

CYNGOR SIR YNYS MÔN

Pwyllgor:	Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol
Dyddiad:	28 Hydref 2013
Deilydd Portffolio:	Alwyn Rowlands
Cyfarwyddwr Corfforaethol:	Bethan Jones, Dirprwy Brif Weithredwr
Teitl:	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - Crynodeb Blynyddol o Berfformiad 2012 / 13

1.0 Pwrpas yr Adroddiad

- 1.1 Rhoi gwybodaeth am gwynion a wnaed i'r Ombwdsmon yn ystod 2012/13 ynghyd â chymhariaeth gyda'r flwyddyn flaenorol

2.0 Gwybodaeth

- 2.1 Gweler yr Adroddiad sydd ynghlwm os gwelwch yn dda

3.0 Argymhellion

- 3.1 Bod y Pwyllgor yn nodi cynnwys yr Adroddiad

Adroddiad gan: Beryl Jones
Teitl Swydd: Swyddog Gofal Cwsmer
Adran: Prif Weithredwr – Adran Gyfreithiol

Dyddiad: 01.10.13

Atodiadau:

1. Atodiad 1 – Cwynion Côd Ymddygiad gan Awdurdod Lleol

Papurau Cefndirol:

- Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2012/13

- **Copïau o Atodiadau o Adroddiadau Blynyddol 2010/11 a 2011/12 yn cynnwys gwybodaeth ystadegol am bob un o'r 22 Awdurdod Lleol**

Gwybodaeth Ychwanegol

Gellir gweld yr holl Adroddiadau Blynyddol blaenorol ar Wefan yr Ombwdsmon - <http://www.ombudsman-wales.org.uk/en/publications.aspx>

Yn ychwanegol i hynny, ers 2011/12, gellir hefyd weld y Llythyrau Blynyddol ar y wefan -<<http://www.ombudsman-wales.org.uk/Search.aspx?terms=Annual%20Letters>>

1. Cefndir:

Ers 2006, mae'r Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi cynhyrchu adroddiad blynyddol ar y gwaith a wnaed gan ei swyddfa dros y 12 mis blaenorol ac y mae hefyd yn cynhyrchu Crynodeb Blynyddol o Berfformiad ar gyfer pob awdurdod cyhoeddus ar wahân.

Darparwyd yr adroddiad crynhoi i Aelodau'r Pwyllgor hwn yn y cyfarfod diwethaf. Paratowyd yr adroddiad hwn gyda'r bwriad o roi'r Adroddiad Crynhoi yn ei gyd-destun a darparu cymhariaeth flwyddyn ar flwyddyn o 2011/12.

Mae'r adroddiad yn ymwneud yn bennaf â chwynion am wasanaeth ond y mae hefyd yn cynnwys adran ar gwynion a wnaed o dan y Côt Ymddygiad i Aelodau.

2. Prif Benawdau yn y Crynodeb:- Cwynion am Wasanaethau

A. Cymhariaeth o gwynion a dderbyniwyd gyda chyfartaledd, wedi ei addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth.

Gan gymryd i ystyriaeth yr addasiad, mae nifer y cwynion a dderbyniwyd yn erbyn CSYM wedi disgyn o dros 50% yn fwy na chyfartaledd yr Awdurdodau Lleol yn 2010/11 i 27% a 28% yn 2011/12 a 2012/13.

B. Cwynion a Dderbyniwyd

Y nifer o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2012/13 oedd 25, un i lawr ar 2011/12 a 9 yn llai na 2010/11.

C. Cymhariaeth o'r cwynion yn ôl categori testun gyda Chyfartaledd Awdurdod Lleol

Mae'r categorïau testun yn tueddu i newid bob blwyddyn gan ddibynnu ar natur y cwynion a dderbyniwyd.

O'r 9 maes gwasanaeth, roedd CSYM yn is na'r cyfartaledd i holl Awdurdodau Cymru mewn 6 chategori, yr un â'r cyfartaledd mewn 2 ac yn uwch na'r cyfartaledd yn yr un oedd ar ôl, gyda hwnnw'n ymwneud â "Cynllunio a Rheoli Adeiladu".

Yn 2011/12 nid oedd ond 7 maes gwasanaeth ac roedd CSYM yn is na chyfartaledd y cyfan o Awdurdodau Cymru mewn 4 categori, yr un â'r cyfartaledd yn 1 ac yn uwch na'r cyfartaledd yn y 2 categori arall. Roedd y rhain yn ymwneud â "Gweinyddu Budd-daliadau" a "Chludiant" a "Cynllunio a Rheoli Adeiladu".

D. Cwynion a gymerwyd i mewn i'w hymchwilio gan fy swyddfa

O'r 25 cwyn a dderbyniwyd, ymchwiliwyd i 2 ohonynt o gymharu â 5 allan o 26 yn ystod 2011/12.

E. Cymhariaeth o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt wedi eu haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth

Gan gymryd yr addasiad i ystyriaeth, mae'r graffiau'n dangos bod yr Ombwdsmon wedi ymchwilio mwy na dwbl cyfartaledd y cwynion yn erbyn CSYM yn 2012/13 (2 i CSYM tra roedd y cyfartaledd yn 1) a phedair gwaith yn fwy na'r cyfartaledd yn 2011/12 (5 i CSYM tra mai'r cyfartaledd oedd 1).

F. Cymhariaeth o ganlyniadau cwynion gyda chanlyniadau cyfartalog, wedi eu haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth

Unwaith yn rhagor, mae canlyniadau'r cwynion yn wahanol bob blwyddyn gan ddibynnu ar y cwynion a dderbyniwyd a'r canlyniadau gwirioneddol.

Fodd bynnag, mae'r graff yn dangos bod CSYM yn uwch na'r ffigur cyfartalog ym mhob un o'r 5 categori yn 2012/13. Mae'r canlyniadau gwirioneddol yn dangos lleihad gan i 2 gŵyn gael eu cynnal yn rhannol neu yn gyfan yn 2012/13 o gymharu â 4 yn 2011/12 ac un gwyn arall na chafodd ei chadarnhau sef yr un fath ag yn 2011/12.

G. Cymhariaeth o amseroedd CSYM i ymateb i geisiadau am wybodaeth gyda chyfartaledd Awdurdodau Lleol a chyfartaledd amseroedd ymateb Cymru Gyfan 2010/11

Mae'r canlyniadau yn y fan hon i'w gweld fel pe baent yn dangos bod CSYM yn sylweddol uwchben y rhif cyfartalog ar gyfer amser ymateb o 4-5 wythnos a thros 6 wythnos.

Gofynnwyd am eglurhad ynglŷn â sut roedd yr amser ymateb yn cael ei fesur mewn gwirionedd -

“mae'r 'cloc' ar gyfer mesur amseroedd ymateb yn dechrau pan fydd ymchwiliad yn dechrau (h.y. y dyddiad ar y llythyrau a anfonir i gorff cyhoeddus yn gofyn am wybodaeth benodol) ac mae'r 'cloc' yn stopio pan fo'r swyddfa hon wedi derbyn ymateb llawn - dim ymateb rhannol - gan y corff cyhoeddus ar yr holl bwyntiau a godwyd yn y llythyr cychwynol hwnnw”.

Mae'r canlyniadau yn seiliedig ar 2 achos:-

1. Yn ymwneud â mater cyllid yr ymatebwyd iddo o fewn y cyfnod amser y gofynnir amdano gan yr Ombwdsmon h.y. 4 wythnos. Canlyniad hyn oedd Adroddiad Adran 21 a byddir yn adrodd yn ôl arno yn Adroddiad Perfformiad yr Ombwdsmon 2013/14. (Adroddiad Adran 21 yw adroddiad lle bo'r corff cyhoeddus dan sylw wedi cytuno i weithredu unrhyw argymhellion a wnaed gyda'r Ombwdsmon yn fodlon nad oes unrhyw ddiddordeb cyhoeddus ynglŷn â'r mater).

2. Yr ail achos oedd mater Cynllunio oedd yn gofyn am lawer o gasglu gwybodaeth a chopïo dogfennau ac ati. Bydd unrhyw oedi yn cael ei adrodd i'r Ombwdsmon a negodir amserlenni a'u cytuno. Er y ffaith i'r dogfennau gael eu hanfon yn y diwedd ar 2.5.13, hyd yn hyn nid oes unrhyw benderfyniad wedi ei dderbyn gan yr Ombwdsmon ar y mater hwn.

3. Prif Benawdau yn y Crynodeb:- Cwynion Côd Ymddygiad

H. Cwynion Côt Ymddygiad

Nid yw'r Adroddiad Crynhoi yn darparu unrhyw fanylion o safbwynt cymariaethau gyda'r cyfartaledd ar gyfer y categori hwn ond y mae'r Adroddiad Blynyddol yn cynnwys gwybodaeth ystadegol ac y mae hwn ynghlwm yn Atodiad 1.

Mae'r data'n dangos bod CSYM yn 2012/13, gyda 6 achos wedi eu cau, yn gydradd 13eg gyda Blaenau Gwent a Chaerffili. Y rhif uchaf a gofnodwyd o achosion wedi eu cau oedd yng Nghyngor Dinas a Sir Abertawe gyda 43 achos a'r rhif lleiaf a gofnodwyd oedd 1 yn Nyffryn Morgannwg.

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

- Yn gyffredinol, mae'r Ombwdsmon yn falch o nodi, er gwaethaf cynnydd o 35% yn nifer yr adroddiadau ymchwilio a ryddhawyd, nad oes cynnydd yn nifer cyfartalog yr adroddiadau a gafodd eu "cadarnhau" yn erbyn Cyngorau Sir / Bwrdeistref Sirol.
- O safbwynt perfformiad Cyngor Sir Ynys Môn gwelwyd lleihad yn nifer y cwynion a dderbyniwyd, yr ymchwiliwyd iddynt ac a gafodd eu cadarnhau er bod y ffigyrau yn parhau i fod yn uwch na'r cyfartaledd.
- Mae'r Adroddiad Crynhoi yn dangos bod CSYM yn gwella yn erbyn ei berfformiad hanesyddol ei hun ond nid yn erbyn cyfartaledd Cymru.

Atodiad 1C

**Cwynion Cod Ymddygiad:
Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau Fesul Awdurdod Lleol**

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

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		1			6
Pen-y-bont ar Ogwr	2		1					3
Caerffili	4		1				1	6
Caerdydd	2		1					3
Caerfyrddin	6	1	2		1			10
Ceredigion	1				2		1	4
Conwy	2							2
Dinbych	4							4
Sir y Fflint	4							4
Gwynedd	4	2				1		7
Ynys Môn	5						1	6
Merthyr Tudful	7			2			1	10
Sir Fynwy	2	1	1			1		5
Castell-nedd Port Talbot	2					1		3
Casnewydd	1						1	2
Penfro	3					1		4
Powys	4					1		5
Rhondda Cynon Taf	11		1				2	14
Abertawe	34	1	6				2	43
Bro Morgannwg	1							1
Tor-faen	4				3	1		8
Wrecsam	11	1						12
CYFANSWM	118	6	16	7	6	2	7	162

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

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		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

2011/12.

2010/11

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Penderfynu Peidio ag Ymchwilio	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	1			2				3
Pen-y-bont ar Ogwr	2			1				3
Caerffili	4			1	2			7
Caerdydd	11			1	1		1	14
Sir Caerfyrddin	4			1				5
Conwy	1							1
Ceredigion	3			1			1	5
Sir Ddinbych	3						2	5
Sir y Fflint	8		2			2	1	13
Gwynedd	4	1			1			6
Ynys Môn	9					2		11
Merthyr Tudful	6		1	1	1	5		14
Sir Fynwy	5		1	1	4	2		14
Castell-nedd Port Talbot							1	1
Casnewydd	1							1
Sir Benfro	2		1				1	4
Powys				2				2
Rhondda Cynon Taf	6			1				7
Dinas a Sir Abertawe	8	34	1				2	45
Bro Morgannwg	1							1
Tor-faen	10	1		1	2	7	1	22
Wrecsam	3							3
CYFANSWM	92	36	6	16	9	18	10	187

Papurau Cefndirol

Ein cyf: PT/jm

Eich cyf:

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013

Gofynnwch James Merrifield
am:

☎ 01656 644 200

✉ 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 2012-2013

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

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 hymestyn 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 gostyngiad wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi dod i law ac sydd wedi bod yn destun ymchwiliad, o gymharu â 2011/12 er bod y ddau ffigur yn uwch na'r cyfartaledd o hyd. Er bod gostyngiad hefyd wedi bod yn nifer y cwynion a gafodd eu 'cadarnhau' o gymharu â 2011/12, mae'r ffigur hwn hefyd yn dal i fod yn uwch na'r cyfartaledd. O ran amseroedd ymateb eich Cyngor, siomedig yw nodi y derbyniwyd hanner yr ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i dros chwe wythnos ar ôl gofyn 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 boblogaeth¹) 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 ffigurau'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

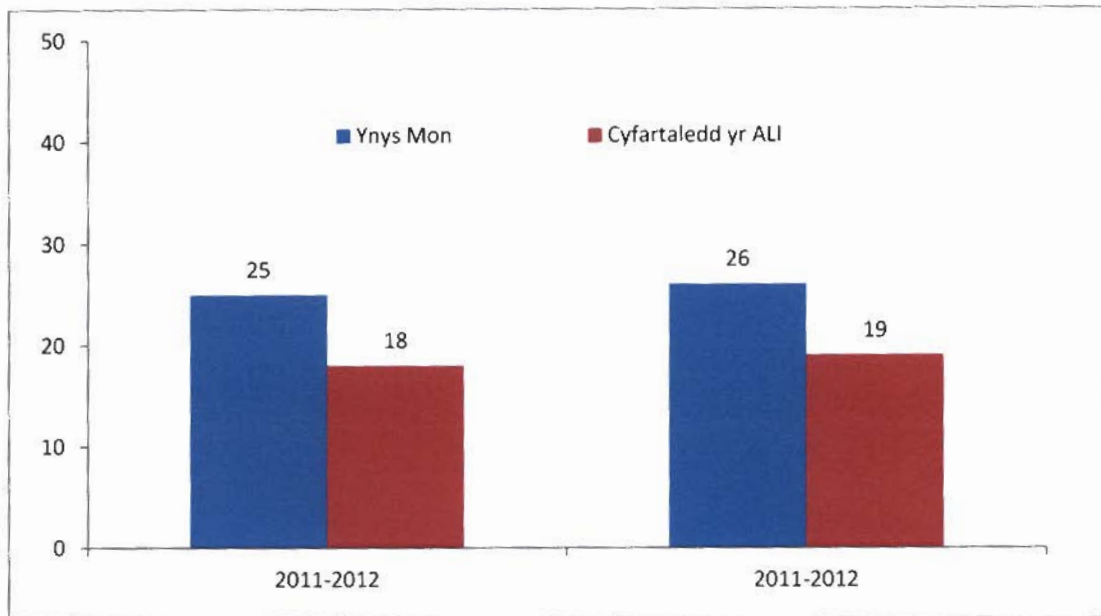
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigurau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

Adborth

Rydym yn croesawu adborth gennych am y wybodaeth amgaaedig, 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>>

¹ <http://www.ons.gov.uk/ons/publications/re-reference-tables.html?edition=tcn%3A77-262039>

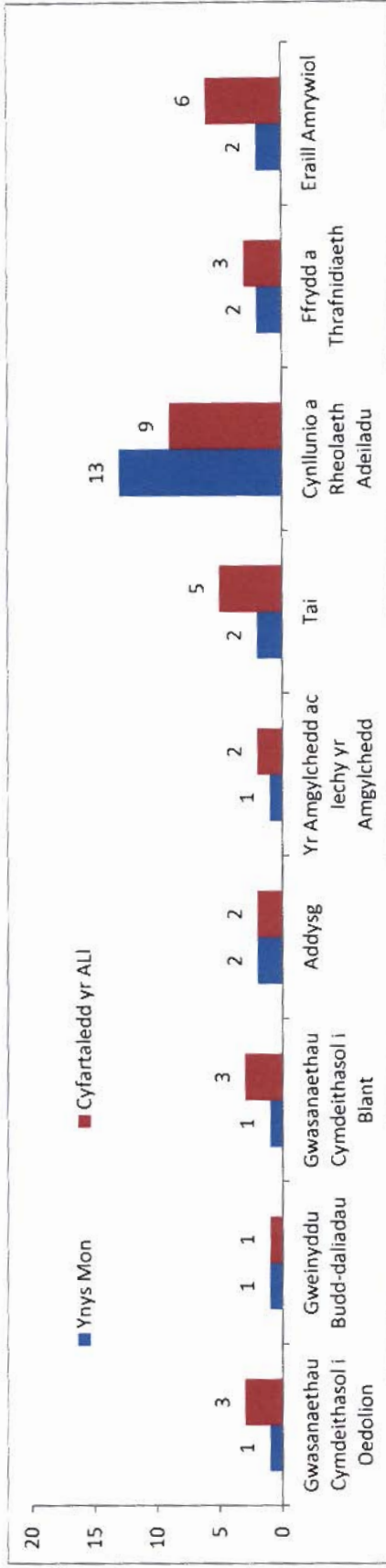
A: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth



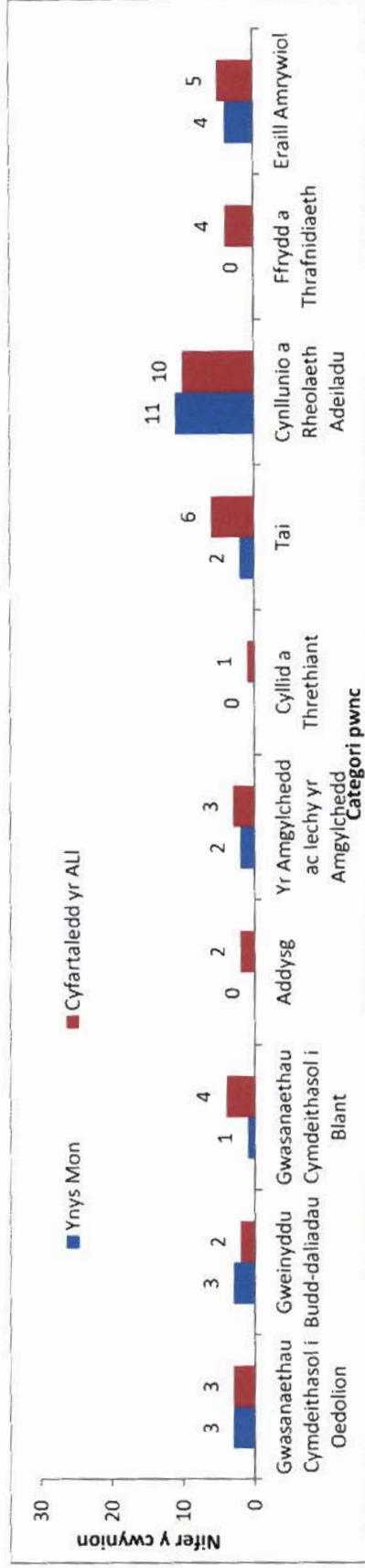
B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	1	3
Gweinyddu Budd-dadiadau	1	3
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Addysg	2	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	2
Cyllid a Threthiant	0	0
Tai	2	2
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	13	11
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	0
Eraill Amrywiol	2	4
Cyfanswm	25	26

C: Cymharu cwynion yn ôl categori testun gyda'r ffigur cyfartalog ar gyfer awdurdodau lleol
2012-2013



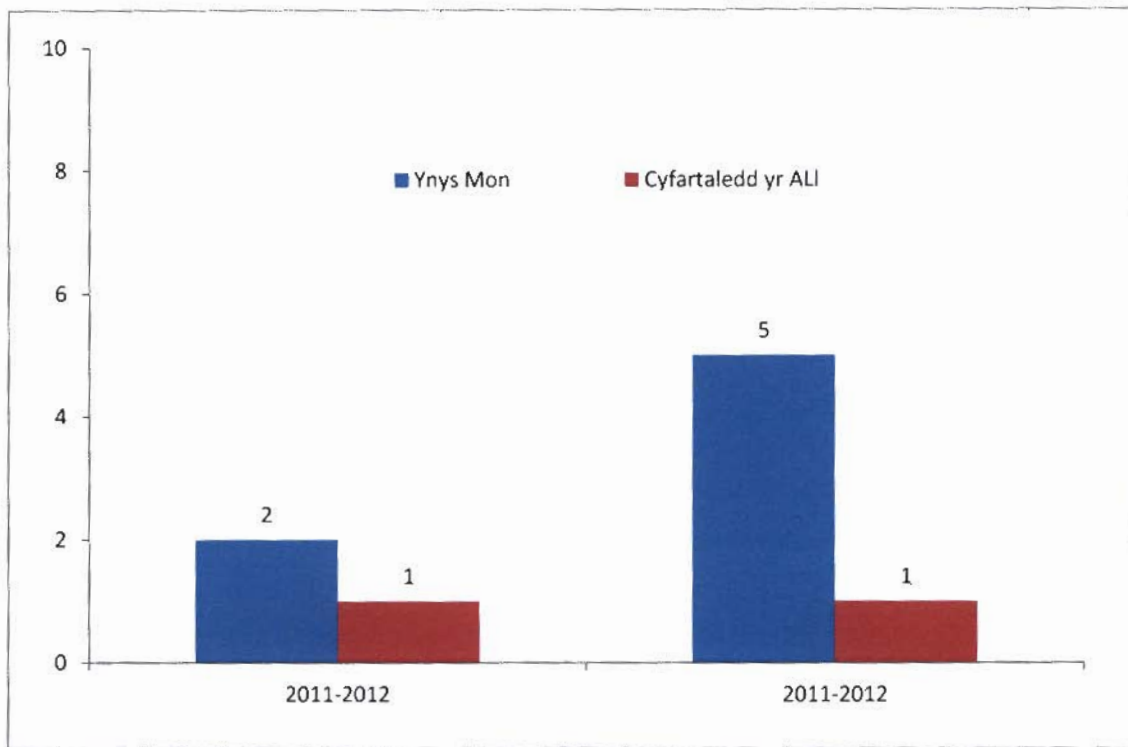
2011-2012



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

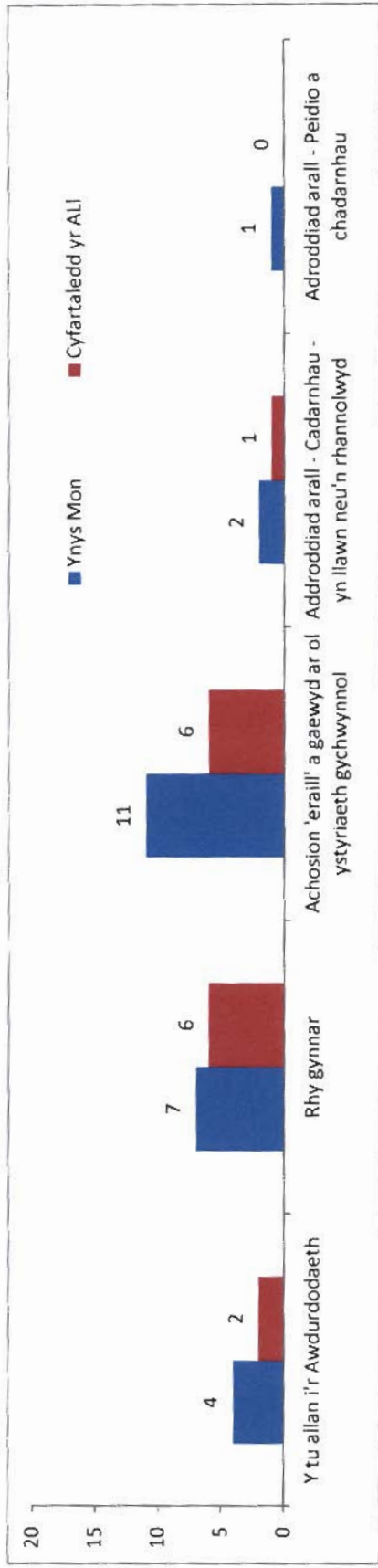
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	5

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

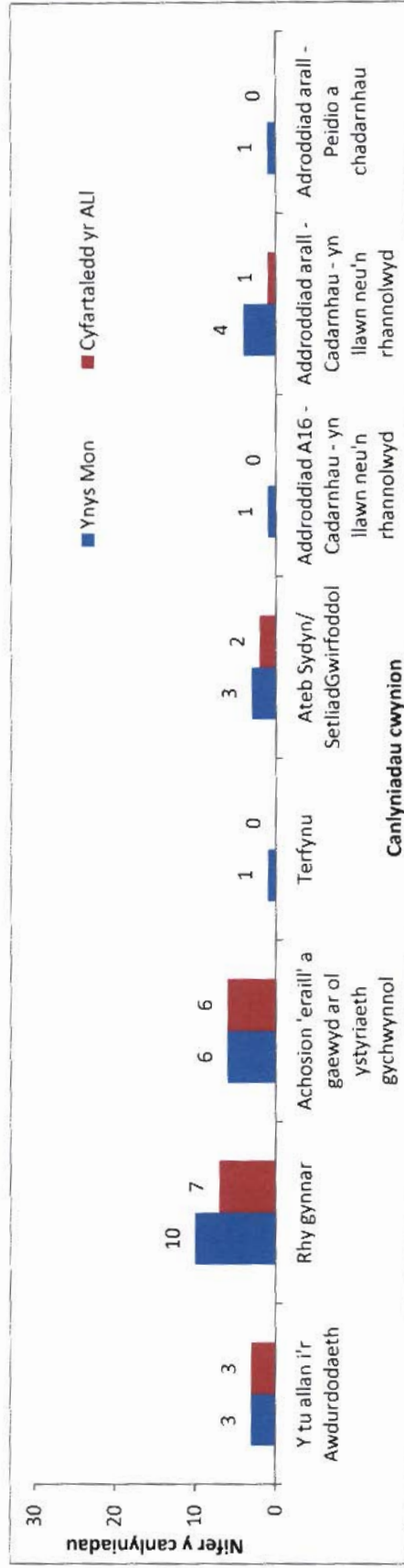


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

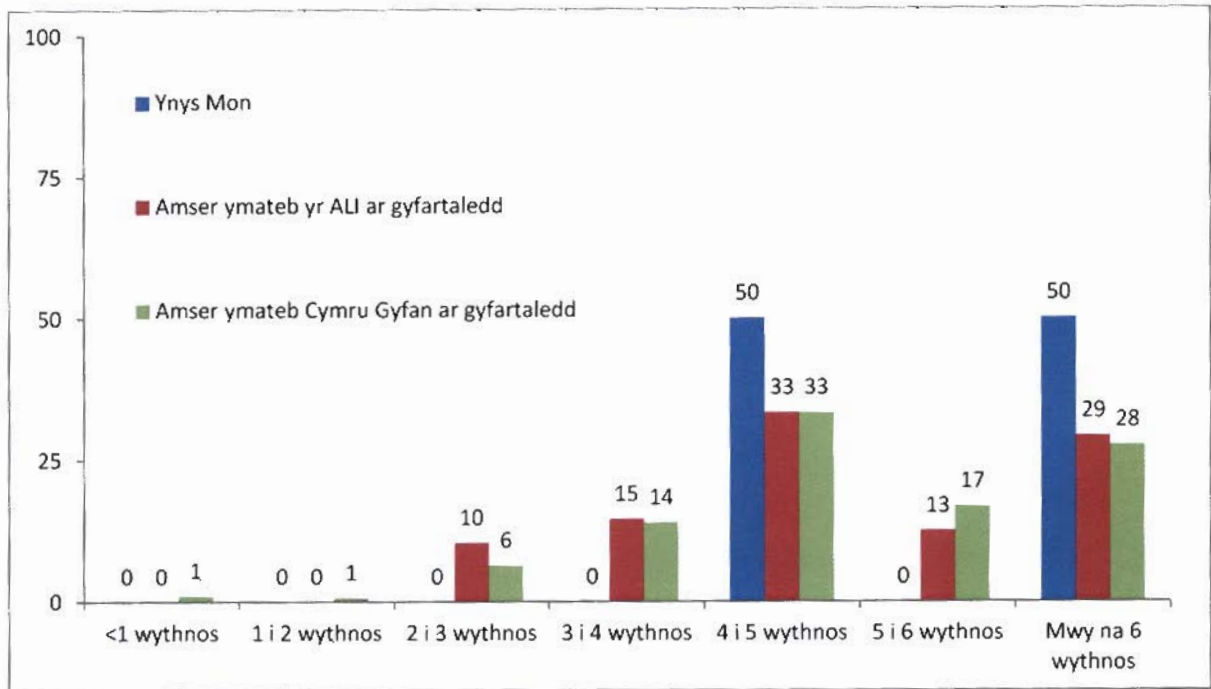
2012-2013



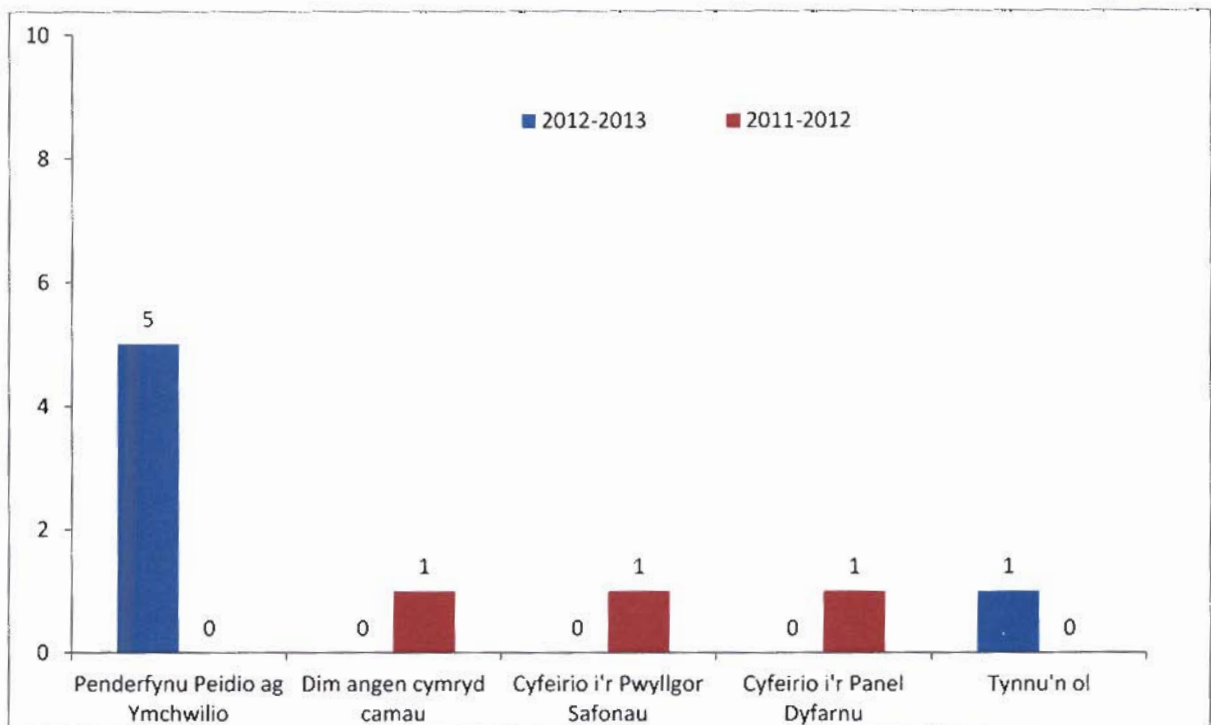
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Ynys Mon 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

Iechyd

Cadarnhawyd

Hydref 2012 – Arall – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Ms A ar ran ei mam, Mrs B, a'i hewythr, Mr W, am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i Mr W gan Gyngor Sir Ynys Môn a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Roedd Ms A yn cwyno'n fwyaf arbennig am y diffyg cyfathrebu â'r teulu, yn enwedig â'i mam yn ystod arhosiad Mr W mewn cartref nyrsio rhwng Gorffennaf 2008 a Chwefror 2011, ac ar ôl iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty ar 21 Chwefror 2011.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Ar ôl cael cyngor gan weithiwr cymdeithasol cofrestredig, nyrs iechyd meddwl cofrestredig a seiciatrydd ymgynghorol, canfu'r ymchwiliad fod lefel y cyfathrebu â'r teulu ynglŷn â gofal Mr W yn annigonol. Canfuwyd diffygion yng nghynllunio gofal ac ôl-ofal y Bwrdd Iechyd ac yn ei drefniadau cadw cofnodion, yn ogystal â methiant i ymateb i'r gŵyn gyntaf. Hefyd, gwelwyd fod trefniadau'r Cyngor ar gyfer delio â chwynion a'i bolisi cwyno hefyd yn annigonol.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion i roi sylw i'r methiannau a ganfuwyd, a oedd yn cynnwys argymhelliad bod y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor yn ymddiheuro am y methiannau cyfathrebu a chytuno y bydd ymateb ar y cyd yn cael ei wneud i gwynion o'r fath mewn achosion yn y dyfodol. Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn argymhell y dylai'r Bwrdd Iechyd dalu iawndal o £300 i'r teulu am y methiant i ymateb i'r gŵyn, ac i gymryd camau priodol i roi sylw i unrhyw fethiannau o ran y Dull Rhaglen Ofal.

Achos rhif 201101477 a 201101445

Mehefin 2012 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mr a Mrs A am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i frawd Mrs A, Mr H, a methiant y Bwrdd Iechyd i ddelio'n briodol â'u cwyn.

Ym mis Mai 2009, cafodd Mr H ei anfon a'i gadw mewn Uned Seiciatrig leol. Roedd hyn yn dilyn pryderon a godwyd gan Mr a Mrs A nad oedd Mr H yn bwyta nac yn yfed fel y dylai a'i fod yn esgeuluso'i hun. Gwnaethpwyd diagnosis o salwch iselhaol a symptomau seicotig. Ar ôl cael triniaeth dechreuodd ei gyflwr wella ac fe'i rhyddhawyd yng Gorffennaf 2009.

Cyn gadael yr ysbyty, rhoddwyd Mr H ar raglen dull gofal uwch ("CPA"). Roedd y CPA uwch i fod i adlewyrchu'r ffaith bod angen ymyriad uwch a chynllun gofal cynhwysfawr ar yr unigolyn i leihau'r tebygrwydd o ailwaelu ar ôl dychwelyd i'r gymuned. Er mwyn helpu i gydlynu gofal Mr H, penodwyd Gweithiwr Cymdeithasol ("GC") o'r Tim Iechyd Meddwl Cymunedol ("CMHT"), sy'n cynnwys gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol, fel Cydlynnydd Gofal Mr H. Rhan allweddol o gynllun gofal Mr H fyddai ymweliadau rheolaidd gan y GC. Yn dilyn tri ymweliad â chartref Mr H (ym mis Gorffennaf a Medi), unig gysylltiad y GC â Mr H wedi hynny oedd dros y ffôn. Yn dilyn cyfnodau pan fu'r GC yn sâl, ymddengys fod cysylltiad y gwasanaethau cymdeithasol wedi dod i ben, er bod Mr H wedi parhau i gadw'i apwyntiadau â'r

Seiciatrydd fel claf allanol. Ym mis Mawrth 2010, yn dilyn pryderon cymydog, canfuwyd Mr H yn farw yn ei gartref. Dangosodd canfyddiadau'r post mortem ei fod wedi marw o emboledd ysgyfeiniol (lle mae clotiau gwaed yn achosi i'r gwythiennau yn yr ysgyfaint i flocio) o ganlyniad i thrombosis gwythiennau dwfn.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon dystiolaeth o fethiannau systematig yn y ffordd yr oedd y CMHT yn cael ei redeg. Roedd mesurau rheoli gwael wedi effeithio'n andwyol ar y modd yr oedd staff y cyngor, gan gynnwys y GC, yn gweithredu yn y CMHT. Roedd methiant hefyd i fabwysiadu dull aml ddisgyblaeth cydlynus tuag at newidiadau yng nghynllun gofal Mr H. Roedd ymchwiliad yr Ombwdsmon yn cyd-fynd ag ymchwiliad blaenorol gan y Bwrdd Iechyd a ganfu nad oedd mesurau digonol ar waith i sicrhau eu bod yn cadw golwg ar gleientiaid yn effeithiol, megis Mr H, mewn cyfnodau pan oedd y GC yn absennol am gyfnod hir. Er nad oedd yr Ombwdsmon wedi canfod unrhyw broblemau â'r gofal clinigol a roddwyd i Mr H ar ôl ei ryddhau, roedd gan yr Ombwdsmon, er hynny, bryderon ynghylch pa mor effeithiol oedd y cydweithio rhwng y gweithwyr iechyd proffesiynol a'r gweithwyr cymdeithasol yn y CMHT i sicrhau bod Mr H yn cael gofal cydlynus. Ar ôl ystyried y diffygion a ganfuwyd, cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr a Mrs A yn erbyn y Cyngor.

O ran delio â'r gŵyn, roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol dros ben o'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â chŵyn Mr a Mrs A. Tynnodd sylw at y diffygion yn ymateb y Prif Weithredwr ar y pryd i gŵyn Mr a Mrs A. Achos pryder arbennig oedd bod y Bwrdd Iechyd fel corff wedi peryglu ei allu i ddysgu gwersi a ddaeth i'r amlwg yn sgil cwyn Mr a Mrs A gan eu bod wedi dileu unrhyw gyfeiriadau at ddiffygion (a ganfuwyd yn ystod yr ymchwiliad ar y cyd gan y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor) yn yr ymateb i'r gŵyn. O ganlyniad, nid oedd pryderon Mr a Mrs A wedi cael sylw priodol. Arweiniodd proses y Bwrdd Iechyd ar gyfer delio â chwynion at yr Ombwdsmon i gadarnhau'r agwedd hon ar gŵyn Mr a Mrs A.

Ymhlith argymhellion yr Ombwdsmon oedd y dylai'r Cyngor a Phrif Weithredwyr Dros Dro'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro am y methiannau a nodwyd. Hefyd, gwnaethpwyd argymhellion i roi sylw i ffordd annigonol y Bwrdd Iechyd o ddelio â chwynion. Roedd hyn yn cynnwys talu iawndal o £500.00 i Mr a Mrs A i adlewyrchu'r anghyfleustra a achoswyd iddynt o ganlyniad i fethiannau'r Bwrdd Iechyd.

Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd fynd ati gyda'i gilydd i ganfod unrhyw wersi y gellid eu dysgu yn sgil yr adroddiad hwn ac i ddatblygu cynllun gweithredu. Yn olaf, argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd yn datblygu gweithdrefn i ddelio ag achosion o hunan esgeuluso.

Cyfeirnod yr achos 201100506 a 201100509

Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Ni Chadarnhawyd

Mehefin 2012 – Ymdrin â chais cynllunio – Cyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mrs C nad oedd y Cyngor wedi ei hysbysu'n briodol am gais cynllunio diwygiedig yr oedd datblygwr cyfagos wedi'i gyflwyno ar gyfer bloc o fflatiau. Cwynodd hefyd fod uchder y bloc o fflatiau wedi cael effaith niweidiol ar ei phreifatrwydd gan fod y fflatiau'n edrych drosti.

Ar ôl ystyried cyngor ei Gyngorydd Cynllunio, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Cyngor wedi bodloni'r gofyniad statudol ar gyfer rhoi gwybod am y datblygiad. Canfu'r ymchwiliad nad oedd y datblygiad a adeiladwyd yn cyd-fynd â'r caniatâd cynllunio gwreiddiol, ac roedd y Cyngor yn rhoi sylw i hyn ar wahân. Fodd bynnag, o ran y cais cynllunio gwreiddiol, roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y Cyngor wedi ystyried amwynderau'r preswylwyr gan gynnwys o safbwynt preifatrwydd. Tynnodd yr Ombwdsmon sylw at rai diffygion gweinyddol megis cadw cofnodion, ac roedd y Cyngor yn cymryd camau i roi sylw i hyn. Fodd bynnag, nid oedd yr Ombwdsmon yn teimlo y byddai'r diffygion hyn wedi cael unrhyw effaith berthnasol nac anffafriol ar achos Mrs C a'r penderfyniad i roi caniatâd cynllunio. Felly ni chafodd cwyn Mrs C ei chyfiawnhau.

Cyfeirnod yr achos 201101519

2012/13

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

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	3	4	6		1		1	1		16
Pen-y-bont ar Ogwr	6	9	10		1		1			27
Caerffili	6	9	15	1	2		3	1		37
Caerdydd	12	39	26		13		2		1	93
Sir Caerfyrddin	6	16	14	2	7		4	1	1	51
Ceredigion	4	5	14	1	2			2	1	29
Conwy	3	10	9		2		1	1		26
Sir Ddinbych	1	16	15		2		2	1	2	39
Sir y Fflint	5	14	12	1	8		1		1	42
Gwynedd	4	11	9		2		3		1	30
Ynys Môn	4	7	11				2	1		25
Merthyr Tudful	4	9	5		1					19
Sir Fynwy	4	7	8	1	2		1		1	24
Castell-nedd Port Talbot	3	17	13		1			1		35
Casnewydd	5	5	5		1				2	18
Sir Benfro	6	17	19		4		2	1		49
Powys	4	14	18	1	7		4		1	49
Rhondda Cynon Taf	5	22	17		1		2			47
Dinas a Sir Abertawe	5	14	20	1	7		1		2	50
Bro Morgannwg	5	11	13		2					31
Tor-faen	5	3	11					2	1	22
Wrecsam	6	15	13		3		2		1	40
CYFANSWM	106	274	283	8	69		32	12	15	799

2011/12

CYNGYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

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 AI6 - 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			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

2010/11

CYNGHORAU SIR/BWRDEISTREF SIROL

Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	Y tu allan i'r Awdurdodaeth	Rhy gynnar	Dim cyfiawrhad dros ymchwilio	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	2	4	5				1			12
Pen-y-bont ar Ogwr	2	9	13	2	3		6	4	1	40
Caerffili	7	28	13	1	2		10	2	3	66
Caerdydd	16	33	23	2	4		11	3	1	93
Sir Caerfyrddin	12	26	21	1	1		3	2	1	67
Conwy	4	9	12		1		2	2	1	31
Ceredigion	1	19	12		2		2	3		39
Sir Ddinbych	2	12	11		4		3		2	34
Sir y Fflint	1	11	13	2	5		5		2	39
Gwynedd		18	12	1	2	1	3	2		39
Ynys Môn	5	12	10	1	4	1	3	3		39
Merthyr Tudful	2	9	4	1		1	1		1	19
Sir Fynwy	3	6	7				5	1		22
Castell-nedd Port Talbot	4	20	18	1	2			3		48
Casnewydd	4	18	3		5		1	1	1	33
Sir Benfro	2	19	17		3		1	2		44
Powys	4	19	18		5	1	14	4	2	67
Rhondda Cynon Taf	5	21	24	2	3		4	2	3	64
Abertawe	4	15	20	2	2		4	1		48
Bro Morgannwg	3	12	14	9	4		8	2	1	53
Tor-faen	2	11	8		3			2	2	28
Wrecsam	2	18	4	1	6		7	2	2	42
CYFANSWM	87	349	282	26	61	4	94	41	23	967