Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ein cyf: NB

Gofynnwch am: Cyfathrebu

01656 641150

Dyddiad: 7 Medi 2020

Cyfathrebu
@ombwdsmon.cymru

Cynghorydd Anthony Hunt
Arweinydd y Cyngor
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen

Trwy Ebost yn Unig
Anthony.Hunt@torfaen.gov.uk

Annwyl Cynghorydd Hunt

Llythyrau Blynyddol 2019/20

Mae'n bleser gennyf ddarparu fy Llythyr Blynyddol (2019/20) i Gyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen.

Yr wyf yn ysgrifennu hyn yn ystod cyfnod na welwyd ei debyg o'r blaen ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a'r sawl sy'n eu defnyddio. Mae'r rhan fwyaf o'r data yn yr ohebiaeth hon yn gysylltiedig â'r cyfnod cyn y cynnydd cyflym yn ymlediad Covid-19 a chyn cyflwyno cyfyngiadau ar weithgareddau economaidd a chymdeithasol. Fodd bynnag, yr wyf yn ymwybodol iawn o'r effaith y mae'r pandemig yn parhau i gael ar bob un ohonom.

Yr wyf yn falch o ddweud y bu'n rhaid inni, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn cyfran lai o gwynion am gyrff cyhoeddus: 20% o gymharu â 24% y llynedd.

Cyfeiriasom hefyd gyfran lai o gwynion y Cod ymddygiad at Bwyllgor Safonau neu Banel Dyfarnu Cymru: 2% o gymharu â 3% y llynedd.

O ran cwynion newydd yn ymwneud ag Awdurdod Lleol, mae'r cyfanswm wedi gostwng o 2.4% o gymharu â'r flwyddyn ariannol flaenorol. Yr wyf hefyd yn falch y bu'n rhaid inni ymyrryd mewn cyfran lai o'r achosion a gaewyd (13% o gymharu â 15% y llynedd). Wedi dweud hynny, yr wyf yn bryderus bod ymdrin â chwynion yn parhau fel un o'r prif bynciau ein cwynion eto eleni.

Ymhlith prif uchafbwyntiau'r flwyddyn, yn 2019 pasiodd Cynulliad Cenedlaethol Cymru (Senedd Cymru bellach) ein Deddf newydd. Erbyn hyn, ni yw'r swyddfa Ombwdsmon gyntaf yn y DU i fod â phwerau llawn a gweithredol i ysgogi gwelliannau systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus drwy ymchwilio 'ar ein liwt ein hunain' a'r rôl Safonau Cwynion.

Yn 2019/20, yr ydym wedi ymgysylltu'n helaeth ag Awdurdodau Lleol ynglŷn â'r mater hwn, gan gychwyn defnyddio ein pwerau Safonau Cwynion newydd.

Cyflwynodd Awdurdodau Lleol yng Nghymru ddata am y cwynion a ymdriniwyd ganddynt i'r Awdurdod Safonau Cwynion (ASC) am y tro cyntaf yn 2019/2020, gan ddatgelu gymaint mwy am y sefyllfa cwynion yng Nghymru.

Mae'r data a gyflwynwyd ar gyfer 2019/2020 yn dangos:

- Cofnodwyd dros 13,000 o gwynion gan Awdurdodau Lleol - 4.25 ar gyfer pob 1000 o drigolion
- Cadarnhawyd bron i hanner (42%) y cwynion hynny yn llawn neu'n rhannol
- Ymchwiliwyd i oddeutu 80% (79.51%) ohonynt o fewn 20 diwrnod gwaith
- Yn y pen draw, cyfeiriwyd oddeutu 7% (6.91%) o'r holl gwynion at OGCC.

Bydd yr ASC yn gweithio â chyrff cyhoeddus i sicrhau bod y data a gyflwynir yn gynrychiolaeth gywir o'r cwynion sy'n cael eu cyflwyno gan ddefnyddwyr gwasanaeth.

Gweler ynghlwm grynodeb o'r cwynion o gamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Cyngor.

Hefyd ynghlwm y mae crynodeb o'r cwynion y Cod Ymddygiad mewn cysylltiad ag aelodau'r Cyngor a'r Cynghorau Tref a Chymuned yn eich ardal.

Camau i'w cymryd gan y Cyngor:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet i gynorthwyo aelodau yn eu swyddogaeth o graffu ar berfformiad y Cyngor
- Ymgysylltu â'm gwaith Safonau Cwynion, cael hyfforddiant i'ch staff a darparu data cwynion
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn **30ain Tachwedd**

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

Yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon

Cc: Alison Ward, Prif Weithredwr
Caron Davies, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a Gafwyd

Awdurdod Lleol	Cwynion a Gafwyd	Cwynion a gafwyd fesul 1000 o drigolion
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	17	0.24
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	34	0.23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	49	0.27
Cyngor Caerdydd*	122	0.33
Cyngor Sir Caerfyrddin	42	0.22
Cyngor Sir Ceredigion	31	0.42
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	29	0.25
Cyngor Sir Ddinbych	32	0.34
Cyngor Sir y Fflint	61	0.39
Cyngor Gwynedd	37	0.30
Cyngor Sir Ynys Môn	26	0.37
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	13	0.22
Cyngor Sir Fynwy	16	0.17
Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot	22	0.15
Cyngor Dinas Casnewydd	39	0.25
Cyngor Sir Penfro	25	0.20
Cyngor Sir Powys	72	0.54
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	39	0.16
Cyngor Abertawe	92	0.37
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	5	0.05
Cyngor Bro Morgannwg	30	0.23
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	33	0.24
Cymru	**866**	0.28

* gan gynnwys 1 Rhentu Doeth Cymru

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Cyngor Torfaen	**Cwynion a Gafwyd**	**Cyfran Ganrannol Cwynion**
Gwasanaethau Cymdeithasol Plant	2	40.00%
Addysg	1	20.00%
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	20.00%
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	1	20.00%
	5	

C. Canlyniadau Cwynion

(* yn dynodi ymyrraeth)

Cwynion a Gaewyd	**Cynamserol/ Tu hwnt i amser/Hawl Apelio**	**Tu hwnt i Awdurdodaeth**	**Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol**	**Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol***	**Wedi rhoi'r gorau iddi**	**Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau**	**Adroddiadau Eraill wedi'u Cadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol***	**Adroddiad Budd y Cyhoedd**	**Cyfanswm**
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	2	0	2	0	0	0	1	0	5
Cyfran Ganrannol	40.00%	0.00%	40.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	0.00%	

D. Nifer yr achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	Nifer y cwynion a gaewyd	% o ymyriadau
Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent	1	17	6%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr	1	34	3%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili	6	50	12%
Cyngor Caerdydd	21	120	18%
Cyngor Caerdydd - Rhentu Doeth Cymru	-	1	0%
Cyngor Sir Caerfyrddin	6	46	13%
Cyngor Sir Ceredigion	4	30	13%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy	6	34	18%
Cyngor Sir Ddinbych	2	32	6%
Cyngor Sir y Fflint	8	57	14%
Cyngor Gwynedd	4	39	10%
Cyngor Sir Ynys Môn	3	28	11%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	2	15	13%
Cyngor Sir Fynwy	2	15	13%
Cyngor Castell-nedd Port Talbot	4	25	16%
Cyngor Dinas Casnewydd	4	38	11%
Cyngor Sir Penfro	7	29	24%
Cyngor Sir Powys	14	71	20%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf	5	40	13%
Cyngor Abertawe	4	93	4%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen	1	5	20%
Cyngor Bro Morgannwg	4	27	15%
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	4	33	12%
Cyfanswm	**113**	**879**	**13%**

E. 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**
Torfaen	5	2	-	-	-	-	-	7

F. Cwynion Cod Ymddygiad Cynghorau Tref/Cyngor 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
Cyngor Tref Blaenafon	3	-	-	-	-	-	-	3

Atodiad

Nodiadau Esboniadol

Darperir adran A ddadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn yr Awdurdod Lleol a gafwyd yn ystod 2019/20, a nifer y cwynion fesul 1,000 o breswylwyr (poblogaeth).

Darparir Adran B dadansoddiad o nifer y cwynion am yr Awdurdod Lleol a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2019/20. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc gan ddefnyddio cyfran ganrannol.

Darparir adran C canlyniadau'r cwynion ar gyfer yr Awdurdod Lleol yn ystod 2019/20, gyda'r gyfran ganrannol.

Darparir Adran D y nifer a chanran o achosion a dderbyniwyd gan OGCC lle bu rhaid ymyrryd. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Darparir Adran E dadansoddiad o ganlyniadau'r holl gwynion Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn ystod 2019/20.

Darparir Adran F dadansoddiad o ganlyniadau'r cwynion Cod Ymddygiad yn erbyn Cynghorau Tref/Cymuned.

Adborth

Rydym yn croesawu eich 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 drwy e-bost at cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk