

Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch James Merrifield  
am:



01656 644 200



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

Ms. Bronwen Morgan  
Prif Weithredwr  
Cyngor Sir Ceredigion  
Neuadd Cyngor Ceredigion  
Penmorfa  
Aberaeron  
Ceredigion  
SA46 0PA

Annwyl Bronwen

### **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 Sir Ceredigion.

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 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.

Mewn perthynas â'ch Cyngor, nodaf gynnydd yn nifer y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa o gymharu â 2011/12, ac mae'r ffigur hwn yn parhau i fod yn uwch na'r cyfartaledd. Er bod gostyngiad wedi bod yn nifer y cwynion a fu yn destun ymchwiliad, mae'r ffigur hwn hefyd yn dal i fod yn uwch na'r cyfartaledd. Fel yr oedd yn 2011/12, 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu' yw'r maes lle cafwyd y nifer fwyaf o gwynion, er mai braf yw nodi na chyhoeddwyd unrhyw adroddiadau oedd wedi eu 'cadarnhau' yn ystod 2012/13. Serch hynny, dylid hefyd nodi bod dau ymateb ym mhob tri i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i wedi cymryd dros 5 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 boblogaeth<sup>1</sup>) 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.

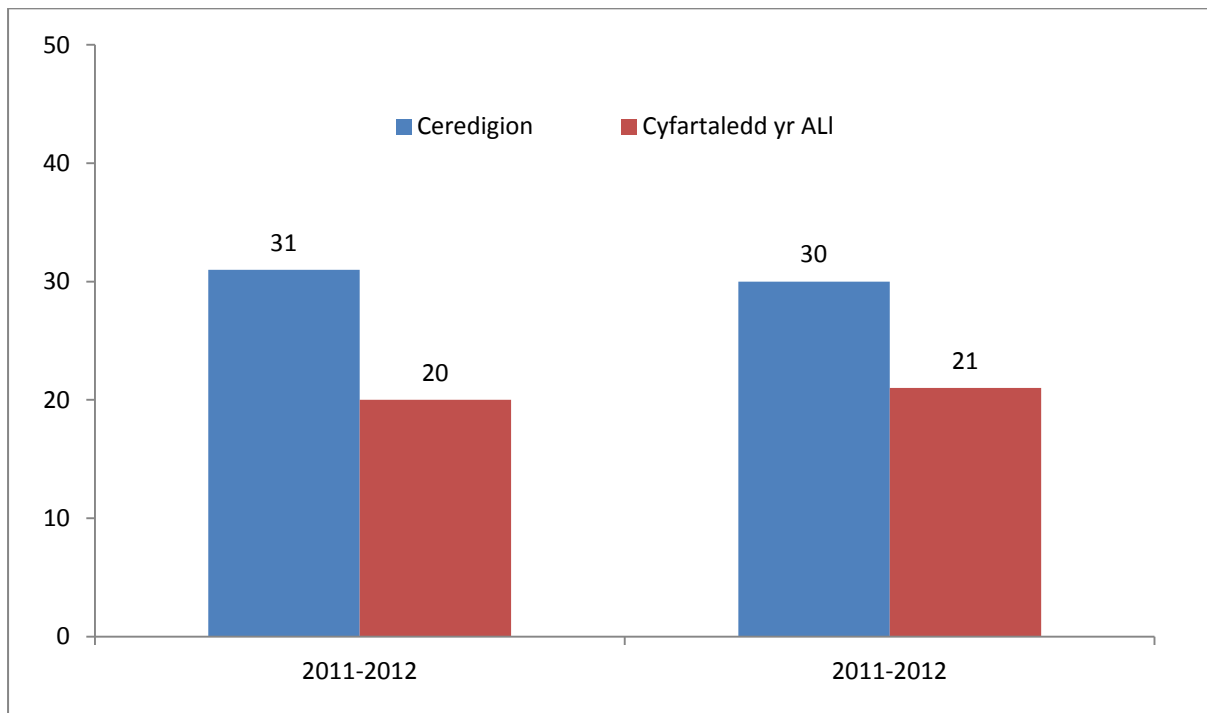
### **Adborth**

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) <<mailto:james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk>>

---

<sup>1</sup> <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**

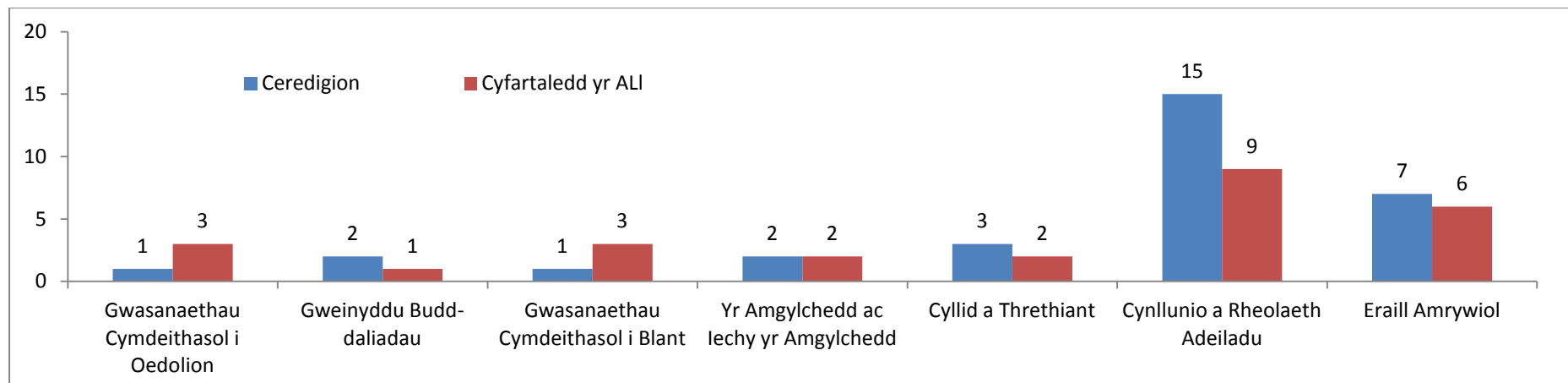


**B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa**

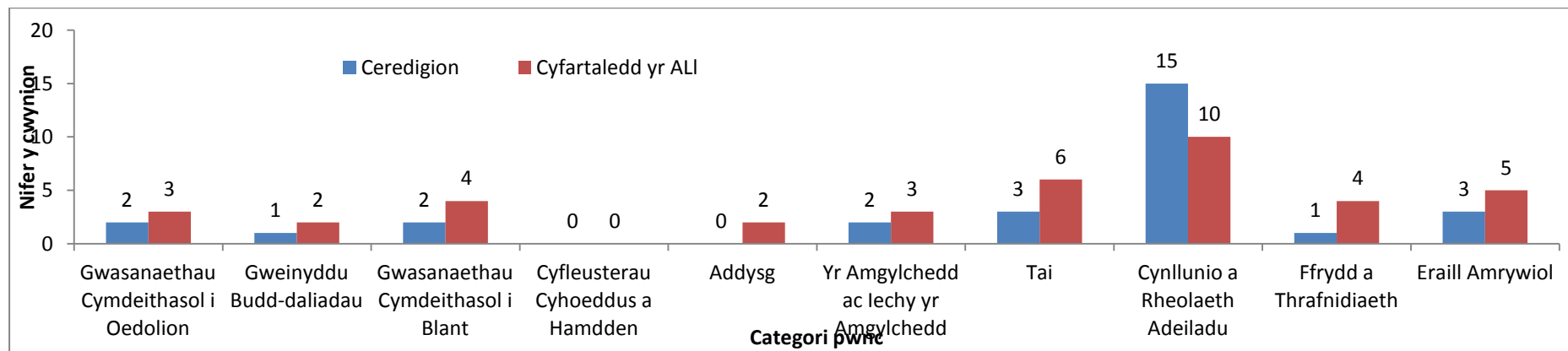
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	1	2
Gweinyddu Budd-daliadau	2	1
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	1	2
Cyfleusterau cyhoeddus a hamdden	0	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	2
Cyllid a Threthiant	3	1
Tai	0	3
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	15	15
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	0	1
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	0	0
Eraill Amrywiol	7	3
<b>Cyfanswm</b>	<b>31</b>	<b>30</b>

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

**2012-2013**



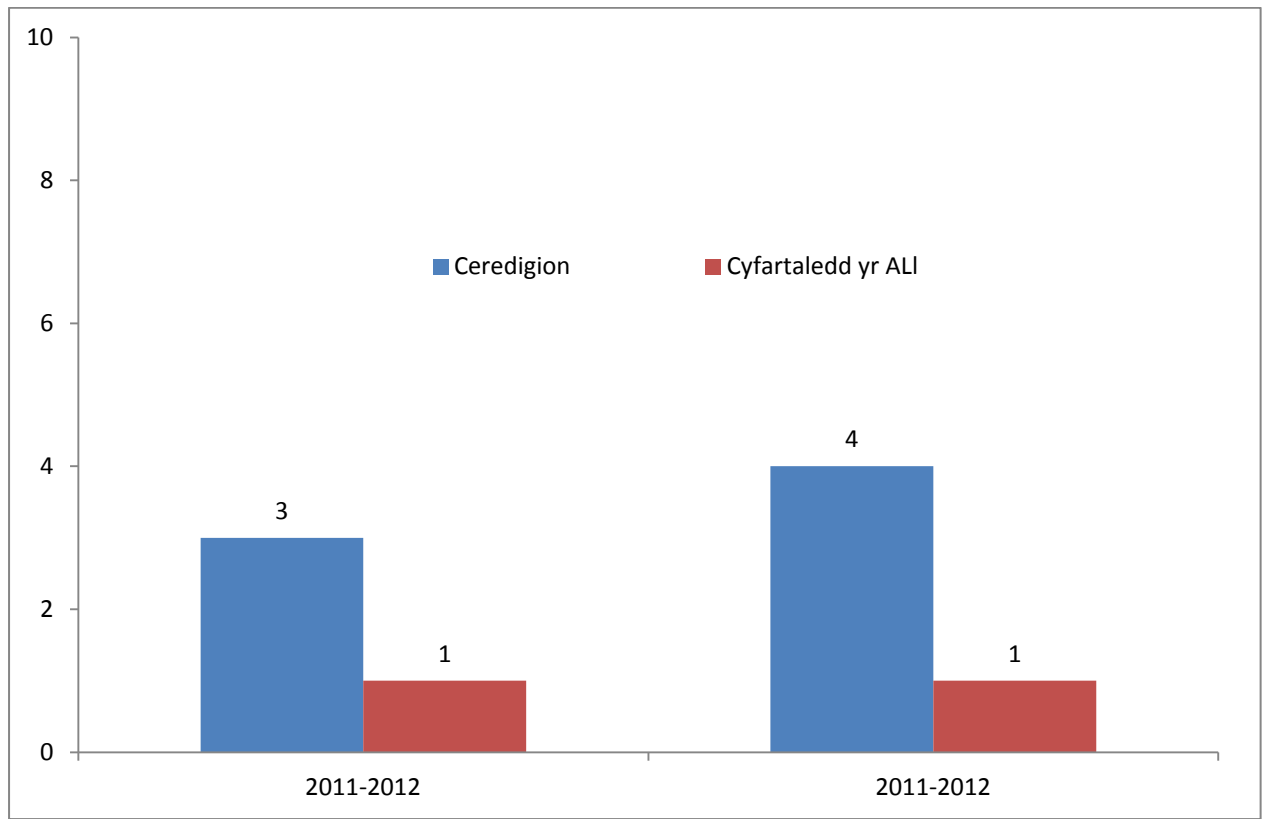
**2011-2012**



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

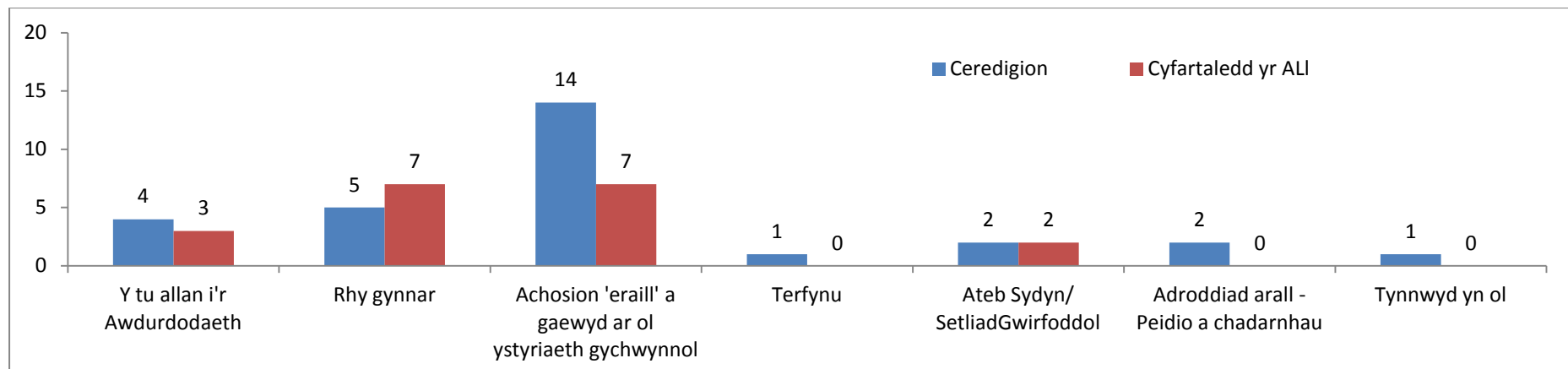
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	3	4

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

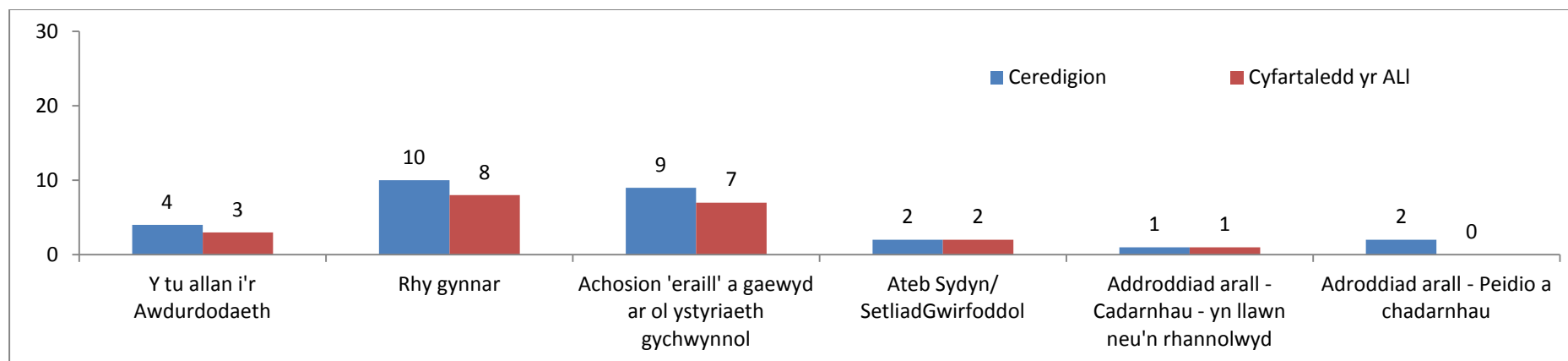


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

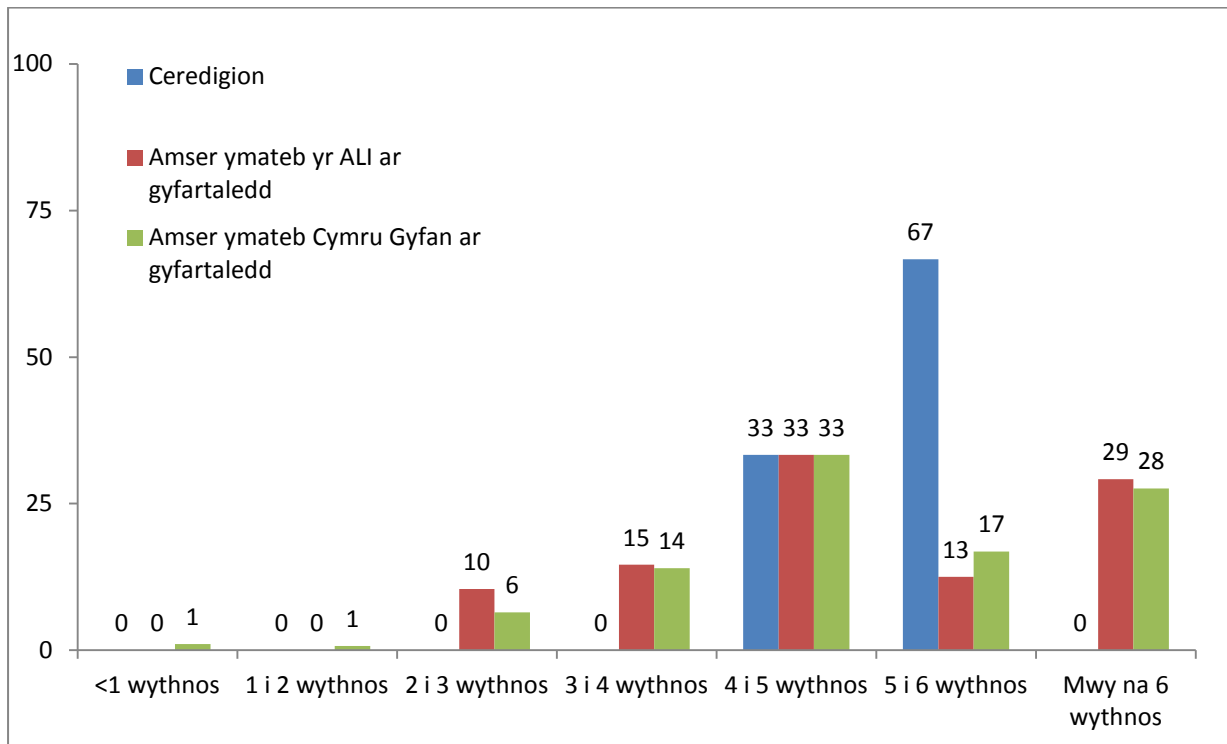
**2012-2013**



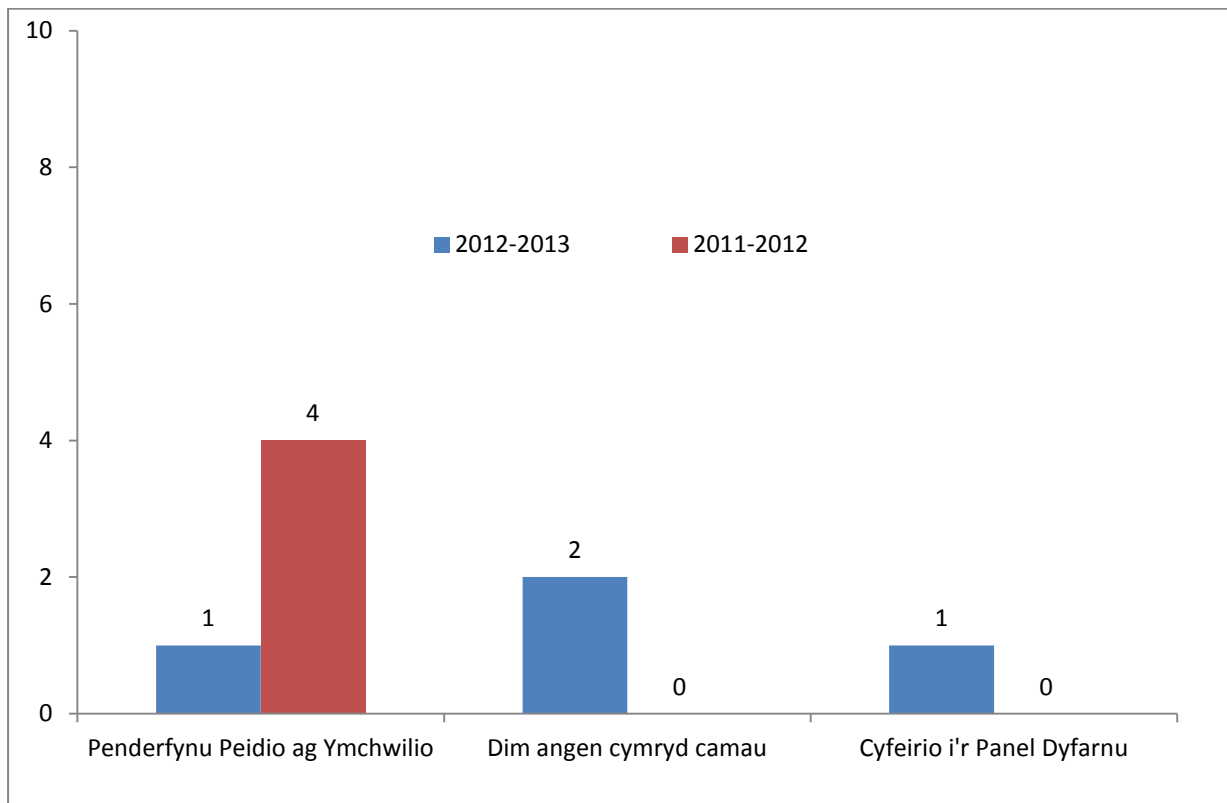
**2011-2012**



**G: Cymharu amseroedd Ceredigion 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**

### **Cynllunio a Rheoli Adeiladu**

#### **Ni Chadarnhawyd**

##### **Mawrth 2013 – Datblygiad diawdurdod – Cyngor Sir Ceredigion**

Cwynodd y Meistri D am y ffordd yr oedd Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi ymdrin â'u cais cynllunio am adeilad gweithgynhyrchu newydd yn lle un arall. Dywedodd yr achwynwyr bod y Cyngor wedi "methu â dangos diwydrwydd dyladwy" yn benodol yng nghyswllt tri o dyrbinau gwynt ("y tyrbinau") a ddangoswyd ar y cynllun a gyflwynwyd gyda'u cais cynllunio. Dywedasant hefyd bod un o'r tri thyrbîn wedi ei godi ar sail sylwadau a wnaed gan y Swyddog Cynllunio mewn e-bost.

Derbyniodd yr Ombwdsmon gyngor gan ei gynghorydd cynllunio. Dywedodd y cynghorydd ei bod yn rhesymol i'r Cyngor fod wedi trin y cais cynllunio fel cais am godi'r adeilad yn unig. Dywedodd, er y collwyd cyfleoedd i'r Cyngor dalu sylw i'r tyrbinau ar y cynlluniau a gyflwynwyd, ni chynorthwywyd y sefyllfa gan y ffaith i gynghorydd cynllunio'r achwynwyr gyflwyno cynllun gwahanol, nad oedd yn dangos y tyrbinau, gyda'r copi caled o'r cais cynllunio.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Yr oedd, fodd bynnag, yn feirniadol o'r e-bost a anfonwyd gan y Swyddog Cynllunio ac awgrymodd y dylai'r Cyngor atgoffa ei swyddogion o bwysigrwydd rhoi ystyriaeth ddyladwy a phriodol i bob gohebiaeth gan ymgeiswyr am ganiatâd cynllunio a'u hasiantau. Awgrymodd hefyd y dylai'r Cyngor ystyried ei broses dilysu ceisiadau yng ngoleuni canllawiau newydd gan Lywodraeth Cymru, os nad oedd eisoes wedi gwneud hynny.

**Achos rhif 201201513**

## **Cyllid a Threthiant**

### **Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol**

#### **Hydref 2012 – Cyllid a Threthiant – Cyngor Sir Ceredigion**

Cafodd Mr B lythyr yn ei atgoffa o'r dreth gyngor oedd yn ddyledus. Nid oedd Mr B yn derbyn y cynnwys. Yn ddiweddarach, darganfu Mr B ei fod wedi talu gormod yn y flwyddyn flaenorol, a bod y Cyngor wedi cadw'r swm hwnnw i'w roi yn erbyn ei daliadau misol am y flwyddyn dreth ganlynol. Cwynodd Mr B fod ymateb y Cyngor i'w gŵyn yn annigonol, ac nad oedd ganddo weithdrefnau ar waith i ddelio â materion yn ymwneud â gordaliadau i'r dreth gyngor.

Canfu ein hymchwiliad fod y Cyngor wedi egluro os nad oedd yn cael ei hysbysu gan y trethdalwr bod y gordaliad yn gamgymeriad, y byddai'n tybio ei fod yn fwriadol, gan olygu y byddai'r credyd yn cael ei roi yn erbyn bil y dreth gyngor yn y dyfodol. Fodd bynnag, gan nad oedd yr ymateb yn ateb holl bryderon Mr B, anfonodd lythyr pellach a gofynnodd am wybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Er bod y Cyngor wedi dod i'r casgliad bod cais Mr B am beth o'r wybodaeth wedi'i heithrio o dan y Ddeddf, nid oedd wedi rhoi eglurhad pellach i'r pryderon gwreiddiol. Gwnaethpwyd argymhelliad fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mr B am y methiant o fewn pythefnos.

Cyfaddefodd y Cyngor nad oedd ganddo bolisi na gweithdrefn ysgrifenedig ar gyfer delio â gordaliadau'r dreth gyngor, ond dywedodd bod ganddo weithdrefnau wedi'u hysgrifennu yn ei systemau prosesu sy'n cynghori staff ar sut i ddelio â chyfrifon mewn credyd ac sy'n seiliedig ar Reoliadau'r Dreth Gyngor (Gweinyddu a Gorfodi) 1992. Yn ôl y Rheoliadau, pan wneir gordaliad, gellir un ai ad-dalu'r swm os mai dyna yw dymuniad y trethdalwr, neu (os mai dyna benderfyniad yr awdurdod bilio) gellir ei ad-dalu neu ei gredydu yn erbyn unrhyw rwymedigaeth ddilynol yr unigolyn fel taliad tuag at y dreth gyngor. Ni chanfu'r ymchwiliad ddim tystiolaeth i awgrymu pe bai Mr B wedi hysbysu'r Cyngor fod y gordaliad yn gamgymeriad, na fyddai wedi cynnig ad-daliad iddo, yn hytrach na defnyddio'r credyd yn erbyn bil nesaf y dreth gyngor. Hefyd, er nad oedd gan y Cyngor bolisi na gweithdrefn ysgrifenedig ar gyfer delio â gordaliadau, roedd wedi gweithredu'n unol â Rheoliadau'r Dreth Gyngor.

**Achos rhif 201202558**

## Tai

### Ni Chadarnhawyd

#### **Awst 2012 – Materion pobl ddigartref – Cyngor Sir Ceredigion & Tai Ceredigion Cyf**

Cwynodd Mr H, sy'n defnyddio cadair olwyn, fod yr eiddo y dyrannwyd iddo'n wreiddiol gan Dai Ceredigion Cyf, er mwyn cyflawni'r ddyletswydd yr oedd arno Gyngor Sir Ceredigion iddo o dan Ran 7 Deddf Tai 1996, yn anaddas. Yn benodol, dywedodd na allai gael mynediad boddhaol at yr ystafell ymolchi, gan olygu y bu'n rhaid iddo ddefnyddio comôd, ac ymolchi, yn y gegin. Dywedodd Mr H hefyd fod y mynediad i'r eiddo yn wael, a bod lled y drysau mewnol yn achosi iddo grafu ei figyrnau wrth symud o un ystafell i'r llall. Dywedodd Mr H, ar ôl iddo ofyn am adolygiad, y tybiwyd fod yr eiddo'n anaddas a'i fod wedi cael cynnig ei eiddo presennol. Dywedodd Mr H iddo achosi costau oherwydd gorfod symud yr eilwaith, a theimlai y dylai dderbyn ad-daliad.

Darganfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor a Thai Ceredigion wedi gofyn am gyngor proffesiynol priodol cyn dyrannu'r eiddo i Mr H. Roeddent hefyd wedi ei wneud yn ymwybodol o'r ffaith y byddai angen gwneud addasiadau sylweddol, ac na fyddent yn eu lle pan fyddai'n symud i mewn. Roedd tystiolaeth fod Mr H a'i bartner wedi derbyn hyn. Roedd yn anffodus iawn bod yr eiddo wedi troi allan i fod yn anaddas, ond unwaith y cawsant wybod ei fod yn anaddas, roedd Tai Ceredigion a'r Cyngor wedi mynd ati heb oedi i ddyrannu eiddo i Mr H y gellid ei addasu'n haws ac yn gyfleus i'w anghenion. Ni dderbyniodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

**Achosion rhif 201101657 & 201102173**

### **Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol**

#### **Awst 2012 – Grantiau atgyweirio / gwella grŵp neu flocc – Cyngor Sir Ceredigion**

Cwynodd Mr Y am waith anorffenedig ac ansawdd y gwaith a wnaed ar ei dŷ o dan grant atgyweirio grŵp yn Ardal Adnewyddu Tai Aberteifi. Roedd hefyd yn poeni na fyddai'n gallu gwerthu ei eiddo oherwydd nad oedd y gwaith wedi'i ardystio i fod wedi'i gwblhau. (Un o amodau'r grant oedd na ellid gwerthu'r eiddo o fewn 5 mlynedd i'r dyddiad cwblhau, heb dalu'r grant yn ôl).

Ar ôl i'r swyddfa hon dderbyn y gŵyn, trefnodd y Cyngor i weddill y gwaith gael ei gwblhau gan adeiladwr gwahanol. Cytunodd hefyd y gallai'r arian a wariodd Mr Y ar gwblhau peth o'r gwaith gael ei roi yn erbyn ei gyfraniad. Byddai'r dyddiad cwblhau gwreiddiol ar gyfer y cynllun yn 2008, sef yr un dyddiad â thai eraill yn y stryd, hefyd yn cael ei ddefnyddio ar gyfer yr amod talu'n ôl.

**Achos rhif 201103478**