Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch am: James Merrifield

01656 644 200

James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Iwan Davies
Prif Weithredwr
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Bodlondeb
Conwy
LL32 8DU

Annwyl Mr Davies

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 Bwrdeistref Sirol Conwy.

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.

Mewn perthynas â'ch Cyngor, sylwaf fod nifer y cwynion a gafwyd ac a fu yn destun ymchwiliad wedi aros tua'r un lefel â'r rhai a gofnodwyd yn 2011/12. Fel yr oedd hi yn 2011/12, 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu' yw'r maes lle ceir y nifer fwyaf o gwynion o hyd, er y daethpwyd i'r canlyniad mai 'cynamserol' oedd y mwyafrif o'r cwynion.

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

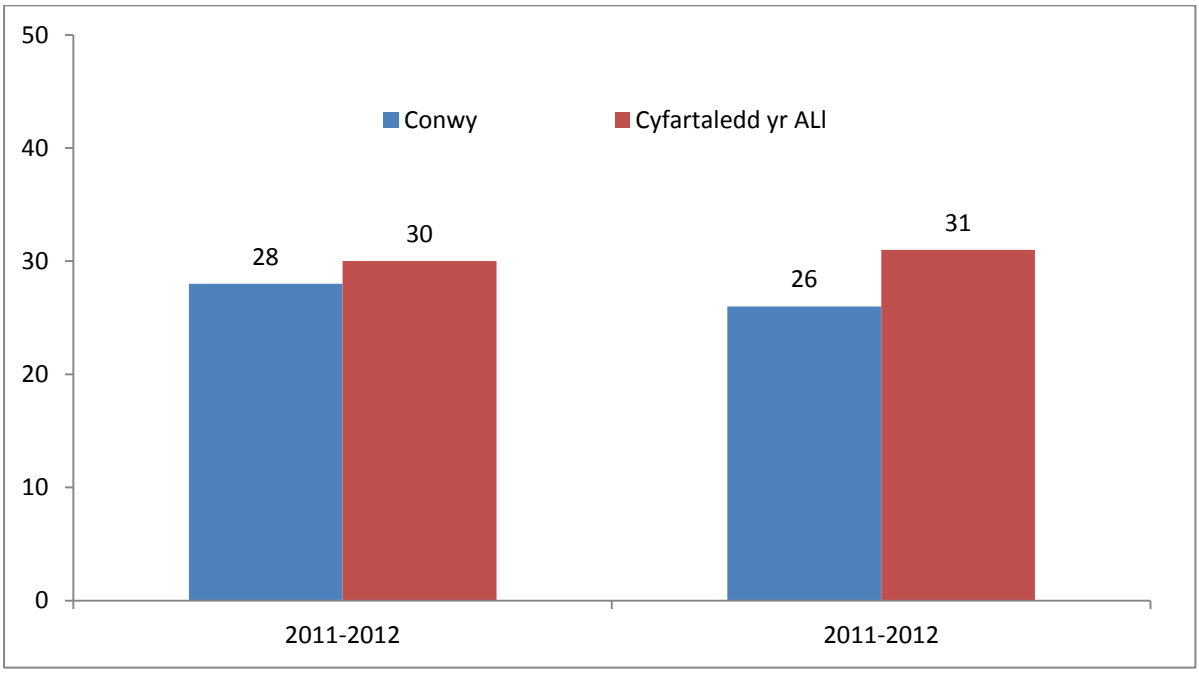
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

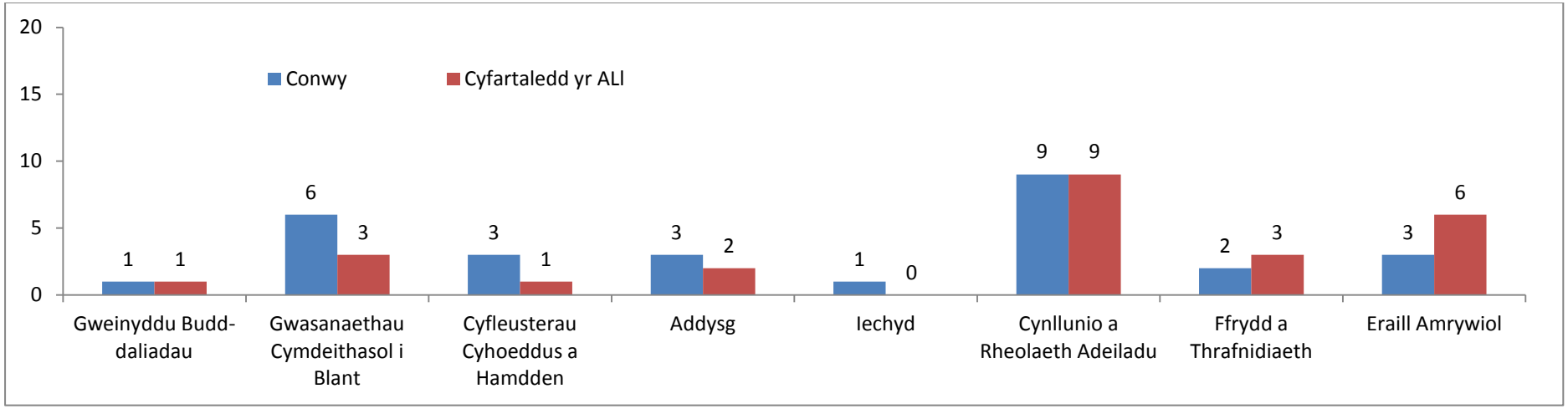


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

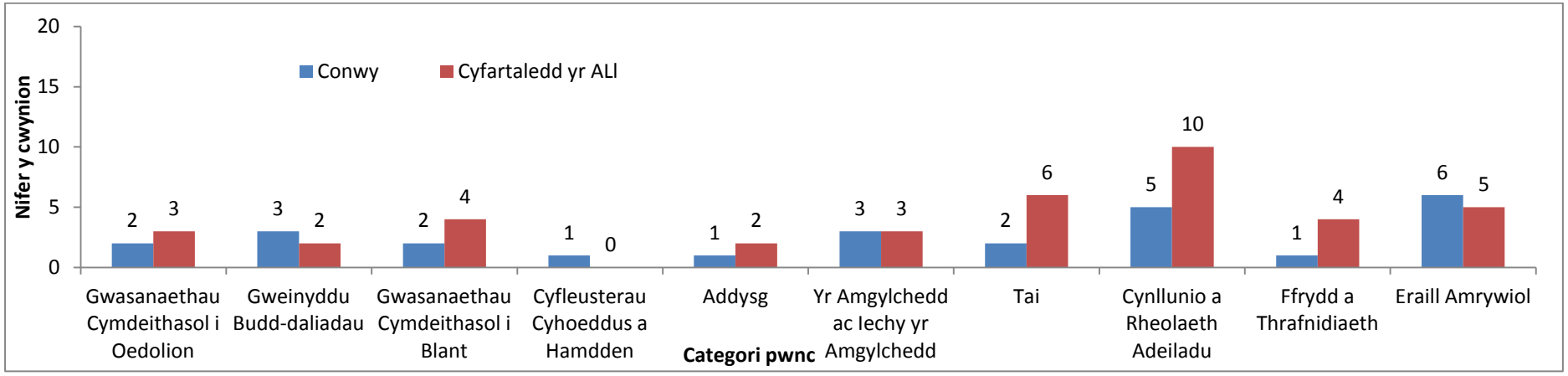
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	0	2
Gweinyddu Budd-daliadau	1	3
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	6	2
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	3	1
Addysg	3	1
Iechyd	1	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	0	3
Cyllid a Threthiant	0	0
Tai	0	2
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	9	5
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	1
Eraill Amrywiol	3	6
Cyfanswm	**28**	**26**

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

2012-2013



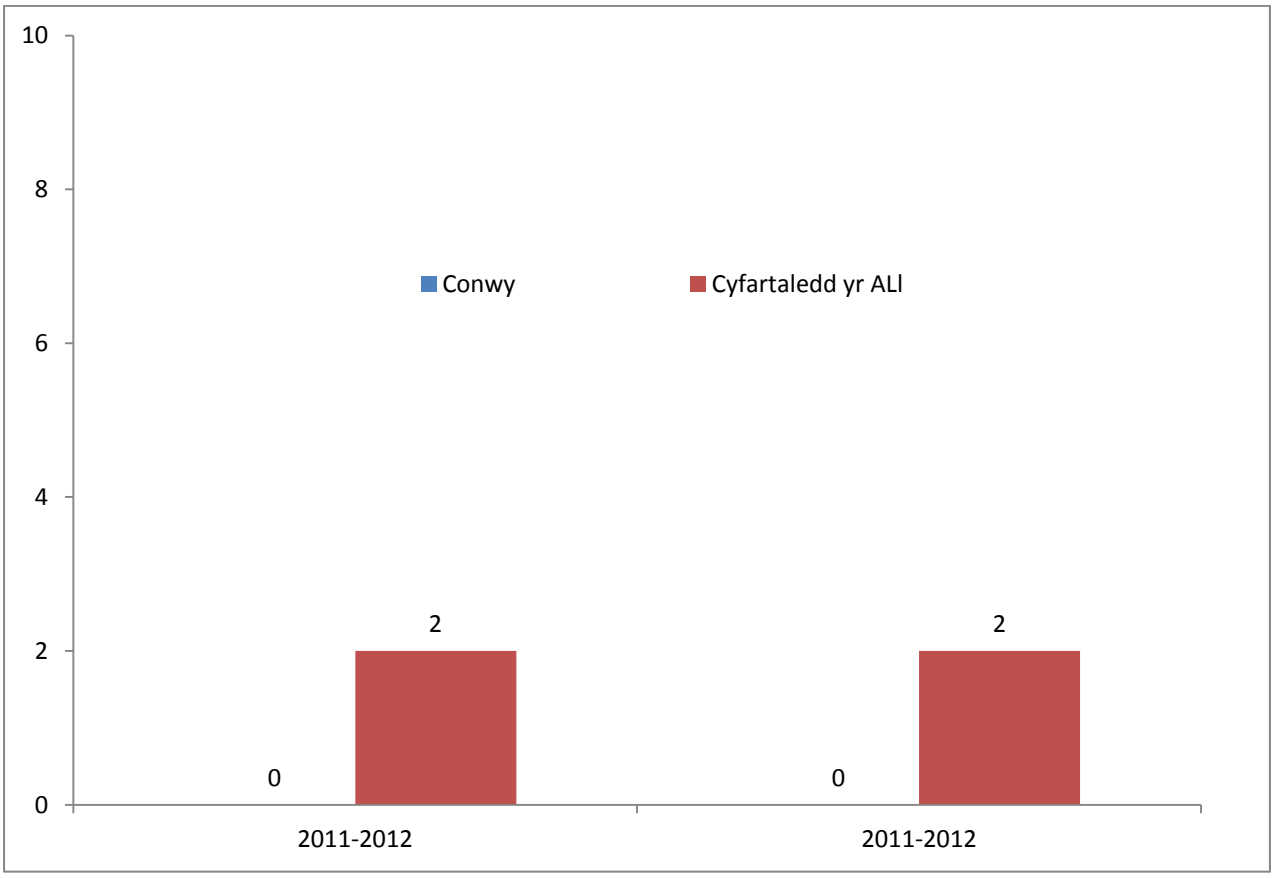
2011-2012



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

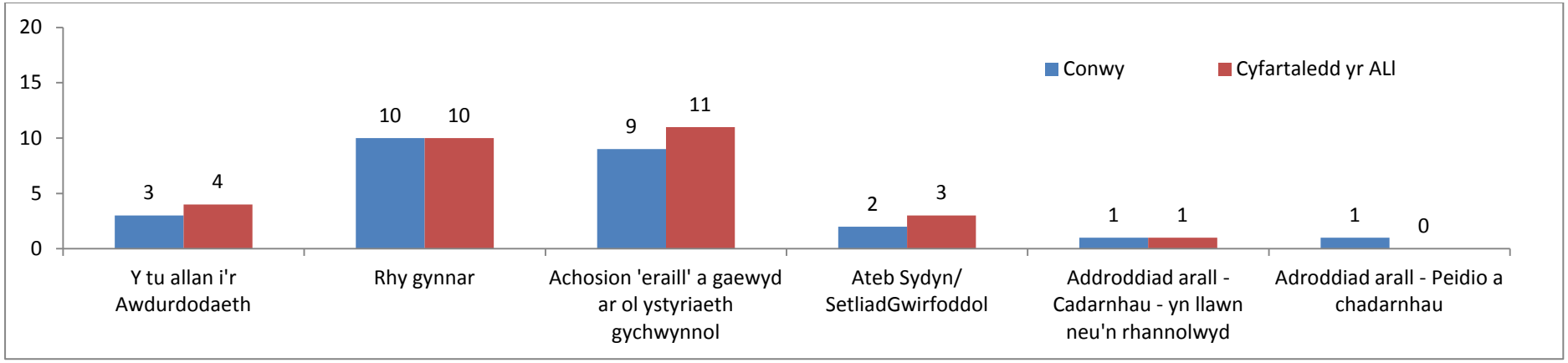
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	0	0

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

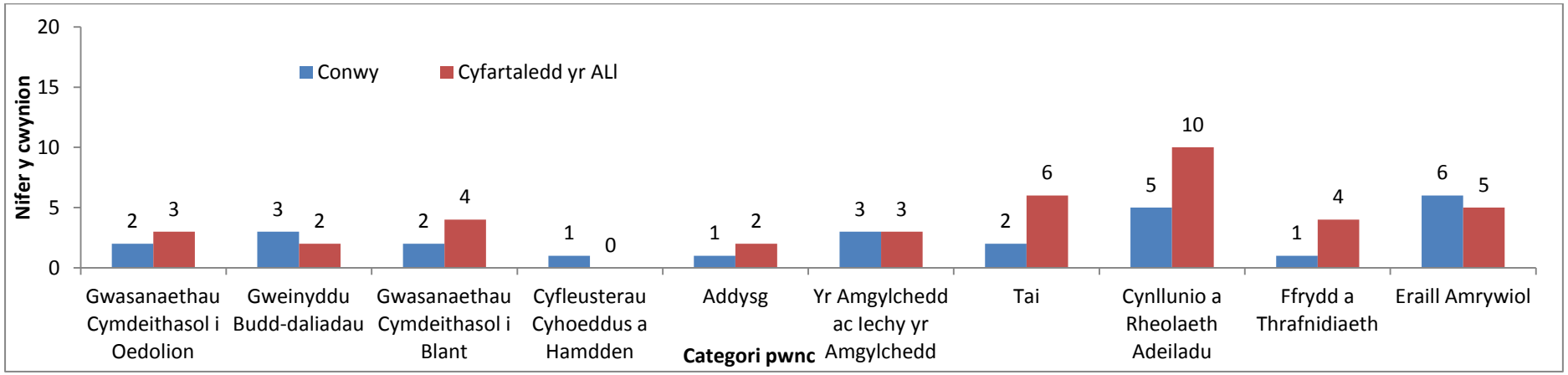


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

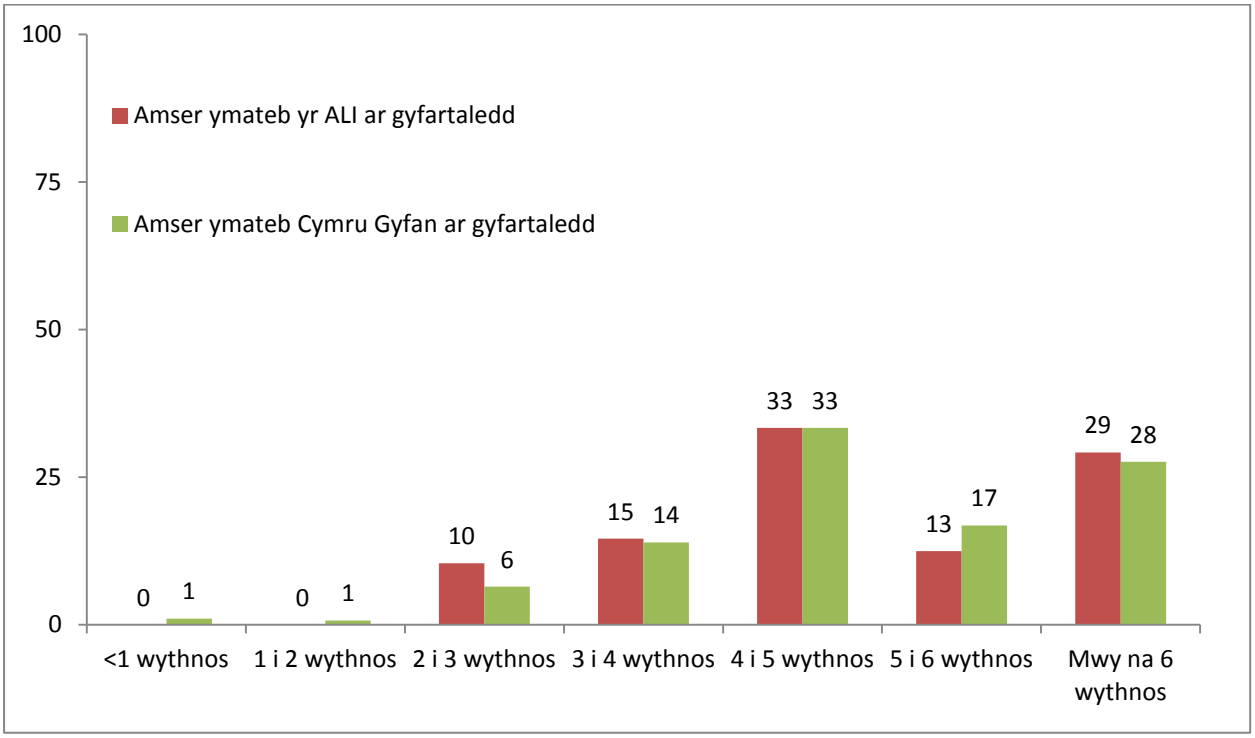
2012-2013



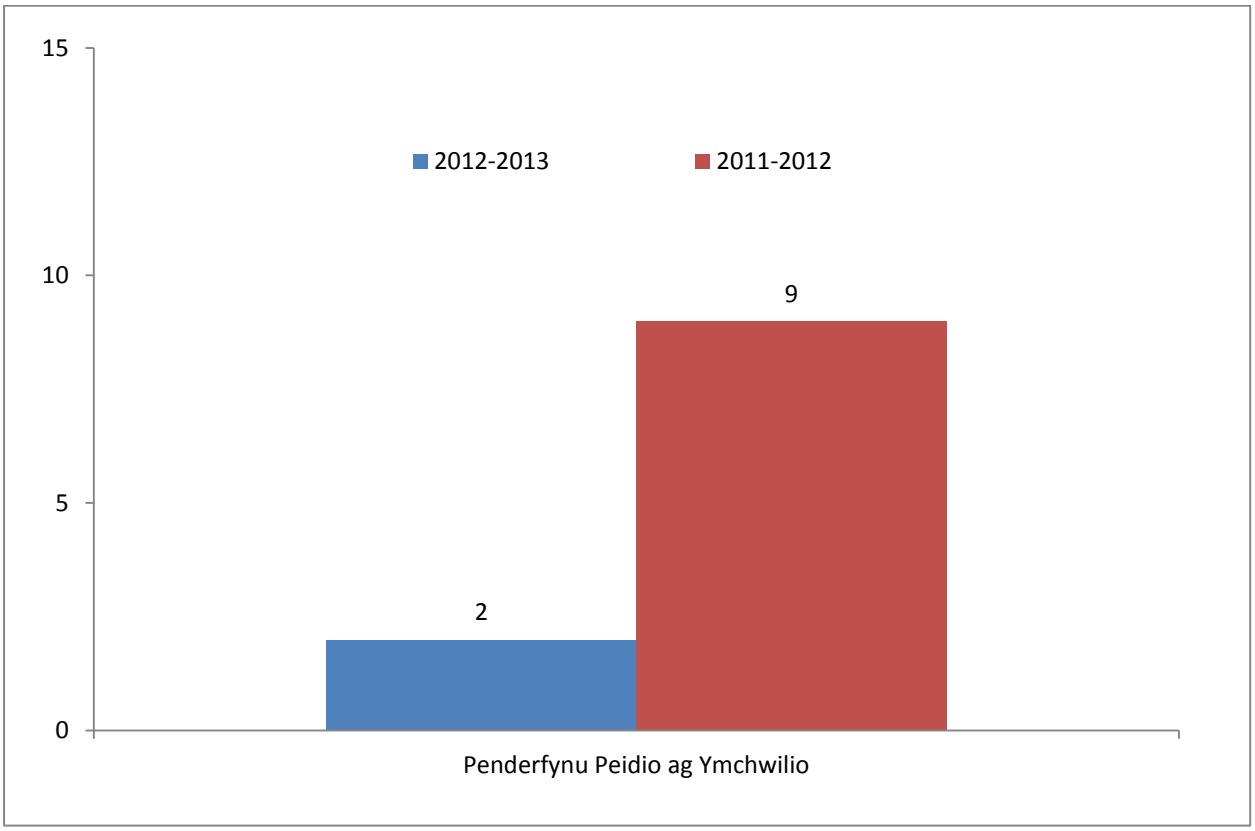
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Conwy 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

Addysg

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Tachwedd 2012 – Cludiant i'r ysgol – Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Cwynodd Mrs A ei bod yn teimlo ei bod wedi dioddef gwahaniaethu am fod y Cyngor yn gwrthod darparu cludiant i'w phlentyn i fynychu ysgol cyfrwng Saesneg. Yn ei llythyrau'n cwyno i'r Cyngor, roedd wedi gofyn am apêl yn erbyn y penderfyniad hwn, ond hyd yma, nid yw'r Cyngor wedi ymateb i'w cheisiadau. Ar ôl cael cwyn Mrs A, cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor a gytunodd i alw Panel Apelio, sydd wedi'i drefnu ar gyfer 10 Rhagfyr 2012.
Achos rhif 201202703

Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant

Ni Chadarnhawyd

Tachwedd 2012 – Arall – Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Roedd gan Mrs C nifer o bryderon ynglŷn â'r modd yr oedd y Cyngor wedi cyflawni ei ddyletswydd statudol i'w hwyres, B, a oedd yn destun gorchymyn gofal o blaid y Cyngor. Yn benodol, roedd yn cwyno nad oedd y Cyngor, fel rhiant corfforaethol, wedi cymryd camau digonol i sicrhau bod B un ai'n mynd gyda'i rhieni maeth, neu'n cael ei harchwilio, mewn apwyntiadau deintyddol rheolaidd. O ganlyniad, dywedwyd fod B wedi cael tynnu sawl dant o dan anesthetig cyffredinol.

Canfu'r ymchwiliad fod tystiolaeth i ddangos bod B wedi bod i nifer o apwyntiadau deintyddol lle cofnodwyd ei bod wedi gwrthod archwiliad llawn, oherwydd bod ofn deintyddion arni. Roedd mwy o apwyntiadau rheolaidd wedi'u trefnu, ac a ddigwyddodd, fel y gallai B feithrin perthynas â'i deintydd a oedd yn seiliedig ar ymddiriedaeth felly y gallai, gobeithio, oresgyn ei hofn. Hefyd, canfu'r Ombwdsmon fod B, yn ôl y gyfraith, yn ddigon hen, ac yn meddu ar ddigon o ddealltwriaeth, i wrthod rhoi cydsyniad i gael archwiliadau deintyddol syml os mai dyna oedd ei dymuniad. Roedd canllawiau a gyhoeddwyd i ddeintyddion hefyd yn adleisio'r farn y gallai cleifion wrthod rhoi cydsyniad i gael archwiliadau neu driniaeth ac y dylai penderfyniad o'r fath gael ei barchu. Fel "plentyn sy'n derbyn gofal" roedd y Cyngor wedi dangos ei fod wedi cydymffurfio â'i ddyletswydd i sicrhau bod B yn cael adolygiadau meddygol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.
Achos rhif 201103280

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Gorffennaf 2012 – Eraill – Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Lleisiodd Ms D bryder ynghylch lles ei mab 10 oed sy'n byw gyda'i gŵr ar ôl iddynt wahanu ac sydd, yn ôl Ms D, yn cael ei thrin yn wael gan Mr D (mae Mr D yn dioddef o salwch nad oes gwella iddo a dywedwyd roedd yn dueddol o gael hyrddiau treisgar).

Anfonwyd manylion y gŵyn ymlaen at Wasanaethau Plant Conwy, a aeth i weld Ms D ac i gael mwy o wybodaeth ganddi. Fel gyda'r troeon blaenorol, aseswyd yr honiad a chafwyd iddo fod yn ddi-sail. Roedd Ms D yn ymddangos i fod yn fodlon â'r canlyniad hwn.
Achos rhif 201201422

Eraill Amrywiol

Ni Chadarnhawyd

Mawrth 2013 – Arall – Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Cwynodd Mr S i'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi methu ag ymgynghori ag ef na'i gymdogion pan benderfynodd gynnal Ras Ffordd 24 Awr 'Commonwealth Ultra Distance' ar hyd rhan o'r ffordd lle mae'n byw yn Llandudno.

Cwynodd Mr S bod y penderfyniad i gynnal y digwyddiad yn y lleoliad hwn wedi achosi tarfu, anghyfleustra ac aflonyddwch sŵn. Cwynodd Mr S hefyd bod y Cyngor, drwy beidio â rhoi cyfle iddo wneud sylwadau am y cynnig neu gymryd rhan ystyrlon yn y broses o wneud penderfyniad, wedi methu â chydymffurfio gyda thelerau (ac ysbryd) ei Siarter Cwsmeriaid yn Gyntaf. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr S.

Derbyniodd y Cyngor argymhellion yr Ombwdsmon i ddarparu ymddiheuriad i Mr S a thalu £150 iddo i gydnabod yr amser a'r drafferth a achoswyd drwy fynd ati i gyflwyno cwyn ynghylch y mater hwn. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd bod y Cyngor yn ymgorffori mewn polisïau cynllunio digwyddiadau, fesurau a luniwyd i sicrhau, yn y dyfodol, y bydd yn ymgysylltu'n ystyrlon ac amserol gyda thrigolion a effeithir pan fydd unrhyw ddigwyddiad yn tarfu ar fywyd ardal breswyl.
Achos rhif 201103444