



Ein Cyf: NB/MA

Gofynnwch am: Matthew Aplin

 01656 641150

Dyddiad: 15 Hydref 2018

 cyfathrebu  
@ombwdsmon-cymru.org.uk

I: Arweinydd y Cyngor  
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

## 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 Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf**.

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 7

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 Cyngorau.

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 Chyngorau Cymuned. Mae llawer o'r cwynion hyn wedi codi yn dilyn newidiadau yn aelodaeth cyngorau.

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.

Mae'n bleser gennym adrodd y bu gostyngiad o 47 i 36 yn y nifer o gwynion a dderbyniodd yr Ombwdsmon ynglŷn â Rhondda Cynon Taf yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Fodd bynnag, hoffwn dynnu eich sylw i'r nifer o gwynion yngylch Gwasanaethau Cymdeithasol Plant sy'n derbyn y nifer uchaf o gwynion. Derbyniwyd 10 cwyn, ffigur sy'n parhau'n ddigyfnewid ers y llynedd.

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



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 Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf | Cwynion a Gafwyd |
|--|------------------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion         | 2                |
| Gwinyddiaeth Budd-daliadau                 | 1                |
| Gwasanaethau Cymdeithasol Plant            | 10               |
| Ymdrin â Chwynion                          | 3                |
| Addysg                                     | 1                |
| Amgylchedd a Iechyd Amgylchedd             | 5                |
| Cyllid a Threthiant                        | 2                |
| Tai  | 2                |
| Cynllunio a Rheoli Adeiladu                | 4                |
| Ffyrdd a Thrafnidiaeth                     | 3                |
| Eraill Amrywiol                            | 3                |

## 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 |
|--------------------------------------|------------------------|------------|--|---------------------------------------|------------------------|------------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|
| Rhondda Cynon                        | 6                      | 12         | 12   | 6                                     |                        |                                    |  |                           | 36                            |
| Rhondda Cynon (wedi'i addasu)        | 10                     | 17         | 21   | 8                                     | 0                      | 1                                  | 1  | 0                         | 58                            |

### 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**

| <b>Cyngor Sir/Cyngor Bwrdeistref Sirol</b> | <b>Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol</b> | <b>Wedi rhoi'r gorau iddi</b> | <b>Dim tystiolaeth o dorri'r cod</b> | <b>Dim angen gweithredu</b> | <b>Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau</b> | <b>Cyfeirio at y Panel Dyfarnu</b> | <b>Tynnwyd yn ôl</b> | <b>Cyfanswm</b> |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Rhondda Cynon Taf                          | 1   |                               |                                      |                             |                                       |                                    |                      | 1               |

**DD. Cwynion Cod Ymddygiad cyngorau tref/cymuned**

| <b>Cyngor Tref/ Cyngor Cymuned</b> | <b>Caewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol</b> | <b>Wedi rhoi'r gorau iddi</b> | <b>Dim tystiolaeth o dorri'r cod</b> | <b>Dim angen gweithredu</b> | <b>Cyfeirio at y Pwyllgor Safonau</b> | <b>Cyfeirio at y Panel Dyfarnu</b> | <b>Tynnwyd yn ôl</b> | <b>Cyfanswm</b> |
|------------------------------------|---|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Hirwaun & Penderyn CC              | 1   |                               |                                      |                             |                                       | 3                                  |                      | 4               |

## **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](mailto:catrin.wallace@ombudsman-wales.org.uk) neu [matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk)