

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 Jack Straw  
Prif Weithredwr  
Dinas a Sir Abertawe  
County Hall  
Swansea  
SA1 3SN

Annwyl Jack

### **Llythyr Blynyddol 2012-2013**

Yn sgil cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf amgáu'r Llythyr Blynyddol (2012-2013) ar gyfer Dinas a Sir Abertawe.

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 hystrebu 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.

Yng nghyswllt eich Cyngor, mae nifer y cwynion a ddaeth i law yn parhau i fod yn is na'r cyfartaledd, ond, erbyn hyn, y maes sy'n denu'r nifer fwyaf o gwynion yw 'Cynllunio a Rheoli Adeiladu'. Cafwyd cynnydd arwyddocaol hefyd yn nifer y cwynion yn ymwneud â 'Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant' a 'Cyllid a Threth'. Er bod nifer y cwynion sydd wedi bod yn destun ymchwiliad wedi treblu, cafwyd hefyd nifer fwy na'r cyfartaledd o setliadau gwirfoddol ac atebion sydyn. Roedd fy swyddfa i hefyd wedi cyhoeddi llai na'r cyfartaledd o adroddiadau a gafodd eu 'cadarnhau'. O ran amseroedd ymateb eich Cyngor, braf yw nodi bod traean o'r ymatebion wedi dod i law o fewn llai na thair wythnos er bod traean arall wedi cymryd dros bum wythnos.

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.

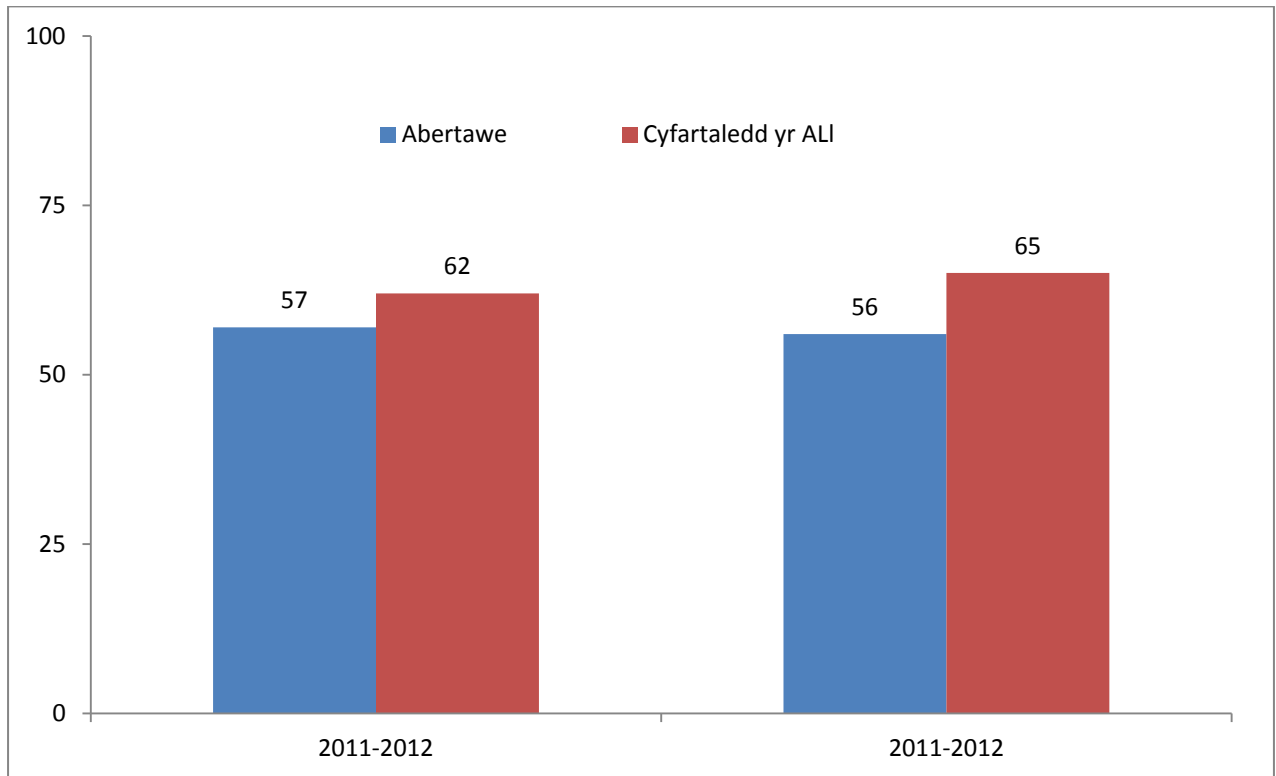
### **Adborth**

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**

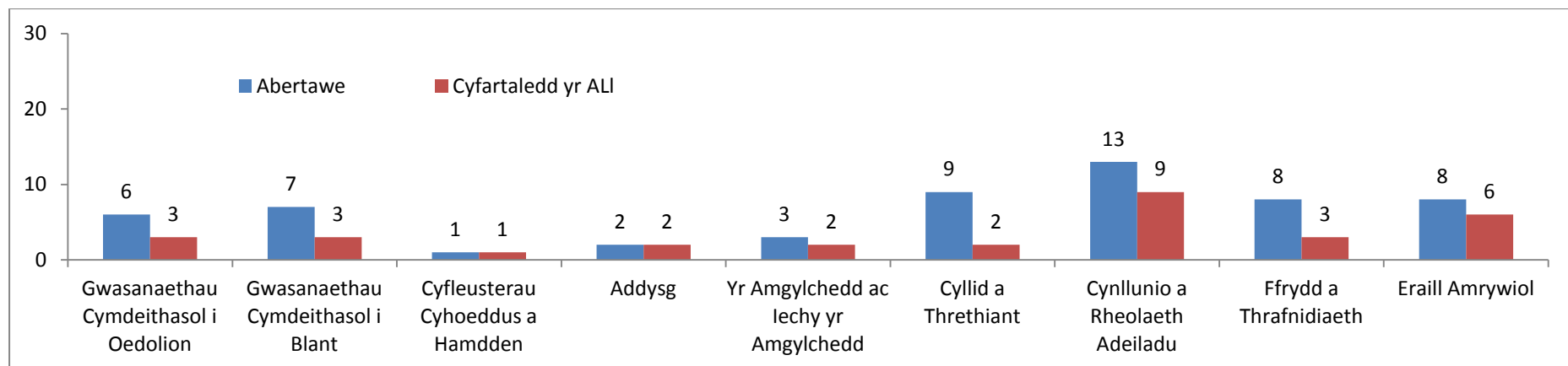


**B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa**

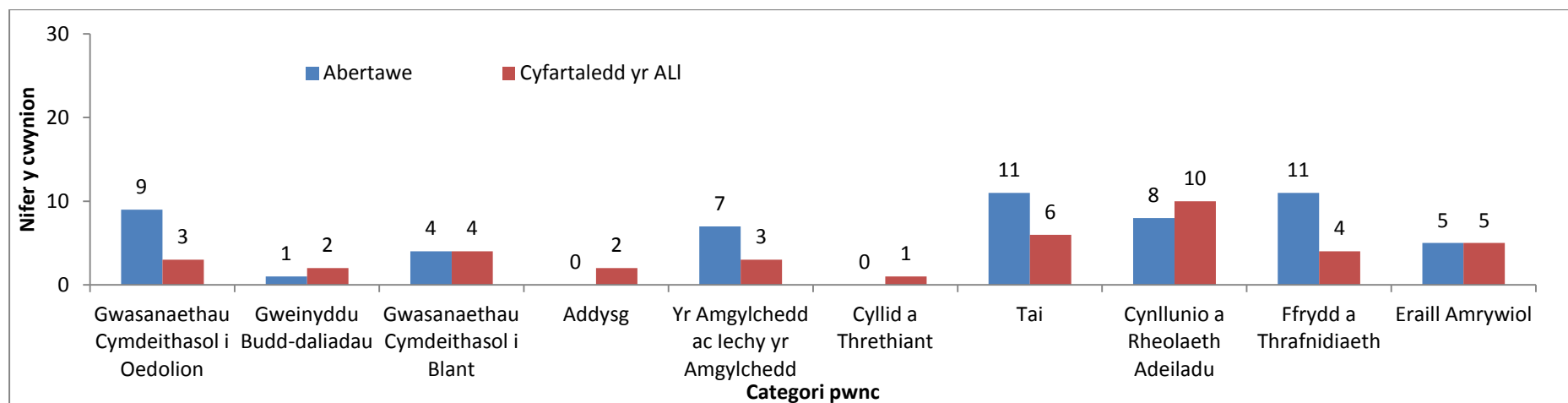
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	6	9
Gweinyddu Budd-daliadau	0	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	7	4
Adnoddau Cymunedol ac Hamdden	1	0
Addysg	2	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	3	7
Tai	0	11
Cyllid a Threthiant	9	0
Cynllunio a rheolaeth adeiladu	13	8
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	8	11
Eraill Amrywiol	8	5
<b>Cyfanswm</b>	<b>57</b>	<b>56</b>

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

**2012-2013**



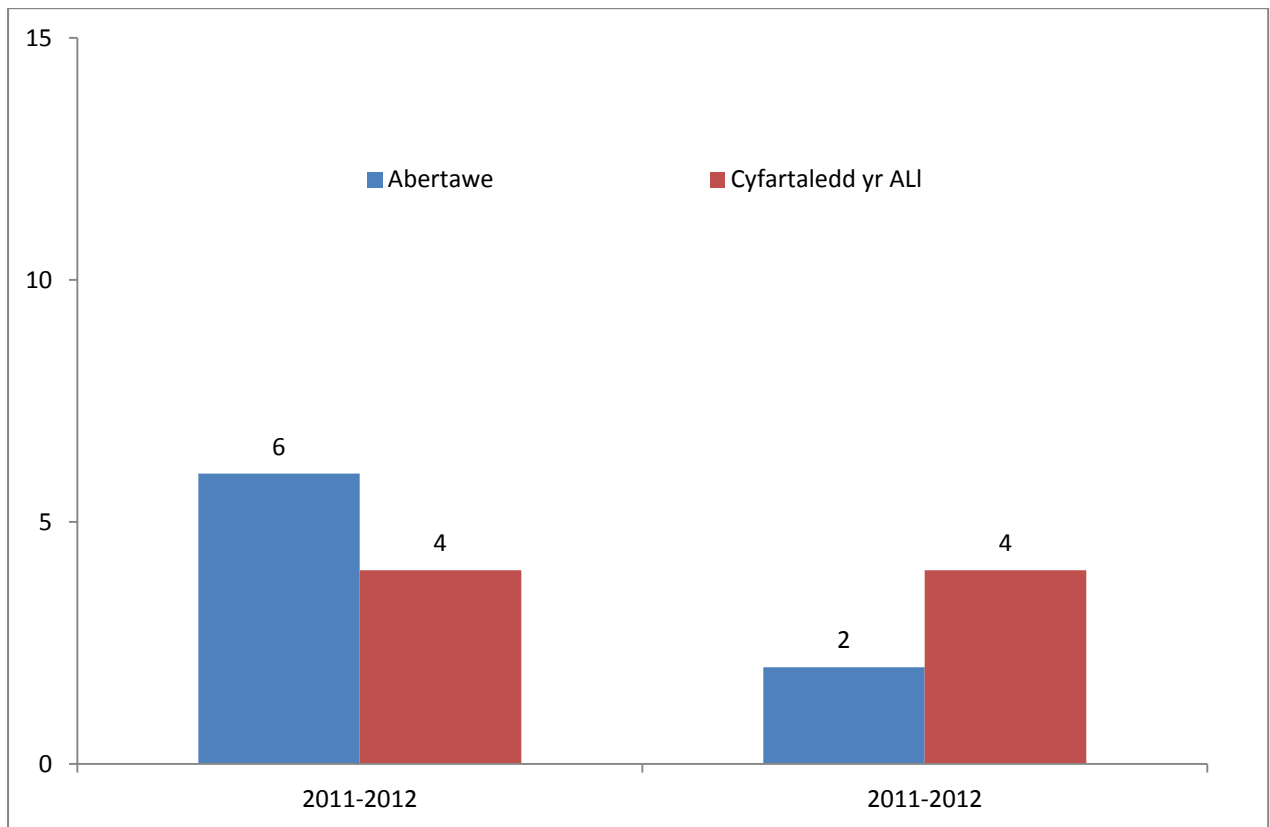
**2011-2012**



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

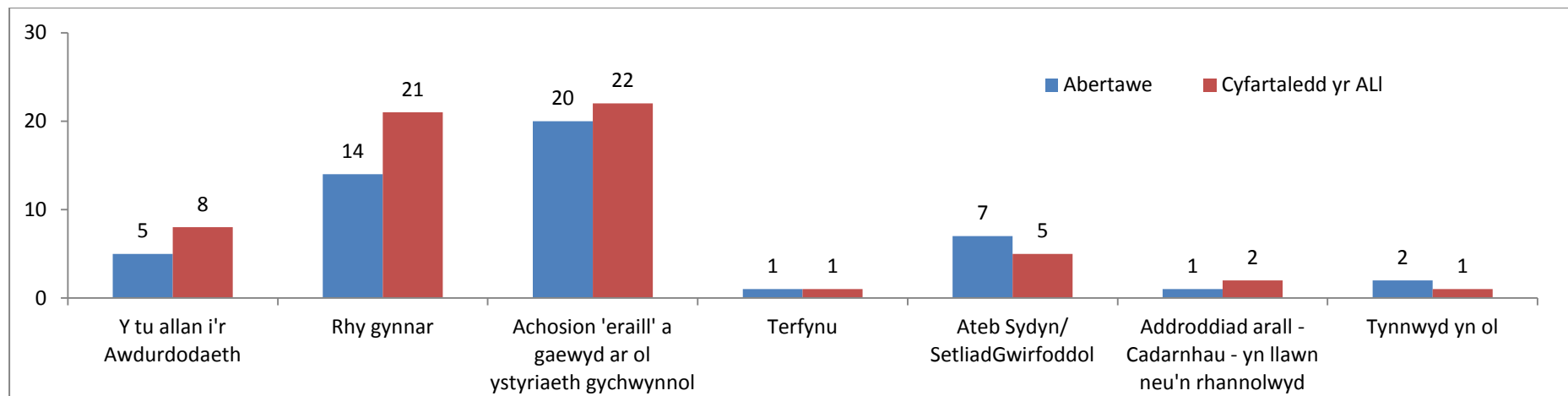
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	6	2

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

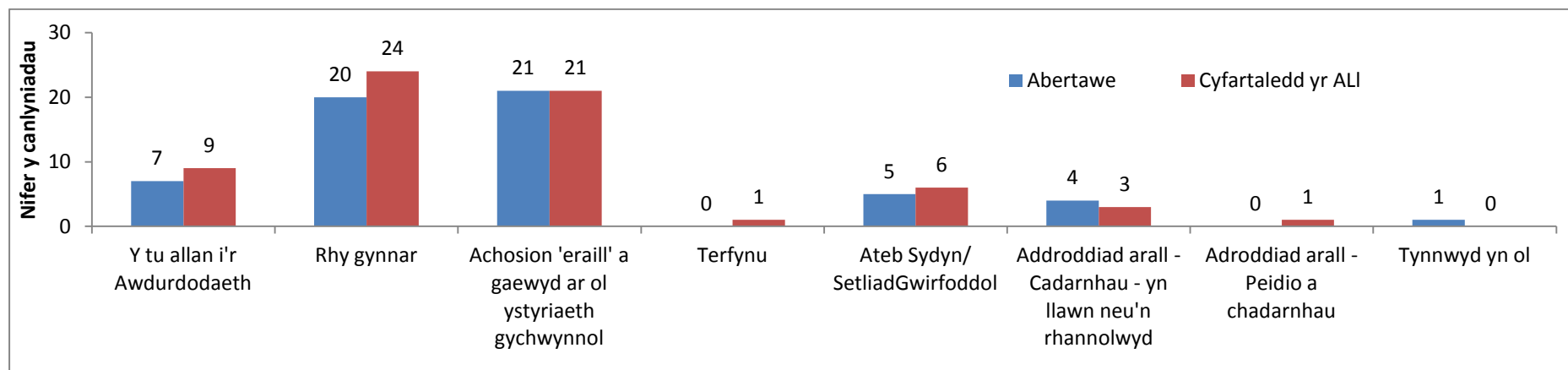


**F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth**

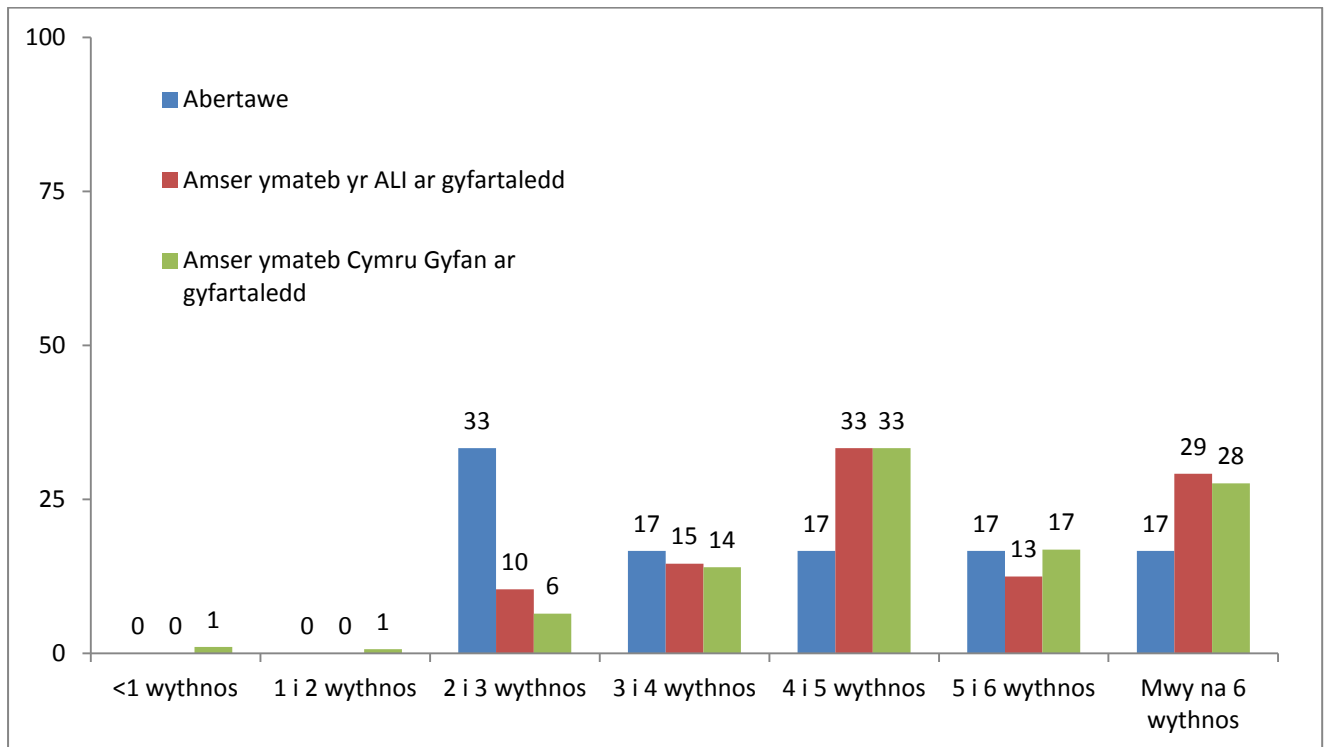
**2012-2013**



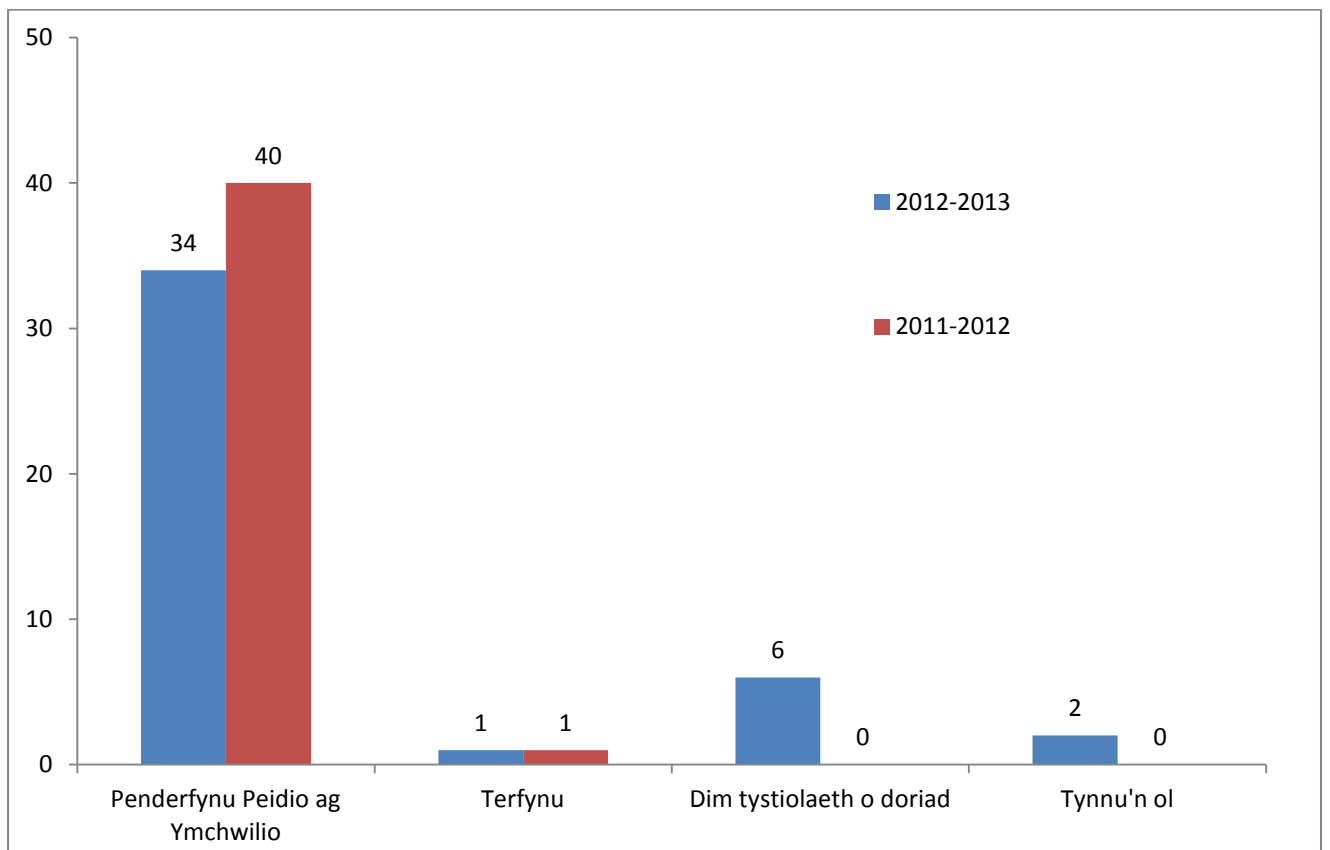
**2011-2012**



**G: Cymharu amseroedd Abertawe 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 - Plant**

**Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol**

**Tachwedd 2012 – Plant mewn gofal/cymryd i ofal/cofrestr 'mewn perygl'/cam-drin plant/cystodaeth plant – Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd Mr M nad oedd y Cyngor wedi ateb ei negeseuon e-bost yn gofyn am gyfarfod neu'n gofyn am gyngor. Cysylltodd fy swyddfa â'r Cyngor, a aeth ati wedyn i drefn cyfarfod â Mr M i drafod ei bryderon.

**Achos rhif 201203375**

## **Crynodebau Cynllunio a Rheoli Adeiladu**

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

#### **Gorffennaf 2012 – Ymdrin â chais cynllunio – Dinas a Sir Abertawe**

Roedd cwyn Ms W yn cynnwys dwy elfen. Elfen gyntaf y gŵyn oedd na wnaeth y Cyngor ymateb i'w chwyn gwreiddiol, a gyfeiriwyd ymlaen yn flaenorol gan yr Ombwdsmon at y Cyngor am ystyriaeth drwy eu proses cwynion ffurfiol. Yn ail, cwynodd Ms W na dderbyniodd lythyr gan y Cyngor yn rhoi gwybod iddi ei fod wedi derbyn cais cynllunio i gadw llwybr troed wedi'i wro a chanllaw yn ei Chlwb Golff lleol am rai wythnosau wedyn. Teimlai'r achwynydd felly iddi gael llawer llai o gyfle i wneud sylwadau ar y cais o fewn yr amser a ganiateir o 21 diwrnod.

Hysbysodd y Cyngor fy swyddfa na wnaed unrhyw benderfyniad terfynol ar y cais cynllunio penodol hwnnw. O ganlyniad, roedd elfen gyntaf y gŵyn i fy swyddfa yn gynamserol. O ran ail elfen y gŵyn, hysbyswyd Ms W fod hwn yn fater newydd ac y byddai angen ei godi'n uniongyrchol gyda'r Cyngor fel y gallai ei ystyried ac ymateb iddo.

**Achos rhif 201201338**

## Tai

### Cadarnhawyd

#### **Chwefror 2013 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd Miss J fod dŵr wedi gollwng o fflat uwch ei phen i'w fflat hi a bod y cymydog wedi gwrthod mynediad i'r Cyngor. Roedd hyn wedi achosi difrod i'w chegin a dywedodd Miss J fod hynny wedi golygu nad oedd ei chartref mewn cyflwr i fyw ynddo. Cwynodd Miss J am ymddygiad gwrthgymdeithasol y cymydog a bod y cymydog yn torri telerau'r cytundeb tenantiaeth, ac nad oedd y Cyngor wedi craffu arno na'i fonitro. Cwynodd Miss J hefyd fod y Cyngor wedi rhoi caniatâd i gymydog adeiladu wal o dan ffenestr ei hystafell wely.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y cwynion am y dŵr yn gollwng a'r ymddygiad gwrthgymdeithasol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn ymwneud â'r wal, a chanfu fod methiant wedi bod yn y cyfathrebu ynglŷn â hyn. Argymhellwyd fod y Cyngor yn ymddiheuro i Miss J ac yn talu £500 iddi i gydnabod y ffaith na chafodd ei barn ei hystyried ac y dylai'r penderfyniad i adael y wal gael ei adolygu, ac os bydd y wal yn cael aros dylid talu £500 arall iddi. Argymhellwyd fod angen polisi mewn lle i benderfynu pwy ddylai arwain ymchwiliadau aml adran, ac y dylai'r Is-adran Prydlesau hysbysu'r Swyddfa Tai o waith adeiladu a gymeradwywyd os yw'n effeithio ar denantiaid. Roedd y Cyngor yn derbyn yr argymhellion i gyd.

**Achos rhif 201103415**

### Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

#### **Chwefror 2013 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd Mr P fod y Cyngor wedi gwrthod ymweld i asesu pam yr oedd drws mewnol wedi dod oddi ar ei golfachau. Dywedodd Mr P ei fod yn dioddef o PTSD, Agoraffobia a phryder, a theimlai ei fod yn cael ei esgeuluso gan y Cyngor am iddo beidio â hyd yn oed ystyried ei gŵyn.

Dywedodd y Cyngor mai'r tenant sy'n gyfrifol am atgyweirio drysau mewnol a dodrefn drysau. Fodd bynnag, mae gan y Cyngor hefyd eithriad i'r polisi uchod yn ddibynnol ar amgylchiadau personol yr achwynydd. Bu fy swyddfa'n trafod lles Mr P â'r Cyngor, a gytunodd wedyn i ailystyried cwyn Mr P os bydd yn cyflwyno llythyr iddynt gan ei feddyg teulu sy'n cadarnhau ei gyflwr meddygol.

**Achos rhif 201204108**

#### **Hydref 2012 – Anghydfod rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Dinas a Sir Abertawe**

Cwynodd yr achwynydd nad oedd y Cyngor wedi ymateb i gŵyn y cyfeiriwyd ati gan y swyddfa hon yn gynharach yn 2012. Cytunodd y Cyngor i ymateb ar unwaith o dan y drefn gwyno.

**Achos rhif 201202493**