Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ein Cyf: NB/LJ/MA

matthew.aplin@ombwdsmon-cymru.org.uk

lucy.john@ombwdsmon-cymru.org.uk

1 Medi 2017

Anfonwyd drwy e-bost: Mr Ian Westley, Chief.Executive@Pembrokeshire.gov.uk

Annwyl Mr Westley

Llythyr Blynyddol 2016/17

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi gyda'r Llythyr Blynyddol (2016/17) ar gyfer **Cyngor Sir Penfro**.

Yn gyffredinol, mae baich achosion fy swyddfa i wedi cynyddu o 13% eleni, gyda chwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus yn cynyddu 3%.

Unwaith eto, bu cynnydd pellach yn y ganran o gwynion iechyd, sef o 36% i 38%. Mae Tai (13%), gwasanaethau cymdeithasol (9%) a chynllunio a rheoli adeiladu (8%) yn parhau yn feysydd eraill sy'n derbyn nifer sylweddol o gwynion.

Mae'r nifer o gwynion ynglŷn â chod ymddygiad wedi gostwng o 14% o 2015/16 ac rydw i'n arbennig o falch ynglŷn â hyn, oherwydd yn hanesyddol, mae fy swyddfa yn gweld cynnydd mewn cwynion yn ystod y flwyddyn sy'n arwain at etholiadau lleol.

O'r 18 awdurdod lleol sydd wedi cytuno â'm swyddfa i weithredu argymhellion, mae'n bryder mai 10 yn unig ohonyn nhw sydd wedi cydymffurfio 100% o fewn yr amser targed a osodwyd. Bydd fy swyddfa yn edrych yn agos ar y lefelau cydymffurfio yn ystod y flwyddyn sy'n dod.

Yn ystod 2016/17, cynhyrchais chwech o adroddiadau budd y cyhoedd ac un 'adroddiad arbennig'. Roedd pob ymchwiliad ar wahân i un ohonyn nhw yn gysylltiedig ag iechyd, a beth sy'n bryderus yw bod tri o'r achosion yn erbyn yr un ysbyty - Ysbyty Glan Clwyd sy'n cael ei redeg gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Yr adroddiad arbennig, a gyhoeddwyd yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda am fethu â gweithredu fy

argymhellion yn dilyn datrysiad cyflym, oedd y cyntaf o'i fath yn erbyn bwrdd iechyd, ond mae'n tanlinellu'r angen i gydymffurfio ag ymrwymiadau a wnaed drwy ddatrysiad cyflym, yn yr un modd ag y byddwn i'n disgwyl i argymhellion sy'n codi o gwynion a gafodd eu cadarnhau.

Roedd yr adroddiad budd y cyhoedd a oedd yn weddill yn ymwneud â swyddogaeth yr awdurdod lleol i arolygu cynilion plant sy'n derbyn gofal.

Yn gynharach eleni, cyhoeddais adroddiad thematig o'r enw Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion. Roedd hwn yn tynnu sylw at achosion ar draws gwasanaethau cyhoeddus datganoledig yng Nghymru lle mae ymchwiliadau gan gyrff cyhoeddus wedi bod yn annigonol a'u bod wedi methu â helpu defnyddwyr y gwasanaeth. Pwysleisiodd yr adroddiad yr angen am lywodraethu effeithiol ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru, hyfforddiant cadarn ar gyfer staff a dulliau gwell o gasglu data. Os nad ydych chi wedi ystyried yr adroddiad, byddwn yn eich annog chi i wneud hynny.

Rydw i'n parhau i roi pwysigrwydd ar y swyddogaeth wella yn fy swyddfa. Neilltuais Swyddogion Gwella i sawl corff y llynedd a bydd hyn yn parhau yn ystod 2017/18. Wrth ymgysylltu â'r cyrff hyn, gobeithiwn weld gwelliannau parhaus wrth ymdrin â chwynion, dysgu a chywiro pethau, ynghyd â threfniadau llywodraethu sydd eu hangen ar gyfer gwella parhaus.

Rydw i'n obeithiol y bydd y Cynulliad Cenedlaethol yn cyflwyno deddfwriaeth newydd ar gyfer yr Ombwdsmon cyn bo hir a fydd yn helpu codi safonau. Mae'n bwysig bod Cymru yn parhau i fabwysiadu dull o ymarfer gorau wrth ddelio â chwynion a bod y gwasanaeth cyhoeddus yn gwella ac nad yw'n cael ei adael ar ôl.

Gyda golwg ar eich awdurdod lleol, mae'r nifer o gwynion wedi gostwng yn sylweddol o 42 yn 2015/16 i 29 yn 2016/17. Cynllunio a Rheoli Adeiladu a oedd y maes y bu cwyno'r mwyaf amdano, gyda Gwasanaethau Cymdeithasol Plant yn derbyn chwe cwyn. Roedd angen ymyrraeth gan OGCC gyda 12% o'r achosion.

Isod, mae taflen wybodaeth sy'n rhoi dadansoddiad o ddata ynglŷn â chwynion sy'n gysylltiedig â'ch Awdurdod Lleol chi. Eleni, rydym ni wedi cynnwys cyfres newydd o ystadegau ynglŷn ag ymyriadau gan yr Ombwdsmon. Mae'r rhain yn cynnwys pob achos a gadarnhawyd gan fy swyddfa yn ogystal â datrysiadau cyflym a setliadau gwirfoddol.

Mae’r ohebiaeth hon wedi cael ei chopïo i Arweinydd y Cyngor ar gyfer ei hystyried gan y Cabinet. Yn ogystal, byddaf yn anfon copi at eich Swyddog Cyswllt yn eich sefydliad chi, a byddwn unwaith eto, yn ailadrodd pwysigrwydd y swyddogaeth hon. Yn olaf, bydd copi o’r holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir iawn,

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC:	Cllr David Simpson, Arweinydd

Emily Sheen, Cyswlltt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	12	19	2	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	44	39	2	2
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	54	50	2	2
Cyngor Caerdydd	143	99	3	4
Cyngor Sir Caerfyrddin	44	51	2	2
Cyngor Sir Ceredigion	32	21	2	1
Dinas a Sir Abertawe	52	67	3	3
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	28	32	1	1
Cyngor Sir Ddinbych	24	26	0	1
Cyngor Sir y Fflint	39	43	4	2
Cyngor Gwynedd	32	34	1	1
Cyngor Sir Ynys Môn	24	19	0	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	10	16	1	1
Cyngor Sir Fynwy	18	26	1	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	38	39	0	2
Cyngor Dinas Casnewydd	26	41	1	2
Cyngor Sir Penfro	29	34	1	1
Cyngor Sir Powys	54	37	4	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	47	66	0	3
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	23	25	1	1
Cyngor Bro Morgannwg	41	35	1	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	46	38	1	1

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol

Cyngor Sir Penfro	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd yr Awdurdod Lleol
Darparwr Annibynnol i'r GIG - Cartrefi gofal	1	0
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	6	4
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	4
Delio â Chwynion	2	3
Tai	4	5
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	9	7
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	4	3
Eraill Amrywiol	1	3

C. Cymharu canlyniadau cwynion â chanlyniadau cyfartalog yr Awdurdodau Lleol, wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Awdurdodau Lleol	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiad arall - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Sir Benfro	3	9	16	0	3	0	1	1	0	33
Sir Benfro (wedi'i addasu)	7	10	13	0	4	0	1	0	0	35

D. Nifer yr achosion lle ymyrrodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Awdurdod Lleol	**Nifer y cwynion lle ymyrrodd OGCC**	**Cyfanswm y cwynion a gaewyd**	**% y cwynion lle ymyrrodd OGCC**
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	3	12	25
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	5	42	12
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	4	55	7
Cyngor Caerdydd	19	133	14
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	47	13
Cyngor Sir Ceredigion	8	39	21
Dinas a Sir Abertawe	4	54	7
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	4	33	12
Cyngor Sir Ddinbych	0	27	0
Cyngor Sir y Fflint	13	41	32
Cyngor Gwynedd	5	33	15
Cyngor Sir Ynys Môn	3	27	11
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	3	10	30
Cyngor Sir Fynwy	3	22	14
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	3	38	8
Cyngor Dinas Casnewydd	7	30	23
Cyngor Sir Penfro	4	33	12
Cyngor Sir Powys	9	53	17
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	6	48	13
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	22	9
Cyngor Bro Morgannwg	9	39	23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	13	47	28

E. Cwynion yn ymwneud â’r Cod Ymddygiad a gaewyd

Awdurdod Lleol	Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Dim tystiolaeth o dorri'r cod	Dim angen gweithredu	Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau	Cyfeirio at y Panel Dyfarnu	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Sir Benfro	2	0	0	0	0	0	0	**2**

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Mae Adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2016/17, â'r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae Adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2016/17 â'r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol ar gyfer yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae Adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod 2016/17 â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd Cyhoeddus a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran D yn darparu niferoedd a chanrannau achosion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, lle cafwyd ymyriad. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Mae Adran E yn darparu dadansoddiad o ganlyniadau'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 201617.

Adborth

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys yng nghrynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau at lucy.john@ombudsman-wales.org.uk neu matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk