



Ein Cyf: NB/MA

Gofynnwch am: Matthew Aplin

 01656 641150

Dyddiad: 15 Hydref 2018

 cyfathrebu
@ombwdsmon-cymru.org.uk

I: Arweinydd y Cyngor
Cyngor Dinas Casnewydd

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 Dinas Casnewydd**.

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 Ddatrysiaid 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 cynnydd 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.

Tudalen 1 o 8

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.

Ar ôl lechyd, 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 nodi y bu cynydd gan 40% o 26 i 37 yn y nifer o gwynion a dderbyniodd yr Ombwdsmon ynglŷn â Chasnewydd yn y flwyddyn ddiwethaf. Hoffwn dynnu eich sylw i'r cynydd o 3 i 7 yn y nifer o gwynion a dderbyniwyd ynglŷn â Rheoli Cynllunio ac Adeiladu. Fodd bynnag, rydym yn falch o nodi y bu gostyngiad arwyddocaol o 11 i 3 yn y nifer o gwynion ynglŷn â Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion .

Er ein bod wedi wynebu anawsterau wrth dderbyn ymatebion amserol i'n ceisiadau am wybodaeth gan y Cyngor, rwy'n falch bod eich staff wedi ymgysylltu'n gadarnhaol â'm swyddfa mewn ymgais i wella'r sefyllfa. Roeddwn yn deall y bu ystyriaeth yn cael ei roi i ddyrannu adnoddau ychwanegol i'r adran gwynion gorfforaethol, a byddwn yn gwerthfawrogi diweddariad ynglŷn â hynny gan ein bod wedi parhau i wynebu oediadau. Byddwn yn adolygu'r sefyllfa hon yn ystod y flwyddyn i weld a oes angen ymgysylltiad pellach â'ch Cyngor.

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 chopio 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', with a stylized flourish at the end.

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC. Prif Weithredwr
Swyddog Cyswllt.

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd yr Awdurdod Lleol wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

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 Dinas Casnewydd	Cwynion a Gafwyd
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion	3
Gweinyddiaeth Budd-daliadau	2
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	4
Ymdrin â Chwynion	4
Addysg	4
Amgylchedd a Iechyd Amgylchedd	3
Tai	4
Cynllunio a Rheoli Adeiladu	7
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2
Eraill Amrywiol	4

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
Dinas Casnewydd	6	11	9	6	0	0	2	0	34
Dinas Casnewydd (wedi'i addasu)	7	10	13	5	0	1	1	0	37

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
Casnewydd	3							3

DD. Cwynion Cod Ymddygiad cyngorau 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
Bishton CC	1							1
Langstone CC	2							2

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 Cyngorwyr yn ystod 2017/18.

Darparir Adran DD dadansoddiad o ganlyniadau'r cwynion Cod Ymddygiad yn erbyn cyngorau 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