

Llythyr wedi'i ddiwygio: G, p.9

Ein cyf: NB/jm

Gofynnwch James Merrifield

am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 3 Awst 2015



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Dilwyn Owen Williams
Prif Weithredwr
Cyngor Gwynedd
Swyddfeydd y Cyngor
Stryd y Jêl
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1SH

Annwyl Mr Williams

Llythyr Blynyddol 2014/15

Ar ôl cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, rwy'n falch o anfon y Llythyr Blynyddol (2014/15) atoch ar gyfer Cyngor Gwynedd

Rwyf wedi cyfeirio at realiti llym y cynnydd a welwyd yn nifer yr ymholiadau a chwynion yn yr Adroddiad Blynyddol. A chymharu hyn â'r sefyllfa yn 2013/14, mae nifer y cwynion am gyrff cyhoeddus a gafodd fy swyddfa wedi cynyddu 7%. Roedd 83% o'r cwynion a gafodd fy swyddfa'n ymwneud â'r sector lechyd a sector yr Awdurdodau Lleol; dros y pum mlynedd diwethaf, mae cynnydd o 126% a 10% wedi bod yn nifer y cwynion, yn y drefn honno.

Yn draddodiadol, y cynghorau sir sydd wedi cynhyrchu'r nifer fwyaf o gwynion i'r swyddfa hon ac yn y flwyddyn ddiwethaf, gwelwyd cynnydd o 5%. Er mai Tai a Chynllunio'n gyson yw'r meysydd y cwynir amdanynt fwyaf gyda golwg ar Awdurdodau Lleol, mae'r data ar gyfer 2014/15 yn dangos cynnydd nodedig yn nifer y cwynion am y ffordd yr Ymdrinnir â Chwynion, yr Amgylchedd ac lechyd yr Amgylchedd, a Chyllid a Threthiant, o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14.

O ran canlyniadau cwynion, rwy'n falch bod fy swyddfa wedi cyhoeddi llai o adroddiadau lle y cadarnhawyd cwynion yn erbyn Awdurdodau Lleol o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14. Rwyf wedi cyhoeddi un adroddiad er Budd y Cyhoedd yn erbyn corff yn sector yr Awdurdodau Lleol. Yn yr adroddiad, nodwyd nifer o fethiannau yn y ffordd yr aeth yr Awdurdod Lleol ati i ymchwilio i bryderon am les merch yr achwynydd. Roedd yr adroddiad hefyd yn nodi bod y ffordd yr ymdriniwyd â chwynion yn wael a bod hynny'n nodwedd gyffredin ar draws pob sector.

Mae'r data am gwynion hefyd yn dangos gostyngiad bychan yn nifer yr achosion a Setlwyd yn Sydyn neu'n Wirfoddol gydag Awdurdodau Lleol, o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14. Rwy'n awyddus i sicrhau, lle bynnag y bydd hynny'n bosibl ac yn briodol, bod fy swyddfa'n cydweithio â chyrff o bob sector i ddatrys cwynion cyn gynted ac mor effeithiol ag y bo modd. Yn y cyswllt hwn, rwy'n poeni bod yr amser a gymerir yn ymateb i geisiadau am wybodaeth gan y swyddfa hon wedi gwaethygu'n sylweddol; cymerodd 45% o'r ymatebion gan Awdurdodau Lleol fwy na chwech wythnos yn 2014/15.

Mae'r ffigur hwn yn amlwg yn waeth na'r ffigur cyfatebol ar gyfer y sector lechyd, er bod fy swyddfa wedi gwneud llawer mwy o geisiadau i'r Byrddau lechyd am wybodaeth. A hyn yn gefndir, rwy'n manteisio ar y cyfle hwn i atgyfnerthu cynnwys y llythyr a anfonais atoch ym mis Ebrill 2015 gan nodi nifer o newidiadau yn y ffordd y bydd fy swyddfa'n gweithio gyda'ch sefydliad wrth ymdrin â chwynion. Roedd y newidiadau'n cynnwys cwto'i'r amser a roddir i gyrff ddarparu ffeiliau cwynion i ddwy wythnos, yn ogystal â threfniadau newydd o ran rhoi rhagor o amser i gyrff ddarparu gwybodaeth sy'n golygu na fyddwn yn cytuno i geisiadau am estyniadau a wneir heb fawr o gyfiawnhad.

Gyda golwg ar eich Awdurdod Lleol, yr un maes y cafwyd y nifer mwyaf o gwynion amdano yn 2014/15 oedd Cynllunio a Rheoli Adeiladu. Ymchwiliodd fy swyddfa i dair cwyn yn 2014/15 sy'n gynnydd o'i gymharu â'r nifer yn 2013/14; cyhoeddodd fy swyddfa hefyd un adroddiad lle y 'cadarnhawyd' y gŵyn. O ran yr amser a gymerwyd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa, rwy'n poeni bod pob ymateb wedi cymryd mwy na phedair wythnos.

Mae fy swyddfa'n gweithio mewn nifer o ffyrdd i fynd i'r afael â'r duedd i nifer y cwynion gynyddu. Byddwn yn ceisio ymgysylltu'n fwy uniongyrchol â chynghorau sir i hybu gwella. Byddwn hefyd yn rhoi rhagor o bwyslais ar y data y byddwn yn eu casglu, yn y lle cyntaf ar gyfer cwynion am y sector lechyd, er mwyn canfod rhagor o dueddiadau a phatrymau. Bydd fy swyddfa hefyd yn mynd ati'n fwy rhagweithiol i fesur cydymffurfio ag argymhellion a setliadau. Gall hynny olygu ein bod yn gwneud cais am ymweld â'ch swyddfeydd i drafod ac archwilio newidiadau rydych wedi'u rhoi ar waith. Yn ogystal â'r gwaith hwn, byddwch yn gwybod, ar ôl ei ymchwiliad, bod Pwyllgor Cyllid y Cynulliad wedi cyhoeddi adroddiad ym mis Mai 2015, yn gwneud nifer o argymhellion ynghylch pwerau diwygiedig neu ychwanegol i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rwy'n gobeithio'n fawr y bydd yr argymhellion hynny'n dwyn ffrwyth ar ffurf Deddf newydd yn ystod y flwyddyn neu ddwy nesaf.

Mae copi o'r ohebiaeth hon wedi'i anfon at Arweinydd y Cyngor. Byddaf hefyd yn anfon copi o'r ohebiaeth at swyddog cyswllt eich sefydliad, a hoffwn unwaith eto ail-bwysleisio pwysigrwydd y swyddogaeth hon. Yn olaf, bydd copi o bob llythyr blynyddol yn cael ei gyhoeddi ar wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Yn gywir

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

Nick Bennett
Ombwdsmon

Copi: Arweinydd, Cyngor Gwynedd

Atodiad

Nodiadau Eglurhaol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn erbyn y Cyngor yn 2014/15 â'r cyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion ynghylch y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2014/15. Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2014/15 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 2014/15. 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 2014/15, 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 2014/15, ag amseroedd ymateb cyfartalog yr holl Awdurdodau Lleol a'r holl gyrrff 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 2014/15. Yn olaf, yn adran 'I', ceir crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt y Cyngor yn 2014/15.

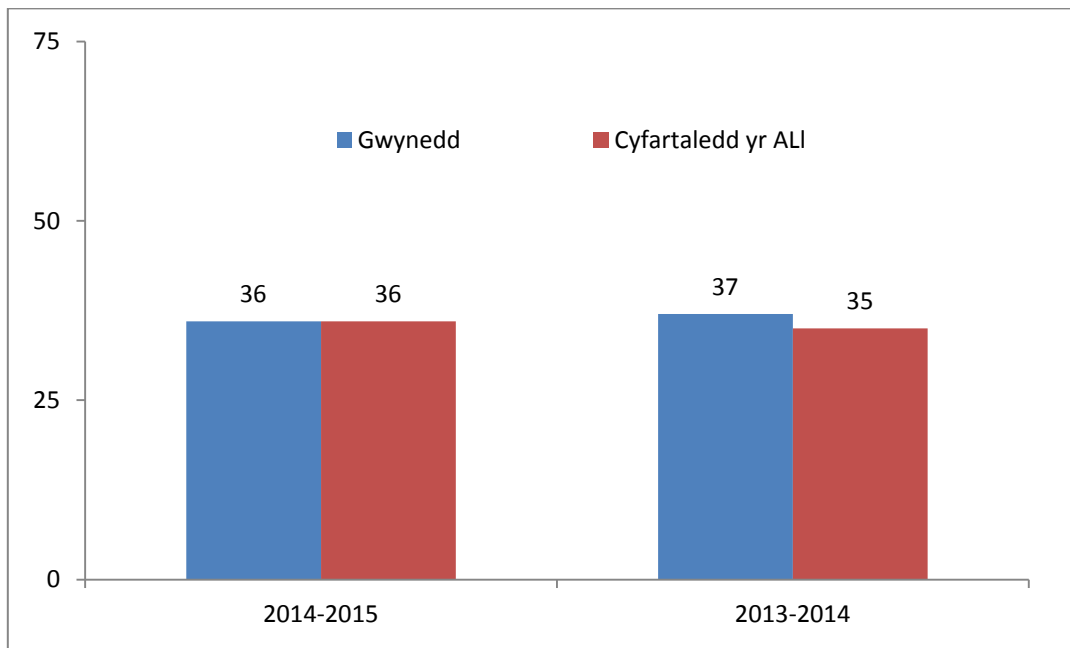
Y Stoc Dai

Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2014/15 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 amgaaedig, 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

A: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

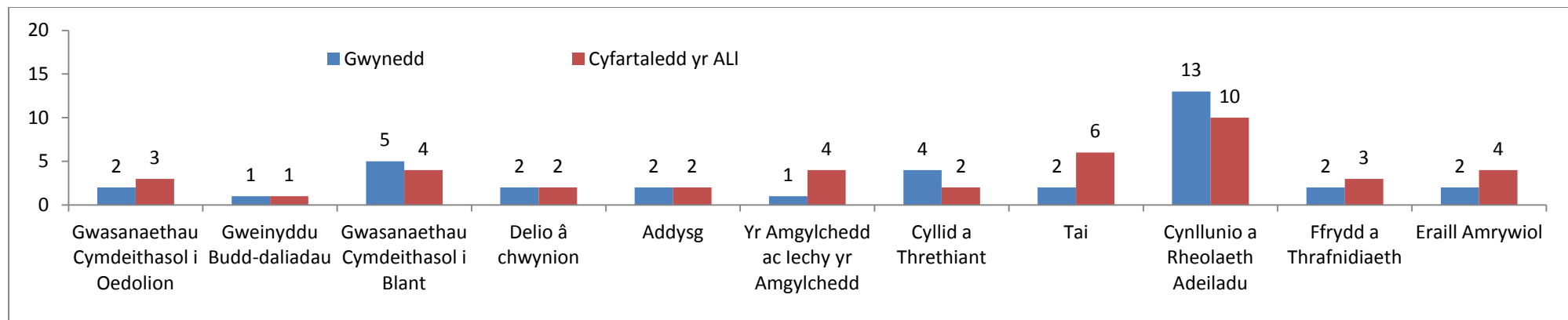


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

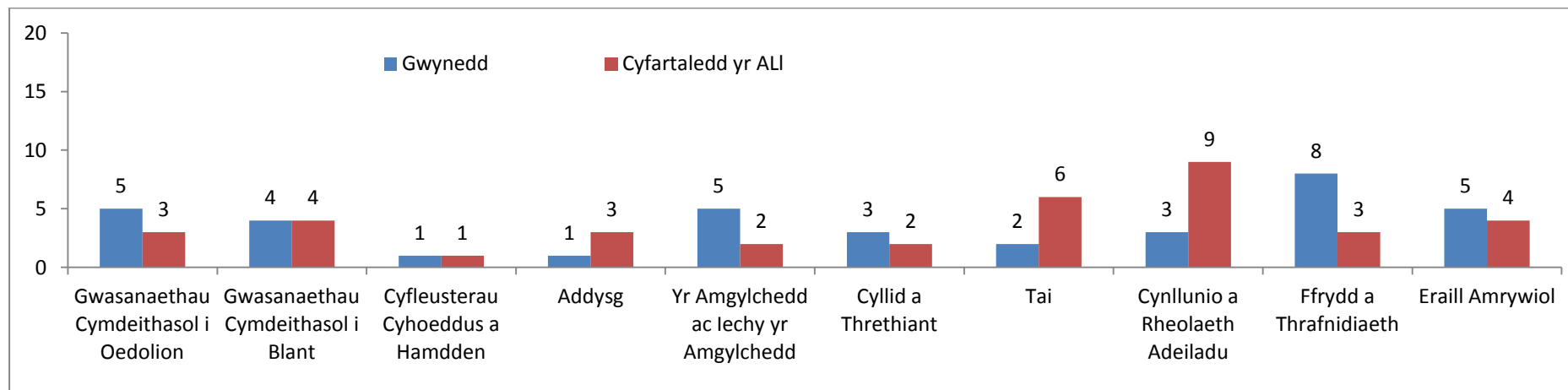
Pwnc	2014/15	2013/14
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	2	5
Gweinyddu Budd-daliadau	1	0
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	5	4
Cyfleusterau Cyhoeddus a Hamdden	0	1
Delio a chwynion	2	
Addysg	2	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	5
Cyllid a Threthiant	4	3
Tai	2	2
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	13	3
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	8
Eraill Amrywiol	2	5
Cyfanswm	36	37

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

2014/15



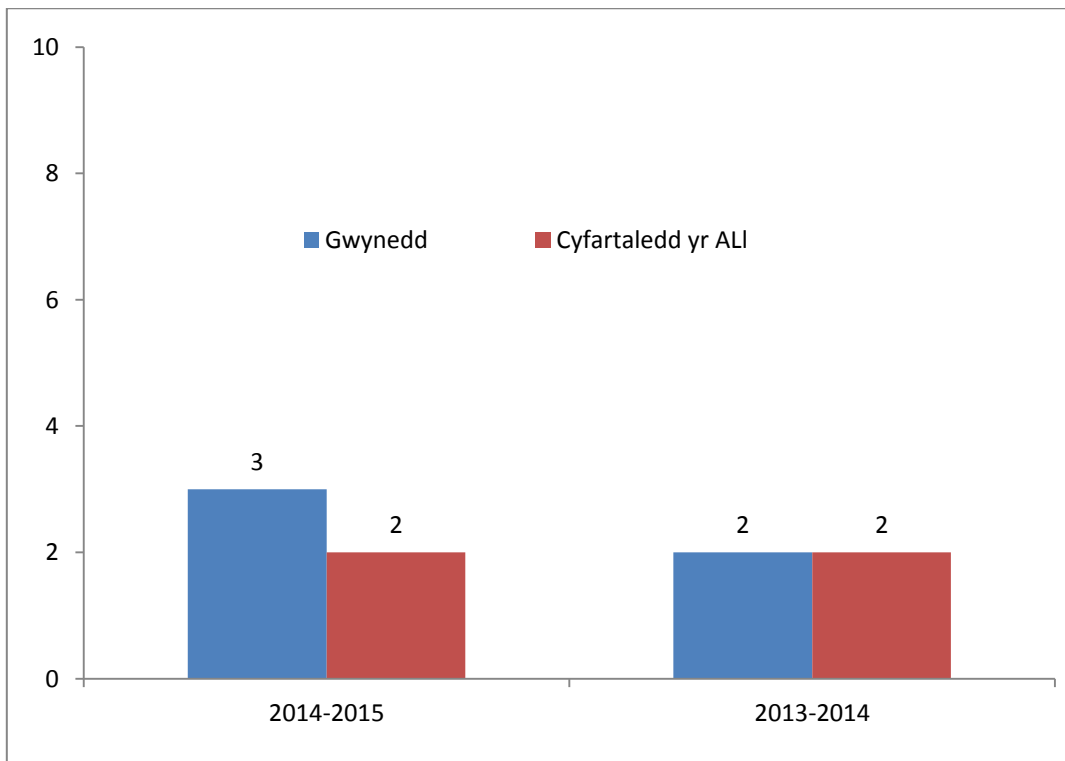
2013/14



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

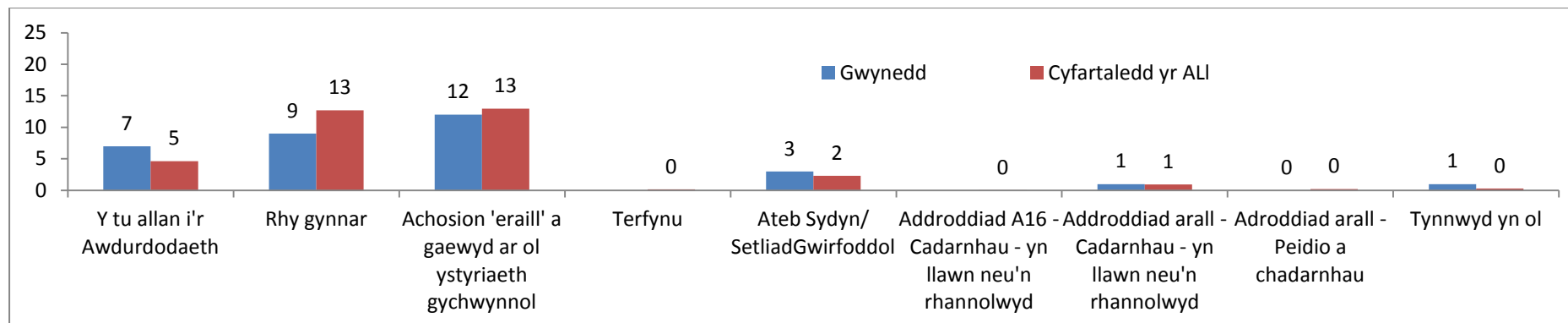
	2014/15	2013/14
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	3	2

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

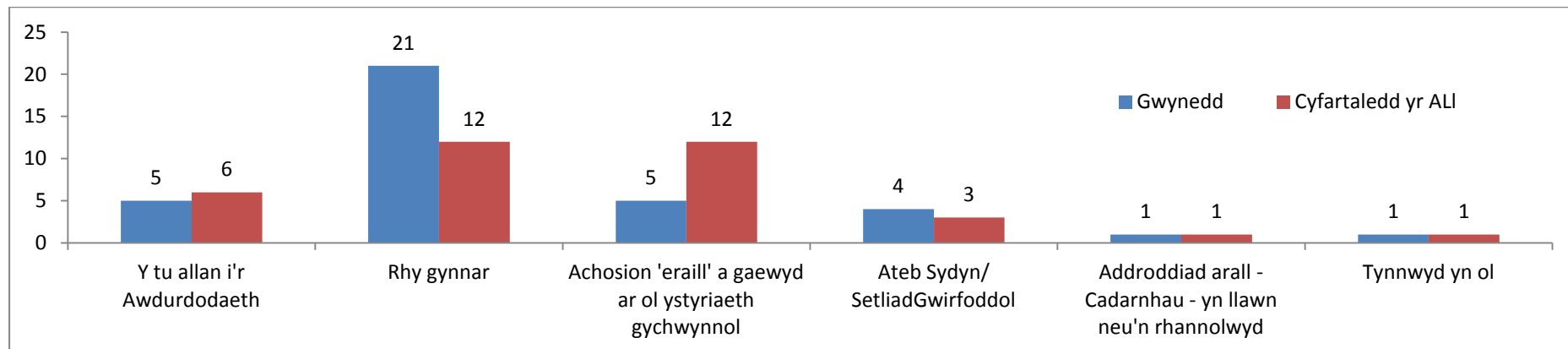


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

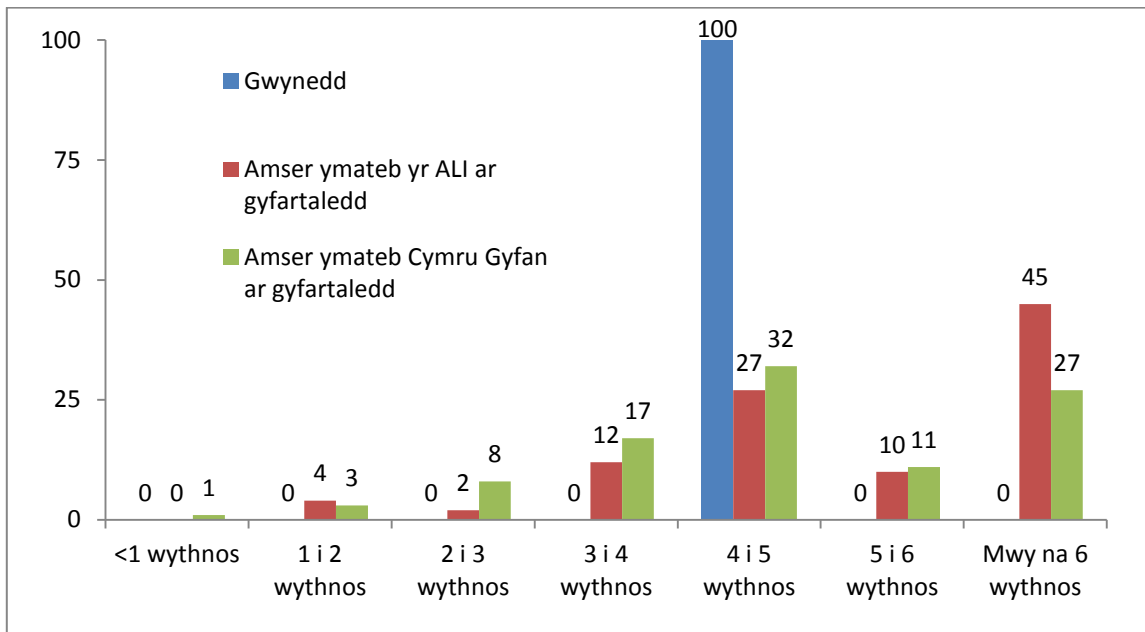
2014/15



2013/14

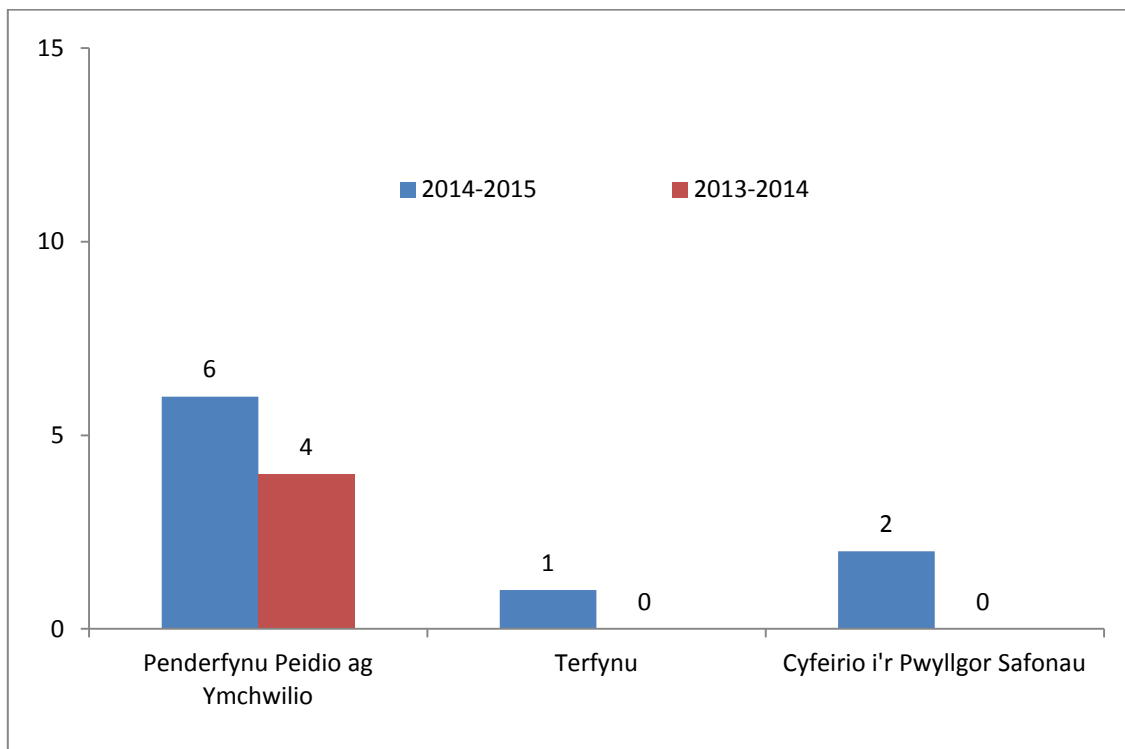


G: Cymharu amseroedd Gwynedd ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2014/15 (%)



*Mae'r graff uchod wedi'i ddiwygio i adlewyrchu'r ffigurau cywir

H: Cwynion y Cod Ymddygiad



I: Crynodebau'r adroddiadau

Gweinyddu Budd-daliadau

Atebion sydyn a Setliadau gwirfoddol

Cyngor Gwynedd - Budd-dal Treth y Cyngor Achos Rhif 201402897 – Rhagfyr 2014

Cwynodd Mr A am y ffordd oedd y Cyngor wedi gweinyddu treth y cyngor yn ei gyn-gartref ym Mangor pan oedd yn rhentu gyda myfyrwyr eraill. Dywedodd fod y Cyngor wedi oedi'n afresymol cyn penderfynu ei fod yn atebol i dalu'r dreth rhwng 1 Mehefin 2013 a'r 1 Mehefin 2014. Roedd y Cyngor wedi anfon hysbysiadau galw am dalu wedi eu cyfeirio ato ef a'i gyn gyd-letywyr gan achosi ffrwgwd rhyngddynt ynghylch pwy oedd yn atebol i dalu.

Ar ôl derbyn y gŵyn, sefydlodd yr Ombwdsmon fod gan y Cyngor ddigon o wybodaeth ar 23 Rhagfyr 2013 i benderfynu bod Mr A yn atebol i dalu'r dreth. Ni wnaeth ei filio'n gywir yn ei enw ef yn unig tan ar ôl 14 Gorffennaf 2014. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor yn nodi ei bryderon a chytunodd y Cyngor i wneud y canlynol er mwyn setlo'r gŵyn:

- a) ymddiheuro wrth Mr A a thalu £50 iddo i gydnabod yr oedi afresymol cyn cyflwyno'r hysbysiad galw am dalu ac am y drafferth a achoswyd rhyngddo ef a'i gyn gyd-letywyr; a,
- b) cynnig cynllun ad-dalu estynedig i Mr A o 12 rhandaliad misol i drefnu bod y swm dyledus yn cael ei dalu.

Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Adroddiadau eraill – Cadarnhawyd

Cyngor Gwynedd – Delio â chais cynllunio

Cyfeirnod yr achos 201304558 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2014

Cwynodd Mrs W fod y Cyngor wedi methu â dilyn ei weithdrefn ei hun wrth ystyried cais cynllunio ar gyfer yr eiddo drws nesaf ('Green House') gan y dylai'r cais fod wedi cael ei benderfynu gan y Pwyllgor Cynllunio am fod tri gwrthwynebiad i'r cais gan gynnwys sylwadau gan ei haelod ward lleol. Cwynodd hefyd fod y Cyngor wedi gwrthod ei chais am ymweliad safle a'i fod wedi methu ag ystyried effaith y datblygiad ar ei hamwynder.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylid bod wedi cyfeirio'r cais cynllunio at y Pwyllgor Cynllunio a chadarnhaodd y gŵyn. Casgliad yr Ombwdsmon oedd, er nad oedd rheidrwydd ar y swyddog achos cynllunio i edrych ar Green House o eiddo Mrs W, y dylai fod wedi ymateb i'w chais am ymweliad safle. Yn olaf, cafodd yr Ombwdsmon fod adroddiad y swyddog achos wedi rhoi ystyriaeth briodol i effaith y datblygiad ar ei hamwynder. Ni chadarnhaodd y gŵyn hon.

Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion hyn i'r Cyngor:

- a) ymddiheuro i Mrs W a thalu £350 iddi am y diffygion a nodwyd yn yr adroddiad;
- b) atgoffa'r holl swyddogion cynllunio o'r angen i ymateb i geisiadau am ymweliadau safle gan aelodau o'r cyhoedd;
- c) atgoffa'r holl swyddogion cynllunio o'r angen i fod yn glir ynghylch bwriad y sylwadau am geisiadau gan aelodau ward lleol.

Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.

- a) cyflwyno'r cais cynllunio.

Yr Amgylchedd ac Iechyd Amgylcheddol

Atebion sydyn a Setliadau gwirfoddol

Cyngor Gwynedd – Sŵn a mathau eraill o niwsans Cyfeirnod yr achos 201303166 – Ebrill 2014

Dywedodd Mr A fod niwsans ar ffurf aroglau wedi effeithio ar ei eiddo ers nifer o flynyddoedd. Dywedodd wrth yr Ombwdsmon mai mwg sigarennau, a grwydrai i mewn i'w eiddo o eiddo cyfagos, oedd achos y niwsans hwn. Cwynodd nad oedd y Cyngor wedi ymchwilio'n briodol i'w bryderon am hyn. Nododd hefyd ei fod yn anfodlon am nad oedd swyddogion y Cyngor ar gael gyda'r nos, pryd y sylwai ar y niwsans o'r aroglau hwn fel arfer. Cwynodd hefyd am ffordd y Cyngor o ddelio â chwynion.

Wedi i swyddfa'r Ombwdsmon ddod i gysylltiad, cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol:

- a) ymweld ag eiddo Mr A, ar dri achlysur gwahanol, o fewn y tri mis nesaf, er mwyn ceisio bod yn dyst i'r niwsans o aroglau;
- b) cynnal yr ymweliadau hyn y tu allan i oriau arferol a thrwy drefnu ymlaen llaw neu, os yw'n bosibl, cyn gynted ag y caiff ei hysbysu gan Mr A (o fewn oriau swyddfa) fod y niwsans hwn yn amlwg;
- c) ystyried y posibilrwydd mai'r simnai yw achos y niwsans o aroglau pan fydd ei swyddogion yn ymweld ag eiddo Mr A;
- d) nodi mewn dogfen sydd ar gael i'r cyhoedd yr amgylchiadau lle y bydd ei Wasanaeth Gwarchod y Cyhoedd yn darparu gwasanaeth y tu allan i oriau i aelodau o'r cyhoedd;
- e) ysgrifennu at Mr A i gadarnhau manylion y camau y mae wedi cytuno i'w cymryd.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y camau hyn yn rhesymol a bod cwyn Mr A wedi'i setlo.

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Atebion sydyn a Setliadau gwirfoddol

Cyngor Gwynedd – Gwasanaethau i bobl hŷn Cyfeirnod yr achos 201402166 – Awst 2014

Cafwyd bod perthynas i'r achwynydd, sydd ag anghenion cymhleth, mewn cyflwr gwael wrth dderbyn gwasanaethau Gofal yr Awdurdod Lleol. Nid oedd y Cyngor wedi gwneud trefniadau eto i wneud asesiad addas nac wedi delio â chŵyn ynghylch y gwasanaeth. Roedd y Cyngor wedi gwneud cais am amrywio amodau ar gyfer un o'i gartrefi gofal er mwyn derbyn y perthynas gan ei fod o dan 65 oed ac na fyddai'n cael caniatâd i breswyllo yno ar hyn o bryd. Gan fod ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed yn mynd ymlaen, cytunodd y Cyngor y bydd yn ailddechrau'r weithdrefn gwynion pan fydd yr ymchwiliad wedi dod i ben.