

Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch James Merrifield
am:



01656 644 200



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Jeremy Patterson
Prif Weithredwr
Cyngor Sir Powys
County Hall
Llandrindod Wells
Powys
LD1 5LG

Annwyl Mr Patterson

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 Powys.

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 ffaeledau - 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 hystyngi 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 nifer fawr o gwynion wedi dod i law yn fy swyddfa o gymharu â 2011/12. Mae'r ffigur hwn bellach yn uwch na'r cyfartaledd. Mae cynnydd amlwg hefyd wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi bod yn destun ymchwiliad o gymharu â 2011/12. Er mai cwynion yn ymwneud â 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu' yw'r maes sy'n denu'r nifer fwyaf o gwynion o hyd, mae nifer y cwynion yn ymwneud ag 'Addysg' hefyd wedi dyblu. Braff yw nodi bod nifer y setliadau gwirfoddol ac atebion sydyn yn uwch na'r cyfartaledd, er y dylid hefyd nodi bod nifer yr adroddiadau wedi eu 'cadarnhau' a gyhoeddwyd gan fy swyddfa hefyd yn uwch na'r cyfartaledd. Siomedig yw nodi ei bod wedi cymryd dros chwe wythnos ar ôl y dyddiad y gwnaed y cais amdanynt i'r ymatebion a gafwyd gan 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

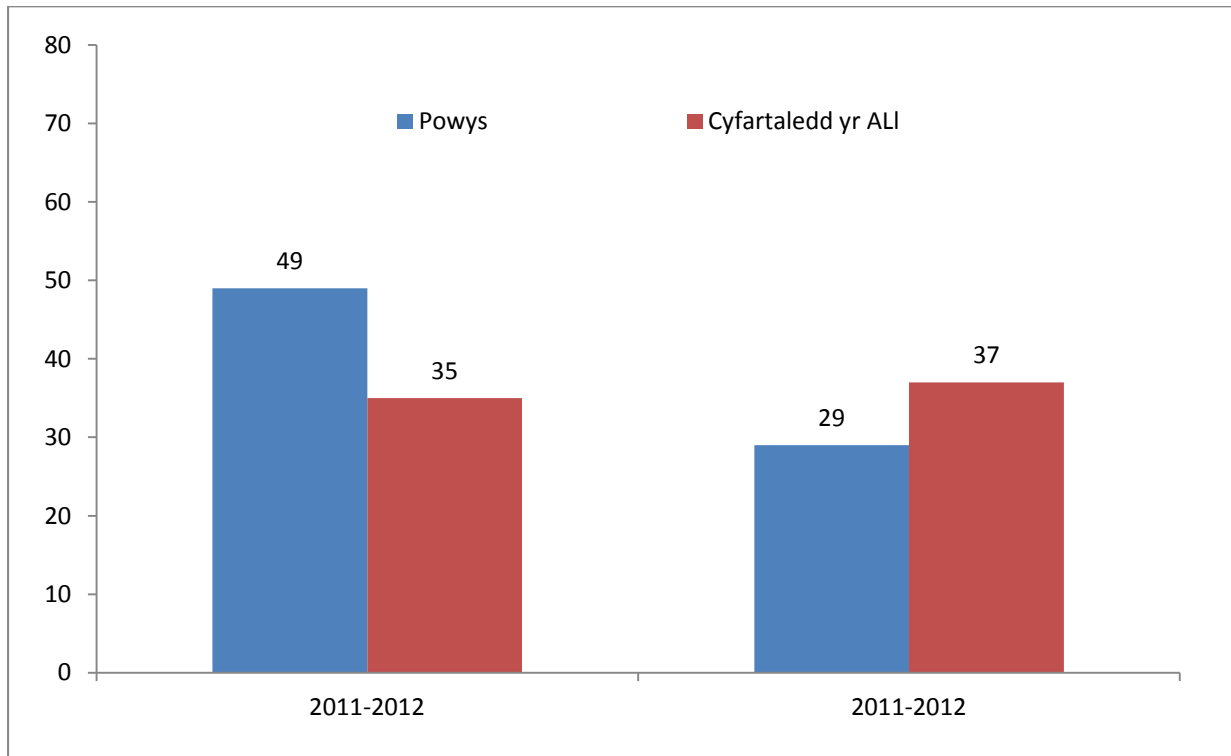
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

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

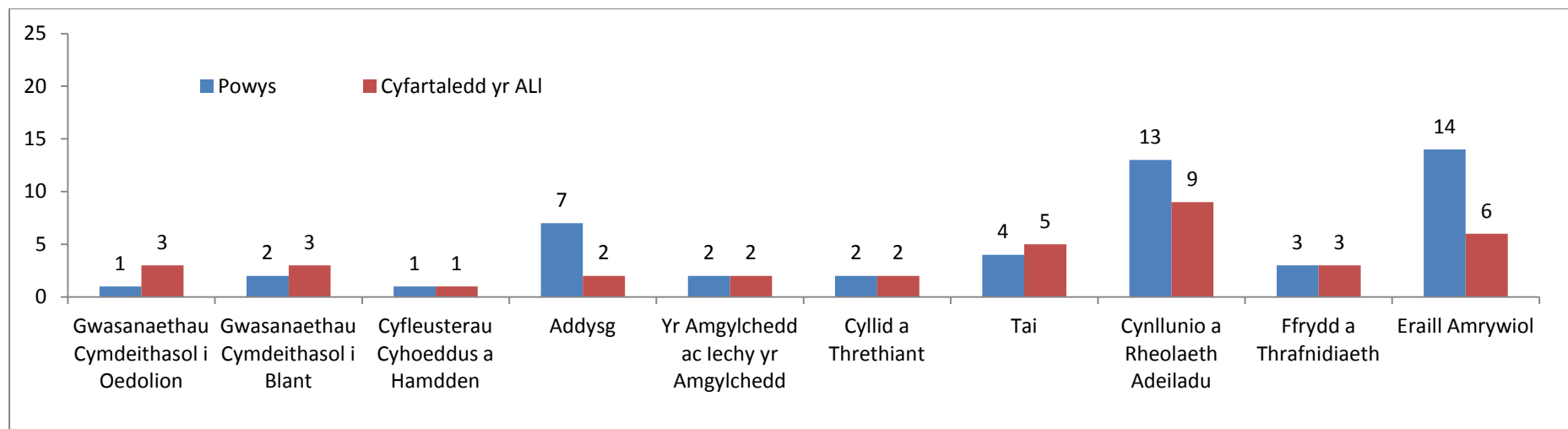


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

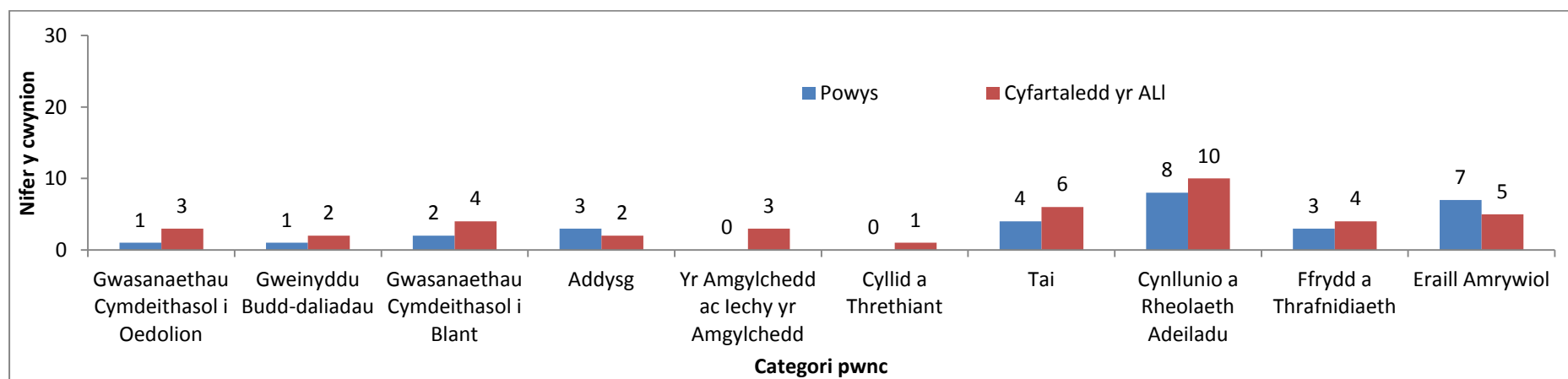
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	1	1
Gweinyddu Budd-daliadau	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	2	2
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	1	0
Addysg	7	3
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	0
Cyllid a Threthiant	2	0
Tai	4	4
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	13	8
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	3	3
Eraill Amrywiol	14	7
Cynfanswm	49	29

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

2012-2013



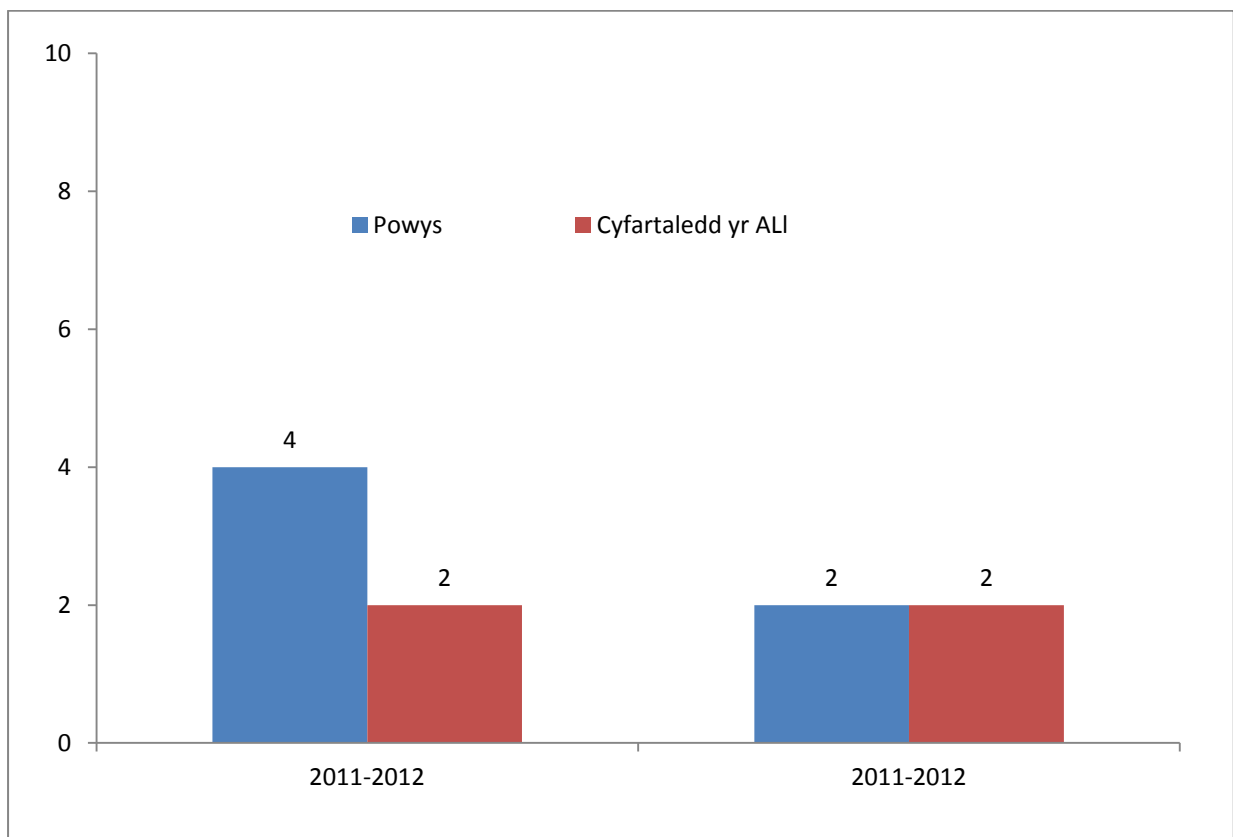
2011-2012



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

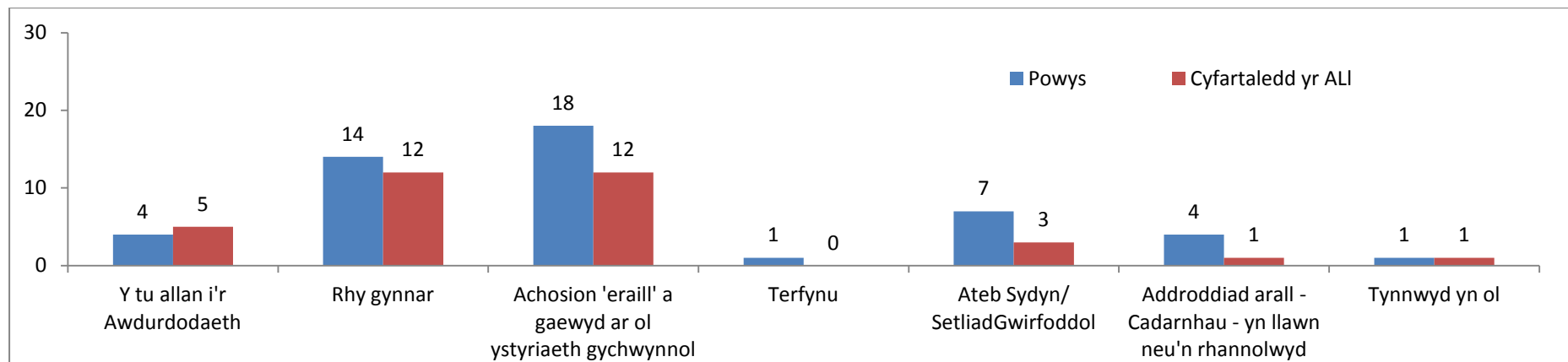
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	4	2

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

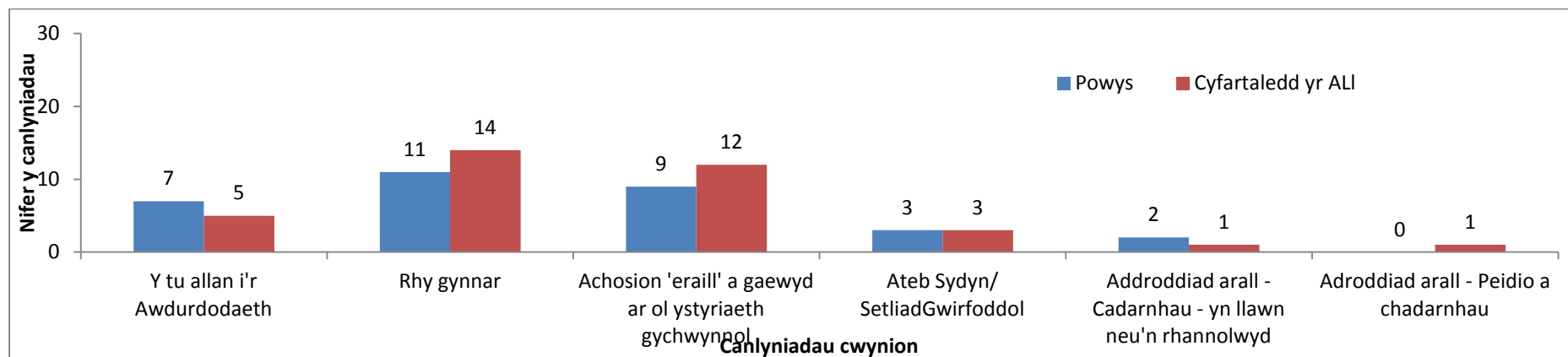


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

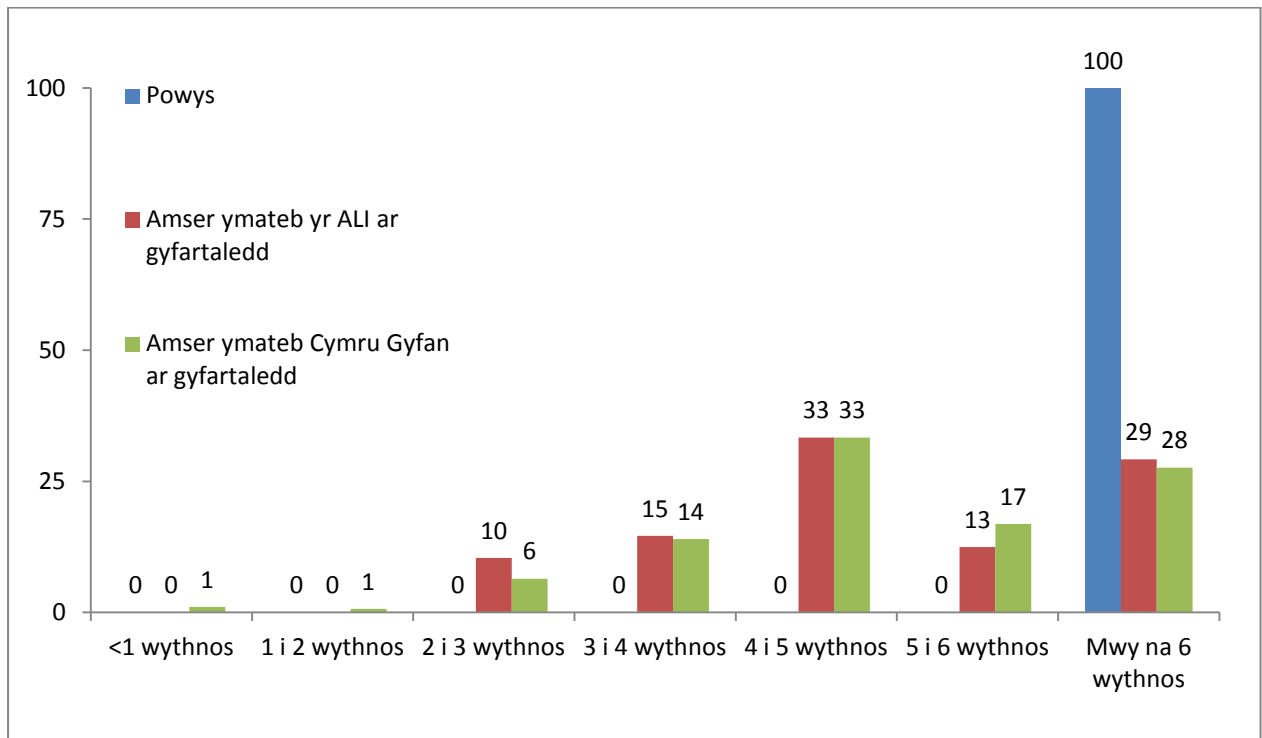
2012-2013



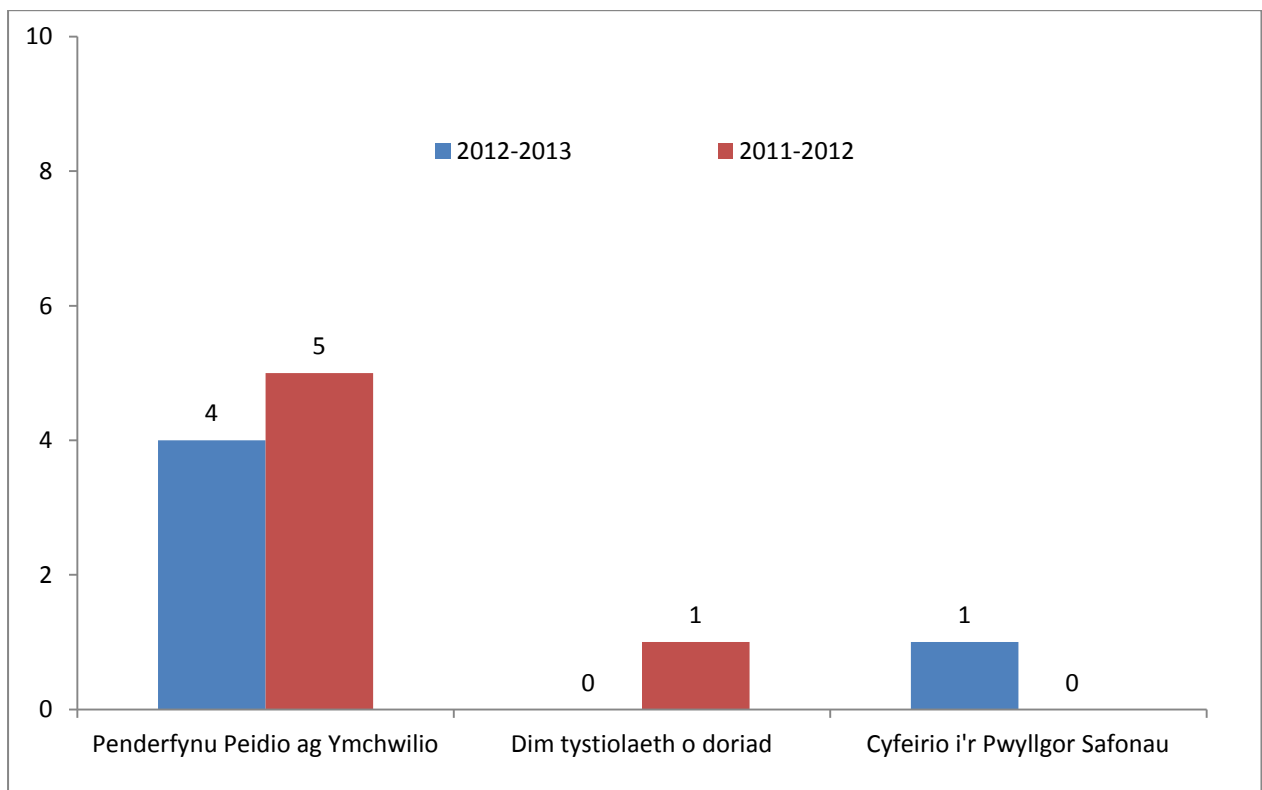
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Powys 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

Addysg

Cadarnhawyd

Mawrth 2013 – Cludiant i'r ysgol – Cyngor Sir Powys

Cwynodd Mr a Mrs W nad oedd Cyngor Sir Powys wedi gweinyddu materion yn gywir o ran eu cais am gludiant am ddim i'r ysgol i'w plant. Dywedasant fod oedi a diffyg eglurder wedi bod ynglŷn â'r trefniadau sydd ar waith.

Gan ddefnyddio gwasanaethau eiriolydd, dywedodd Mr a Mrs W eu bod wedi gweithredu eu dewis o ran addysg eu dau blentyn a'u bod wedi gofyn am iddynt gael mynd i ysgol ble'r oedd yr addysg drwy gyfrwng y Gymraeg. Sicrhaodd y Cyngor le i'r plant ond gwrthododd eu cais am gludiant am ddim i'r ysgol gan ei fod yn dweud bod darpariaeth debyg ar gael mewn ysgol ddwyieithog a oedd yn nes at gartref y teulu. Nid oedd yr achwynwyr yn hapus â'r canlyniad hwn nac â'r modd yr ymdriniwyd â'u sylwadau.

Cafodd yr Ombwdsmon anhawster wrth geisio cael ymatebion amserol a manwl gan y Cyngor wrth ymchwilio i'r gŵyn. Cyflenwyd gwybodaeth anghywir gan y Cyngor o ran ei system apelio a statws polisi trafniadaeth a oedd yn cael ei arddangos ar ei wefan.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn, gan farnu bod cam weinyddu wedi digwydd oherwydd diffyg proses apelio gyhoeddedig a diffyg tryloywder ynglŷn â'r ffordd yr oedd y Cyngor wedi gwneud ei benderfyniadau ar yr achos a'r oedi, a oedd i gyd wedi arwain at anghyfiawnder i'r achwynwyr.

Gwnaethpwyd nifer o argymhellion, gan gynnwys un a ddywed y dylai'r Cyngor gyhoeddi proses i apelio yn erbyn penderfyniadau ar gludiant i'r ysgol ac y dylai ddiweddarau ei wybodaeth polisi a'i ddeunydd cyhoedduswydd, Gofynnwyd i'r Cyngor hefyd ymddiheuro i Mr a Mrs W a thalu swm o £500 i gydnabod yr anawsterau a brofwyd ganddynt. Cytunodd y Cyngor i weithredu pob un o'r argymhellion.

Achos rhif 201200345 a 201201110

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Ebrill 2012 – Anghenion Addysgol Arbennig – Cyngor Sir Powys

Cysylltodd Mr B â Chyngor Sir Powys gydag ymholiad yn ymwneud ag Addysg Anghenion Arbennig (AAA). Roedd am gael gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn eu polisi o ran y meini prawf asesu a'r hyn a all fod ei angen pe bai ei fab yn cael ei asesu. Ar ôl cysylltu â'r Cyngor dywedwyd wrtho nad oedd polisi mewn grym am nad oedd y polisi gwreiddiol yn ateb y galw. Roedd Mr B yn bryderus nad oedd polisi y gallai gyfeirio ato pe bai'n dymuno gwneud cais.

Ar ôl cael cwyn Mr B cysylltais â'r Cyngor i ofyn a fyddai modd i swyddog AAA gwrdd â Mr B i drafod ei bryderon ac i egluro pa gymorth allai fod ar gael ar gyfer ei fab. Cytunodd y Cyngor i wneud hyn bwriadodd ysgrifennu at Mr B i gadarnhau hynny. Dywedodd hefyd y dylai'r polisi newydd fod yn barod erbyn diwedd Mai 2012.

Cyfeirnod yr achos 201104293

Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Cadarnhawyd

Hydref 2012 – Materion cynllunio eraill – Cyngor Sir Powys

Cwynodd Mrs Y fod y Cyngor Sir wedi oedi cyn gwneud penderfyniad ar ei chais i ychwanegu llwybr troed ger ei chartref at y map diffiniol. (Gwnaethpwyd cais Mrs Y yn 2006 a dylai penderfyniad fod wedi'i wneud o fewn 12 mis.) Roedd y Cyngor wedi anwybyddu cyfarwyddyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru y dylai penderfyniad gael ei wneud ar y cais yn ddim hwyrach nag 11 Chwefror 2012.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Dywedodd fod methiant y Cyngor i ymateb yn achos o gamweinyddu a bod yr oedi'n afresymol. Byddai penderfyniad o blaid cais Mrs Y wedi cyflawni'r hyn a ddymunai. Neu, pe bai'r Cyngor Sir wedi gwrthod ei chais byddai ganddi hawl i apelio i'r Arolygiaeth Gynllunio, ar ran Llywodraeth Cynulliad Cymru. Yn hytrach, parhau a wnaeth yr ansicrwydd. Dywedodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor Sir roi blaenoriaeth i wneud penderfyniad ar y cais, a hynny heb unrhyw oedi pellach. Dywedodd y dylai'r Cyngor Sir hefyd dalu £250 fel rhywfaint o gydnabyddiaeth am yr oedi ac am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno.

Achos rhif 201200319

Ffyrdd a Thrafnidiaeth

Cadarnhawyd

Ionawr 2013 – Gwasanaethau Trafnidiaeth – Cyngor Sir Powys

Gwnaethpwyd cwyn i'r Cyngor am Mr B, a oedd yn yrrwr bws a oedd yn cael ei gyflogi gan weithredwyr bysiau a oedd yn darparu trafndiaeth i ysgolion a cholegau o dan gontract i'r Cyngor. Yn dilyn y gŵyn, cafodd y gweithredwr gyfarwyddyd gan y Cyngor, o dan gymal yn y contract rhwng y gweithredwr a'r Cyngor, na ddylai ddefnyddio Mr B ar unrhyw gontractau â'r Cyngor. Gan nad oedd gan y gweithredwr ddim gwaith i Mr B heblaw am waith contractau â'r Cyngor, nid oedd ganddo ddewis ond diswyddo Mr B. Mewn Tribiwnlys Cyflogaeth yn ddiweddarach, gwrthodwyd cais Mr B am ddiswyddo annheg gan fod y Tribiwnlys Cyflogaeth o'r farn bod y gweithredwr wedi gweithredu fel y gwnaeth o ganlyniad i bwysau gan drydydd parti. O ganlyniad i hyn, cwynodd Mr B i'r Ombwdsmon.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor wedi cynnal ymchwiliad priodol i'r pryderon a fynegwyd ynghylch Mr B, er bod hyn yn ofyniad mewn cymal yn y contract â'r gweithredwr. Ni roddodd y Cyngor eglurhad i Mr B nac i'r gweithredwr am ei benderfyniad i roi cyfarwyddyd na ddylai Mr B gael ei ddefnyddio ar ei gontractau. Er bod y cymal yn y contract yn datgan nad oedd yn rhaid i'r Cyngor roi rheswm am ei benderfyniad, roedd yn mynnu bod yn rhaid i'r Cyngor gael rheswm da dros wneud penderfyniad o'r fath. Canfu'r Ombwdsmon fod y methiant i roi rheswm dros ei benderfyniad, a'r methiant i seilio ei benderfyniad ar ymchwiliad priodol, yn achos o gamweinyddu. Cadarnhawyd y gŵyn ac argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn Ymddiheuro i Mr B ac yn talu iawndal o £15,000 iddo yn ogystal ag adolygu ei weithdrefnau a'r cymal yn ei gontract trafndiaeth.

Achos rhif 201200237

Tai

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Medi 2012 – Atgyweiriadau a gwaith cynnal a chadw – Cyngor Sir Powys

Roedd Mrs L wedi cwyno, er ei bod wedi hysbysu'r Cyngor ynglŷn â'r problemau roedd yn ei chael gyda'r toiled a'r gwaith plymio yn ei thŷ Cyngor ers mis Rhagfyr 2011, roedd y problemau'n parhau. Roedd Mrs L hefyd yn cwyno ynglŷn â safon gweithdrefn delio â chwynion y Cyngor.

Bu i'm swyddfa gysylltu â'r Cyngor, a gysylltodd wedi hynny â Mrs L i drefnu i blymwr ymweld â'i thŷ. Bydd y Cyngor hefyd yn ysgrifennu at Mrs L yn ymddiheuro am beidio ag ymateb i'w phryderon. Bydd y Cyngor hefyd yn adolygu ei brosesau er mwyn sicrhau bod unrhyw rifau cyswllt ar gyfer aelodau'r cyhoedd yn cael eu defnyddio yn y dyfodol. Bydd yn gwneud hyn am nad oedd y Cyngor wedi defnyddio rhif ffôn gwaith na rhif ffôn symudol Mrs L wrth geisio cysylltu â hi.

Achos rhif 201202210

Eraill Amrywiol

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Tachwedd 2012 – Delio â chwynion – Cyngor Sir Powys

Roedd yr achwynydd yn anhapus nad oedd y Cyngor wedi cysylltu ag ef chwe wythnos ar ôl cytuno i ail ymchwilio i'w gŵyn. Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, a gadarnhaodd ei fod wrthi'n ail ymchwilio a'i fod yn aros am un darn o wybodaeth. Cytunodd y Cyngor i ysgrifennu at Mr D gydag eglurhad am yr oedi.

Achos rhif 201203354

Mai 2012 – Arall – Cyngor Sir Powys

Cwynodd Mr H nad oedd Cyngor Sir Powys wedi ymateb i'w gŵyn ynghylch Safonau Masnach Powys. Mae'n nodi hefyd ei fod wedi ceisio cysylltu â'r Cyngor ynghylch ei gŵyn sawl gwaith ond nad yw wedi cael unrhyw gydnabyddiaeth.

Ar ôl cael cwyn Mr H, cysylltodd yr Ombwdsmon â Chyngor Sir Powys i holi a oedd yn gweithredu ar gŵyn Mr H ac ar y pwyntiau a godwyd ganddo. Hysbyswyd yr Ombwdsmon fod y Cyngor, erbyn hyn, wedi cael yr holl wybodaeth angenrheidiol, a'i fod mewn sefyllfa i ymateb i gŵyn Mr H. Yn ogystal â hyn, gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Cyngor ddiweddar Mr H ynghylch ei gŵyn, a chytunodd y Cyngor i wneud hyn yn ystod yr ychydig ddyddiau nesaf.

Cyfeirnod yr achos 201200625