

CYNGOR SIR YNYS MÔN

PWYLLGOR:	Pwyllgor Safonau
DYDDIAD:	31 Hydref 2012
TEITL YR ADRODDIAD:	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i Gymru - Crynodeb Blynyddol o Berfformiad 2011/12
ADRODDIAD GAN:	Swyddog Gofal Cwsmer
PWRPAS YR ADRODDIAD:	Er gwybodaeth

1. Cefndir:

Ers 2006, mae Swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi bod yn cynhyrchu adroddiad blynyddol ar y gwaith a wnaed gan ei swyddfa dros y 12 mis blaenorol.

Mae'r adroddiad yn ymwneud yn bennaf â chwynion ynghylch gwasanaethau ond mae'n cynnwys adran ar gwynion a gyflwynwyd dan y Côt Ymddygiad i Aelodau.

Ochr yn ochr â'r Adroddiad Blynyddol, mae hefyd yn cynhyrchu Crynodeb Blynyddol o Berfformiad ar gyfer pob awdurdod cyhoeddus ar wahân ac mae'r crynodeb hwnnw ynghlwm wrth yr adroddiad hwn fel Atodiad 1.

2. Prif Benawdau yn y Crynodeb:- Cwynion Ynghylch Gwasanaethau

A. Nifer y cwynion yn erbyn CSYM a dderbyniwyd gan Swyddfa'r Ombwdsmon

Derbyniwyd 26 o gwynion yn ystod 2011/12, 8 yn llai na'r flwyddyn flaenorol.

B. Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt

Ymchwiliwyd i 5 o gwynion yn ystod 2011/12 sef 1 yn fwy na'r flwyddyn flaenorol.

C. Cymharu'r cwynion fesul categori gyda'r Cyfartaledd i Awdurdodau Lleol

O'r 7 maes gwasanaeth (gweler graff "C" yn Atodiad 1 os gwelwch yn dda), roedd CSYM yn is na'r cyfartaledd o gymharu â holl Awdurdodau Cymru mewn 4 categori, yr un fath â'r cyfartaledd mewn 2 ac yn uwch na'r cyfartaledd ar gyfer y 2 gategori arall. Mae'r rhain yn ymwneud â Gweinyddu Budd-daliadau a Chynllunio a Rheoli Adeiladu".

Ar gyfer 2010/11, roedd 9 maes gwasanaeth a'r canlyniadau oedd 5 yn is na'r cyfartaledd, 2 yr un fath â'r cyfartaledd a 2 yn uwch na'r cyfartaledd. Roedd y rhain yn ymwneud â Ffyrdd a Thrafnidiaeth ac amryfal eraill.

D. Cymhariaeth o'r cwynion a dderbyniwyd gyda'r cyfartaledd wedi ei haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth (sef nifer y cwynion fesul pob pen o'r boblogaeth)

Gan gymryd yr addasiad i ystyriaeth, dengys y graffiau bod CSYM gyda 7 yn fwy o gwynion na'r cyfartaledd i gymharu â dwbl y lefel ar gyfartaledd ar gyfer 2010/11.

E. Cymhariaeth o'r cwynion yr ymchwiliwyd iddynt wedi ei haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Gan gymryd yr addasiad i ystyriaeth, dengys y graffiau bod yr Ombwdsmon, yn achos CSYM yn 2011/12, wedi ymchwilio i fwy na phedair gwaith y nifer gyfartalog o gwynion a thair gwaith yn fwy na'r cyfartaledd yn 2010/11.

F. Cymhariaeth o ganlyniadau cwynion gyda chanlyniadau ar gyfartaledd, wedi ei haddasu ar gyfer dosbarthiad o boblogaeth

Mae canlyniadau cwynion 2011/12 yn wahanol i'r rheini a restrwyd ar gyfer 2010/11 ond mae graffiau yn dangos bod CSYM yn uwch na'r cyfartaledd mewn chwe chategori a'r un fath a'r cyfartaledd ar gyfer dau gategori yn 2011/12, o gymharu â 7 ac 1 yn y flwyddyn gynt.

G. Yr amser a gymer CSYM i ymateb i geisiadau am wybodaeth o gymharu gydag amser ymateb Awdurdodau Lleol ar gyfartaledd ac amser ymateb Cymru Gyfan ar gyfartaledd yn ystod 2011/12

Nid oedd yr Ombwdsmon wedi cynnwys amseroedd ymateb CSYM yn ei adroddiad ar gyfer 2010/11 oherwydd nad oedd cwynion yn erbyn CSYM wedi eu cau yn ystod y cyfnod yr adroddir arno. Fodd bynnag, mae'r ffigyrau ar gyfer 2011/ 12 yn dangos bod CSYM yn sylweddol yn uwch na'r cyfartaledd ar gyfer amseroedd ymateb o 3-4 wythnos, ac y cymerir mwy na 6 wythnos.

Gofynnwyd am eglurhad ar gyfer y canlyniadau hyn a dywedwyd fel a ganlyn:-

“mae'r 'cloc' ar gyfer mesur amseroedd ymateb yn cychwyn pan fo'r ymchwiliad yn cychwyn (h.y. y dyddiad ar lythyrau a anfonir at gorff cyhoeddus yn gofyn am wybodaeth benodol) ac mae'r 'cloc' yn stopio pan fo'r swyddfa hon wedi derbyn ymateb llawn - nid ymateb rhannol, gan y corff cyhoeddus mewn perthynas â'r holl bwyntiau a godwyd yn y llythyr cychwynnol hwnnw”.

Mae'r canlyniadau yn seiliedig ar 4 achos. Ymatebwyd i 2 o fewn yr amserlen 4 wythnos a bennwyd gan yr Ombwdsmon. Achosion ar y cyd oedd y ddau arall yn erbyn y Gwasanaethau Cymdeithasol a'r Bwrdd Iechyd Lleol a dyna yw'r rheswm am oedi gyda'r ymatebion.

3. Prif Benawdau yn y Crynodeb:- Cwynion yn ymwneud a'r Côd Ymddygiad

H. Cwynion Côt Ymddygiad

Nid yw'r Adroddiad Crynodeb yn darparu unrhyw fanylion ynghylch cymharu gyda'r cyfartaledd ar gyfer y categori hwn ond mae'r Adroddiad Blyneddol yn cynnwys gwybodaeth ystadegol ac mae'r wybodaeth ynghlwm fel Atodiad 2.

Dengys y data ar gyfer 2011/12 bod gan CSYM 4 o achosion y deliwyd â nhw ac mae hyn yn cymharu ag un achos bob un yn Wrecsam a Chastell-nedd Port Talbot, ac Abertawe gyda 41 o achosion. Mae'r rhan fwyaf o Gynghorau (14 allan o 22) gyda mwy na 4 achos a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon.

4. Prif negeseuon ac unrhyw gamau y mae angen i'r Awdurdod eu cymryd mewn ymateb i'r Adroddiad.

- Yn gyffredinol mae'r Ombwdsmon yn dweud *“in reference to the performance of your Council, it is pleasing to note a decrease in the number of complaints received by my office, although this figure remains above the Local Authority average”*.
- Mae nodyn hefyd mewn perthynas â nifer yr adroddiadau cadarnhau a gyhoeddwyd ar gyfer CSYM - 6 yn 2011/12 o gymharu â 7 yn 2010/11. Er gwaethaf y gostyngiad mae'r Ombwdsmon yn ystyried bod y rhif hwn yn uwch nag y gellid ei ddisgwyl ar gyfer yr Awdurdod.
- Mae'r dadansoddiad ystadegol yn atodiad 3 yn dangos sut mae CSYM yn cymharu ar draws yr holl gategoriâu o ganlyniadau gyda 21 o awdurdodau lleol eraill.

5. Argymhelliad:-

1. Gofynnir i'r Pwyllgor nodi cynnwys yr adroddiad.

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Richard Parry Jones
Rheolwr Gyfarwyddwr
Cyngor Sir Ynys Môn
Swyddfeydd y Congor
Llandefni
Ynys Mon
LL77 7TW

Annwyl Richard

Llythyr Blynyddol 2011/12

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, rwy'n falch o gynnwys y Llythyr Blynyddol (2011-2012) ar gyfer Cyngor Sir Ynys Môn.

Mae'r Llythyr Blynyddol yn rhoi dadansoddiad clir a chryno i chi o'r holl gwynion a dderbyniwyd, ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa i, yn ystod 2011/12 yng nghyswllt eich Cyngor. Fe welwch hefyd fanylion yr amser a gymerodd eich Cyngor i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i, yn ogystal â chrynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt eich Cyngor.

Fel y nodir yn fy Adroddiad Blynyddol, gwelwyd 13% o gynnydd yng nghyfanswm y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa am gamweinyddu a methiannau yn y gwasanaeth o'i gymharu â 2010/11. Er mai cwynion iechyd eto yw'r math mwyaf niferus o gŵyn a dderbyniwyd gan fy swyddfa, meysydd Cynllunio a Thai o hyd yw'r mathau mwyaf niferus wedyn.

Mae'n braf nodi'r lefelau cynyddol o 'Atebion Sydyn' a 'Setliadau Gwirfoddol' na fyddai'n bosibl yn aml heb gydweithrediad cyrff cyhoeddus. Mae hyn yn golygu y llwyddwyd i gynyddu nifer y cwynion a gafodd eu terfynu ar gamau cynharach heb yr angen i gynnal ymchwiliad llawn (lle mae'n glir nad oes ystyriaethau systemig yn gysylltiedig â'r gŵyn).

Serch hynny, mae fy swyddfa wedi gorfod cyhoeddi nifer o Adroddiadau Budd Cyhoeddus yn ystod 2011/12 a amlygodd fethiannau a phryderon difrifol. Mae nifer yn ymwneud â chwynion am awdurdodau lleol, a byddwn yn annog pob cyngor i edrych eto ar yr adroddiadau hyn, sydd ar gael ar fy ngwefan, i wneud yn siŵr bod y gwersi'n cael eu dysgu. Mae eraill yn ymwneud â materion iechyd ond gallent hefyd gynnwys cyfleoedd dysgu cyffredinol ar gyfer awdurdodau lleol.

Lleisiais bryderon yn Llythyrau Blynyddol y llynedd am yr amser y mae cyrff cyhoeddus yn ei gymryd yng Nghymru i ymateb i geisiadau gan fy swyddfa am wybodaeth ac mae'n siomedig nad yw'r sefyllfa wedi gwella. Mae'r ystadegau ar gyfer 2011/12 yn dangos bod yr amseroedd ymateb ar gyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol, yn ogystal â chyrff eraill, yng Nghymru wedi gwaethgu i'r graddau bod oddeutu tri chwarter yr ymatebion yn cael eu derbyn dros bedair wythnos ar ôl gofyn amdanynt. Rwy'n parhau i annog pob corff cyhoeddus yng Nghymru i gynorthwyo fy staff i fwrw ymlaen â'u hymchwiliadau drwy ddarparu ymatebion yn brydlon.

Gan gyfeirio at berfformiad eich Cyngor, mae'n braf sylwi ar ostyngiad yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa, er bod y ffigur hwn yn uwch na'r ffigur cyfartalog ar gyfer Awdurdodau Lleol o hyd. Bu cynnydd yn nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt o'i gymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11. Dengys y ffigurau bod y nifer fwyaf o gwynion yn parhau i ymwneud â Chynllunio a Rheoli Adeiladu.

Rwyf hefyd wedi sylwi bod fy swyddfa wedi cyflwyno nifer fwy o Adroddiadau wedi'u cadarnhau nag y gellid ei ddisgwyl ar gyfer eich Awdurdod, ynghyd ag un Adroddiad Budd Cyhoeddus. Byddwn yn annog eich Awdurdod i adolygu'r adroddiadau hyn er mwyn sicrhau bod yr holl wersi wedi'u dysgu. Yn olaf, dengys yr amseroedd ymateb ar gyfer eich Awdurdod hefyd y gellid gwella'r ymatebion i geisiadau am wybodaeth oddi wrth fy swyddfa.

Yn olaf, rwyf wedi nodi fy mhryder am y 49% o gynnydd yn nifer y cwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn Adroddiad Blynyddol eleni, ynghyd â chymau y byddaf yn ystyried eu cymryd i fynd i'r afael ag unrhyw arferion sy'n dod i'r wyneb yng nghyswllt y cyfryw gwynion. Rwyf hefyd wedi nodi newidiadau ar gyfer hyrwyddo proses datrys cwynion yn lleol a lleihau nifer y cwynion gan gynghorwyr yn erbyn cynghorwyr eraill y mae fy swyddfa yn eu derbyn. Oherwydd hyn, gobeithio y gallaf ddweud y bu gostyngiad yn nifer y cwynion Cod Ymddygiad a fydd wedi'u derbyn flwyddyn nesaf.

Bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar ein gwefan yn y man. Byddwn yn hapus i gwrdd â chi i drafod cynnwys y llythyr hwn a gwaith fy swyddfa, os byddai hynny'n fuddiol yn eich barn chi.

Yn gywir

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Atodiad

Nodiadau Esboniadol

Mae adrannau A a B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn Sir Ynys Môn dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Sir Ynys Môn a dderbyniwyd yn fy swyddfa yn ystod 2011-2012, â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol yn ystod yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae adrannau D ac E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Sir Ynys Môn a dderbyniwyd, ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2011-2012, â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth¹) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer Sir Ynys Môn yn ystod 2011-2012 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'.

Mae Adran G yn cymharu amseroedd ymateb Sir Ynys Môn yn ystod 2011-2012 â chyfartaledd yr amseroedd ymateb ar gyfer pob awdurdod lleol, a phob corff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae Graff G yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y mae fy swyddfa yn anfon llythyr 'cychwyn ymchwiliad', a dyddiad derbyn ymateb llawn gan y cyrff cyhoeddus i'r llythyr hwnnw gan fy swyddfa.

Mae Adran H yn darparu dadansoddiad o'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr Sir Ynys Môn yn ystod 2011-2012.

Yn olaf, mae Adran 'I' yn cynnwys crynodebau'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Sir Ynys Môn yn ystod 2011-2012.

Er mwyn helpu i fesur perfformiad yn ystod 2011-2012, mae llawer o adrannau hefyd yn cynnwys y ffigurau perthnasol ar gyfer 2010-2011.

Stoc Tai

Fel gyda'r ffigurau ar gyfer 2010-2011, nid yw'r ffigurau ar gyfer 2011-2012 wedi cael eu haddasu i ystyried y broses o drosglwyddo'r stoc tai. Ond, nodir ei bod yn debygol y bydd mwy o gwynion Tai lle mae awdurdodau lleol wedi cadw'u stoc tai.

Adborth

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys yng nghrynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau at james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk.

¹ <http://www.statswales.wales.gov.uk/TableViewer/tableView.aspx?ReportId=16889>. Mae'r holl ffigurau wedi'u talgrynnu i 0 lle degol.

A: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

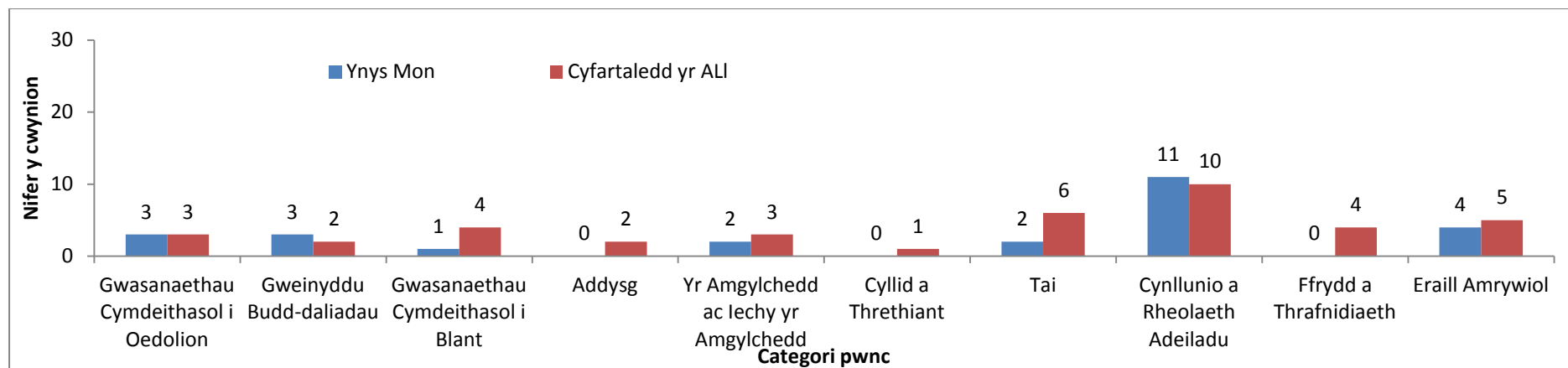
Pwnc	2011-2012	2010-2011
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	3	2
Gweinyddu Budd-dadiadau	3	1
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Addysg	0	1
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	2	2
Cyllid a Threthiant	0	0
Tai	2	4
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	11	11
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	0	5
Eraill Amrywiol	4	7
Cyfanswm	26	34

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

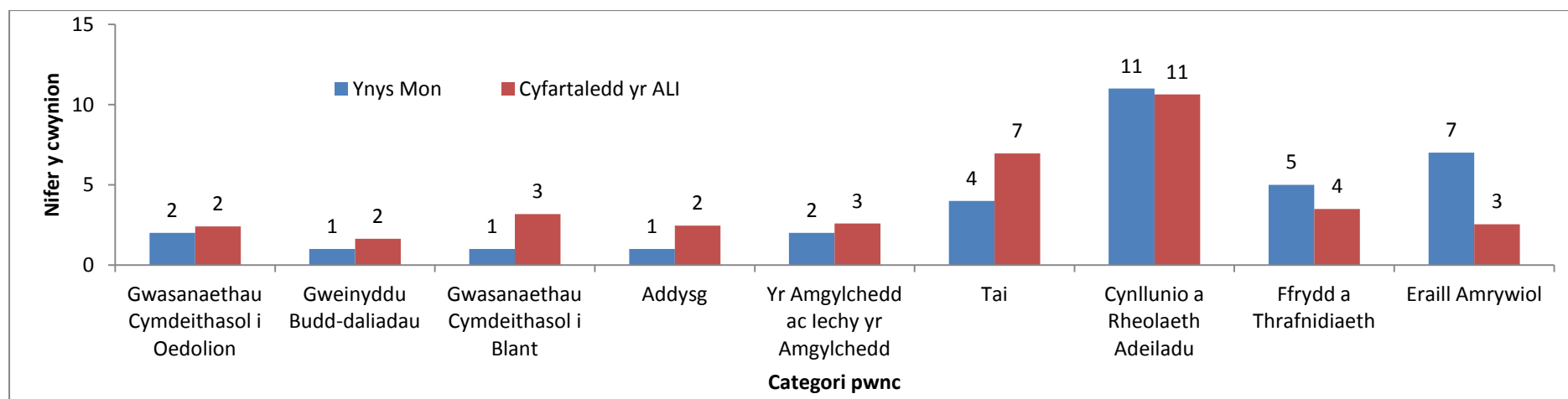
	2011-2012	2010-2011
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	5	4

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

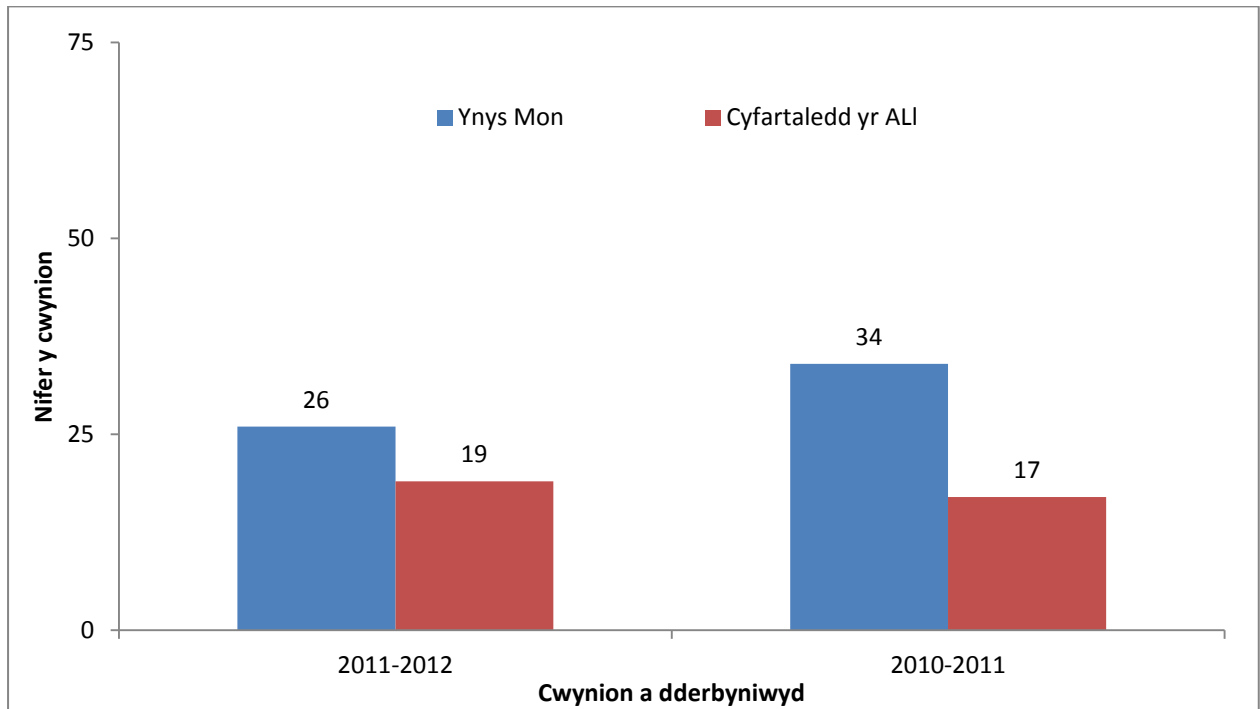
2011-2012



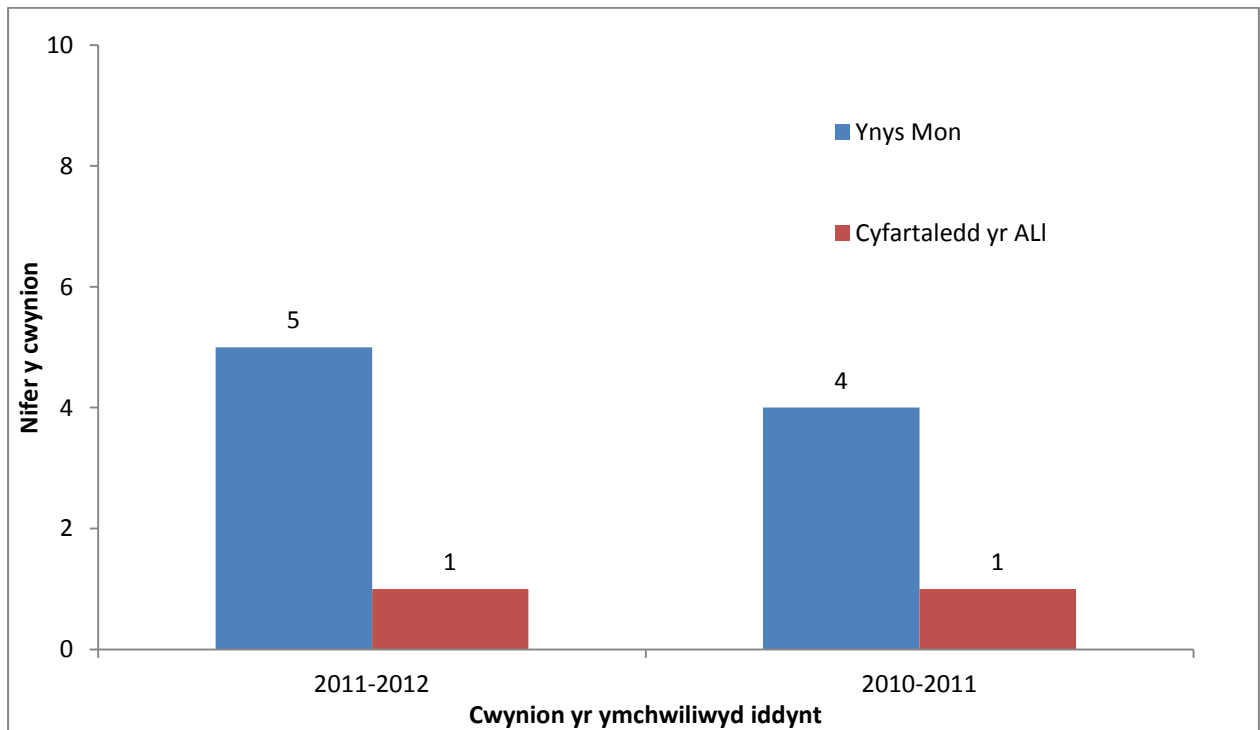
2010-2011



D: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

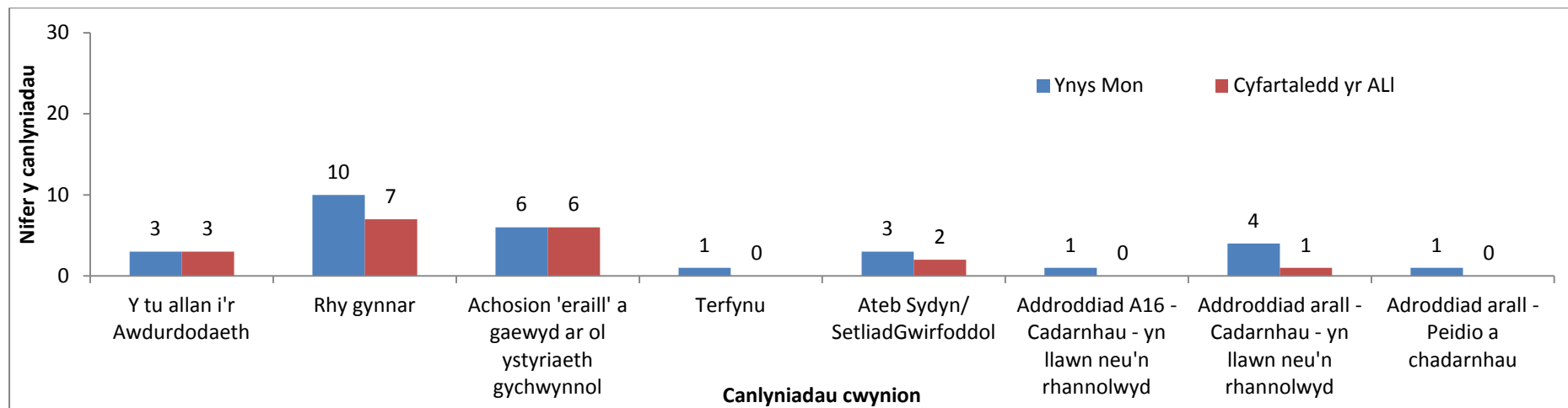


E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

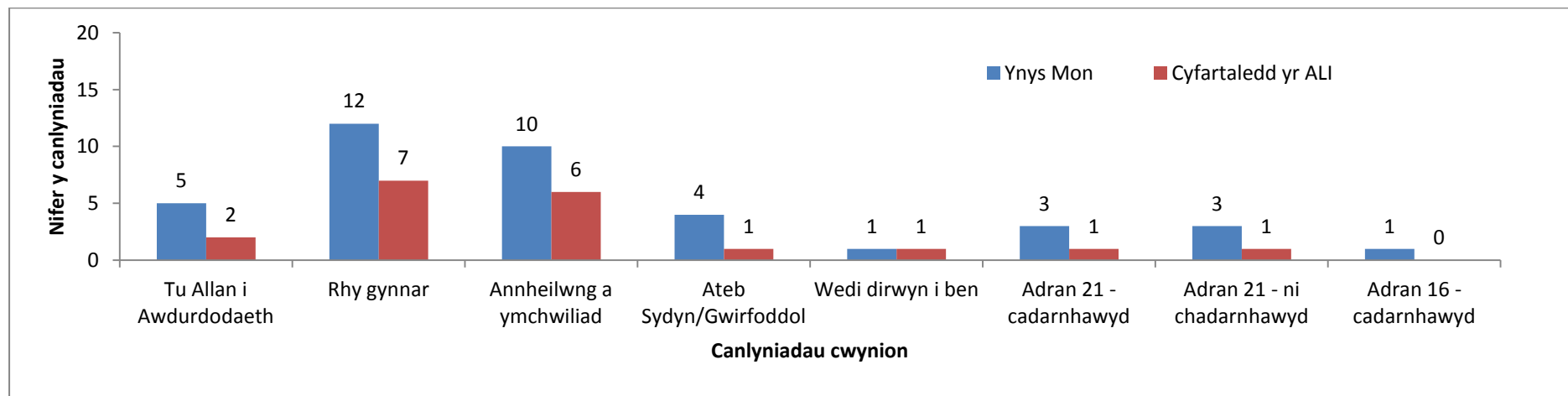


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

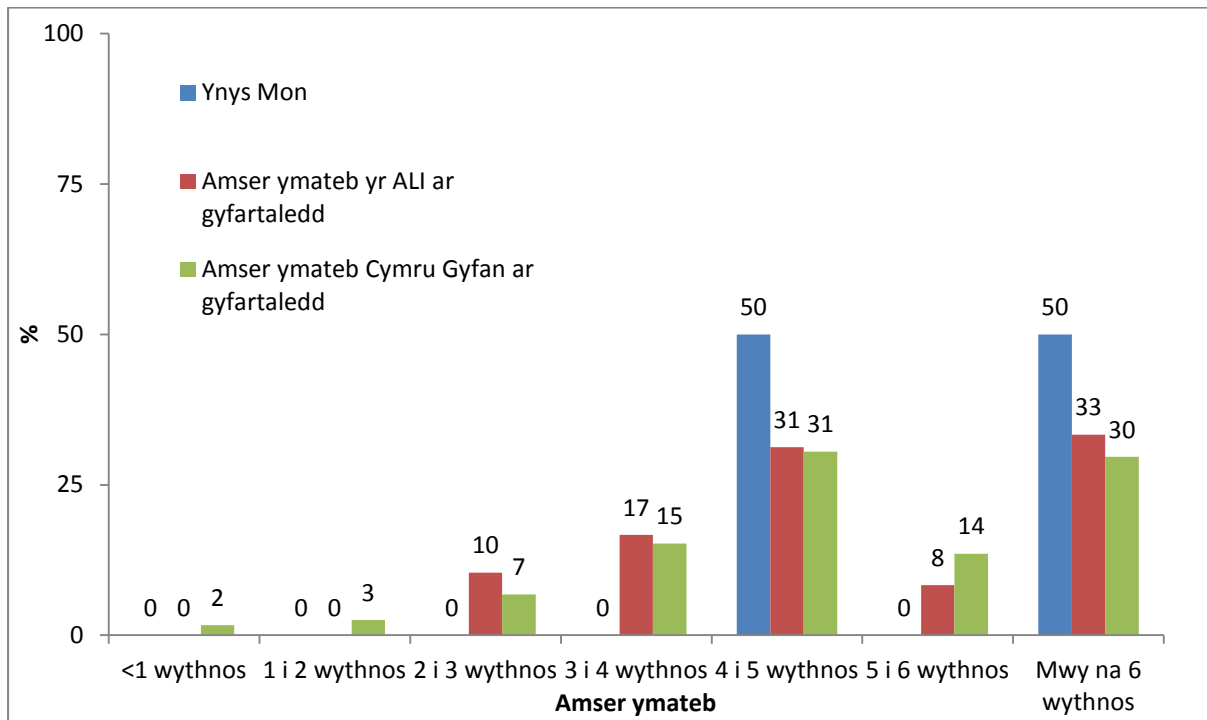
2011 - 2012



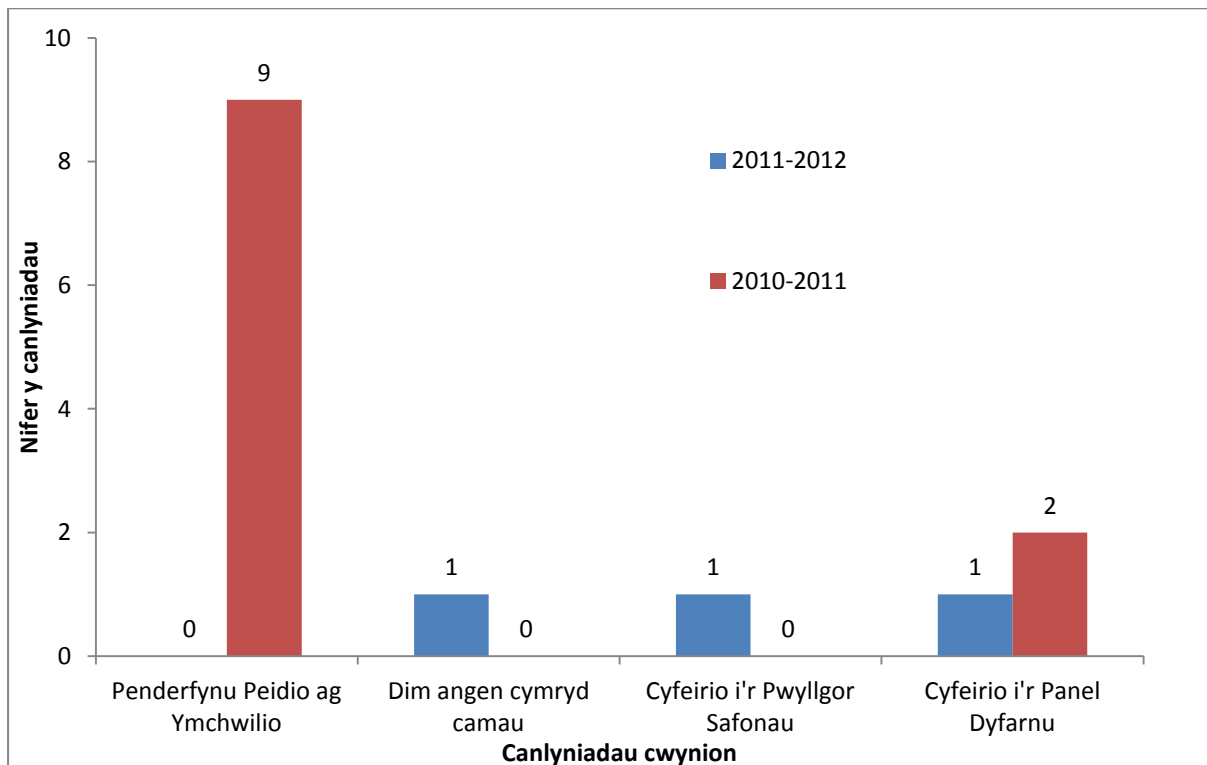
2010-2011



G: Cymharu amseroedd Ynys Mon ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2011-2012



H: Cwynion y Cod Ymddygiad



I: Crynodebau'r adroddiadau

Gweinyddu Budd-daliadau

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Budd-dal Tai – Cyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mr G bod y Cyngor wedi methu â gweinyddu ei hawliadau budd-dal tai yn gywir a bod hyn wedi golygu na fu i wybodaeth a ddarparwyd ganddo gael ystyriaeth briodol. Dywedodd, o ganlyniad y bu gordaliad o fudd-dal tai yr oedd y Cyngor yn ceisio'i adennill. Dywedodd bod y Cyngor wedi methu â chyfathrebu ag ef yn ddigonol ar y materion hyn.

O ystyried y lefel o wybodaeth a ddarparwyd, hysbyswyd Mr G y byddai ymchwiliad cyfyngedig yn cael ei gynnal, yn canolbwyntio ar y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i benderfyniad ar y gordaliad ac a oedd wedi ei hysbysu o'i hawl i wneud cais am adolygiad mewn perthynas â'i benderfyniad ai peidio. Cynghorwyd Mr G gan yr Ombwdsmon i ddefnyddio'i hawl am adolygiad os teimlai bod y gordaliad yn anghywir.

Dangosodd yr ymchwiliad bod y Cyngor wedi hysbysu Mr G o'i hawliau i apelio ac wedi darparu esboniadau llawn am ei benderfyniadau. Fodd bynnag, canfu'r ymchwiliad hefyd bod y Cyngor wedi oedi am bedwar mis cyn darparu cadarnhad ysgrifenedig o gyfarfod a gynhaliwyd ar yr achos ac nad oedd dau lythyr gan Mr G wedi cael eu hateb hyd nes iddo wneud cwyn ffurfiol. Dyfarnwyd bod hyn yn anghyfiawnder â Mr G a oedd wedi cael ei adael mewn sefyllfa o ansicrwydd am beth amser. Felly cadarnhawyd y gwyn yn rhannol ar y sail y bu rhai diffygion o ran cyfathrebu.

Derbyniodd y Cyngor mai dyma oedd y sefyllfa a chytunodd i ymddiheuro i Mr G a gwneud taliad o £100 am ei amser a'i drafferth wrth wneud y gwyn.

Cyfeirnod yr achos 201100607

Tai

Adroddiadau Budd Cyhoeddus

Mehefin 2011 – Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid - Cyngor Sir Ynys Môn

Roedd cwynion Ms A yn ymwneud â sut ddeliodd y Cyngor â'i cheisiadau tai a fforddiadwyedd ei llety dros dro presennol. Ar ddechrau 2000, pan oedd Ms A yn denant yn y sector preifat, gwnaeth gais i'r Cyngor am dŷ. Dywedodd ei bod wedi cysylltu droeon gyda'r Gwasanaethau Tai dros y blynyddoedd i geisio symud ei cheisiadau yn eu blaen ac wedi codi pryderon ynghylch gorlenwi, cyflwr gwael ei llety, ac ymddygiad gwrthgymdeithasol. Cwynodd Ms A am yr amser y bu'n aros i gael cynnig tŷ Cyngor, yn enwedig gan fod y Cyngor wedi derbyn bod ganddo ddyletswydd digartrefedd llawn tuag ati yn Nhachwedd 2004. Cafodd Ms A ei rhoi mewn un llety dros dro ar ôl y llall o fis Mehefin 2009 ymlaen. Cwynodd na chafodd wybod y byddai'r tâl am ei llety'n debygol o gynyddu o ganlyniad i newidiadau ariannu.

Darganfu'r ymchwiliad diffygion difrifol yn y ffordd oedd y Cyngor wedi delio gyda digartrefedd a cheisiadau tai Ms A. Er i'r Cyngor dderbyn bod ganddo ddyletswydd digartrefedd tuag at Ms A, nid oedd unrhyw dystiolaeth iddi gael cynnig llety dros dro yn ffurfiol cyn Mehefin 2009. O ganlyniad, cafodd ei chais digartrefedd ei gam-ffeilio gan y Cyngor ac ni chafodd ei symud ymlaen am bedair blynedd a hanner. Yn ogystal, roedd y Cyngor dro ar ôl tro wedi methu ag ystyried yr holl wybodaeth ganddo a oedd yn berthnasol i geisiadau tai Ms A yn unol â'i Bolisi Dyraniadau. O ganlyniad ni chafodd gynnig tŷ gan y Cyngor ym Medi 2005. Darganfu'r ymchwiliad hefyd ddiffygion difrifol yn nhrefniadau cadw cofnodion y Cyngor. Er yn cydnabod ymdrechion y Cyngor nes ymlaen i leihau'r effaith fyddai taliadau uwch am ei lety dros dro yn ei gael ar ymgeiswyr, teimlai'r Ombwdsmon y dylai'r Cyngor fod wedi talu mwy o sylw i'w Strategaeth Digartrefedd ac y dylai fod wedi gwneud hynny'n gynt. Roedd hyn yn arbennig o berthnasol i ymgeiswyr cyflogedig na fyddent efallai'n gymwys i dderbyn budd-dâl tai.

Darganfu'r Ombwdsmon gamweinyddu systemig. Argymhellodd fod y Cyngor yn ymddiheuro i Ms A a'i theulu am ei fethiannau, tra'n cynnig iawndal o £1,500 iddi. Gwnaeth hefyd nifer o argymhellion bod y Cyngor yn cymryd camau pellach, gan gynnwys cynhyrchu gweithdrefnau ysgrifenedig diweddar ar ddyraniadau tai a digartrefedd ynghyd â hyfforddiant pellach i'r swyddogion perthnasol.

Achos rhif 200902138

Ni Chadarnhawyd

Medi 2011 – Anghydfodau â chymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cyngor Sir Ynys Môn

Roedd prif gŵyn Mrs A yn ymwneud ag oedi ar ran y Cyngor wrth wneud gwaith atgyweirio yn ei thŷ cyngor. Er enghraifft, pan symudodd hi a'i diweddar ŵr i mewn i'r eiddo dywedodd Mrs A eu bod wedi canfod nad oedd y tân trydan wedi'i gysylltu i'r pwynt trydan. Cwynodd bod oedi wedi bod cyn i'r Cyngor gywiro'r mater. Cyfeiriodd Mrs A hefyd at y problemau draenio roedd hi wedi'u cael yn yr eiddo. Dywedodd ei bod yn anfodlon nad oedd y Cyngor wedi cynnal arolwg camera o'r

peipiau ynghynt oherwydd ei bod yn teimlo y byddai arolwg o'r fath wedi dangos toriadau yn y beipen garthffosiaeth. Yn olaf, mynegodd Mrs A bryder ynghylch y modd yr oedd y system gwres canolog nwy wedi'i gosod.

Yn sgil yr ymchwiliad, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai'r ffaith nad oedd y tân wedi'i gysylltu fod wedi'i ganfod cyn i Mr a Mrs A ddechrau byw yn y tŷ. I'r graddau hynny, dyfarnodd bod cyfiawnhad dros gŵyn Mrs A. Fodd bynnag, yn dilyn yr ymchwiliad, ni ddyfarnwyd bod cyfiawnhad dros unrhyw agwedd arall ar gŵyn Mrs A.

Cyfeirnod yr achos 201001177

Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant

Ni Chadarnhawyd

Medi 2011 – Plant mewn gofal/a gymerwyd i ofal ayb - Cyngor Sir Ynys Môn

Roedd Mrs X wedi bod yn gofalu am ei wŷr ers peth amser; er mwyn gwneud hynny, roedd hi wedi'i chofrestru fel gofalwr maeth gan y Cyngor. Cyflwynodd gŵyn i'r Cyngor yn rhestru 12 mater yr oedd hi'n anfodlon â hwy. Roedd y rheini'n cynnwys yr hyn a oedd, yn ei barn hi, yn wallau mewn ambell ddogfen, y Cyngor yn gwrthod newid swyddogion allweddol ar ei chais a gwybodaeth yn cael ei datgelu i drydydd partïon heb ei chaniatâd.

Ni allai'r Ombwdsmon ymchwilio i'r materion hynny a oedd yn ymwneud ag achosion llys, na'r rheini yr oedd ganddi ateb cyfreithiol ar eu cyfer (e.e. cyswllt â'i wŷr).

Roedd o'r farn bod yr ymatebion a'r esboniadau a roddodd y Cyngor i Mrs X wedi bod yn rhesymol, felly hefyd ei gamau gweithredu ers y gwrandawriad terfynol yn y llys yn ymwneud ag wŷr Mrs X. Dyfarnodd nad oedd y gŵyn wedi'i chyfiawnhau.

Cyfeirnod yr achos 201001207

Ffyrdd a Thrafnidiaeth

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Arall – Cyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mr W bod y Cyngor wedi methu â chymryd camau effeithiol i atal dŵr wyneb rhag creu pwll ar y ffordd y tu allan i'w eiddo ac o ganlyniad bod dŵr wyneb yn cael ei olchi at y tŷ gan gerbydau wrth fynd heibio ac yn achosi problemau yn gysylltiedig â lleithder. Cwynodd hefyd, pan fu i'r Cyngor ymgymryd â chynllun draenio'r briffordd, ei fod wedi methu â darparu llwybr troed digon llydan i gydymffurfio â safonau cyfredol ar gyfer defnyddwyr anabl, a bod y Cyngor wedi methu ymdrin â'i gwynion mewn modd boddhaol.

Ni chadarnhawyd cwyn Mr W am y dŵr wyneb yn creu pwll. Dangosodd yr wybodaeth bod y Cyngor wedi rhoi sylw i'r mater, ac wedi ymddwyn yn rhesymol wrth weithredu cynllun a fwriadwyd i fynd i'r afael â'r broblem er bod Mr W yn anghytuno ag ef. Yr oedd y Cyngor hefyd wedi darparu cyfle i Mr W archwilio a hwyrach osod cwrs atal lleithder o flaen ei eiddo. Er nad oedd y Cyngor yn gallu darparu cofnodion boddhaol yn ymwneud ag archwilio, glanhau a chynnal a chadw'r cynllun draenio newydd, nid oedd problemau dŵr yn cronni wedi digwydd i'r un graddau ag y bu'n flaenorol cyn cwblhau'r cynllun. Yr oedd y Cyngor hefyd wedi cyflwyno mesurau i archwilio a chofnodi archwilio a chynnal a chadw ei system o gwteri'n rheolaidd.

Ni chadarnhawyd y gwyn am y droedffordd ychwaith. Yr oedd y Cyngor wedi ystyried anghenion personau anabl, ac yr oedd ei farn nad oedd yn rhesymol ymarferol i ledu'r droedffordd yn un yr oedd hawl ganddo i ddod iddi.

Fodd bynnag, cadarnhawyd cwyn Mr W am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i gwyn. Nid oedd yn amlwg yr ymdriniwyd yn ddigonol â'i gais am i fater pellach gael ei ystyried fel rhan o'i gwyn. O ganlyniad, fe'i rhoddwyd i'r drafferth o ddilyn y mater ymlaen ymhellach gyda'r Cyngor a chyda'i Aelod Cynulliad.

Cytunodd y Cyngor i wneud taliad o £100 i Mr W. Mae hefyd yn cymryd camau i fabwysiadu polisi cwynion newydd model gwasanaethau cyhoeddus yn unol ag arweiniad diweddar a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru.

Cyfeirnod yr achos 201001744

Amrywiol Eraill

Cadarnhawyd

Mawrth 2012 – Trwyddedu – Cyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mr B a Ms M i'r Ombwdsmon bod adran drwyddedu'r Cyngor wedi methu â chymryd camau priodol i ddirymu trwydded gyrrwr tacsï i weithredu fel gyrrwr tacsï. Roeddent yn cwyno nad oedd y Cyngor wedi ymchwilio i'r pryderon a godwyd ganddynt ynglŷn â'r gyrrwr tacsï ar ôl iddo dderbyn collfarnau am ymosod a churo.

Canfu'r Ombwdsmon, er bod y Cyngor wedi gwneud ymholiadau priodol i sefydlu amgylchiadau collfarnau'r gyrrwr tacsï, nid oedd wedi dogfennu'r dystiolaeth a gasglwyd yn ystod ei ymchwiliad. Nid oedd gan yr Ombwdsmon reswm i amau penderfyniad y Cyngor bod y gyrrwr tacsï yn berson addas i fod yn ddeiliad trwydded tacsï. Fodd bynnag, yr oedd o'r farn bod yna ddiffyg tryloywder yn perthyn i'r weithdrefn ymchwilio a oedd yn debygol o fod wedi rhoi'r argraff i Mr B a Ms M bod y penderfyniad wedi bod yn unochrog ac yn annheg.

Er nad oedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o benderfyniad y Cyngor, cadarnhaodd y gŵyn oherwydd methiannau yn y broses ymchwilio. Gwnaeth argymhelliad o dalu £400 o iawndal i Mr B a Ms M am eu hamser a'u hymdrech i wneud y gŵyn ac y dylai'r Cyngor gymryd camau i atgoffa'r staff o'r angen i ddogfennu ymchwiliadau. Gofynnodd i'r Cyngor hefyd sicrhau bod dystiolaeth ddogfennol ddigonol yn cael ei chofnodi i gyfiawnhau ei benderfyniad ar addasrwydd y gyrrwr tacsï i fod yn ddeiliad trwydded. Argymhellodd hefyd y dylai'r Cyngor gynnal archwiliad o ffeiliau ymchwiliadau ac adrodd y canfyddiadau yn ôl iddo. Gwnaed argymhelliad hefyd ar ddelio â chwynion.

Rhif cyfeirnod yr achos 201100377

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL *ATODIAD 2*

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Cau'r achos ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Dim tystiolaeth o doriad	Dim angen cymryd camau	Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	4		1					5
Pen-y-bont ar Ogwr	3							3
Caerffili	6	1		1				8
Caerdydd	5			1				6
Sir Caerfyrddin	7						1	8
Ceredigion	4							4
Conwy	9							9
Sir Ddinbych	5			1	1	1	1	9
Sir y Fflint	8			2			1	11
Gwynedd	2							2
Ynys Môn				1	2	1		4
Merthyr Tudful	3							3
Sir Fynwy	7							7
Castell-nedd Port Talbot	1							1
Casnewydd	2			1				3
Sir Benfro	7			1				8
Powys	5		1					6
Rhondda Cynon Taf	8					1	1	10
Abertawe	38	1					2	41
Bro Morgannwg	12							12
Tor-faen	5			1		1		7
Wrecsam	1							1
CYFANSWM	142	2	2	9	4	3	6	168

CYNGYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL *A TODIAD 3*

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Y tu allan i'r Awdurdod-aeth	Rhy gynnar	Achosion 'eraill' a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Terfynu	Ateb Sydyn/ Setliad Gwirfoddol	Adroddiad A16 - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Cadarnhau - yn llawn neu'n rhannol	Adroddiad arall - Peidio â chadarnhau	Tynnu'n ôl	Cyfanswm yr Achosion a Gaewyd
Blaenau Gwent	1	1	3		2		1			8
Pen-y-bont ar Ogwr	2	12	8		3			2		27
Caerffili	6	21	20		5			1	1	54
Caerdydd	12	32	27		8	1	9	1		90
Sir Caerfyrddin	7	19	25		5	1	1	4		62
Ceredigion	4	10	9		2		1	2		28
Conwy	5	9	6		4					24
Sir Ddinbych	1	17	11	1	4		2		1	37
Sir y Fflint	4	13	13	2	3		1			36
Gwynedd	6	17	8		5		2		1	39
Ynys Môn	3	10	6	1	3	1	4	1		29
Merthyr Tudful	8	1	4		3					16
Sir Fynwy	4	20	12		1		1			38
Castell-nedd Port Talbot	6	19	9		1		1	1		37
Casnewydd	3	5	7	2	2		1			20
Sir Benfro	4	9	20		4			1		38
Powys	7	11	9		3		2			32
Rhondda Cynon Taf	4	28	16		4		2			54
Abertawe	7	20	21		5		4		1	58
Bro Morgannwg	6	12	11	1	2					32
Tor-faen	3	11	8	1	1			1		25
Wrecsam	9	15	15		8	1	1	1		50
CYFANSWM	112	312	268	8	78	4	33	15	4	834