

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield

Eich cyf:

am:



01656 644 200

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013



[James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk)

Mr Keith Griffiths  
Prif Weithredwr  
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf  
The Pavilions  
Cambrian Park  
Clydach Vale  
Tonypandy  
CF40 2XX

Annwyl Mr Griffiths

### **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 Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf.

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 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 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 y cwynion sydd wedi dod i law yn fy swyddfa i yn parhau i fod yn is na'r cyfartaledd am yr ail flwyddyn yn olynol. Er bod nifer y cwynion oedd yn destun ymchwiliad wedi cynyddu o gymharu â 2011/12, mae'r ffigur hwn ar yr un lefel â'r cyfartaledd. Fel ag yr oedd yn 2011/12, 'Ffyrdd a Chludiant', 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu' a 'Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion' yw'r meysydd sy'n denu'r nifer fwyaf o gwynion o hyd, er bod y cwynion wedi'u rhannu'n fwy cyfartal rhwng y tri chategori hyn o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Sylwaf fod yr holl ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i wedi'u derbyn o fewn pum wythnos i'r dyddiad y gofynnwyd 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 boblogaeth<sup>1</sup>) 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.

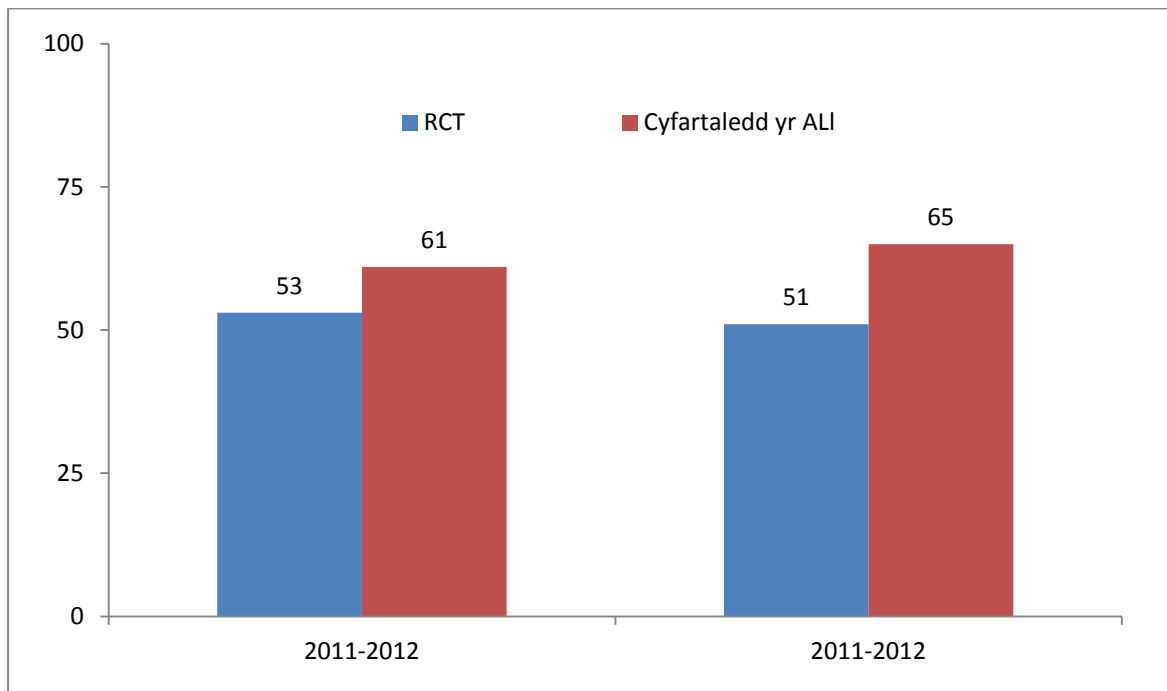
### **Adborth**

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) <<mailto:james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk>>

---

<sup>1</sup> <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**

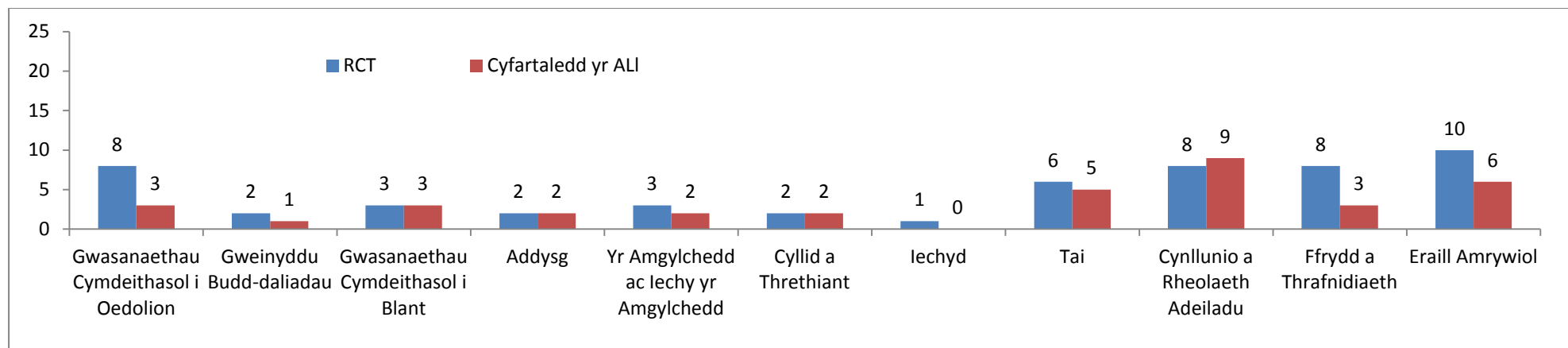


**B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa**

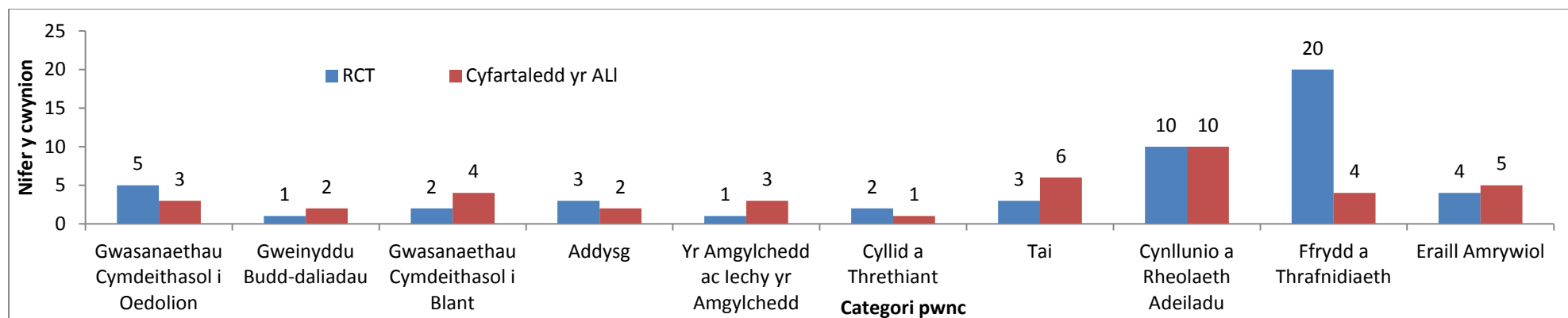
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	8	5
Gweinyddu Budd-daliadau	2	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	3	2
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	0	0
Addysg	2	3
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	1
Cyllid a Threthiant	2	2
Iechyd	1	0
Tai	6	3
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	8	10
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	8	20
Eraill Amrywiol	10	4
<b>Cyfanswm</b>	<b>53</b>	<b>51</b>

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

**2012-2013**



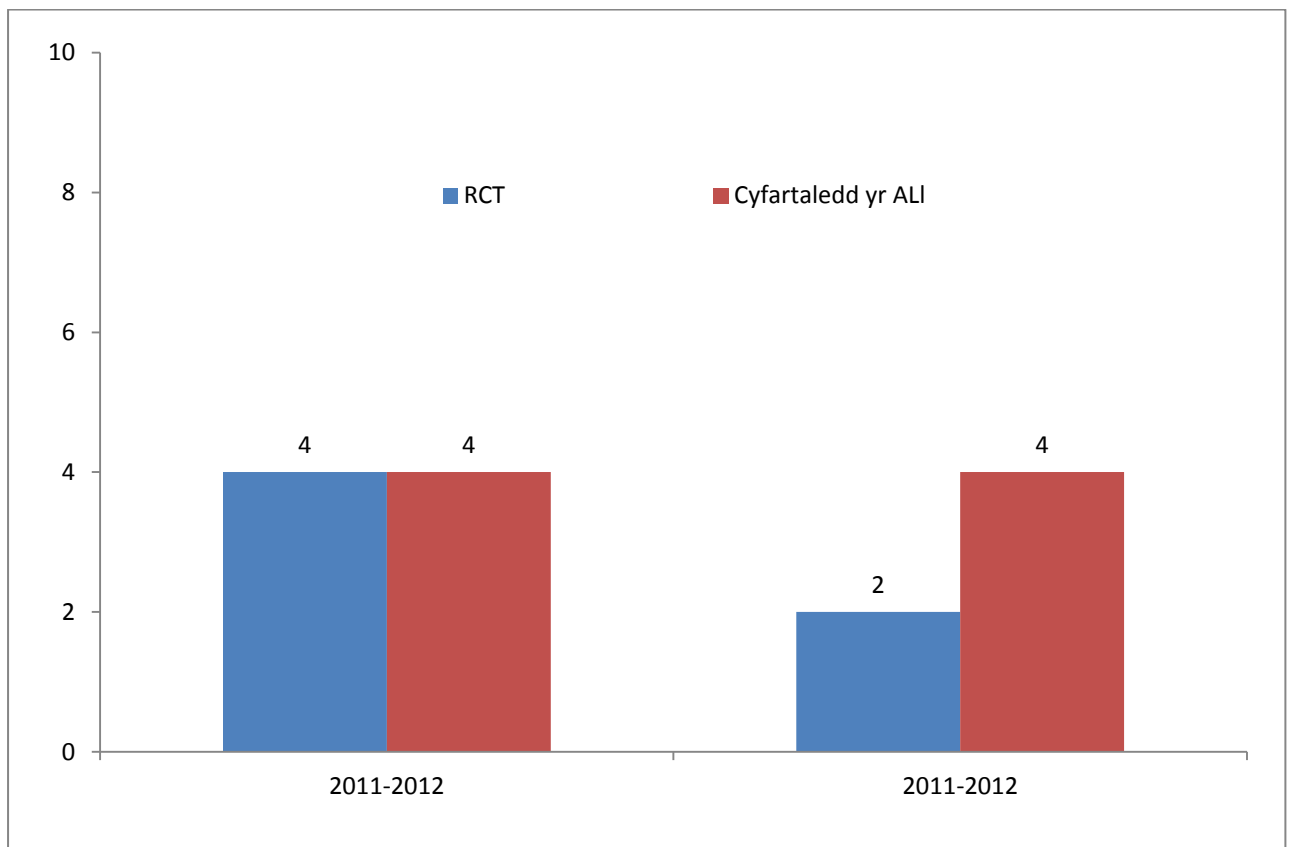
**2011-2012**



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

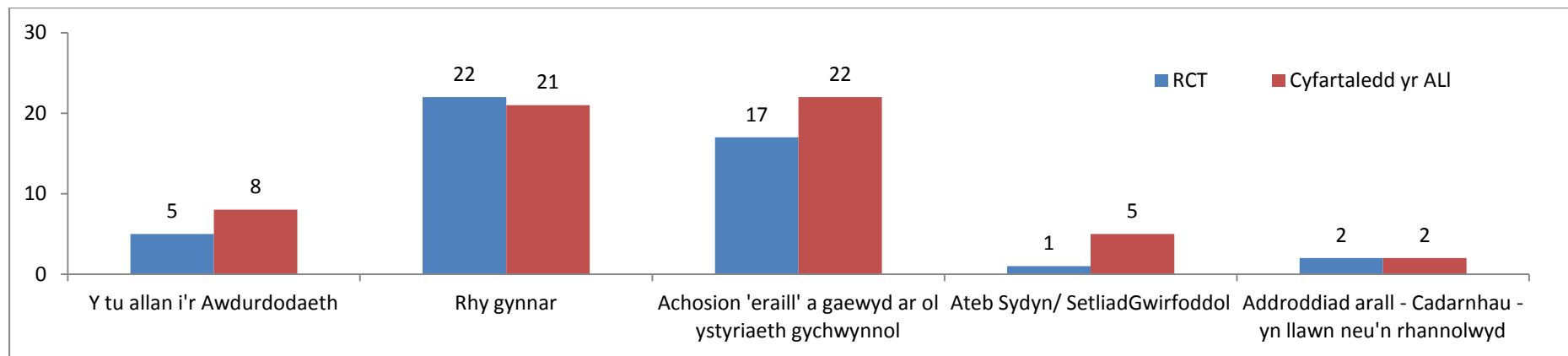
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	4	2

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

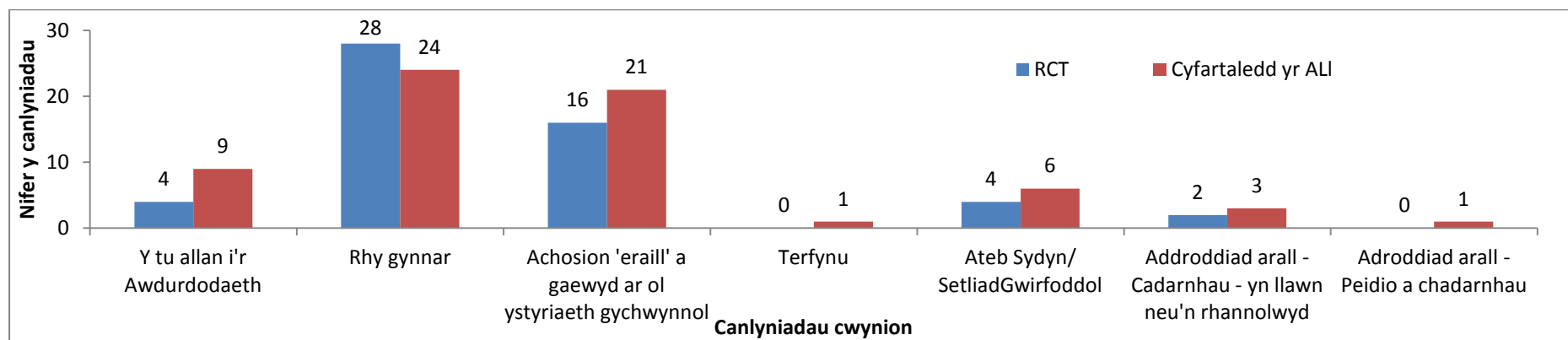


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

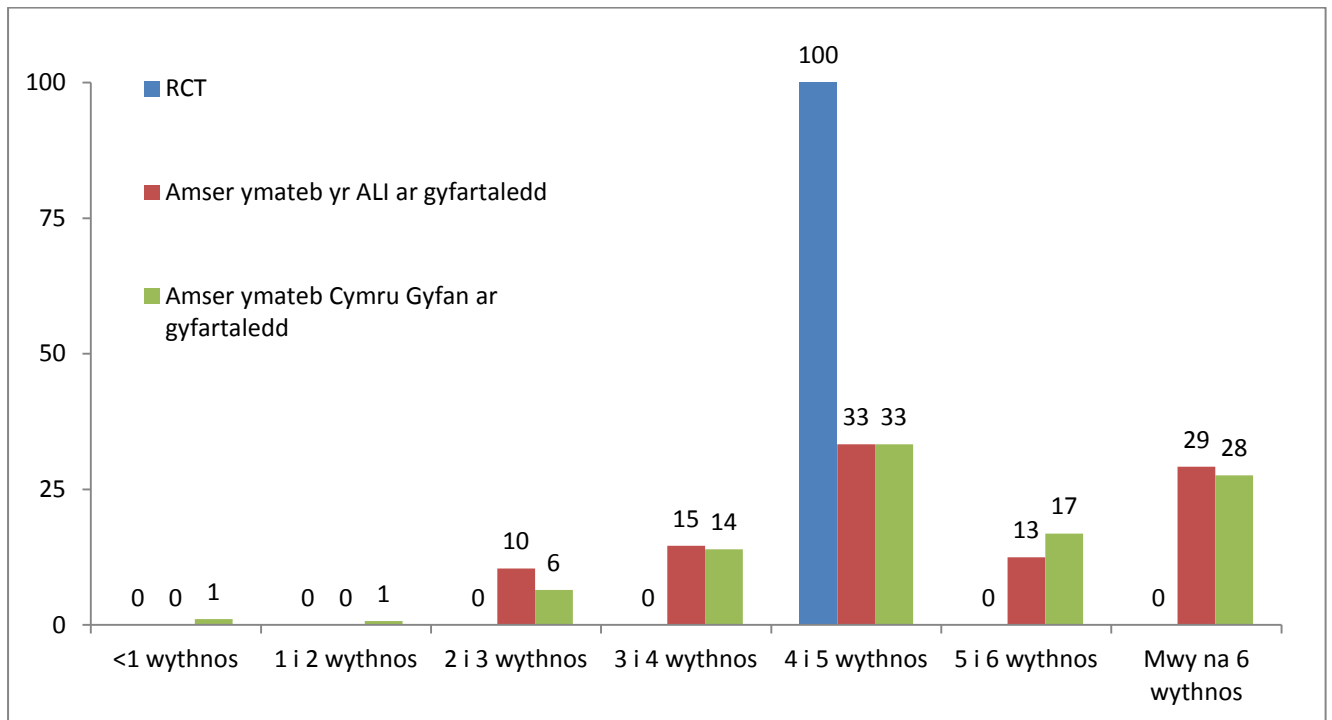
**2012-2013**



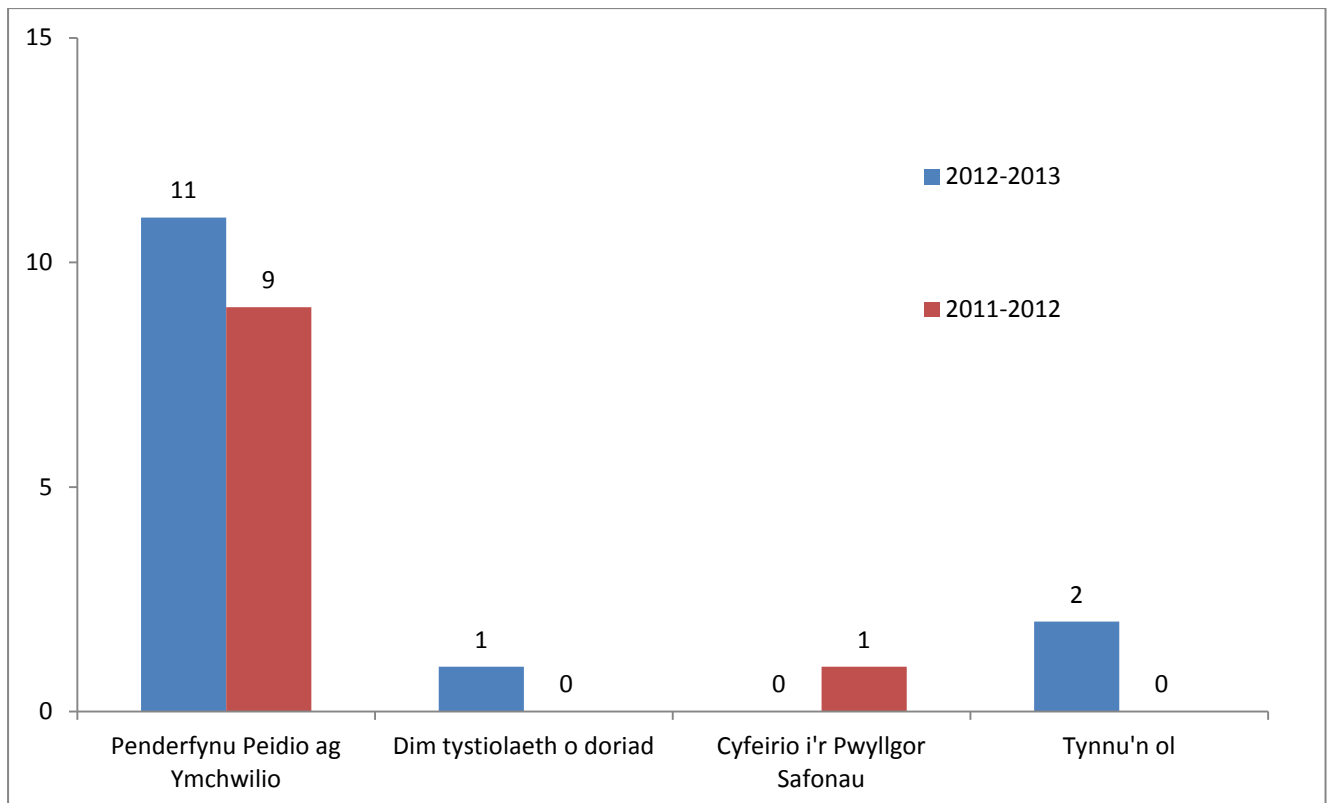
**2011-2012**



**G: Cymharu amseroedd RCT 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**

#### **Mehefin 2012 – Anghenion Addysgol Arbennig – Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf**

Cwynodd Mrs X na ddarparwyd addysg amser llawn addas i'w mab Y gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf rhwng Medi 2009 – Ionawr 2010 a Mai 2010 – Medi 2010. Dywedodd nad oedd yr Awdurdod wedi ystyried ei phryderon ynghylch anghenion addysgol arbennig ei mab nac wedi ystyried cyngor Seiciatrydd.

Dywedodd Mrs X fod Y, o ganlyniad, wedi colli misoedd o addysg ac roedd hi o'r farn nad oedd yr Awdurdod wedi cydymffurfio â'r canllawiau a'r ddeddfwriaeth berthnasol.

Yn ystod y cyfnod rhwng Medi 2009 – Ionawr 2010, canfu'r Ombwdsmon nad oedd yr Awdurdod wedi gweithredu'n afresymol. Roedd hi'n ddechrau Medi ar yr Awdurdod yn cael gwybod bod Y yn yr ardal, ac roedd wedi ceisio dod o hyd i'r lleoliad mwyaf addas ar ei gyfer. Roedd tystiolaeth hefyd ei fod wedi ystyried pryderon Mrs X am anghenion Y. Erbyn mis Tachwedd, roedd yr Awdurdod wedi cytuno â Mrs X ar gynllun i gyflwyno Y i ysgol brif ffrwd gyda chymorth. O ganlyniad, dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd y rhan hon o'r gŵyn wedi'i chyfiawnhau. Serch hynny, gofynnodd i'r Awdurdod ystyried a allai symleiddio prosesau / trefniadau Panel ac adolygu'r broses o drefnu Addysg yn y Cartref er mwyn sicrhau y gellid ei roi ar waith yn gyflym pan fo angen.

Canfu'r Ombwdsmon ddiffygion yn null gweithredu'r Awdurdod rhwng Mai 2010 – Medi 2010. Nododd ei bod yn amlwg bod gwahaniaeth barn rhwng Mrs X, yr ysgol a gweithwyr proffesiynol eraill am anghenion Y. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn y byddai mwy wedi gallu cael ei wneud i geisio datrys materion gyda Mrs X o'r cychwyn, yn unol â pholisi'r Cyngor.

Pan oedd yn amlwg ym mis Mehefin 2010 nad oedd Y yn dychwelyd i'r ysgol dylai bod trafodaeth amlddisgyblaethol wedi cael ei chynnal, yn ôl y bwriad. Erbyn dechrau Gorffennaf 2010, roedd yr Awdurdod wedi cael llythyr gan feddyg teulu Y a chan Seiciatrydd.

Roedd y llythyrau hyn yn codi digon o bryderon i'r Awdurdod ystyried y posibilrwydd y gallai Y fod angen cefnogaeth ychwanegol/amgylchedd dysgu gwahanol. Canfu'r Ombwdsmon y dylai bod yr Awdurdod wedi gwneud penderfyniad clir am y camau yr oedd yn bwriadu eu cymryd ar ôl derbyn y llythyrau hyn, ac wedi ei gofnodi. Dywedodd y dylai hyn fod wedi cynnwys ei safbwyntiau ynghylch a oedd ganddo ddigon o wybodaeth ai peidio i ysgogi'r angen i gychwyn y broses asesu statudol.

Canfu'r Ombwdsmon hefyd nad oedd dim tystiolaeth yn y cofnodion fod y gweithwyr proffesiynol cysylltiedig wedi ystyried anghenion Y dros wyliau'r haf. Nododd fod hyn wedi arwain at gyfnod o ansicrwydd i Mrs X ac i Y. I raddau'r diffygion a nodwyd, dyfarnwyd bod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Awdurdod ymddiheuro i Mrs X, a rhoi £400 o iawndal am y cam a achoswyd ac am ei hamser a'i phoen meddwl. Argymhellodd

hefyd y dylai'r Awdurdod adolygu ei weithdrefnau ar gyfer ystyried gwybodaeth a ddarperir gan wahanol bartion ac ar gyfer ymdrin ag achosion sy'n cael eu cyfeirio gan asiantaethau eraill. Argymhellodd ymhellach y dylai'r Awdurdod adolygu ei brosesau cynllunio ar gyfer anghenion addysgol plant o un flwyddyn ysgol i'r llall.

**Cyfeirnod yr achos 201101368**

## **Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion**

### **Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol**

#### **Chwefror 2013 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ac Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC)**

Cwynodd Mr A (gyda chymorth Eiriolydd) fod y Cyngor, o dan bwysau o gyfeiriad AGGCC, wedi newid ei bolisi mewn ffordd a oedd yn andwyol iddo ef ac i eraill. Eglurodd Mr A y gallai tenantiaid sy'n byw mewn llety â chymorth ddarparu bwyd i ofalwyr a ariennir gan y Cyngor yn ystod ymweliadau. Fodd bynnag, dywedodd fod y polisi hwn wedi'i newid fel na châi gofalwyr dderbyn bwyd. Dywedodd Mr A fod hyn yn cyfyngu ar y cyfle i rannu prydau bwyd a lluniaeth â gofalwyr ac i fwynhau'r pleserau cymdeithasol sy'n dod yn sgil hyn. Dywedodd fod y penderfyniad yn mynd yn groes, ac nad oedd yn rhoi sylw dyladwy i Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005, Deddf Hawliau Dynol 1998 a Deddf Cydraddoldeb 2010.

Roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod yr anawsterau y mae awdurdodau'n eu hwynebu wrth ddyfeisio polisïau sy'n ymdrin â phryderon ynglŷn ag egwyddorion sy'n cystadlu fel dewis, cydraddoldeb ac amddiffyn. Cynhaliwyd ymchwiliad i sicrhau bod y materion hyn wedi cael eu hystyried yn llawn; fodd bynnag, daeth yn amlwg bod y Cyngor ac AGGCC yn fodlon bod polisi sy'n seiliedig ar ddewis, gyda mesurau diogelu i amddiffyn rhag cam-fanteisio ar oedolion agored i niwed, yn ddichonadwy ac yn briodol. Nododd yr Ombwdsmon y gallai cyfathrebu diffygiol rhwng y cyrff fod wedi arwain at newid y polisi. Gwahoddodd y Cyngor i ailystyried y newid i'r polisi mewn cydweithrediad ag AGGCC, ac awgrymodd y dylai'r ddwy ochr ysgrifennu at eiriolydd Mr A i egluro'r sefyllfa. Cytunodd y Cyngor ac AGGCC i wneud hynny. Setlwyd y cwynion ar y sail honno heb yr angen i baratoi canfyddiadau.

**Achos rhif 201201398 a 201201399**

## Crynodebau Tai

### Cadarnhawyd

#### **Mai 2012 – Materion Pobl Ddigartref – Cartrefi RCT Cyf a Chyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf**

Cwynodd Mrs X ar ran ei mab Mr X nad oedd Cartrefi RCT wedi delio'n briodol â'i adroddiadau ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol gan ei gymdogion. Cwynodd hefyd nad oedd Cyngor Rhondda Cynon Taf wedi delio'n briodol â'i gais i gael ei symud i gartref arall yn yr ardal. Roedd wedi cwyno'n ffurfiol i'r ddau gorff ond nid oedd yn fodlon â'r canlyniad.

Roedd Mrs X o'r farn y dylai ei mab gael ei drin fel unigolyn digartref, ac felly cysylltwyd â Shelter Cymru i weld a ellid darparu eiriolaeth. Daeth y corff hwnnw'n gysylltiedig â'r broses i ystyried blaenoriaeth trosglwyddo Mr X a chynigiodd gyngor iddo ar sut i wneud cyflwyniad digartrefedd.

Rhoddodd Cyngor Rhondda Cynon Taf wybodaeth ynghylch sefyllfa Mr X o ran trosglwyddo ac esboniodd ei fod wedi ystyried yr holl wybodaeth a roddwyd am anghenion Mr X a'i anawsterau â'r cymdogion. Ni chanfu fod sefyllfa Mr X yn un a oedd yn haeddu pwyntiau digartrefedd. Dywedodd fod y cyfyngiadau a roddwyd arno o ganlyniad i ddewis Mr X i aros yn ei ardal wedi ei gwneud yn anodd i'w symud.

Cydnabu Cartrefi RCT Cyf fod rhai methiannau wedi bod wrth weithredu ei bolisi ymddygiad gwrthgymdeithasol yn achos Mr X a nododd y camau a gymerwyd ganddo i sicrhau na fyddai'r methiannau hyn yn digwydd eto drwy ddarparu hyfforddiant a gwella'r ddogfennaeth.

Roedd y ddau gorff yn gallu dangos bod llawer o gysylltiadau wedi bod â Heddlu De Cymru yn achos y materion hyn.

Cafodd y gŵyn yn erbyn Cartrefi RCT ei chadarnhau'n rhannol ond ni wnaethpwyd dim argymhellion gan fod y corff eisoes wedi cymryd camau priodol. Ni chadarnhawyd y gŵyn yn erbyn Cyngor Rhondda Cynon Taf.

**Cyfeirnod yr achos 201101591 a 201101880**