

Adroddiad Blynyddol 2010/11

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

a osodwyd gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru

o dan baragraff 14 o Atodlen 1

i Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005

1. Rhagymadrodd



Rwyf yn falch o gyflwyno'r adroddiad blynyddol hwn, y trydydd gennyf fi ers imi ymgymryd â swydd yr Ombwdsmon, a phumed adroddiad blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ers cyflwyno'r swydd yn 2006.

Wedi dwy flynedd o'r cynllun strategol tair blynedd presennol, rwyf wedi fy nghalonogi'n fawr gan y cynnydd yr ydym wedi'i wneud. Bellach rydym yn dechrau cael budd o'r newidiadau y dechreusom eu cyflwyno ddwy flynedd yn ôl ac erbyn hyn rydym yn delio â'n gwaith achosion yn fwy cyflym. Rwyf yn falch dros ben i ni allu lleihau'n sylweddol yr ôl-groniad o achosion a achoswyd gan y cynnydd sydyn yn y galw ac, yn benodol, gan y nifer uchel o adroddiadau ar ymchwiliadau a gyhoeddusom yn ystod y flwyddyn hon.

Serch hynny, er bod ein prosesau ar gyfer trafod cwynion yn fwy hwylus, nid ydym wedi colli golwg ar bwysigrwydd ansawdd. Rydym wedi bod yn awyddus i ganfod cwynion sy'n addas i'w datrys heb fod angen ymgymryd ag ymchwiliad llawn ac mae enghreifftiau o achosion o'r fath yn yr adroddiad hwn. Fodd bynnag, rydym hefyd wedi bod yn benderfynol o sicrhau bod yr achosion mwy cymhleth – sy'n ymwneud ym mron pob achos â materion iechyd neu ofal cymdeithasol – yn dod yn destun ymchwiliadau manwl a thrylwyr fel y dylent.

Mae nifer y cwynion am awdurdodau lleol wedi aros yn weddol gyson yn ystod y ddwy flynedd diwethaf. Fodd bynnag, mae cwynion iechyd ar gynnydd o hyd (10% yn uwch na'r flwyddyn ddiwethaf) ac maent bellach yn cyfrif am chwarter y cwynion a gaf am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus. Rwyf yn disgwyl y bydd y cynnydd hwn yn parhau ar ôl diddymu cam yr adolygiad annibynnol yn y weithdrefn cwynion iechyd o ganlyniad i'r Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG. Er hynny, i'r un graddau, rwyf yn gobeithio y caiff y cynnydd ei leddfu o ganlyniad i ymrwymiad gan Fyrddau Iechyd i unioni pethau ar y lefel leol yn unol â'r trefniadau newydd ar gyfer gwneud iawn, fel na fydd yn rhaid cyfeirio cwynion ataf fi.

Yn y rhagymadrodd i'm hadroddiad y flwyddyn ddiwethaf, cyfeiriais at y cynnydd sylweddol yn y cwynion am ymddygiad aelodau o awdurdodau lleol a'm gobaith y byddai cynghorwyr yn derbyn y cyngor a'r cyfarwyddyd yn y Canllawiau y byddwn yn eu cyhoeddi yn Ebrill 2010. Felly roedd yn braf gweld gostyngiad sylweddol (21% yn is) yn nifer y cwynion newydd a gafwyd eleni.

Mae dau faes lle y credaf fod anghysonderau mewn cysylltiad â'm hawdurdodaeth. Rwyf wedi bod yn cael nifer cynyddol o ymholiadau gan breswylwyr mewn cartrefi gofal (neu aelodau o'u teulu) sy'n dymuno dod â chŵyn ataf ond sy'n methu â gwneud hynny am eu bod yn talu am eu gofal eu hunain. Rwyf yn credu bod y cynnydd hwn yn ganlyniad i'r cyhoeddusrwydd ynghylch y newidiadau a gyflwynwyd yn ddiweddar yn Lloegr mewn cysylltiad â'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol. Ar hyn o bryd yng Nghymru, mae preswylwyr mewn cartref gofal y telir am ei ofal gan y wladwriaeth yn gallu

dod â chwyn ataf am ei ofal, ond nid preswlydd sy'n talu am ei arhosiad ei hun yn y cartref gofal. Mae'n ymddangos yn anghyfiawn i mi nad yw preswylwyr yn yr un cartref gofal sy'n derbyn yr un gwasanaethau'n meddu ar yr un hawliau mewn cysylltiad â cheisio iawn pan yw pethau wedi mynd o chwith.

Yr anghysondeb arall, mewn maes sydd wedi cael sylw mawr gan y cyfryngau ar ôl adroddiad a gyhoeddais ym Mawrth 2011, yw nad oes gennyf unrhyw awdurdodaeth i ymchwilio i gwynion ynghylch hosbisau. Er bod ysbytai preifat o'r fath yn elusennau cofrestredig, maent yn derbyn arian cyhoeddus. Ar hyn o bryd, nid oes unman y gall defnyddwyr gwasanaethau fynd â chwyn iddo y tu allan i'r hosbis ei hun. Mae'n ymddangos yn gwbl briodol i mi y dylai pobl sy'n derbyn gwasanaethau ganddynt gael troi at gorff annibynnol i gael ystyriaeth i'w cwyn.

Felly edrychaf ymlaen at drafod y ddau fater hyn â'r Llywodraeth Cymru newydd yn y flwyddyn i ddod.

Yn olaf, hoffwn dalu teyrnged i'm staff. Maent yn dîm medrus ac effeithiol dros ben. Gosodais darged uchelgeisiol iawn wrth gyhoeddi ymrwymiad na fyddai gennym unrhyw achosion a oedd yn agored ers mwy na 12 mis erbyn 31 Mawrth 2011. Roedd cyrraedd y targed hwn yn galw am ymdrech gan y tîm i gyd a dylent fod yn falch iawn o'r hyn y maent wedi'i gyflawni. Ar ôl cyrraedd y sefyllfa hon, rwyf yn fodlon ein bod bellach mewn lle da i ddelio â'r cynnydd disgwylidig yn nifer y cwynion, o ganlyniad i weithredu'r Mesur Gwneud iawn am Gamweddau'r GIG o 1 Ebrill 2011 ac i'r pwysau y mae gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru'n eu hwynebu oherwydd y cyfyngiadau ariannol a fydd arnynt mewn blynyddoedd i ddod. Mae hyn oll wedi'i gyflawni wrth baratoi hefyd ar gyfer cyflwyno gwasanaeth cyfeirio newydd Cwynion Cymru, datblygu fersiwn newydd o'n system trafod achosion a gwefannau newydd, yn ogystal â chyflwyno gweithgareddau newydd fel Coflyfr a Llythyrau Blynyddol yr Ombwdsmon.



Peter Tyndall
Ombwdsmon

4. Cwynion Cod Ymddygiad

Y prif ffigurau

- Cawsom 277 o gwynion newydd, **21% yn llai** nag yn 2009/10
- Cyfeiriasom 45 o adroddiadau ar ymchwiliadau un ai i bwyllgor safonau neu i Banel Dyfarnu Cymru, **73% yn fwy** nag yn 2009/10
- Caeasom 349 o achosion, **15% yn fwy** nag yn 2009/10
- Nid oedd gennym unrhyw ymchwiliadau a oedd yn agored ers mwy na 9 mis ar 31 Mawrth 2011

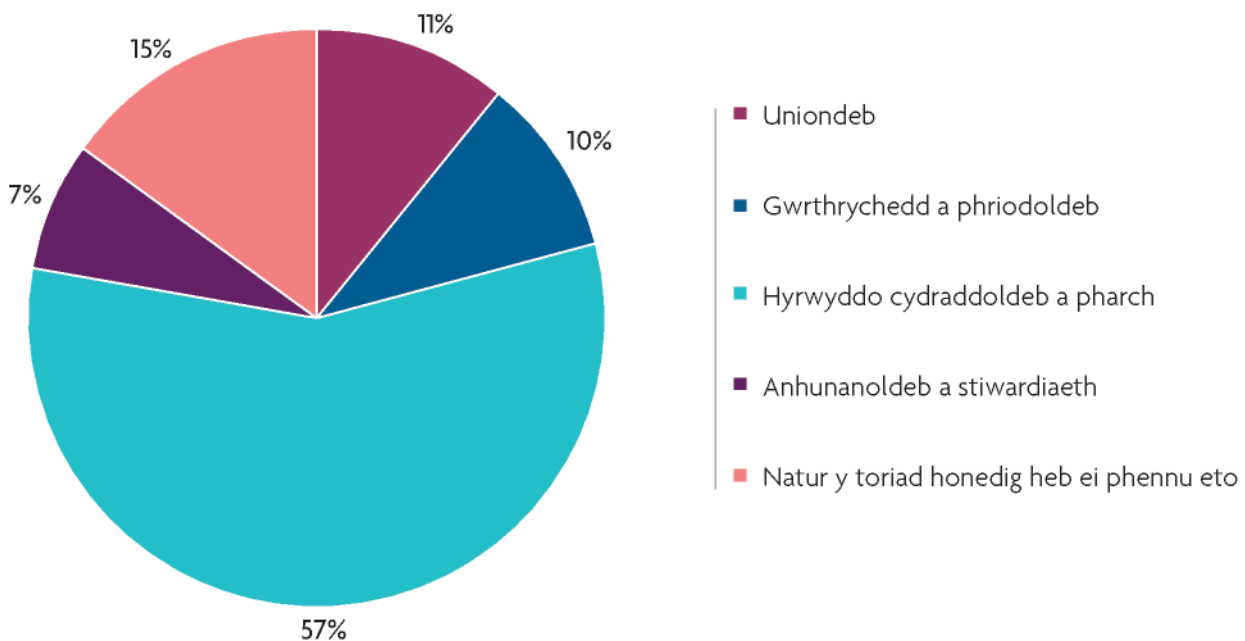
Natur y cwynion Cod Ymddygiad

Mae'r tabl isod yn dangos dadansoddiad o'r cwynion cod ymddygiad yn ôl y math o awdurdod. Y flwyddyn ddiwethaf nodais fy mhryder am y cynnydd parhaus yn nifer y cwynion sy'n dod i law, felly roedd yn galonogol eleni fod gostyngiad o 21% yn nifer y cwynion a gafwyd. Byddaf yn trafod y gostyngiad hwn yn ddiweddarach yn yr adran hon.

	2010/11	2009/10
Cyngor Cymuned	141	163
Cyngor Sir/Bwrdeistref Sirol	135	183
Parc Cenedlaethol	1	3
Awdurdod Heddlu	-	3
Cyfanswm	277	352

Natur y cwynion Cod Ymddygiad

Fel y mae'r siart isod yn dangos, roedd y rhan fwyaf o'r cwynion a gafwyd yn ystod 2010/11 yn ymwneud â materion 'cydraddoldeb a pharch' (57% o'i gymharu â 38% yn 2009/10).



Crynodeb o ganlyniadau cwynion Cod Ymddygiad

O'r achosion Cod Ymddygiad a ystyriwyd yn 2010/11 penderfynwyd nad oedd y rhan fwyaf yn galw am ymchwiliad. Nifer yr achosion lle'r oeddwn wedi dod i'r casgliad y dylid eu cyfeirio un ai at y pwyllgor safonau mewn awdurdod neu at Banel Dyfarnu Cymru oedd 45 o'i gymharu â 26 yn 2009/10. Mae hyn yn ganlyniad yn rhannol i'r nifer uwch o achosion a gaewyd yn ystod y flwyddyn.

	2010/11	2009/10
Penderfynu peidio ag ymchwilio i'r gŵyn	194	214
Tynnu'n ôl y gŵyn	16	16
Terfynu'r ymchwiliad	43	15
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim tystiolaeth o dorri'r cod	13	6
Cwblhau'r ymchwiliad: Dim angen gweithredu	38	26
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio i'r Pwyllgor Safonau	21	12
Cwblhau'r ymchwiliad: Cyfeirio i'r Panel Dyfarnu	24	14
Cyfanswm y Canlyniadau – cwynion Cod Ymddygiad	349	303

(Mae dadansoddiad manwl o ganlyniadau'r cwynion Cod Ymddygiad a oedd yn destun ymchwiliad, fesul awdurdod lleol, yn ystod 2010/11 yn Atodiad C.).

Gyda golwg ar yr achosion a gyfeiriwyd ar gyfer gwrandawriad gan Bwyllgor Safonau neu dribiwnlys i'r Panel Dyfarnu yn ystod 2010/11, roedd y canlyniadau fel a ganlyn:

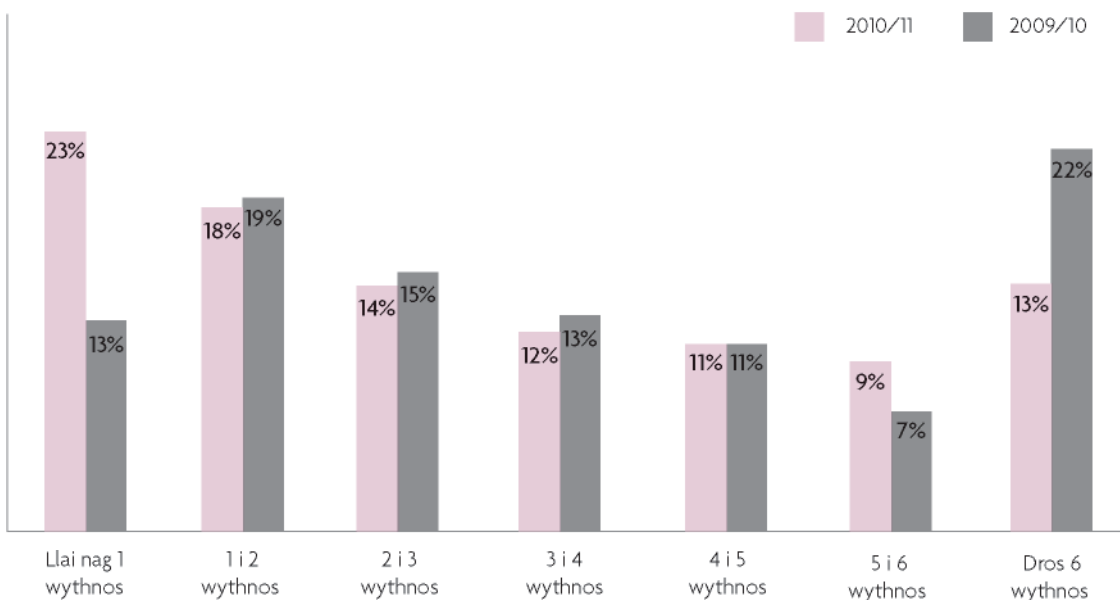
	Nifer y gwrandawriadau	Canlyniad neu Sanctsiwn (os oedd un)
Tribiwnlysoedd Panel Dyfarnu Cymru	11	Toriad x 11 <ul style="list-style-type: none"> • Atal am 18 mis x 1 • Atal am 12 mis x 3 • Atal am 4 mis x 1 • Atal am 2 fis x 2 • Atal yn rhannol am 3 mis x 1 • Atal yn rhannol am 2 fis x 1 • Dim gweithredu x 2
Pwyllgorau Safonau	16	Toriad x 14 <ul style="list-style-type: none"> • Atal am 6 mis x 1 • Atal am 3 mis x 1 • Atal am 2 fis x 1 • Atal am 1 mis x 1 • Atal am 28 diwrnod x 1 • Cerydd a hyfforddiant x 1 • Cerydd x 5 • Dim gweithredu x 3 Dim tystiolaeth o doriad x 1 Dim achos i'w ateb x 1

Cyfnodau penderfynu

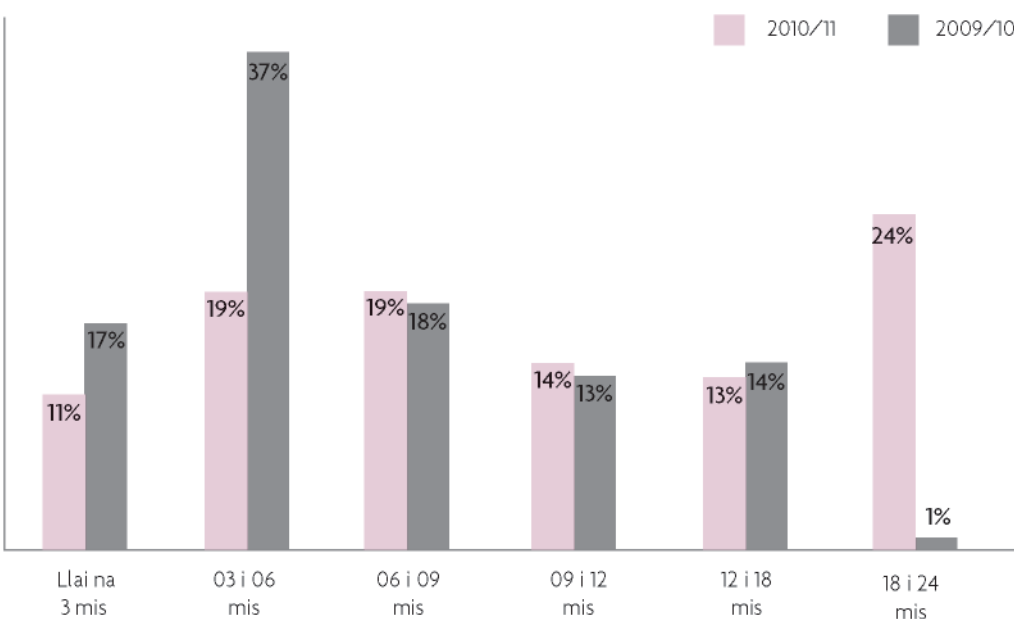
Isod mae'r cyfnodau penderfynu ar gyfer cwynion cod ymddygiad. Mae'r targedau amser a bennwyd ar gyfer cwynion cod ymddygiad yn debyg i'r rheini ar gyfer cwynion am gyrrff cyhoeddus, h.y.

- hysbysu achwynwyr o fewn 4 wythnos a fyddwn yn trafod eu cwyn.
- cwblhau achosion o fewn 12 mis ar ôl y penderfyniad i drafod y gŵyn (hynny yw, cychwyn ymchwiliad i gŵyn).

Cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fydd cwyn Cod Ymddygiad yn cael ei thrafod



Cyfnodau penderfynu ar gyfer cwblhau ymchwiliadau i achosion cwynion Cod Ymddygiad



Nid ydym wedi gallu sicrhau'r gwelliant mewn cyfnodau penderfynu ar gyfer hysbysu achwynwyr a fyddwn yn trafod eu cwyn ai peidio i'r un graddau ag ar gyfer cwynion am gyrff cyhoeddus. Mae hyn yn ganlyniad i raddau helaeth i'r ffaith ein bod yn gorfod delio â'r cwynion hyn yn ystod y camau cyntaf mewn ffordd wahanol. Er hynny, rwyf yn falch ein bod wedi gwella ar sefyllfa'r flwyddyn ddiwethaf.

Rwyf wedi bod yn bryderus dros y ddwy flynedd diwethaf ynghylch y cyfnod a gymerwyd i ddelio ag ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad. Rwyf wedi egluro o'r blaen fod hyn yn ganlyniad yn rhannol i'r ffaith bod tuedd gynyddol i aelodau gael cynrychiolydd cyfreithiol. Er hynny, rwyf hefyd wedi bod yn ymwybodol bod y profiad i gynghorydd o fod yn destun cwyn Cod Ymddygiad yn un llawn straen, sy'n cael ei ddwysáu'n aml drwy ddyfalu gan y cyfryngau. Felly newidiwyd ein proses gyda'r bwriad o wella perfformiad dros y flwyddyn a aeth heibio. Er bod y canlyniad o ran cyfnodau penderfynu ar gyfer y flwyddyn a aeth heibio'n siomedig ar ei ben ei hun, y rheswm pennaf am hyn yw'r effaith o gau achosion hyn yn ystod y flwyddyn. Un effaith ychwanegol yw'r ffaith bod 32 o achosion cysylltiedig mewn perthynas ag awdurdod penodol yn neilltuol o gymhleth ac wedi cymryd mwy na 18 mis i'w cwblhau. Wedi dweud hyn, rwyf yn falch iawn i ni gyrraedd sefyllfa erbyn 31 Mawrth 2011 lle nad oedd unrhyw ymchwiliadau i gwynion Cod Ymddygiad wedi bod yn agored am fwy na 9 mis.

Cod Ymddygiad i aelodau awdurdodau lleol

Yn Ebrill 2010, mewn ymateb i geisiadau gan swyddogion monitro awdurdodau lleol ac eraill, cyhoeddais ganllawiau i aelodau awdurdodau lleol ar y Cod Ymddygiad Enghreifftiol a gyhoeddwyd yn 2008. Datblygwyd y rhain yn dilyn ymgynghoriad cychwynol lle y gwahoddwyd awdurdodau lleol i nodi pa agweddau ar y Cod y byddent yn gwerthfawrogi cael cyfarwyddyd arnynt, ac ymgynghoriad wedyn â Chymdeithas Ysgrifenyddion y Cynghorau a Chyfreithwyr, Un Llais Cymru, Llywodraeth Cynulliad Cymru a Phanel Dyfarnu Cymru ynghylch y drafft. Cynhaliwyd sesiwn ar y canllawiau yn y Gynhadledd Safonau Flynyddol, a gynhaliwyd ym mis Hydref. Credaf fod cyhoeddi'r canllawiau wedi cyfrannu'n gadarnhaol at y gostyngiad yn nifer y cwynion Cod Ymddygiad a gafodd fy swyddfa yn ystod y flwyddyn a aeth heibio.

Yn ogystal â hynny, wrth gyhoeddi'r canllawiau, gwneuthum ymrwymiad y byddai hon yn ddogfen 'fyw' ac, os byddai angen, y byddwn yn cyhoeddi canllawiau atodol. Mae wedi dod yn amlwg eisoes fod meysydd yn y Cod lle y byddai aelodau a swyddogion monitro'n croesawu cyfarwyddyd pellach ac rwyf yn bwriadu cyhoeddi canllawiau ychwanegol ar y meysydd hynny yn y flwyddyn i ddod.

Rwyf yn cydnabod bod pryder wedi'i fynegi ynghylch rhai agweddau ar y Cod a'r defnydd o gwynion at ddibenion gwleidyddol. Byddwn am gyfrannu'n llawn at unrhyw gynigion ar gyfer diwygio a chredaf y bydd y profiad sydd gan fy swyddfa'n cynnig cyfraniad buddiol at wella'r fframwaith yn y dyfodol.

Atodiad C

Cwynion Cod Ymddygiad: Dadansoddiad Ystadegol o Ganlyniadau Fesul Awdurdod Lleol

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	4	2	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

CYNGHORAU TREF/CYMUNED

Cyngor Tref/Cymuned	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
Llandeilo Ferwallt	1							1
Blaenhonddan	1							1
Borth	1				2			3
Brymbo	1							1
Bryngwran							1	1
Bwcle	1							1
Cil-y-coed					1			1
Aberteifi	4							4
Clydach	2							2
Coed-ffranc	1	3		1			1	6
Conwy				1				1
Llangrallo Uchaf				1				1
Ffestiniog		2						2
Y Fflint			1					1
Ganllwyd	2							2
Glyn-nedd	1							1
Gorseinon	5	1		1				7
Gwersyllt	1							1
Hwlfordd	2							2
Penarlâg	1							1
Llanddowror	3							3
Llandeilo	2							2
Llanfairfechan				1			1	2
Llanfechain	5							5
Llanfihangel Ystrad	1							1
Llangennech	1							1
Llangynwyd Isaf						1		1
Llanidloes				2				2

CYNGHORAU TREF/CYMUNED (parhad)

Cyngor Tref/Cymuned	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
Llantrisant	1							1
Llai	8			1				9
Maenorbŷr	2				2			4
Yr Wyddgrug	2							2
Pentref Llaineirwg	2			1				3
Onllwyn					3			3
Doc Penfro			1	4				5
Pencaer			1					1
Pen-rhys					1			1
Pontarddulais	11							11
Pont-hir	1							1
Pont-y-pŵl	1							1
Porthysgwin	1							1
Prestatyn	15		3	3			2	23
Pyle							1	1
Resolfen	1							1
Y Rhyl	7							7
Saltney	2					4		6
Shotton	1							1
Saint-y-brid		1			2			3
Dinbych-y-pysgod	1			5				6
Tonyrefail	1							1
Trelawnyd a Gwaunysgor				1				1
Tudweiliog						1		1
Cymuned Tywyn	1							1
Tref Tywyn	3							3
Willington ac Wrddymbre	1							1
CYFANSWM	98	7	7	21	12	5	6	156

AWDURDODAU PARC CENEDLAETHOL

Awdurdod Parc Cenedlaethol	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
Bannau Brycheiniog	2							2
Arfordir Sir Benfro	1			1				2
CYFANSWM	3			1				4

AWDURDODAU HEDDLU

Awdurdod Heddlu	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
Gogledd Cymru	1					1		2
CYFANSWM	1					1		2