

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 Ms Morgan

### **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 **Cyngor Sir Ceredigion**.

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 gawfwyd 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 gyni ariannol 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**

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

Nick Bennett

Ombwdsmon

## Taflen ffeithiau

Gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion a gafwyd am eich awdurdod lleol ac yn y nifer yr ymchwiliwyd iddynt eleni. Cynllunio a Rheoli Adeiladu, unwaith eto, oedd y maes â'r nifer fwyaf o gwynion a chyrrhaeddodd fwy na dwbl y nifer fy swyddfa. Mae'n bryder hefyd fod Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant wedi mynd o beidio â chael dim un cwyn i fod y maes uchaf ond un o ran nifer y cwynion. Ond mae'n galonogol gweld gostyngiad yn nifer yr adroddiadau cadarnhau a gyhoeddwyd er bod angen rhoi sylw i'r amser a gymerir i ymateb i gais fy swyddfa am wybodaeth gan fod 50% wedi cymryd mwy na phedair wythnos.

### **Adolygiad Swyddog Gwelliant**

Mae fy Swyddog Gwelliant ar gyfer yr Awdurdod wedi cael croeso cynnes gan yr Uwch Dîm Rheoli a'r Swyddogion sy'n delio â chwynion. Ar ôl cael blwyddyn siomedig o gwynion yn 2014/15, mae'r Awdurdod wedi penderfynu o'i wirfodd i ddelio â Chwynion Corfforaethol mewn ffordd bragmatig a phendant ac mae hyn yn dangos yr awydd aruthrol i wella a dysgu gwersi.

Un o amcanion cyntaf fy Swyddog Gwelliant oedd deall y sefydliad yn glir ynghyd â'i weledigaeth o ran cwynion yn y dyfodol. Drwy ymwneud yn agored ac yn onest, maent wedi cael eu hannog gan ymrwymiad y rheini sy'n delio â chwynion a'r awydd diffuant i wella perfformiad. O ganlyniad, rwyf wedi gallu nodi'r prif feysydd ar gyfer gwella a datblygu. Rwy'n falch o fod yn y sefyllfa i gydweithio â'r Awdurdod i greu "pecyn" i gynorthwyo'ch swyddogion wrth ddelio â'ch Cwynion Corfforaethol eich hun a'r rheini sy'n cael eu hanfon at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru hefyd.

Er bod ffigurau eleni yn dangos bod dal lle i ddysgu a gweithio i wella, mae parodrwydd yr Awdurdod i geisio datrys cwynion sy'n cyrraedd fy swyddfa cyn gynted ag y bo modd yn gwneud i mi deimlo'n ffyddiog yn ogystal â'r gostyngiad yn nifer yr ymchwiliadau sydd wedi'u cadarnhau o'u cymharu â'r llynedd. Mae nifer y cwynion sy'n ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu yn dal i fod yn broblem ac mae amseroldeb ymatebion i fy swyddfa yn rhoi cyfle ar gyfer datblygu ymhellach. Ond rwyf yn ymroddedig i geisio cefnogi eich swyddogion i ddod o hyd i ffyrdd o ddylanwadu ar y canlyniadau hyn yn gadarnhaol yn y flwyddyn i ddod.

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

Cafodd fy swyddfa **38** o gwynion i gyd yn erbyn **Cyngor Sir Ceredigion** yn ystod 2015/16 o'i gymharu â chyfartaledd o **22** ar gyfer awdurdodau lleol.

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

<b>Pwnc</b>	<b>2015/16 Ceredigion</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Awdurdod Lleol</b>
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	2	3
Gweinyddu Budd-daliadau	1	1
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	5	5
Cyfleusterau cymunedol, adloniant a hamdden	2	1
Delio â chwynion	1	2
Addysg	2	2
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	4
Cyllid a Threth	0	2
Iechyd	0	0
Tai	4	5
Cynllunio a rheoli adeiladu	17	9
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	0	3
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	0	0
Darparwyr Gofal Annibynnol	0	0
Eraill Amrywiol	3	3
<b>Cyfanswm</b>	<b>38</b>	<b>40</b>

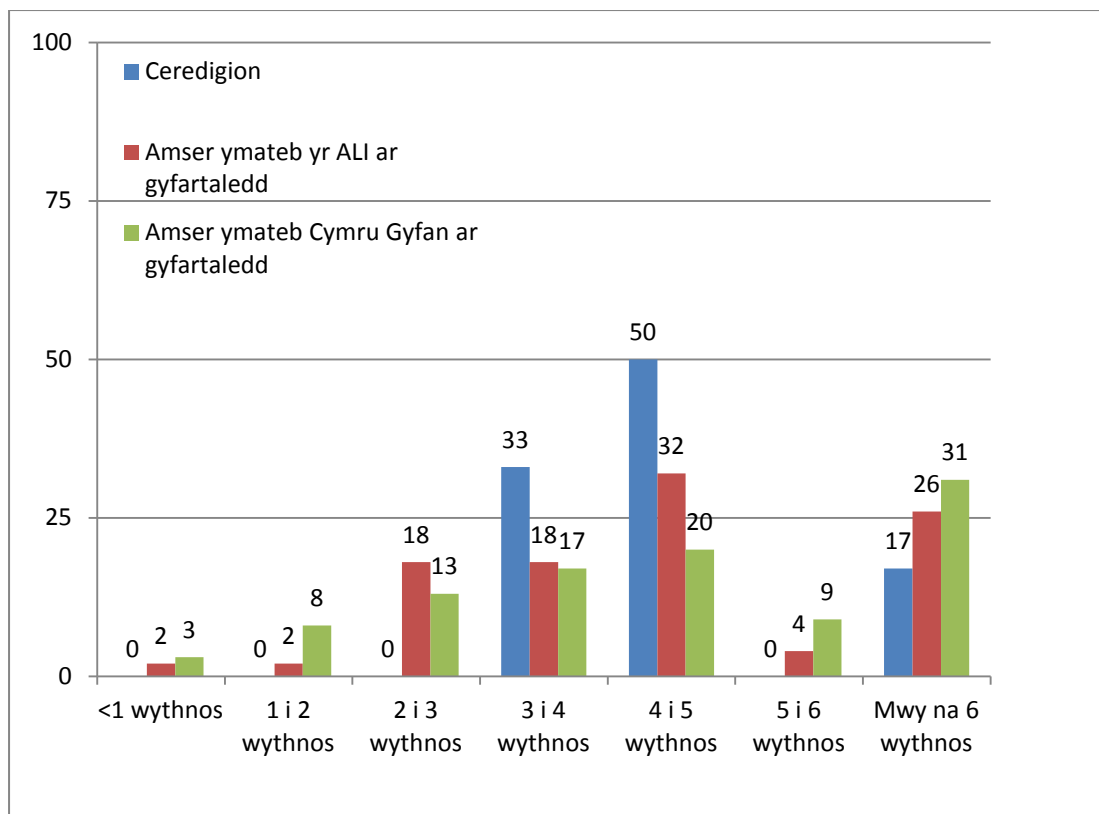
**C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa**

	<b>2015/16 Ceredigion</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Awdurdod Lleol</b>
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	6	1

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

Canlyniadau Cwynion	2015/16 Ceredigion	2015/16 Cyfartaledd awdurdod lleol
Tu hwnt i awdurdodaeth	7	3
Cynamserol	12	7
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	6	9
Terfynwyd yr ymchwiliad	1	0
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	5	2
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	0	0
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	2	1
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	0	0
Tynnwyd yn ôl	0	0

**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 Sir Ceredigion** yn ystod 2015/16.

## **G) Crynodebau**

### **Coflyfr 21**

201302469

### **Coflyfr 22**

201500894

201502390

### **Coflyfr 23**

201504254

201403291

### **Coflyfr 24**

201505032

201504844

## **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)