

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Will Godfrey
Cyngor Casnewydd
Civic Centre
Casnewydd
NP20 4UR

Annwyl Mr Godfrey

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 Casnewydd.

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 ffaelectedau - 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 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, er bod cynnydd bychan wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi dod i law yn fy swyddfa o gymharu â 2011/12, mae'r ffigur hwn yn parhau i fod yn is na'r cyfartaledd. Nid oes unrhyw gwynion wedi bod yn destun ymchwiliad yn ystod 2012/13. Mae'r canlyniadau yn dangos nifer uwch na'r cyfartaledd o gwynion a dynnwyd yn ôl. Nid oedd unrhyw amseroedd ymateb wedi eu cofnodi ar gyfer eich Cyngor chi.

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

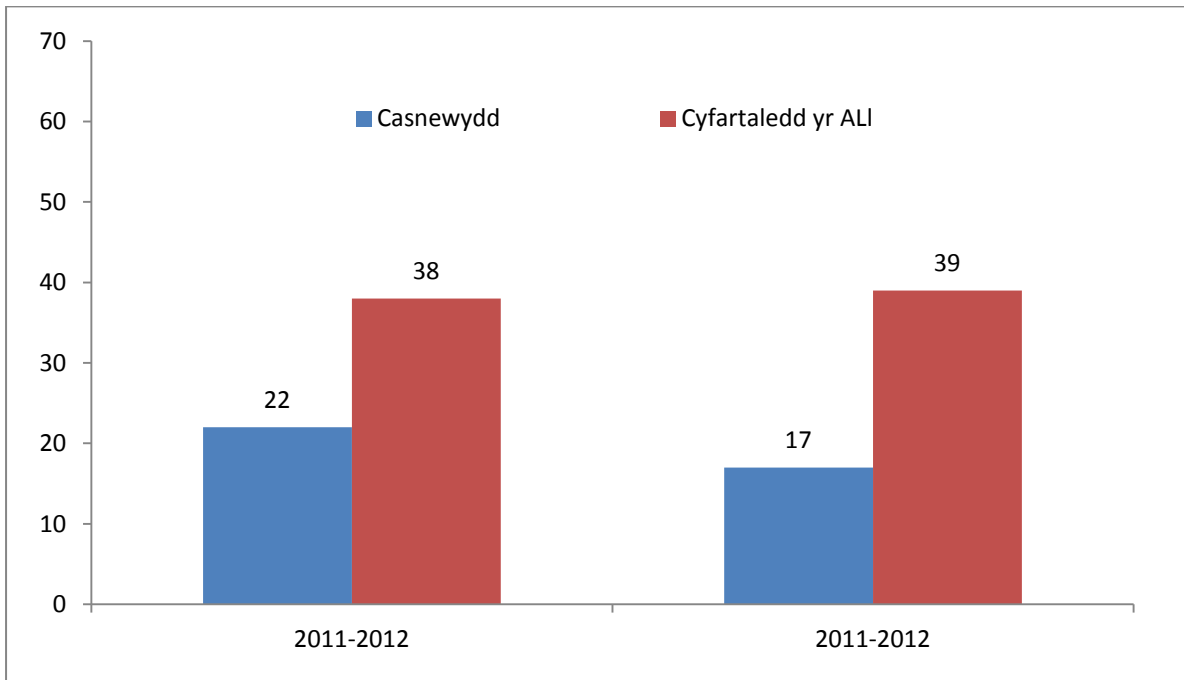
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

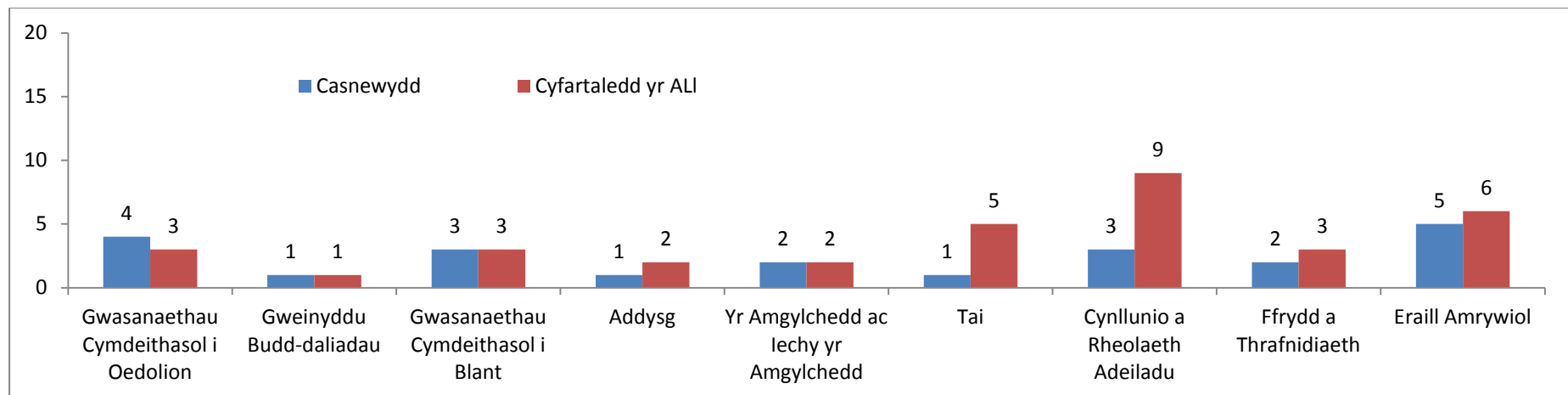


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

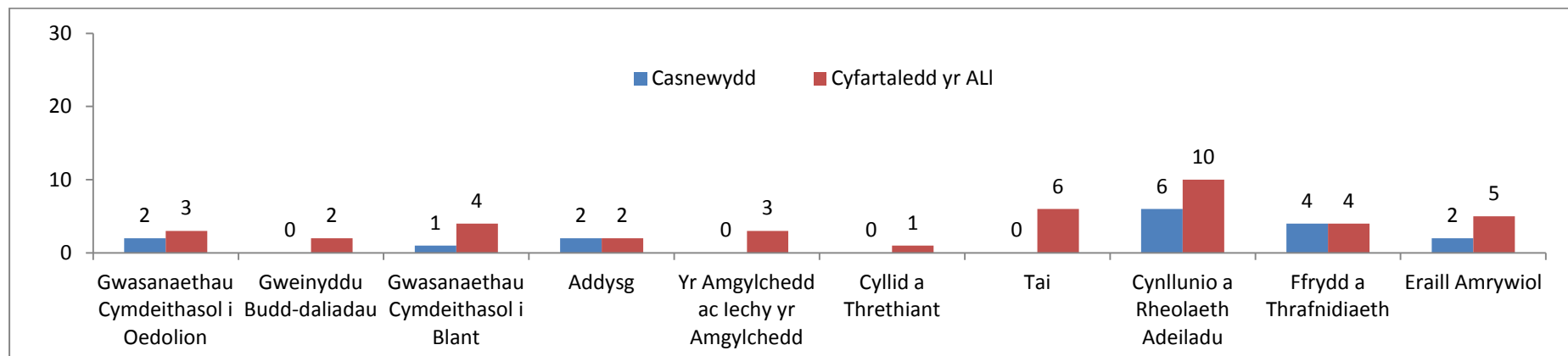
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	4	2
Gweinyddu Budd-daliadau	1	0
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	3	1
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	0
Addysg	1	2
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	0
Iechyd	0	0
Tai	1	0
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	3	6
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	4
Eraill Amrywiol	5	2
Cyfanswm	22	17

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

2012-2013



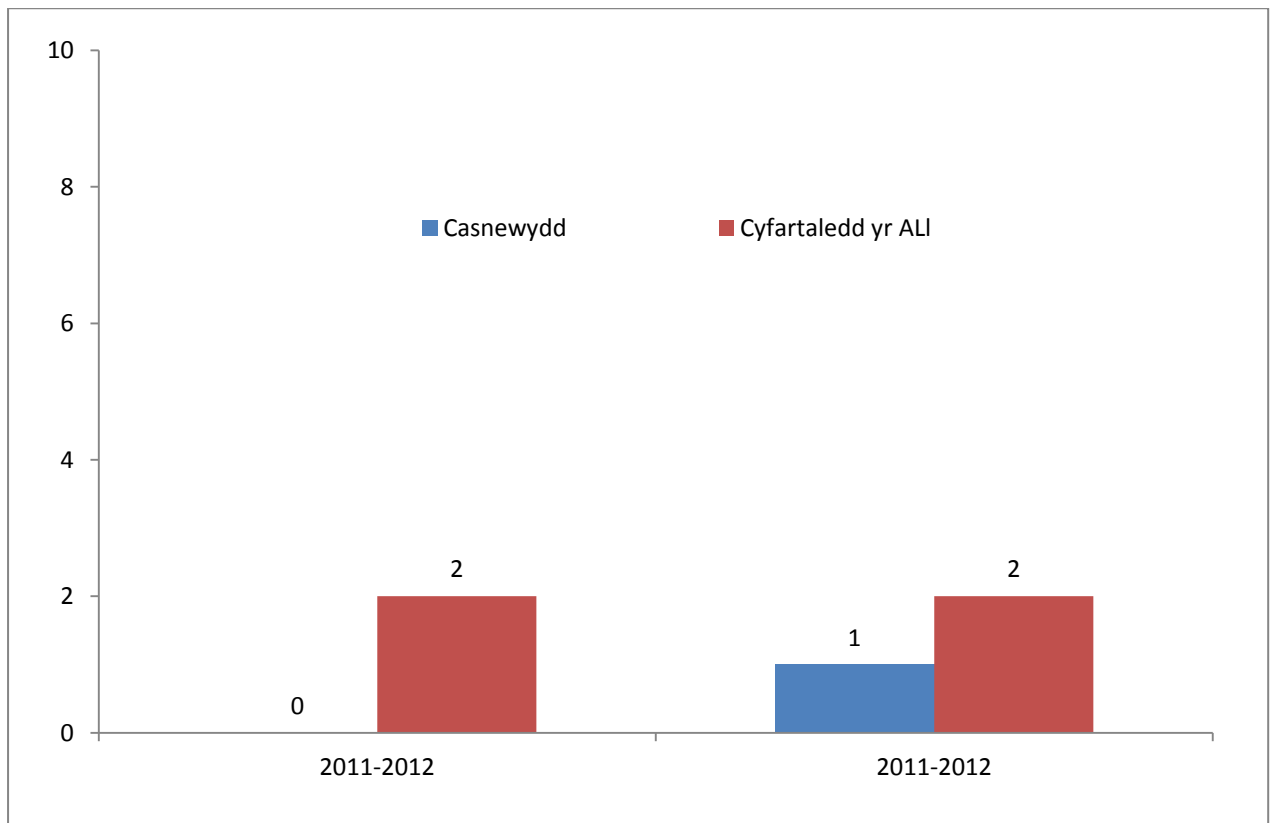
2011-2012



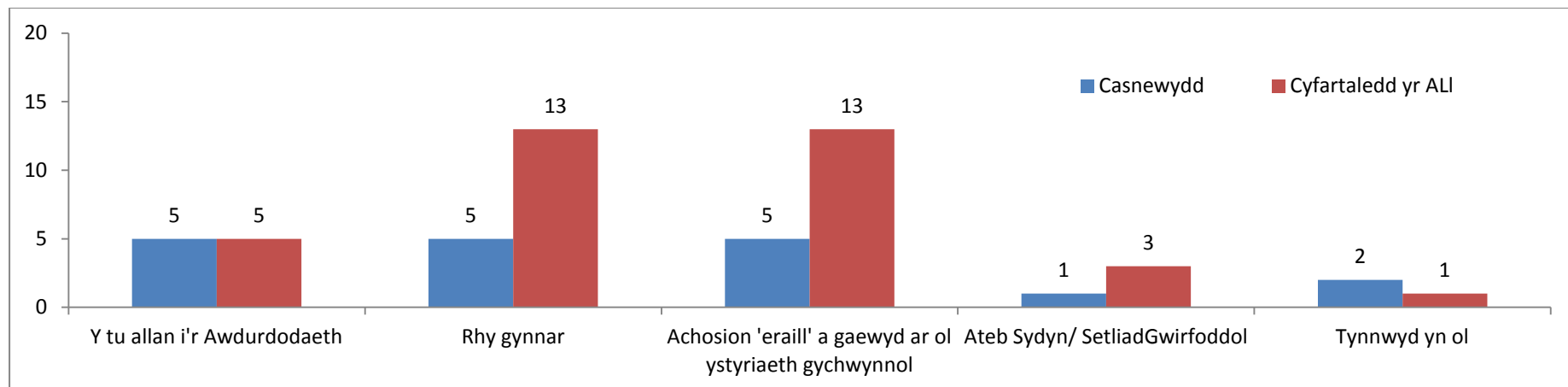
D: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad

	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	0	1

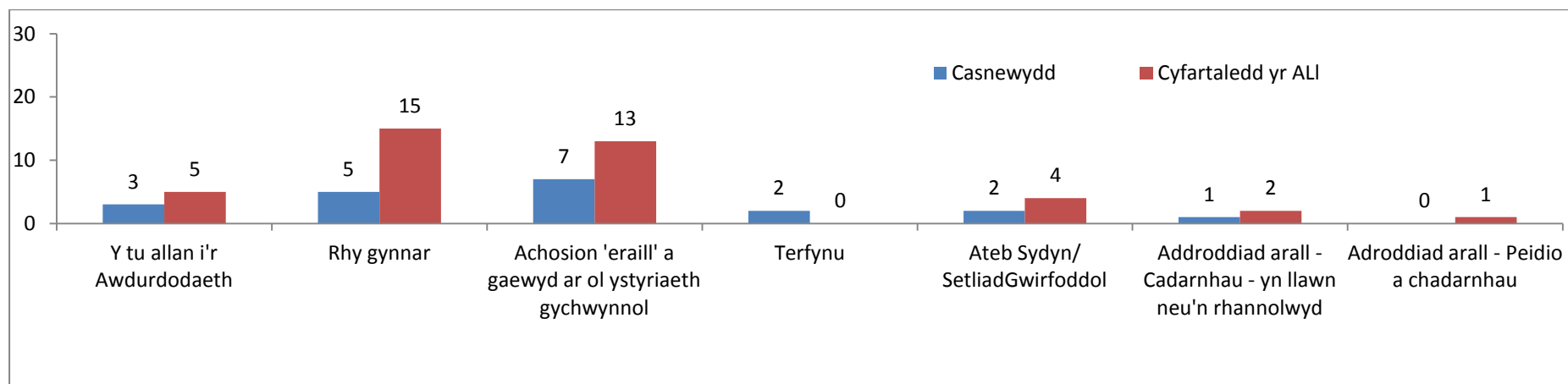
E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth



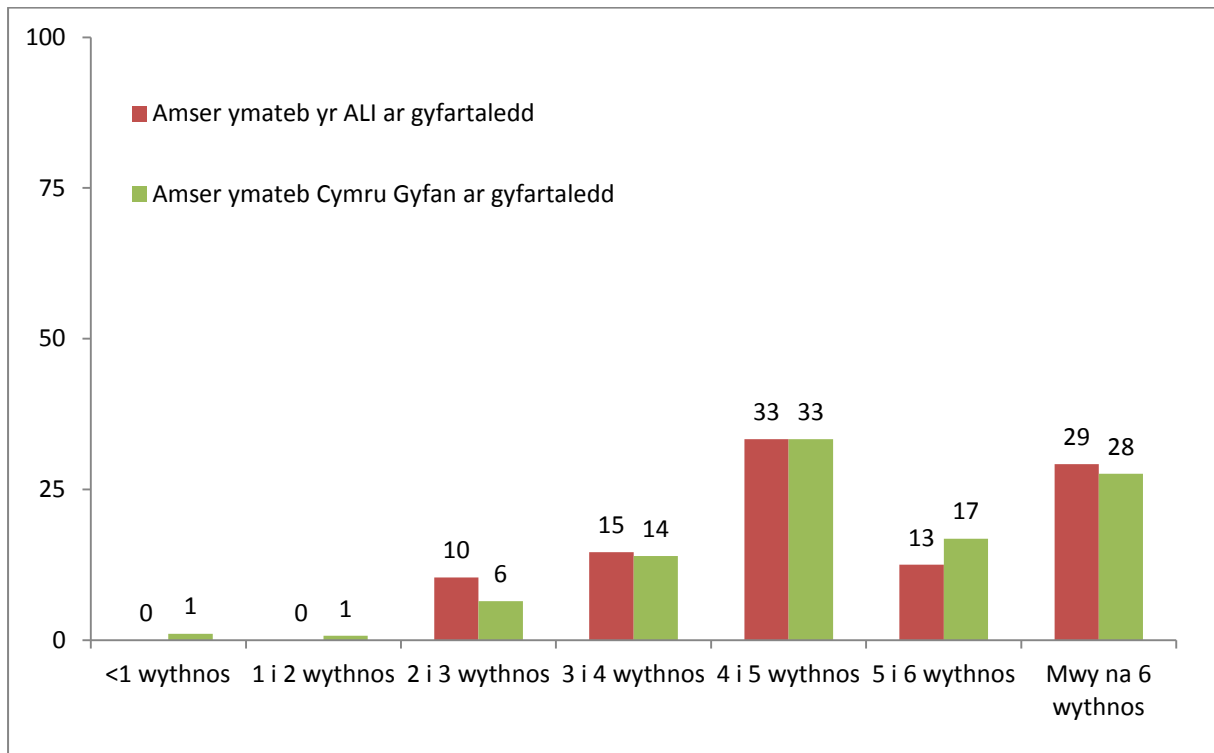
**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth
2012-2013**



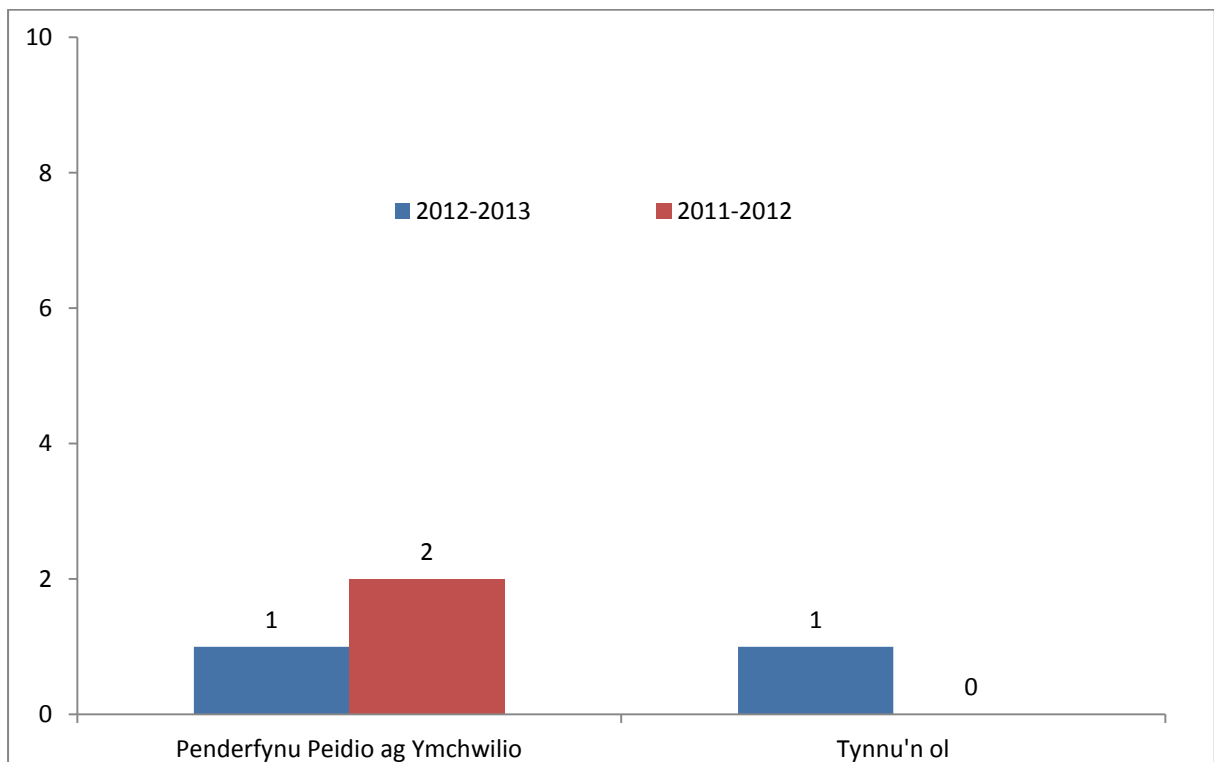
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Casnewydd 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

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Chwefror 2013 – Gwasanaethau i bobl hŷn – Cyngor Dinas Casnewydd

Ar ôl i'r achwynydd gael ei rhyddhau o'r ysbyty ym Mehefin 2011, cynghorwyd yr achwynydd gan y Nyrs Ardal i gysylltu ag adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor i ofyn am asesiad gan Therapydd Galwedigaethol. Ar ôl dilyn y cyngor hwn, rhoddwyd yr achwynydd ar restr aros o achosion nad ydynt yn rhai brys i gael ei hasesu. Cwynodd ei bod wedi bod ar y rhestr aros am 15 mis cyn i'r adran gysylltu â hi yn y diwedd i ofyn a oedd angen asesiad arni o hyd. Yn ystod y cyfnod hwnnw, roedd yr achwynydd eisoes wedi gwario tua £120 o'i harian ei hun i brynu cymhorthion symudedd ar gyfer ei chartref.

Cwynodd i'r Cyngor ond roedd yn anhapus â'i ymateb Cam 1, felly ysgrifennodd lythyr pellach. Gofynnodd y Cyngor iddi gadarnhau beth fyddai datrysiad boddhaol i'w chŵyn. Dywedodd hi yr hoffai gael ad-daliad am gost yr offer yr oedd wedi'u prynu. Gwrthododd y Cyngor y cais hwn.

Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor i drafod y pryderon a'r anfodlonrwydd ynglŷn â'r amser hir a gymerodd yr adran berthnasol i gysylltu â'r achwynydd ynglŷn â'r Asesiad Therapi Galwedigaethol (15 mis), a'r ffaith ei bod wedi gorfod prynu ei chymhorthion symudedd ei hun yn y cyfamser.

Gofynnodd fy swyddfa i'r Cyngor ad-dalu i'r achwynydd yr arian a wariwyd ganddi i brynu ei hoffer/cymhorthion symudedd ei hun, cyfanswm o £120. Gofynnodd fy swyddfa hefyd i'r Cyngor gysylltu â'r achwynydd yn uniongyrchol i drefnu dyddiad ar gyfer ymweliad cartref i gynnal Asesiad Therapi Galwedigaethol ac i sicrhau ei bod yn defnyddio'r cymhorthion symudedd cywir, yn ogystal ag asesu a oes angen unrhyw eitemau ychwanegol arni. Cytunodd y Cyngor i weithredu ar y ceisiadau hyn.

Achos rhif 201204199