

Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch James Merrifield
am:



01656 644 200



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Paul Matthews
Prif Weithredwr
Cyngor Sir Fynwy
County Hall
Cwmbran
NP44 2XH

Annwyl Mr Matthews

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 Fynwy.

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 gyrrff 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 hystyngiadau 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, mae gostyngiad mawr wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi dod i law yn fy swyddfa o gymharu â 2011/12. Mae'r nifer hefyd yn is na'r cyfartaledd erbyn hyn. Fel yr oedd hi'r llynedd, 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu' yw'r maes lle cafwyd y mwyafrif o gwynion o hyd. O ran amseroedd ymateb eich Cyngor, siomedig yw nodi y derbyniwyd hanner yr ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i dros chwe wythnos ar ôl gofyn amdanynt.

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

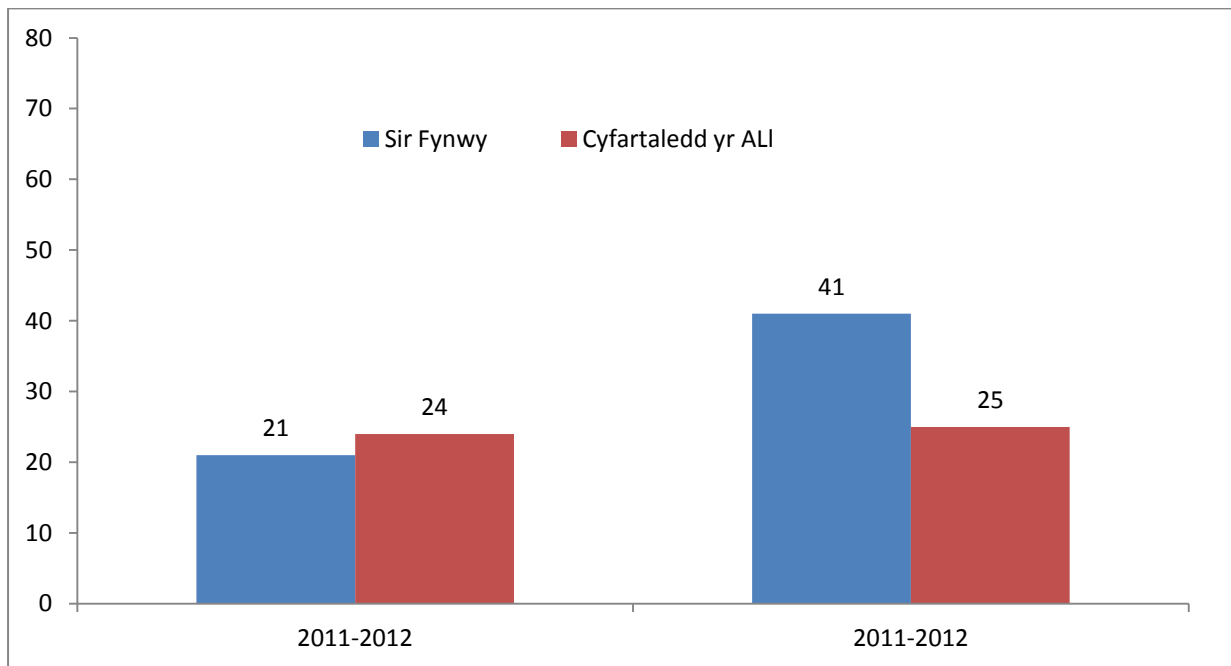
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

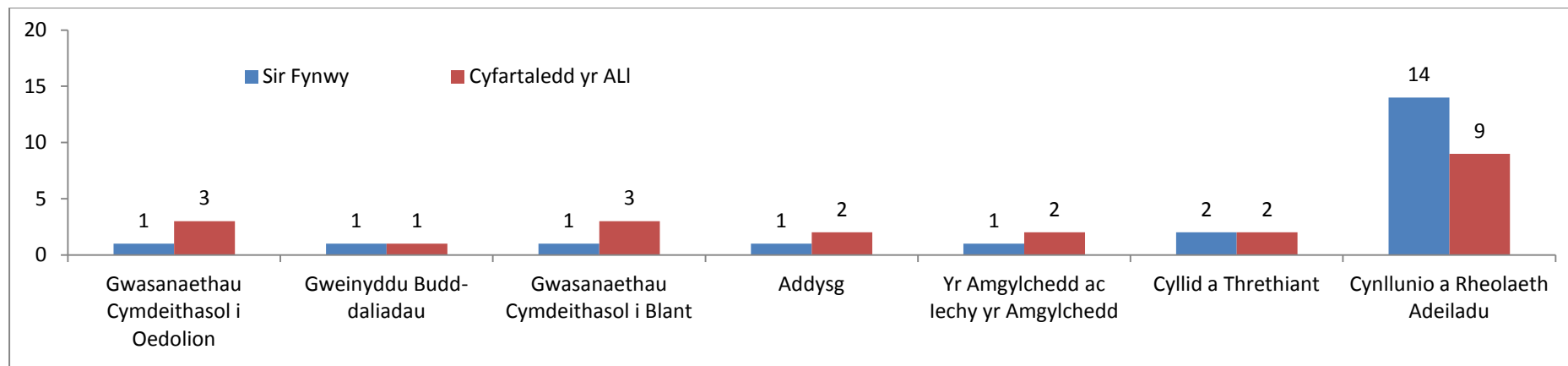


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

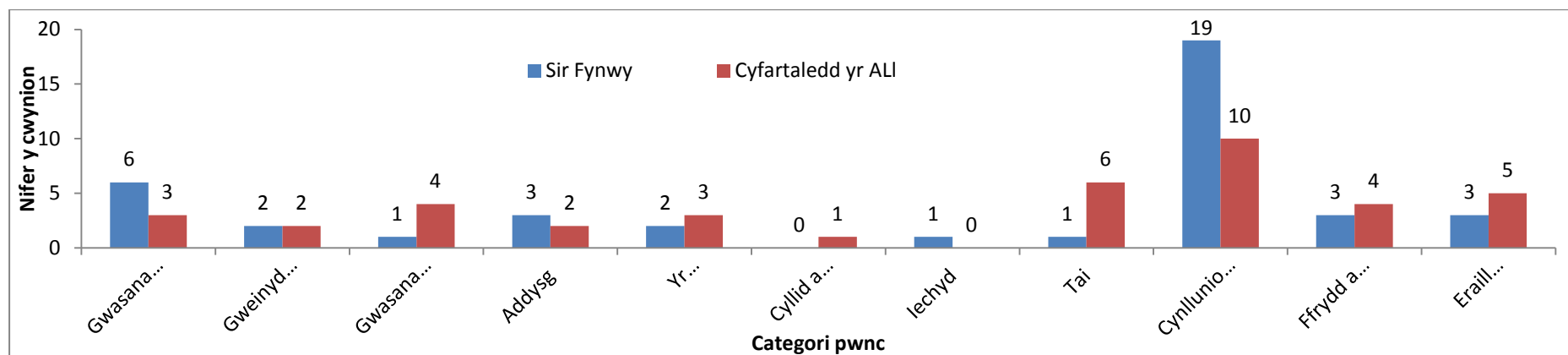
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	1	6
Gweinyddu Budd-daliadau	1	2
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	0
Addysg	1	3
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	2
Iechyd	0	1
Tai	0	1
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	0	19
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	3
Eraill Amrywiol	14	3
Cynfanswm	21	41

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

2012-2013



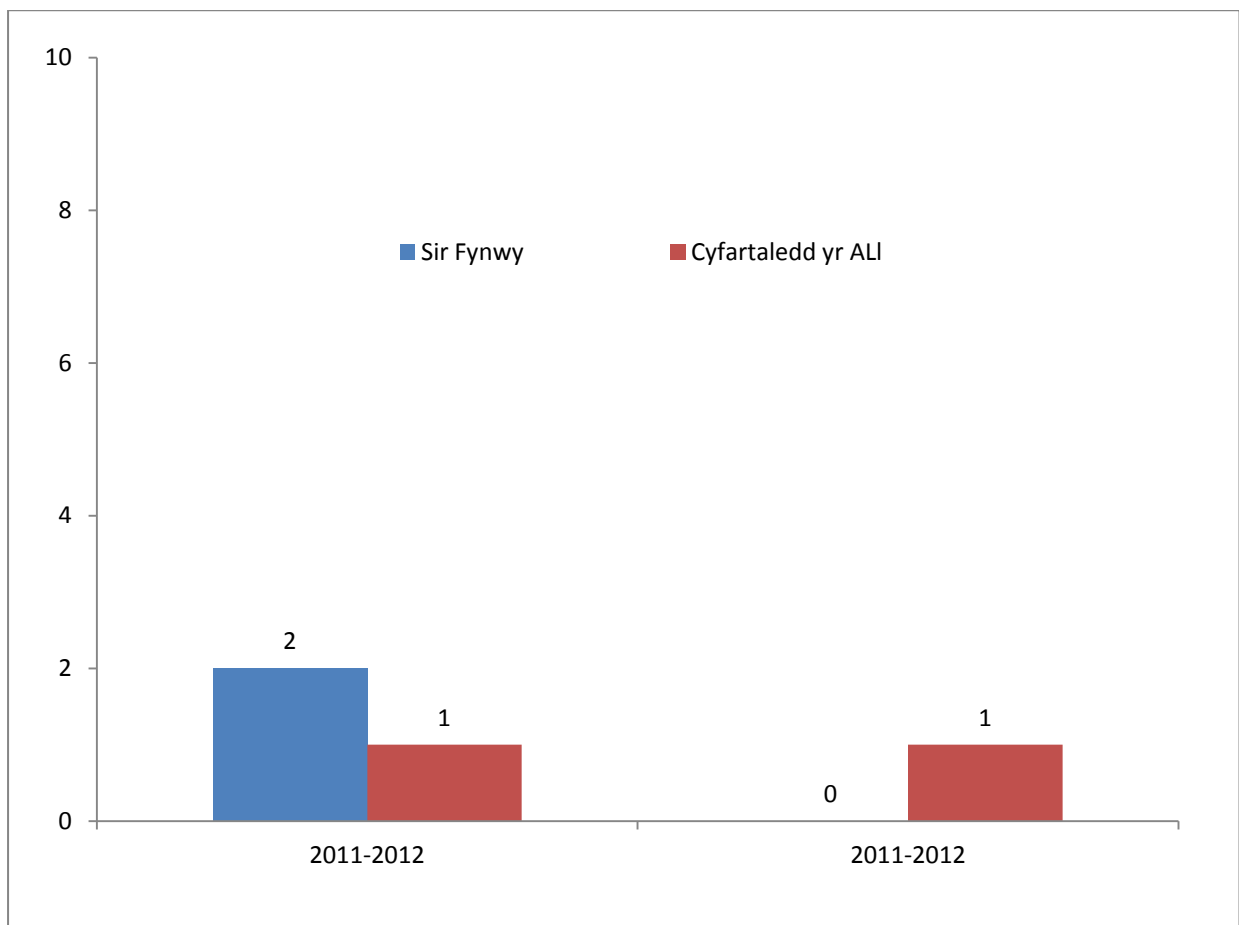
2011-2012



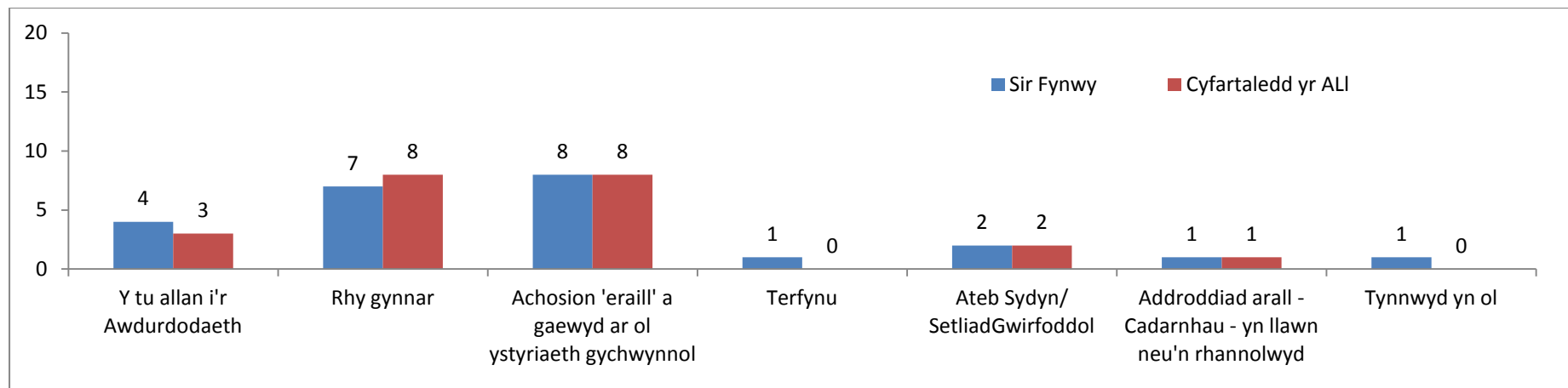
D: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad

	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	0

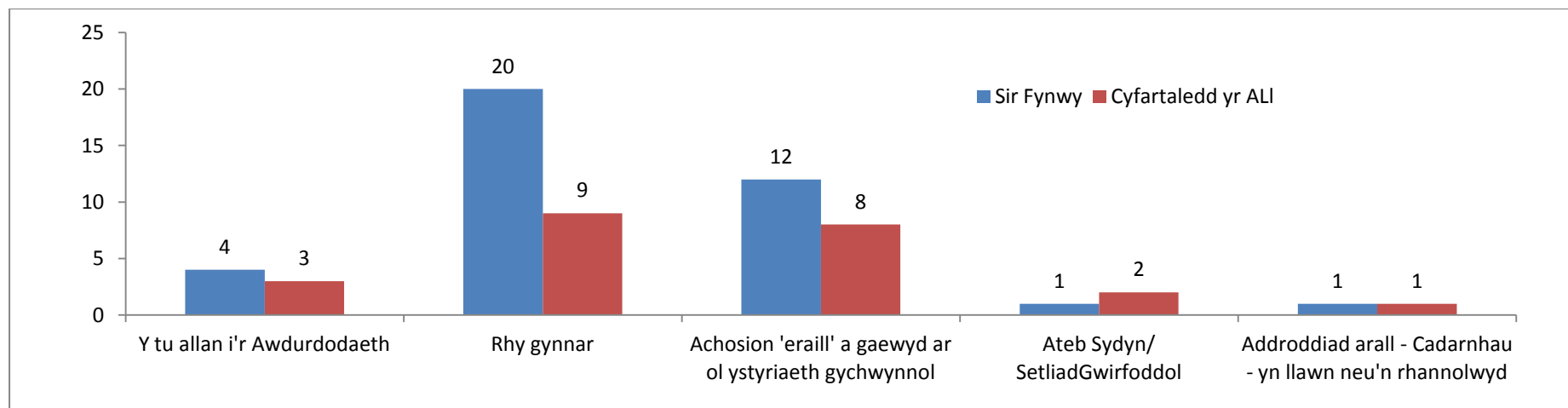
E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth



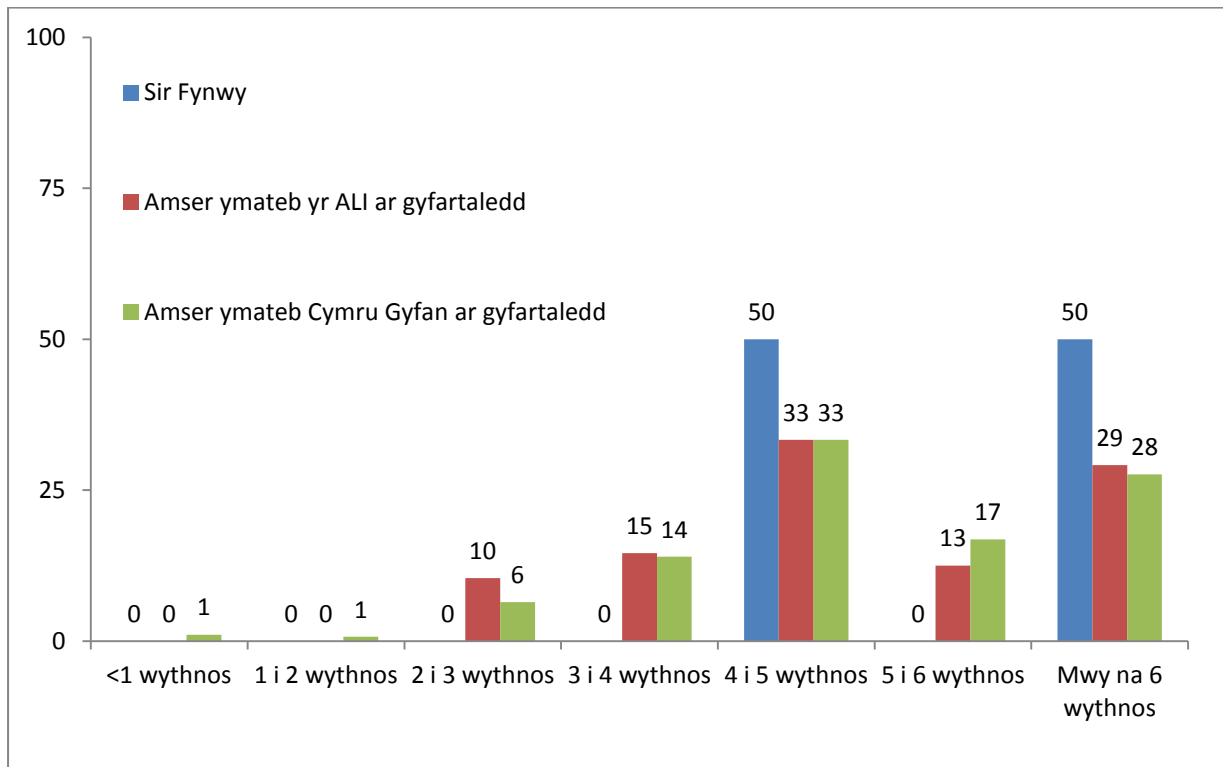
**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth
2012-2013**



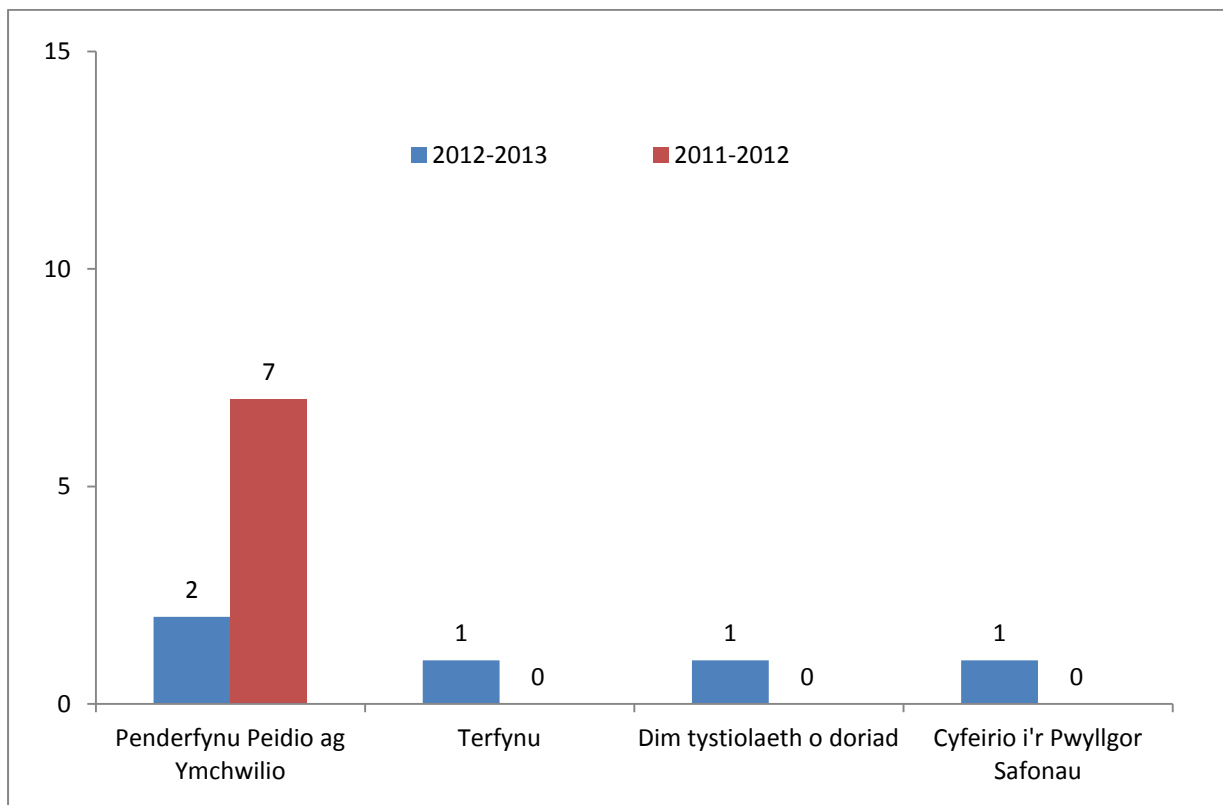
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Sir Fynwy 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

Cyllid a Threthiant

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Mawrth 2013 – Cyllid a Threth – Cyngor Sir Fynwy

Cododd Mr B bryderon ynghylch y ffordd yr oedd y Cyngor yn gweinyddu ei dreth gyngor a'i ymateb i'w gwynion ynghylch y mater. Er bod llawer o gwynion Mr B yn ymwneud â materion na allai'r Ombwdsmon ymchwilio iddynt, yn dilyn ymholiadau cychwynnol canfuwyd bod rhai camgymeriadau ffeithiol yng ngohebiaeth y Cyngor ag ef a oedd wedi achosi dryswch a chyfrannu at rai taliadau ôl-ddyledion yn cael eu talu i'r cyfrif anghywir. Mewn llythyr wedi'i gyfeirio at frawd Mr B, nododd y Cyngor yn anghywir hefyd nad oedd camau adennill dyledion yn cael eu cymryd yng nghyswllt cyfrif yr oedd y ddau ohonynt yn atebol amdano. Aeth y Cyngor i'r llys dair wythnos yn ddiweddarach a chael gorchymyn atebolrwydd yn erbyn Mr B a'i frawd am y ddyled.

Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor a gytunodd i ymddiheuro i Mr B a gwneud taliad o £100 iddo i gydnabod y cyfle a gollodd i fynd i'r llys ynghylch y gorchymyn atebolrwydd. Hefyd, trosglwyddwyd taliadau ôl-ddyledion Mr B o'r cyfrif anghywir i'r cyfrif o'i ddewis a darparwyd mantolen gyfredol iddo yng nghyswllt ei holl gyfrifon.

Achos rhif 201202962

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Cadarnhawyd

Hydref 2012 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Sir Fynwy

Cwynodd Ms A am Gyngor Sir Fynwy (“y Cyngor”) oherwydd ei benderfyniadau a chamau a gymerwyd ganddo yn achos ei mam, Mrs A. Dywedodd Ms A fod Mrs A yn byw yn ei chartref ei hun, gyda'i mab. Dywedodd fod Mrs A, sy'n 97 oed, wedi'i chyfyngu i un ystafell, sydd â gwres annigonol mewn cartref sydd wedi'i adael i ddirywio. Hefyd, nid yw ei mab yn caniatáu llawer o ymwelwyr ac ni chaiff weld ei mam oni bai ei fod yn bresennol, ac wedyn dim ond am gyfnodau byr. Mae Ms A o'r farn y dylai'r Cyngor fod wedi symud ei mam i ofal preswyl er ei lles ei hun ac nad yw wedi llwyddo i'w hamddiffyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi gweithredu'n rhesymol drwy wneud penderfyniadau anodd er lles gorau Mrs A drwy ddilyn y broses gywir a'i fod wedi gweithredu'n briodol i ofalu am Mrs A a'i hamddiffyn. Ni chadarnhaodd fwyafrif y gŵyn ar sail hynny, er ei fod yn hysbysu'r Cyngor y dylai barhau i fonitro'r sefyllfa'n ofalus yn barhaus a'i fod yn cydymdeimlo â Mrs A sydd mewn sefyllfa anodd dros ben. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon un agwedd ar y gŵyn yn ymwneud â darparu gwybodaeth.

Achos rhif 201103101

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Mehefin 2012 – Arall – Cyngor Sir Fynwy

Cwynodd Mrs M fod Cyngor Sir Fynwy wedi ei hatal rhag ymweld â Mrs D yn ystod ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed a oedd yn ymwneud â honiadau am ymddygiad gŵr Mrs M tuag at Mrs D. Roedd ymchwiliad heddlu ar wahân hefyd yng nghyswllt Mr M, a oedd yn ymwneud â rhai o'r honiadau a wnaethpwyd. Ni chafodd Mrs M ei henwi yn yr honiadau ac nid oedd yn rhan o'r ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed, ond dywedodd iddi gael ei hatal rhag cael unrhyw gyswllt priodol â Mrs D.

Yn ystod yr ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed, nid oedd Mr M i fod i gael unrhyw fath o gyswllt â Mrs D, ac er nad oedd Mrs M wedi'i henwi yn yr honiadau yn erbyn ei gŵr, roedd yn rhaid i'r Cyngor ystyried y budd cymdeithasol cadarnhaol posibl i Mrs D, a chydbwyso effaith bosibl ymweliadau o'r fath gan Mrs M, oherwydd y risg a oedd yn deillio o'r cyswllt gan ystyried ei pherthynas â'i gŵr. Cytunwyd i Mrs M gael cyswllt gyda goruchwyliaeth er mwyn gweld Mrs D, a cheisiodd y Cyngor hwyluso hyn, er bod iechyd Mrs D wedi effeithio ar y trefniant hwn. Ymddiheurodd y Cyngor i Mrs M am y diffygion a nodwyd o ran hwyluso cyswllt gyda goruchwyliaeth gyda Mrs D, gan egluro ei safbwynt yn hyn o beth. Canfuwyd bod ei eglurhad a'i resymau dros y penderfyniadau a wnaethpwyd yn rhesymol ym mhob un o amgylchiadau'r achos.

Fodd bynnag, awgrymodd yr Ombwdsmon y byddai cyflwyno ffurflenni asesiadau effaith (mewn sefyllfaoedd tebyg i sefyllfa Mrs M) yn gallu cynorthwyo'r Cyngor ac unigolion. Byddai'r ffurflenni hyn yn gallu cael eu llenwi pan nad yw unigolyn wedi'i enwi mewn ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed, ond bod angen ystyried

effaith ymweliadau ar yr oedolyn agored i niwed. Awgrymwyd caniatáu mwy o eglurder wrth resymu unrhyw benderfyniadau o'r fath yn ystod ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed. Cytunodd y Cyngor i fynd â'r awgrym at Fwrdd Diogelu Oedolion Gwent Gyfan, sy'n gweithredu o dan weithdrefnau Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed Cymru Gyfan, fel achos i ddysgu oddi wrtho, ac i ddechrau trafod cyflwyno a chyflawni ffurflenni asesuadau effaith ar gyfer holl awdurdodau lleol Gwent â'r holl bartneriaid Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed sy'n rhan o'r cyfarfod amlasiantaeth hwnnw.

Cyfeirnod yr achos 201104051