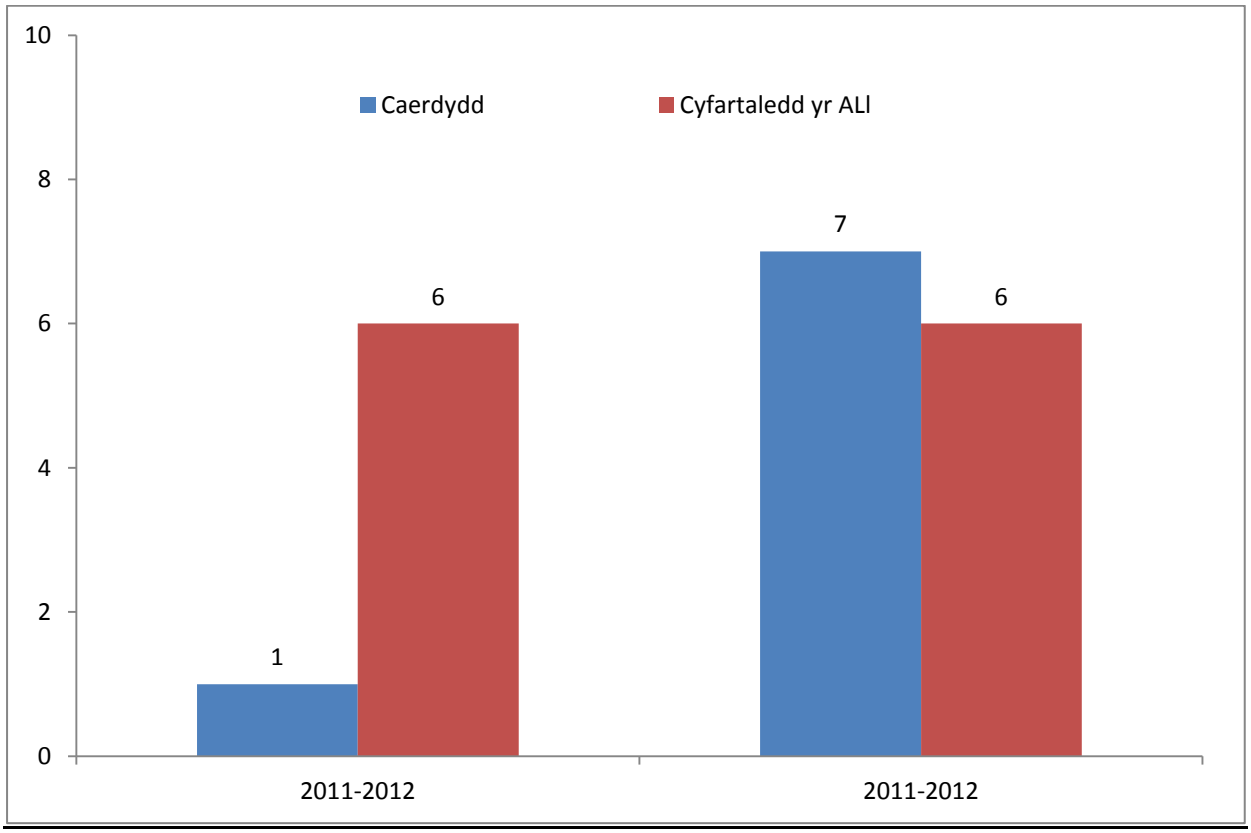
2011-2012



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

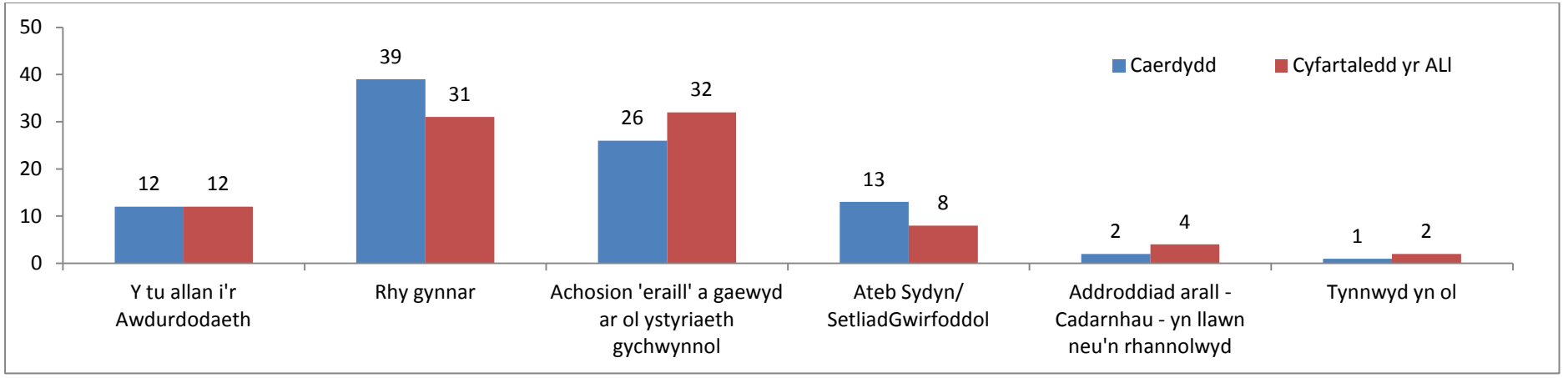
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	1	7

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

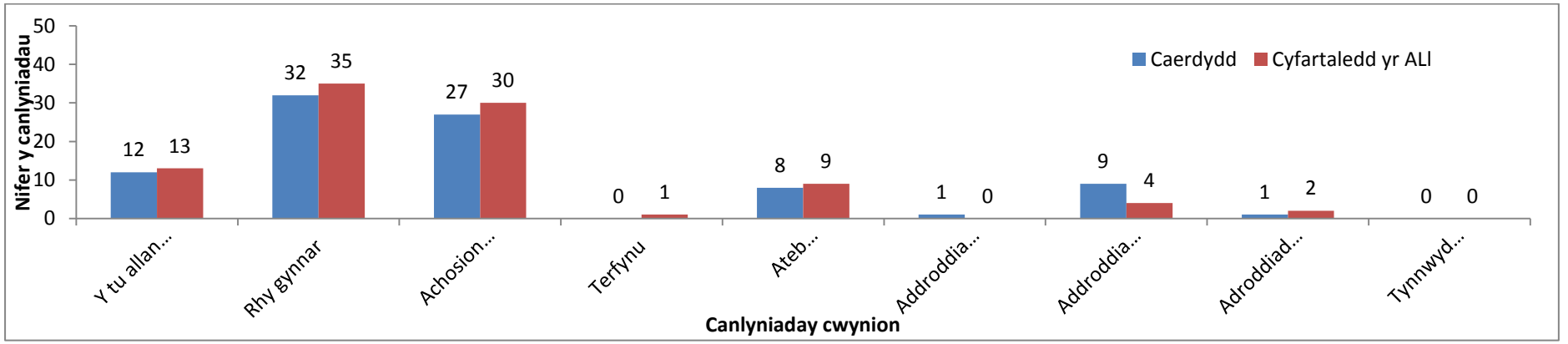


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

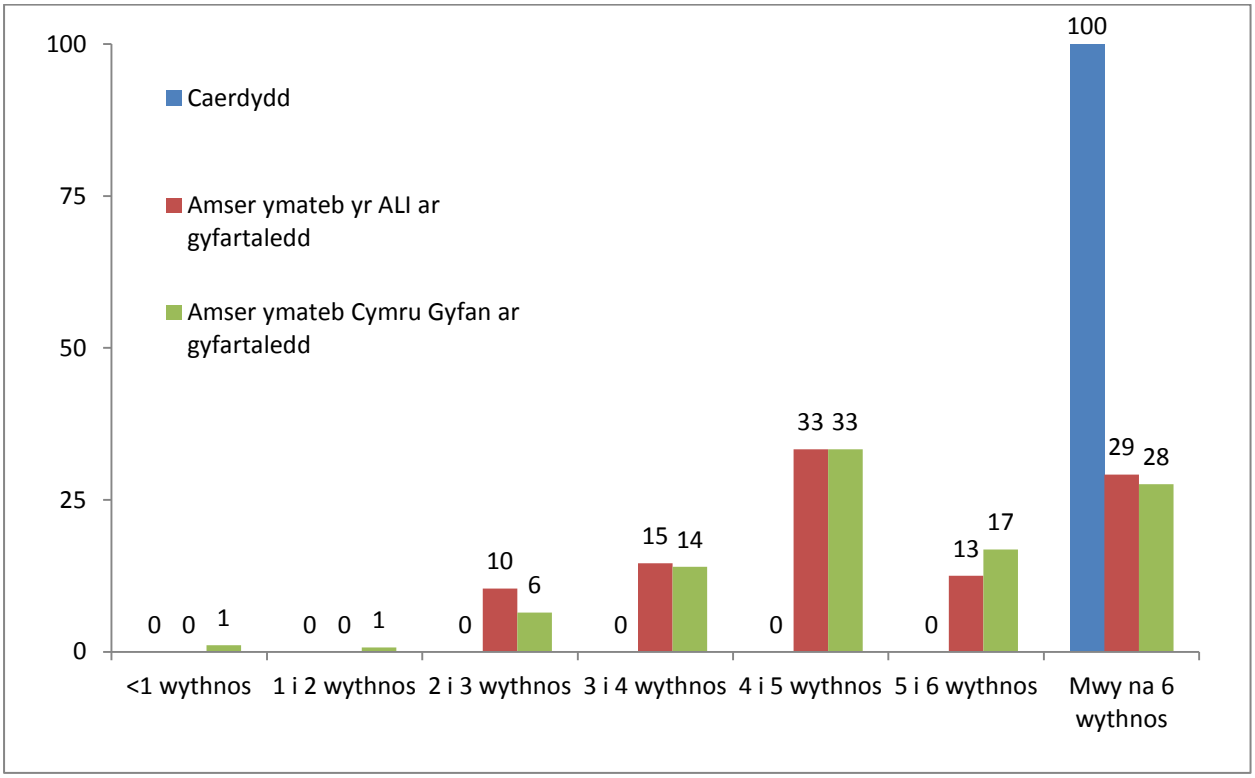
2012-2013



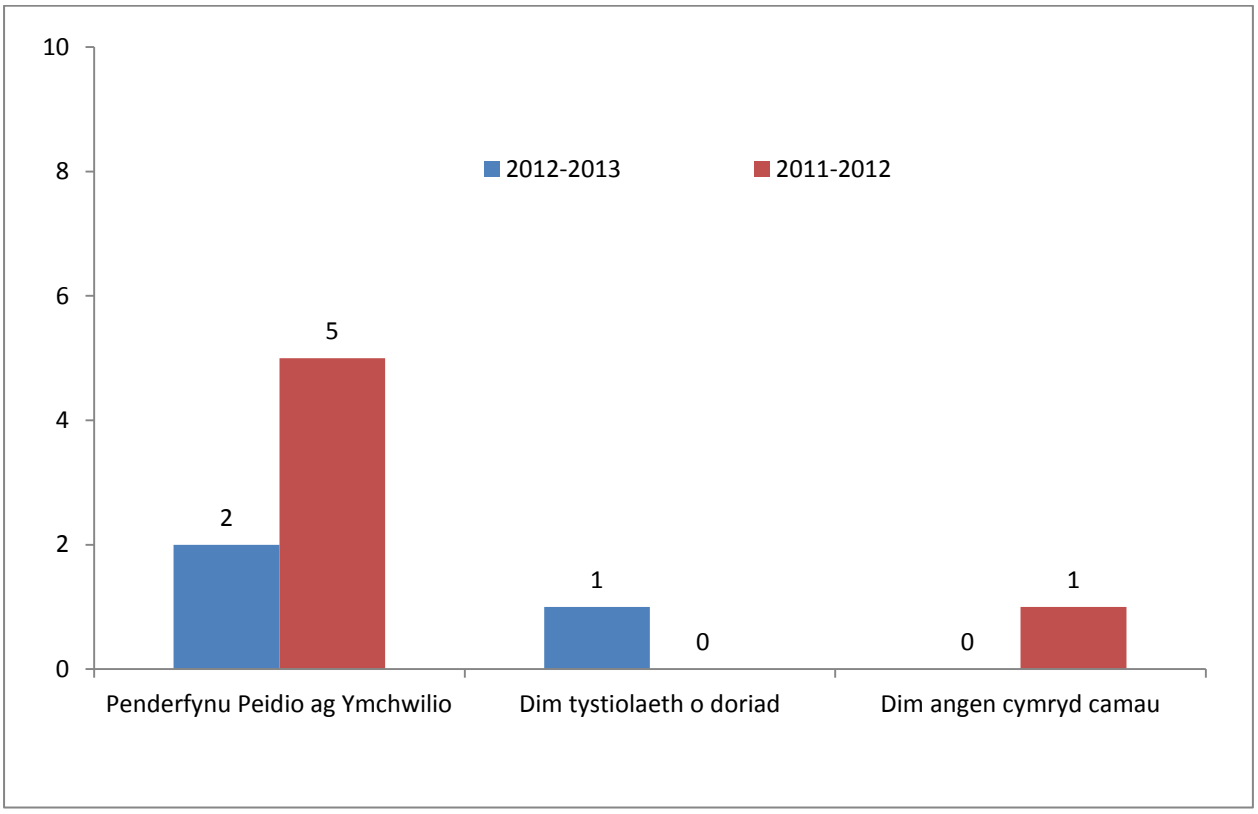
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Caerdydd ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALl a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2012-2013 (%)



H: Cwynion y Cod Ymddygiad



I: Crynodebau'r adroddiadau

Ffyrdd a Thrafnidiaeth

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Tachwedd 2012 – Parcio – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynai Mr K er ei fod wedi talu tâl cosb am dorri rheolau parcio, ni wnaeth y Cyngor sicrhau bod y Cwmni Beilïaid yr oedd wedi'i gyfarwyddo i olrhain y ddyled wreiddiol wedi dychwelyd y warant a'r car yr oedd wedi'i gymryd. Yn hytrach, gwerthwyd y car mewn ocsiwn a hawliwyd swm sylweddol mewn ffioedd.

Yn dilyn sylwadau i'r Cyngor gan ymchwilydd yr Ombwdsmon yn dweud nad oedd wedi dilyn y gweithdrefnau cywir, cysylltodd â'r Beilïaid a dderbyniodd eu bod ar fai a chynigiodd setliad ariannol a oedd yn cyfateb i werth y car a gollwyd, ynghyd â thaliad ex gratia o £250. Ar ôl negodi rhwng yr achwynydd a'r Cwmni, daethpwyd i gytundeb. Gan fod y Beili'n gweithredu ar ran y Cyngor ac yn derbyn cyfrifoldeb am golled yr achwynydd, barnodd yr Ombwdsmon fod y cytundeb yn ffordd briodol o setlo'r gŵyn.
Achos rhif 201202772

Mehefin 2012 – Parcio – Cyngor Sir Caerdydd
Cysylltodd Mr W â swyddfa'r Ombwdsmon gan nad oedd wedi llwyddo i gael ymateb i'w gŵyn gan yr adran berthnasol yn y Cyngor. Roedd beilïaid wedi cael cyfarwyddyd i gael arian ar gyfer dirwy nad oedd wedi'i thalu, ond yr oedd Mr W o'r farn na ddylai fod wedi cael y ddirwy.

Yn dilyn galwyd ffon o swyddfa'r Ombwdsmon, cysylltodd y Cyngor â Mr W ar unwaith i ymddiheuro am y diffyg ymateb ac i roi gwybod iddo fod ei gŵyn erbyn hyn wedi cael ei dwyn i sylw Rheolwr yr adran berthnasol, a oedd wedi cytuno i ymchwilio i'r mater. Cytunodd y Cyngor i beidio ag anfon y beilïaid nes bod gwaith ymchwil wedi'i gynnal i'r mater.
Cyfeirnod yr achos 201200958

Tai

Cadarnhawyd

Ebrill 2012 – Materion Pobl Ddigartref – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynodd Mr S nad oedd y Cyngor wedi delio'n briodol â'i gais am gartref drwy ddigartrefedd oherwydd oedi, neu fethu ag ymchwilio i'w broblemau symudedd yn ddigonol drwy gysylltu â Therapydd Galwedigaethol. Arweiniodd hyn at oedi cyn iddo gael ei roi at y rhestr gywir o dai wedi'u haddasu, ac felly honnodd fod oedi wedi bod cyn i'w deulu gael ei symud o lety dros dro. Cwynodd Mr S hefydd am y modd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i gwynion yn ymwneud â'r materion hyn, gan gynnwys cwynion am y ffordd yr oedd wedi cyfathrebu ag ef. Roedd hyn yn cynnwys camgymeriadau wrth gyfeirio ato mewn llythyrau a chamgymeriadau ffeithiol mewn gohebiaeth.

Canfu'r ymchwiliad fod peth oedi wedi bod cyn atgyfeirio Mr S at Therapydd Galwedigaethol, ac roedd hyn wedi'i gyfyngu i gyfnod o dri mis. Tan hynny, roedd yr wybodaeth feddygol a oedd yn ategu problem symudedd Mr S wedi awgrymu ei bod yn un tymor byr. Dim ond yn ddiweddarach pan na allai ddychwelyd i'r gwaith, ac ar ôl diagnosis pellach, y daeth yn amlwg bod angen ei atgyfeirio at Therapydd Galwedigaethol ynghylch y posibilrwydd y byddai angen tŷ wedi'i addasu arno. Ni roddwyd rheswm digonol am y rheswm dros yr oedi cyn ei atgyfeirio, ac felly cadarnhawyd y gŵyn am y cyfnod hwnnw, er bod yr ymchwiliad wedi canfod na fyddai wedi arwain at gartrefu Mr S a'i deulu'n barhaol o fewn y cyfnod hwnnw, nac yn gynharach na'r hyn a ddigwyddodd. Felly, ni chadarnhawyd yr elfen honno o'r gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fethiannau yn y modd yr oedd y Cyngor yn delio â chwynion, a chamgymeriadau yn yr ohebiaeth â Mr S (hyd yn oed ar ôl iddo dynnu sylw'r Cyngor atynt). Er mai camgymeriadau bach oeddent yn unigol, gyda'i gilydd roeddent yn rhoi'r argraff i Mr S o ddiffyg gofal yn y ffordd yr oeddent yn delio ag ef. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Derbyniodd y Cyngor ei argymhellion, gan gynnwys ymddiheuriad a thaliad o £200 i Mr S am ei drafferth.
Cyfeirnod yr achos 201101252

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Chwefror 2013 – Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynodd Miss W nad oedd y Cyngor wedi gwneud y gwaith yn ôl ei addewid i ddatrys problem lleithder / llwydni yn ei chartref. Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, a gadarnhaodd er bod rhan o'r gwaith wedi'i gwblhau eisoes, y bydd gweddill y gwaith yn cael ei gwblhau'n fuan.
Achos rhif 201204209

Ionawr 2013 – Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid – Cyngor Sir Caerdydd

Cwynodd Miss W nad oedd y Cyngor wedi ystyried llythyrau gan ei Meddyg a'i Chynghorydd pan ddyfarnwyd pwyntiau ar gyfer ei chais i gael ei throsglwyddo. Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, a gytunodd wedyn i ailystyried cais Miss W i gael ei throsglwyddo yng ngoleuni'r wybodaeth newydd hon.

Achos rhif 201203569

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Rhagfyr 2012 – Gwasanaethau ar gyfer oedolion bregus – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynodd Mr W am Gyngor Sir Caerdydd ("y Cyngor"). Roedd ei gŵyn yn ymwneud ag oedi wrth ddarparu gwasanaethau gofal yn y gymuned a materion cysylltiedig gan gynnwys mater yn ymwneud ag addasiadau rhesymol o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

Setlodd yr Ombwdsmon y gŵyn cyn terfynu'r ymchwiliad er mwyn cael canlyniad sydyn er budd pob parti. Cytunodd y Cyngor i dalu £1250 i Mr W ac ôlddyddio taliadau uniongyrchol fel iawn am yr oedi gyda'r gwasanaethau. Cytunodd i gynigion eraill gan gynnwys atgoffa swyddogion o'r angen i lunio cynlluniau gofal yn sydyn ar ôl cwblhau asesiadau.
Achos rhif 201201349

Gorffennaf 2012 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Sir Caerdydd
Roedd yr achwynydd wedi cysylltu â fy swyddfa i ddweud bod ganddo bryderon parhaus bod y Cyngor dal heb weithredu cynllun gofal ar sail asesiad unedig a bod yr oedi'n annerbyniol. Dywedodd yr achwynydd hefyd fod problemau gyda'r cytundeb cyfreithiol yr oedd ganddo â'r Cyngor.

Cytunodd Gyngor Caerdydd i ddilyn proses gyfryngu yn defnyddio cyfryngwr annibynnol ar ei liwt ei hun. Cytunodd yr achwynydd fod hyn yn ffordd briodol ymlaen a'i bod yn debygol y byddai'r broses hon yn datrys y gŵyn.
Achos rhif 201200930

Crynodebau Eraill Amrywiol

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Medi 2012 – Arall – Cyngor Sir Caerdydd
Roedd Mr L wedi gwneud cwyn a oedd yn datgan, er ei fod wedi cysylltu â C2C ym mis Mai 2012, ac ar ôl derbyn cydnabyddiaeth o'i gysylltiad â hwy, nid oedd yr achwynydd wedi derbyn ymateb. Bu i'm swyddfa gysylltu â'r Cyngor, a gadarnhaodd y byddai'n cysylltu â'r achwynydd i ymddiheuro ac y byddai ymateb llawn yn cael ei anfon fel mater o frys.
Achos rhif 201202287

Awst 2012 – Trin cwynion – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynodd Mr D na chafodd ei daliadau Treth Cyngor eu gweinyddu'n gywir. Cafodd y mater hwn ei ddatrys. Fodd bynnag, roedd rhai materion trin cwynion a nifer o gwestiynau a godwyd gan Mr D na chawsant eu hateb.

Roedd y Cyngor yn cydnabod bod y berthynas wedi dod yn un anodd ac y gallai fod wedi ateb y cwestiynau'n gliriach. Cytunodd i dalu £50 i Mr D am ei amser a'i drafferth yn gwneud ei gŵyn.
Achos rhif 201201733