| | | | |
|---|---|---|---|
| Ein Cyf: | NB | Gofynnwch am: | Cyfathrebu |
| | | ☎ | 01656 641150 |
| Dyddiad: | 7 Awst 2019 | ✉ | cyfathrebu @ombwdsmon-cymru.org.uk |

Cynghorydd Debbie Wilcox
Arweinydd y Cyngor
Cyngor Dinas Casnewydd

**Trwy Ebost yn unig**
debbie.wilcox@newport.gov.uk

Annwyl Cynghorydd Debbie Wilcox

**Llythyr Blynyddol 2018/19**

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2018/19) ar gyfer Cyngor Dinas Casnewydd. Eleni, rwy'n cyhoeddi fy Llythyrau Blynyddol fel rhan o fy Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon. Rwy'n gobeithio y bydd y Cyngor yn cael budd ohonynt, ac rwy'n ffyddiog y byddant yn ei alluogi i adolygu'r modd mae'n ymdrin â chwynion yng nghyd-destun cyrff cyhoeddus eraill sy'n cyflawni swyddogaethau tebyg ledled Cymru.

Er bod nifer gyffredinol y cwynion am awdurdodau lleol yng Nghymru wedi cynyddu o 794 i 912, rwy'n falch fod yr awdurdodau lleol yn parhau i weithio gyda fy swyddfa i ddatrys llawer o'r cwynion hyn yn gynnar. Mae hyn yn darparu ffordd briodol ac amserol o unioni cam, ac mae'n golygu nad oes raid i fy swyddfa ymchwilio'n llawn i'r cwynion.

Wedi'i atodi, mae crynodeb o'r cwynion am gamweinyddu/methiant gwasanaeth a ddaeth i law am y Cyngor.

Hefyd wedi'i atodi, mae crynodeb o'r cwynion yn ymwneud â'r Cod Ymddygiad a wnaed am aelodau o'r Cyngor ac aelodau o'r Cynghorau Cymuned a Thref yn eich ardal.



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

Erbyn hyn, mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 wedi cael ei chyflwyno. Rwy'n falch iawn fod y Cynulliad wedi cymeradwyo'r ddeddfwriaeth hon i roi pwerau newydd i fy swyddfa er mwyn ceisio:

- Gwella mynediad at fy swyddfa

- Darparu mecanwaith llyfn ar gyfer ymdrin â chwynion pan fo cysylltiad annatod rhwng y gofal mae claf yn ei gael gan y GIG a gofal iechyd preifat

- Caniatáu i mi wneud ymchwiliadau ar fy liwt fy hun pan fo angen er budd y cyhoedd

- Sicrhau bod data cwynion o bob cwr o Gymru yn gallu cael eu defnyddio i hybu gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus i ddinasyddion Cymru.

Rwy'n edrych ymlaen yn fawr at weithredu'r pwerau newydd hyn yn y flwyddyn sydd i ddod.

**Camau y dylai'r Cyngor eu cymryd:**

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo'r Aelodau i graffu ar berfformiad y Cyngor

- Gweithio i ostwng nifer yr achosion lle mae angen i fy swyddfa ymyrryd

- Rhoi gwybod i mi erbyn **31 Hydref 2019** beth yw canlyniad ystyriaethau'r Cyngor a beth yw ei gamau arfaethedig ar gyfer y materion uchod.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopïo i Brif Weithredwr eich Cyngor ac i'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Will Godfrey, Prif Weithredwr
Sarah Livingstone, Swyddog Cyswllt

## Taflen Ffeithiau

**A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol wedi’u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth**

| Awdurdod Lleol | Cwynion a Gafwyd | Cyfartaledd | Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt | Cyfartaledd |
|---|---|---|---|---|
| Cyngor Dinas Casnewydd 2018/19 | 38 | 43 | 0 | 1 |
| Cyngor Dinas Casnewydd 2017/18 | 37 | 37 | 2 | 1 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent | 8 | 20 | 0 | 0 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr | 33 | 41 | 0 | 1 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili | 65 | 51 | 1 | 1 |
| Cyngor Caerdydd | 115 | 103 | 0 | 2 |
| Cyngor Sir Caerfyrddin | 49 | 53 | 1 | 1 |
| Cyngor Sir Ceredigion | 23 | 21 | 0 | 0 |
| Dinas a Sir Abertawe | 83 | 70 | 0 | 2 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy | 41 | 33 | 2 | 1 |
| Cyngor Sir Ddinbych | 26 | 27 | 1 | 1 |
| Cyngor Sir y Fflint | 50 | 44 | 2 | 1 |
| Cyngor Gwynedd | 32 | 35 | 2 | 1 |
| Cyngor Sir Ynys Môn | 31 | 20 | 2 | 0 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful | 15 | 17 | 0 | 0 |
| Cyngor Sir Fynwy | 20 | 27 | 0 | 1 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot | 38 | 40 | 1 | 1 |
| Cyngor Sir Benfro | 35 | 35 | 0 | 1 |
| Cyngor Sir Powys | 67 | 38 | 4 | 1 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 36 | 68 | 0 | 2 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen | 12 | 26 | 1 | 1 |
| Cyngor Bro Morgannwg | 24 | 37 | 0 | 1 |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam | 45 | 38 | 3 | 1 |
| **Cyfanswm** | **886** | | **20** | |

## B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

| Cyngor Dinas Casnewydd | Cwynion a Gafwyd |
|---|---|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion | 6 |
| Gweinyddiaeth Budd-daliadau | 2 |
| Gwasanaethau Cymdeithasol Plant | 4 |
| Cyfleusterau Cymunedol. Adloniant a Hamdden | 1 |
| Ymdrin â Chwynion | 10 |
| Addysg | 3 |
| Tai | 2 |
| Cynllunio a Rheoli Adeiladu | 5 |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth | 3 |
| Eraill Amrywiol | 2 |

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

| Awdurdod Lleol | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2018/19** | | | | | | | | |
| Dinas Casnewydd | 11 | 8 | 17 | 6 | - | - | - | 1 |
| Dinas Casnewydd (wedi'i addasu) | 8 | 14 | 15 | 6 | - | 1 | 1 | - |
| **2017/18** | | | | | | | | |
| Dinas Casnewydd | 6 | 11 | 9 | 6 | - | - | 2 | - |
| Dinas Casnewydd (wedi'i addasu) | 7 | 10 | 13 | 5 | - | 1 | 1 | - |

## 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 Dinas Casnewydd 2018/19 | 7 | 43 | 16% |
| Cyngor Dinas Casnewydd 2017/18 | 8 | 34 | 24% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent | 2 | 7 | 29% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr | 6 | 36 | 17% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili | 8 | 68 | 12% |
| Cyngor Caerdydd | 19 | 110 | 17% |
| Cyngor Sir Caerfyrddin | 4 | 48 | 8% |
| Cyngor Sir Ceredigion | 5 | 24 | 21% |
| Dinas a Sir Abertawe | 10 | 80 | 13% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy | 5 | 39 | 13% |
| Cyngor Sir Ddinbych | 4 | 30 | 13% |
| Cyngor Sir y Fflint | 16 | 56 | 29% |
| Cyngor Gwynedd | 6 | 35 | 17% |
| Cyngor Sir Ynys Môn | 5 | 31 | 16% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful | 0 | 14 | 0% |
| Cyngor Sir Fynwy | 0 | 23 | 0% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot | 4 | 40 | 10% |
| Cyngor Sir Benfro | 6 | 33 | 18% |
| Cyngor Sir Powys | 11 | 64 | 17% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | 4 | 34 | 12% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen | 1 | 12 | 8% |
| Cyngor Bro Morgannwg | 7 | 30 | 23% |
| Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam | 8 | 43 | 19% |

## D. 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2018/19** | | | | | | | | |
| Casnewydd | 3 | - | - | - | - | - | - | 3 |
| **2017/18** | | | | | | | | |
| Casnewydd | 3 | - | - | - | - | - | - | 3 |

## Atodiad

### Nodiadau esboniadol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a ddaeth i law ac a fu’n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2018/19, â'r cyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a ddaeth i fy swyddfa yn ystod 2018/19.  Mae’r ffigyrau wedi’u rhannu’n gategorïau pynciol.

Mae adran C yn cymharu canlyniadau’r cwynion i’r Awdurdod Lleol yn ystod 2018/19, â’r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi’u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae Adran CH yn darparu niferoedd a chanrannau achosion a ddaeth i fy swyddfa ac a fu’n destun ymyrraeth.  Mae’r rhain yn cynnwys pob cwyn a gafodd ei chadarnhau, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Mae Adran D yn darparu dadansoddiad o ganlyniadau’r holl gwynion Cod Ymddygiad a ddaeth i law yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 2018/19.

### Adborth

Rydym yn croesawu eich adborth am yr wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth i’w chynnwys mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol.  Dylid cyflwyno unrhyw adborth neu ymholiadau drwy anfon neges e-bost i cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk