

Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch James Merrifield
am:



01656 644 200



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr H Thomas
Prif Weithredwr
Cyngor Gwynedd
Swyddfeydd y Cyngor
Stryd y Jêl
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1SH

Annwyl Mr Thomas

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 Gwynedd .

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, sylwaf fod nifer y cwynion a gafwyd ac a fu yn destun ymchwiliad wedi gostwng, o gymharu â 2011/12. Fel y llynedd, roedd y mwyafrif o gwynion yn ymwneud â 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu', er y daethpwyd i'r canlyniad unwaith eto mai 'cynamserol' oedd y mwyafrif o'r cwynion. Serch hynny, gwelwyd cynnydd amlwg yn nifer yr adroddiadau oedd wedi'u 'cadarnhau' a gyhoeddwyd gan fy swyddfa i a 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 boblogaeth¹) 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

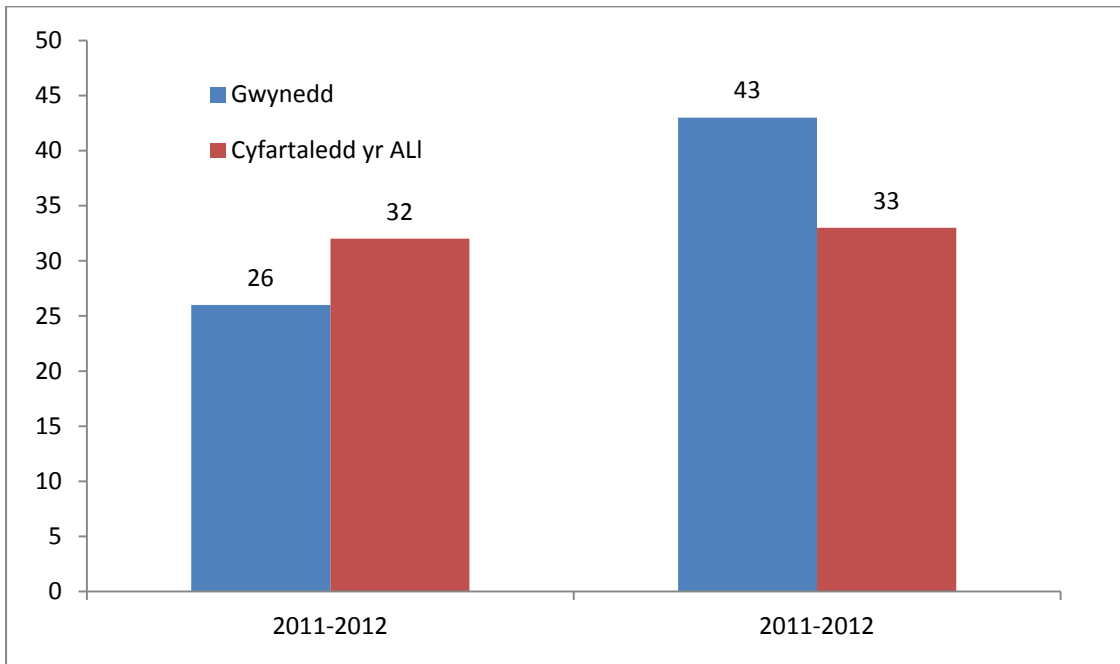
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

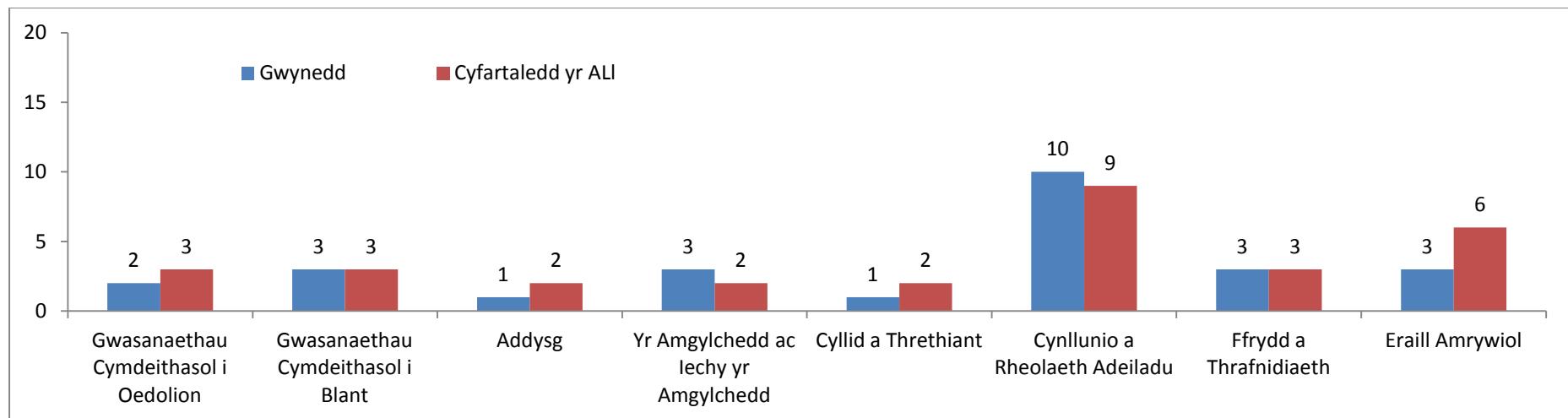


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

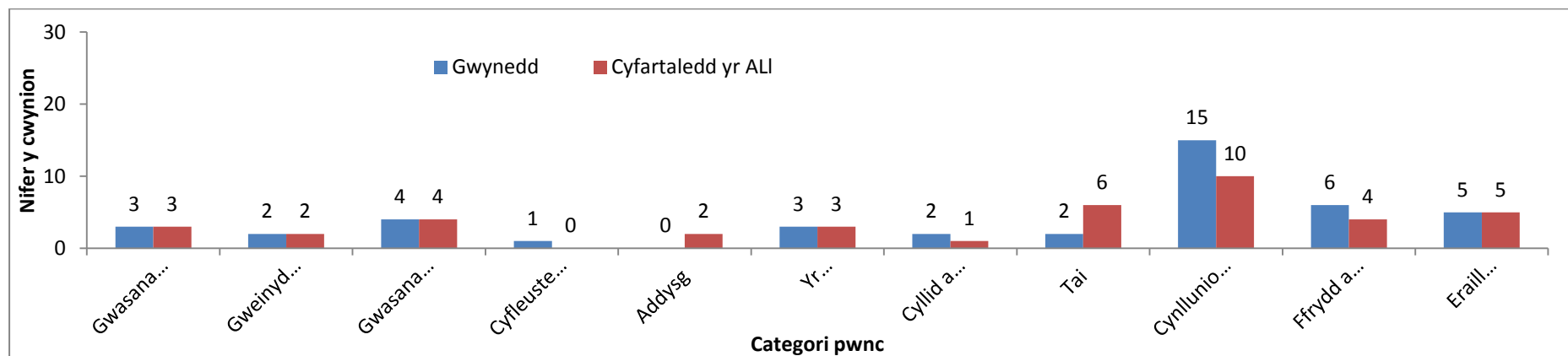
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	2	3
Gweinyddu Budd-daliadau	0	2
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	3	4
Cyfleusterau Cyhoeddus a Hamdden	0	1
Addysg	1	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	3
Cyllid a Threthiant	1	2
Tai	0	2
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	10	15
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	3	6
Eraill Amrywiol	3	5
Cyfanswm	26	43

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

2012-2013



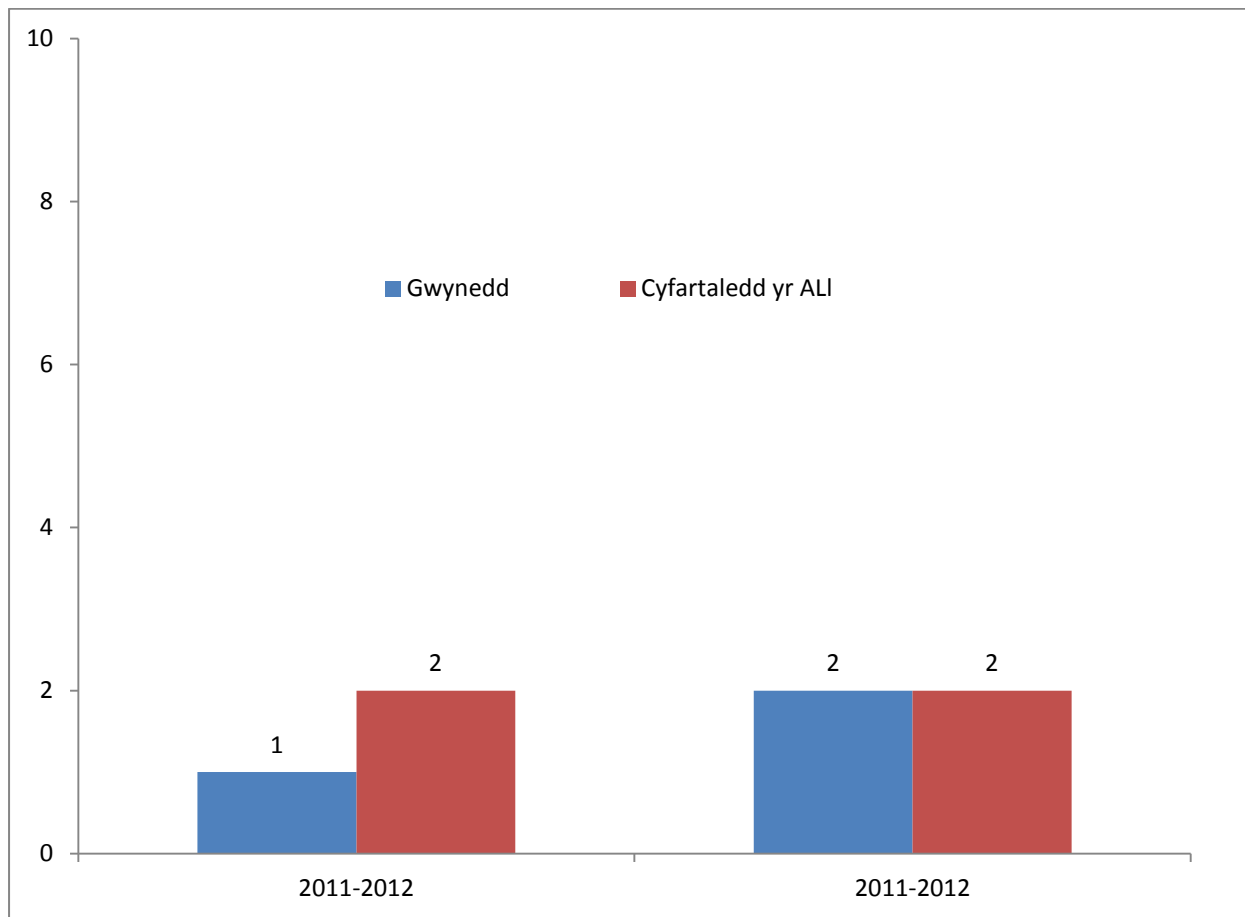
2011-2012



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

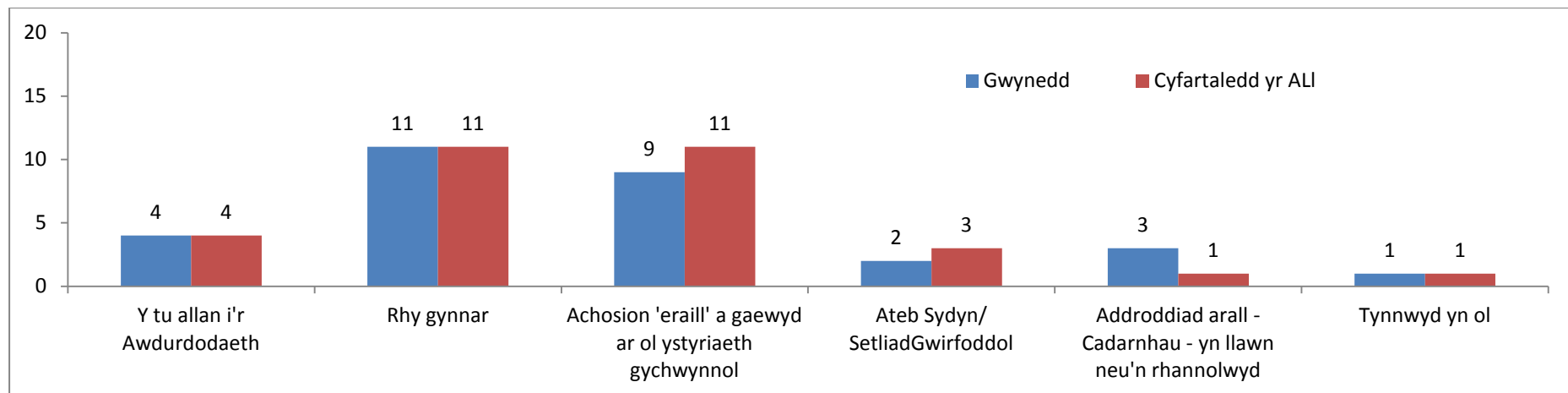
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	1	2

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

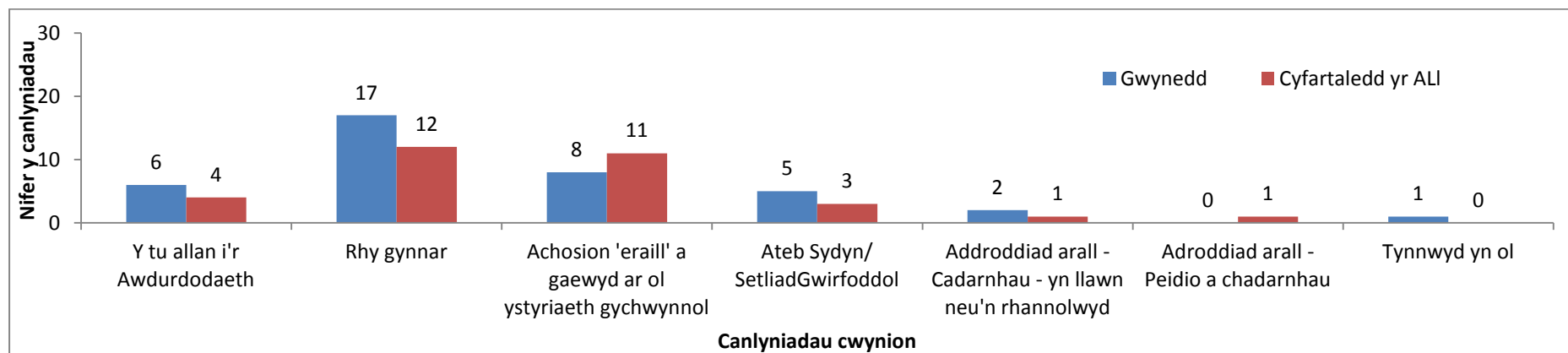


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

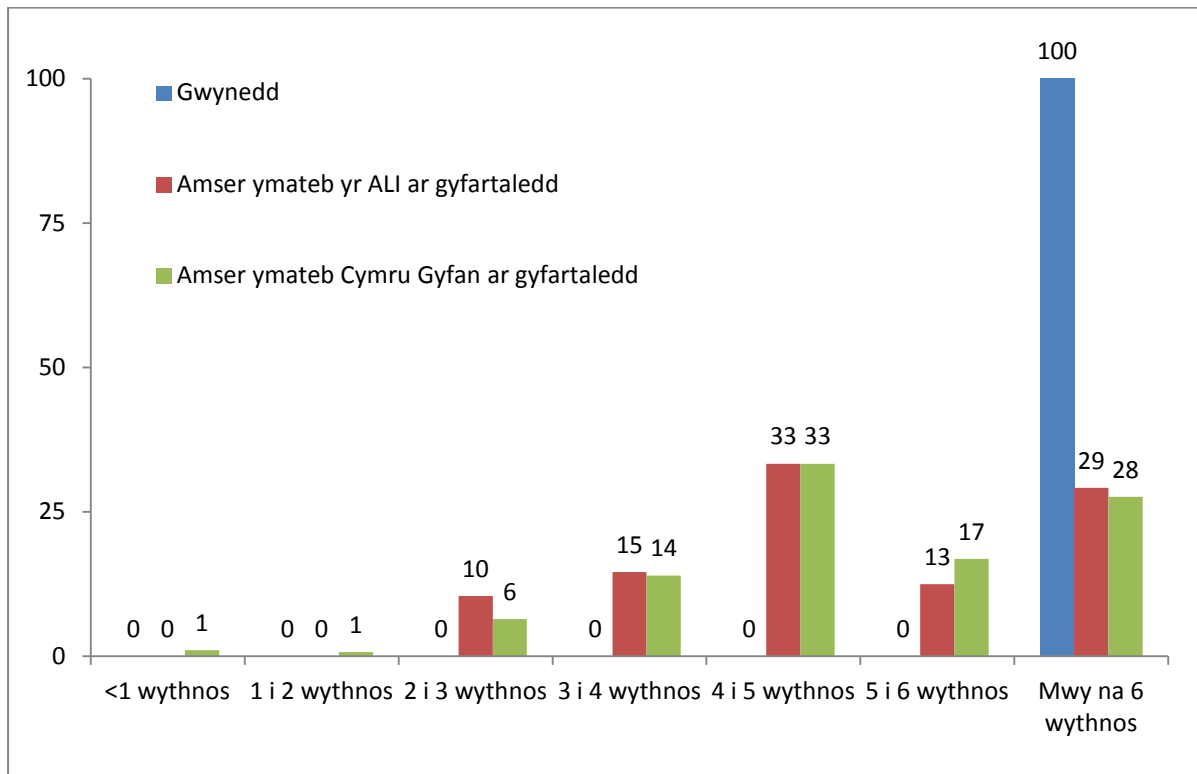
2012-2013



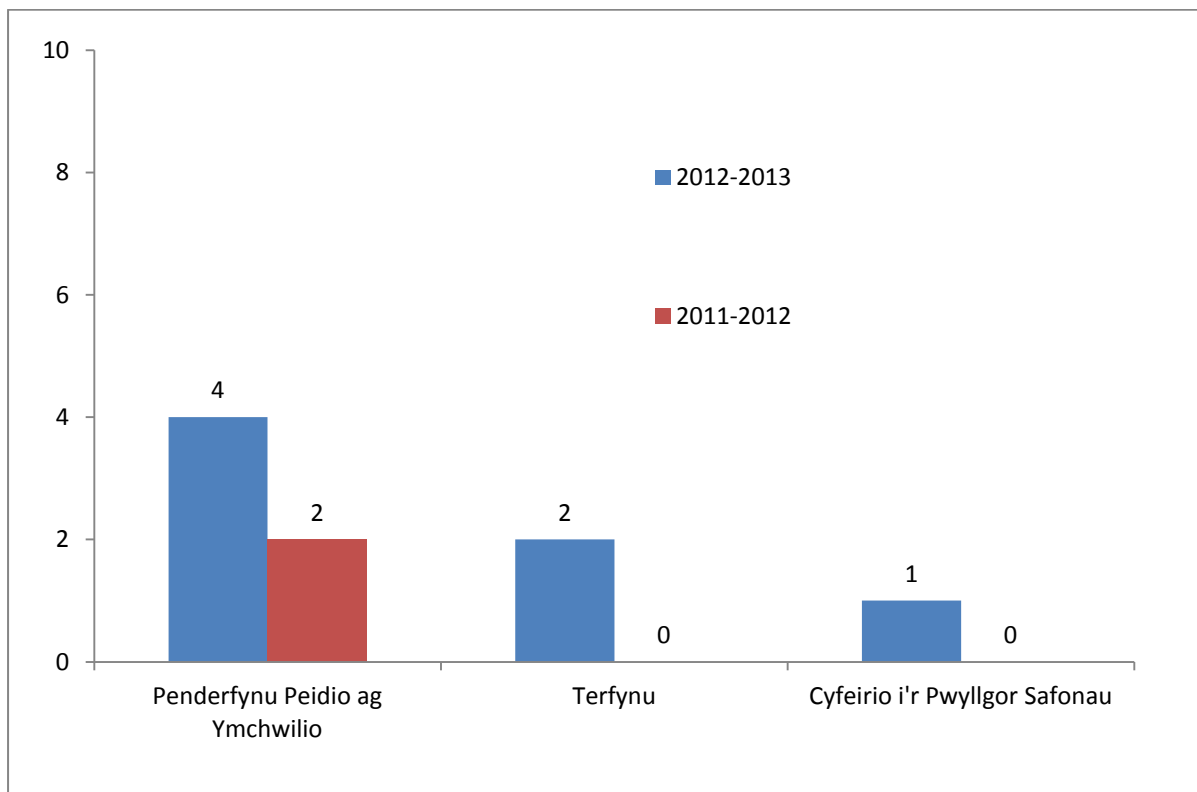
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Gwynedd 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

Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Ionawr 2013 – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff – Cyngor Gwynedd

Cwynodd Ms G nad oedd y Cyngor wedi trefnu i gynrychiolydd ymweld â hi i drafod problemau â gwaredu ei gwastraff, fel yr oedd wedi'i addo yn ei ymateb i'w chwyn dyddiedig 19 Gorffennaf 2012. Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, a aeth i ymweld â'r achwynydd ac a siaradodd wedyn â'r gweithlu i'w cyfarwyddo ynglŷn â chasglu sbwriel yn eiddo Ms G.

Achos rhif 201203547

Crynodebau Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Cadarnhawyd

Ebrill 2012 – Gwasanaethau i bobl ag anabledd – Cyngor Gwynedd

Cwynodd Ms J, perchennog tŷ ag anabledd, sy'n dioddef o Sglerosis Ymledol (MS), fod y Cyngor wedi oedi'n afresymol cyn delio â'i hachos am Grant Cyfleusterau i'r Anabl (DFG), ac nad oedd wedi asesu ei hanghenion yn gywir. Cwynodd hefyd fod yr oedi cyn gosod Closomat (toiled pwrpasol ar gyfer pobl anabl) wedi golygu ei bod wedi gorfod defnyddio comôd am fisoedd, ac yna roedd ei gallu i ddefnyddio'r Closomat o gwbl wedi'i effeithio. Hefyd, roedd rhai darnau o waith o fewn y DFG wedi'u newid yn anghywir heb yn wybod iddi. Yn olaf, cwynodd Ms J nad oedd y Cyngor wedi ystyried y nam ar ei golwg, drwy wrthod ei chais am ddogfennau e-bost mewn fformat Word (fel y gallai eu chwyddo cyn eu darllen), yn hytrach na chopi caled neu fformat PDF.

Canfu'r ymchwiliad er bod asesiadau wedi'u gwneud o anghenion Ms J, bu oedi cyn cwblhau'r cais am DFG. Roedd y broses wedi bod yn ddryslyd, ac yn afresymol o faith. Roedd tystiolaeth i awgrymu bod hyn yn ganlyniad cyfuniad o ffactorau, gan gynnwys: nid oedd y Cyngor, a'r Asiantaeth berthnasol a oedd yn gysylltiedig â phroses y DFG, yn llawn sylweddoli pa mor gyfnewidiol oedd cyflwr Ms J; yr angen brys am fesurau dros dro oherwydd ei chyflwr; diffyg canllawiau penodol am gyflyrau cymhleth yng nghanllaw DFG Cymru (sydd wedi'u cynnwys yn y canllaw cyfatebol yn Lloegr); oedi gan yr Asiantaeth ei hun a'r angen am gyfathrebu gwella â Ms J drwy gydol y broses. Canfu'r Ombwdsmon fod y methiannau o ran cyfathrebu ar ran y Cyngor yn afresymol gan amddifadu Ms J o'r dogfennau mewn fformat Word yr oedd wedi gofyn amdanynt. Cafodd y rhan fwyaf o gwynion Ms J eu cadarnhau.

Roedd yr argymhellion a wnaethpwyd yn cynnwys: ymddiheuriad ysgrifenedig i Ms J, gydag addewid y byddai'n delio â'i chais DFG newydd ar fyrder; taliad amser a thrafferth o £750; adolygu'r holl geisiadau DFG lle mae'r ymgeisydd yn dioddef o gyflwr dirywiol i sicrhau nad oes achosion tebyg yn codi eto; atgoffa staff am gynnwys y canllaw Seisnig ar gyflyrau cymhleth; ac y dylai staff perthnasol gael hyfforddiant (gan sefydliad addas) ar MS, a gwneud gwaith addasu ar gyfer y grŵp hwn o gleientiaid. Cytunodd y Cyngor i weithredu pob un o argymhellion yr Ombwdsmon.

Cyfeirnod yr achos 201100240

Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant

Cadarnhawyd

Ionawr 2013 – Arall – Cyngor Gwynedd

Cwynodd Mr W am y modd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â phryderon yr oedd wedi'u codi ag ef. Roedd y pryderon hyn yn ymwneud â honiadau o aflonyddu a bygwth a wnaethpwyd gan weithiwr cymdeithasol, a gyflogwyd gan y Cyngor, amdano i'r heddlu. Ni chafodd Mr W ei gyhuddo gan yr heddlu yn achos y troseddau honedig a chwynodd i'r Cyngor fod yr honiadau, a oedd yn deillio o ganlyniad i ddyletswyddau swyddogol y gweithiwr cymdeithasol, yn ddi-sail ac anghywir.

Er bod Mr W wedi gwneud cwyn ffurfiol i'r Cyngor ym mis Ebrill 2011, ni chafodd ymateb ffurfiol i'w gŵyn. Ni fu ymchwiliad i'r pryderon a fynegwyd ganddo am yr honiadau a wnaethpwyd yn ei erbyn. Cadarnhawyd y gŵyn ac argymhellwyd y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mr W a thalu iawndal o £200 iddo. Gwnaethpwyd nifer o argymhellion, gan gynnwys gofyniad ar y Cyngor i adolygu a newid ei weithdrefnau.

Achos rhif201101704