Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ein Cyf: NB/MA
Gofynnwch am: Matthew Aplin
01656 641150
Dyddiad: 15 Hydref 2018
cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk

I: Arweinydd y Cyngor
Cyngor Sir Gaerfyrddin

Llythyr Blynyddol 2017/18

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi â'r Llythyr Blynyddol (2017/18) ar gyfer **Cyngor Sir Gaerfyrddin.**

Er bod gennym gyd-destun heriol o ran cwynion, rwy'n falch o allu cyhoeddi bod cynnydd cadarnhaol wedi bod yng ngweithgarwch y swyddfa dros y flwyddyn ddiwethaf.

Cyhoeddwyd pedwar adroddiad diddordeb cyhoeddus yn y flwyddyn ddiwethaf, ond nid oedd yr un yn gysylltiedig ag awdurdodau lleol.

Mae Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi'i osod gan y Cynulliad Cenedlaethol ac yn yr ail gam o'r broses ddeddfwriaethol ar hyn o bryd. Mae hyn yn golygu bod aelodau wedi cytuno ar egwyddorion cyffredinol y Bil a chytunwyd ar Ddatrysiad Terfynol ar y 17 Gorffennaf 2018. Bydd y ddeddfwriaeth newydd yn cynorthwyo i hybu safonau gwasanaethau cyhoeddus oherwydd mae'n bwysig bod Cymru yn parhau i fabwysiadu arfer gorau wrth ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth cyhoeddus. Os datblygir y Bil, byddaf yn ymgysylltu â chyrff cyhoeddus yng Nghymru i baratoi ar gyfer cyflwyno'r pwerau newydd y Bil.

Trosolwg o gwynion

Ar y cyfan, bu cynydd o 5% eleni yn y nifer o gwynion ac ymholiadau a dderbyniodd fy swyddfa. Mae hyn wedi'i briodoli i godiad o 8% mewn ymholiadau.

Eleni, gwelodd fy swyddfa ostyngiad o 4% yng nghwynion cyrff cyhoeddus. Er i gwynion yn erbyn cyrff GIG gynyddu gan 7%, gwelsom ostyngiad o 10% yng nghwynion yn erbyn Cynghorau.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Ar ôl Iechyd, sy'n cynnwys 41% o'r holl gwynion, mae tai (11%), gwasanaethau cymdeithasol (9%) a rheoli cynllunio ac adeiladu (8%) yn parhau i fod yn feysydd cwyno arwyddocaol.

Bu cynydd o 14% yn y nifer o gwynion Cod Ymddygiad yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae hyn wedi'i briodoli i gynydd o 33% yng nghwynion Cod Ymddygiad sy'n ymwneud â Chynghorau Cymuned. Mae llawer o'r cwynion hyn wedi codi yn dilyn newidiadau yn aelodaeth cynghorau.

Roedd 42% o gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn ymwneud â hyrwyddo cydraddoldeb a pharch, 19% yn ymwneud â datgelu a chofrestru buddiannau a 16% yn ymwneud ag urddas.

Rydym yn falch o nodi bod y nifer o gwynion a dderbyniodd yr Ombwdsmon ynghylch Sir Gaerfyrddin wedi gostwng yn arwyddocaol gan 43% yn y flwyddyn ddiwethaf o 44 i 25. Rydym hefyd yn falch o nodi bod cwynion ynghylch Rheoli Cynllunio ac Adeiladu wedi gostwng o 16 i 6.

Mewn perthynas â chwynion Cod Ymddygiad o fewn eich ardal, rwy'n bryderus iawn ynghylch y nifer o gwynion a dderbyniais yn erbyn aelodau o Gyngor Tref Pen-bre & Phorth Tywyn nad oedd yn gwarantu ymchwiliad. Rwyf wedi cynnig chymorth fy staff i'ch Swyddog Monitro pe bai angen arnoch mewn perthynas â'r mater hwn.

Isod, mae taflen ffeithiau wedi'i atodi sy'n rhoi dadansoddiad o ddata cwynion sy'n gysylltiedig â'ch Awdurdod Lleol. Eleni, rydym wedi cynnwys set newydd o ystadegau ynghylch ymyriadau Ombwdsmon. Mae'r rhain yn cynnwys yr holl achosion a gadarnhaodd fy swyddfa, yn ogystal â datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Hoffwn i chi gyflwyno fy llythyr blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo aelodau yn eu hadolygiad o berfformiad y Cyngor.

Mae'r ohebiaeth hon wedi'i chopïo i Brif Weithredwr y Cyngor ac i'ch Swyddog Cyswllt o fewn eich sefydliad. Byddwn yn ailadrodd pwysigrwydd y rôl hon. Yn olaf, bydd copi o fy holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Prif Weithredwr
Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Complaints Received and Investigated with Local Authority average adjusted by population

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	10	17	0	0
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	40	36	1	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	40	45	1	1
Cyngor Caerdydd	109	90	5	3
Cyngor Sir Caerfyrddin	25	46	3	1
Cyngor Sir Ceredigion	35	18	5	1
Dinas a Sir Abertawe	62	61	1	2
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	36	29	3	1
Cyngor Sir Ddinbych	20	24	3	1
Cyngor Sir y Fflint	50	39	6	1
Cyngor Gwynedd	29	31	2	1
Cyngor Sir Ynys Môn	29	17	2	0
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	13	15	2	0
Cyngor Sir Fynwy	16	23	0	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	35	35	2	1
Cyngor Dinas Casnewydd	37	37	2	1
Cyngor Sir Benfro	34	31	0	1
Cyngor Sir Powys	39	33	3	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	36	60	0	2
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	15	23	0	1
Cyngor Bro Morgannwg	30	32	4	1
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	41	34	3	1

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Sir Caerfyrddin	**Cwynion a Gafwyd**
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	3
Gweinyddiaeth Budd-daliadau	1
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	1
Ymdrin â Chwynion	4
Addysg	2
Cyllid a Threthiant	1
Tai	2
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	6
Eraill Amrywiol	5

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

Cyngor sir/ Cyngor Bwrdeistref Sirol	**Tu hwnt i Awdurdodaeth**	**Cynamserol**	**Achosion ‘eraill’ wedi’u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol**	**Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol**	**Wedi rhoi'r gorau iddi**	**Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau**	**Adroddiad arall - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol**	**Addroddiad budd y cyhoedd**	**Cyfanswm yr achosion a gaewyd**
Caerfyrddin	5	11	4	1	1	2			24
Caerfyrddin (wedi’i addasu)	8	13	16	6	0	1	1	0	45

CH. 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	11	27
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	5	39	13
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	3	39	8
Cyngor Caerdydd	37	123	30
Cyngor Sir Caerfyrddin	1	24	4
Cyngor Sir Ceredigion	4	35	11
Dinas a Sir Abertawe	11	62	18
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	4	32	13
Cyngor Sir Ddinbych	1	15	7
Cyngor Sir y Fflint	11	47	23
Cyngor Gwynedd	1	26	4
Cyngor Sir Ynys Môn	2	26	8
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	3	13	23
Cyngor Sir Fynwy	1	14	7
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	4	31	13
Cyngor Dinas Casnewydd	8	34	24
Cyngor Sir Benfro	3	32	9
Cyngor Sir Powys	6	38	16
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	6	36	17
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	1	16	6
Cyngor Bro Morgannwg	3	32	9
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	8	41	20

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

Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol	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
Caerfyrddin	6							6

DD. Cwynion Cod Ymddygiad cynghorau tref/ cymuned

Cyngor Tref/ Cyngor Cymuned	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
Pembrey & Burry Port TC	14							14
Llanddowror & Llanmiloe CC	2							2
Llanelli Rural Council			1					1

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Cymharir Adran A y nifer o gwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd ac a fu’n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2017/18, â’r cyfartaledd ar gyfer yr Awdurdod Lleol (wedi’i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Darparir Adran B dadansoddiad o’r nifer o gwynion am yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2017/18. Mae’r ffigurau wedi’u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Camharir Adran C canlyniadau’r cwynion ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod 2017/18 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’.

Darparir Adran CH y nifer a chanran o achosion a dderbyniwyd ac ymyrrwyd swyddfa’r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Darparir Adran D dadansoddiad o ganlyniadau’r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 2017/18.

Darparir Adran DD dadansoddiad o ganlyniadau’r cwynion Cod Ymddygiad yn erbyn cynghorau tref/ cymuned

Adborth

Rydym yn croesawu'ch adborth ar y wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth sydd i'w hamgáu mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau at catrin.wallace@ombudsman-wales.org.uk neu matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk