Adroddiad Ymchwiliad Cam 2 FSXXXXXXXXX

Cyngor **Sir Gâr**
Carmarthenshire
County Council

Adroddiad y Gŵyn			
Swyddog Ymchwilio: X		**Achwynydd**: X	
Rhif y Cwyn:	X	**Cyfeiriad:**	X

Sylwer, pan fo cwynion yn cynnwys sawl elfen, bod y Swyddog Ymchwilio yn penderfynu 'cadarnhau' neu 'beidio â chadarnhau' pob elfen. Yna bydd y Swyddog Ymchwilio yn penderfynu ai ei benderfyniad cyffredinol ar y gŵyn yw ei 'chadarnhau' neu 'beidio â'i chadarnhau'. Mae hyn yn seiliedig ar y penderfyniadau a wnaed ar elfen/elfennau sylweddol y gŵyn.

<u>Cwyn:</u>

Roedd y gŵyn wreiddiol fel y'i cyflwynwyd i'r Cyngor ar X yn ystyried y canlynol

- Diffyg ymateb i gŵyn a gyflwynwyd X wythnos yn ôl (Dyddiad)

- Mae'r achwynydd yn dal heb dderbyn cydnabyddiaeth o gais i gyfarfod wyneb yn wyneb â swyddogion / uwch gynrychiolwyr y Cyngor ynglŷn â'r materion a gyflwynwyd mewn gohebiaeth flaenorol
- Yn dal heb dderbyn ymateb digonol i'r materion sy'n ymwneud â'r x ar gyfer yr eiddo X.

Yn dilyn y gŵyn wreiddiol uchod, cyfarfu'r Swyddog Ymchwilio â'r achwynydd X a'i gynrychiolydd X ar (Dyddiad). Yn dilyn y cyfarfod hwnnw, cytunwyd ar bwyntiau cwyno pellach.

- Cymhwysedd yr archwiliad gwreiddiol a chyhoeddi'r X o fewn 24 awr.
- Y gwahaniaethau mewn dyddiadau ar y gwahanol X.
- Diffyg ystyriaeth mewn amseriad cael gwybodaeth i'r achwynydd a'r diffyg ystyriaeth a'r gwahaniaethu tuag at yr achwynydd o ystyried ei X

Y Canlyniad a Geisir:

Gofyn am gyfarfod wyneb yn wyneb gyda phob X perthnasol

<u>Crynodeb o'r ymchwiliad</u>

Mae'r ymchwiliad yn canolbwyntio ar gŵyn hirsefydlog mewn perthynas â gwaith adeiladu a wnaed ar yr eiddo X a chyhoeddi X gan y Cyngor i berchennog blaenorol yr eiddo.

Mae'r ymchwiliad hwn yn dilyn cwyn Cam 1 yn (Dyddiad) gan yr achwynydd a ddywedodd nad oedd yn gallu cael gafael ar unrhyw un o fewn X ac nad oedd aelod o staff (X wedi bod o help. Ni chafodd y gŵyn Cam 1 hon ei chadarnhau, ac anfonwyd canlyniad y gŵyn honno at yr achwynydd ar (Dyddiad).

<u>Y Cefndir</u>

<u>Llinell amser y digwyddiadau</u>

Mae cefndir y gŵyn hon yn dechrau ar (Dyddiad) pan roddwyd X i berchnogion X ar y pryd gan yr X. Postiwyd y llythyr hwn at y perchnogion ar ôl i X nodi gwaith adeiladu yn yr eiddo. Roedd y llythyr yn dynodi y byddai'r gwaith yn cael ei gofnodi yn erbyn yr eiddo mewn unrhyw ymholiad chwilio posibl, a fyddai'n effeithio ar werthu'r eiddo yn y dyfodol neu'n oedi hynny.

Ar (Dyddiad) cyflwynwyd cais X gan berchennog yr eiddo gyda'r bwriad o werthu'r eiddo. Ystyriwyd bod yr X yn angenrheidiol o ystyried y gwaith anawdurdodedig a gofnodwyd yn erbyn yr eiddo. Roedd yr X yn ceisio'r canlynol:

‘*To newydd, rendro, ailweirio trydanol llawn a system nwy newydd.*'

Roedd y cais yn cynnwys y dystiolaeth ganlynol:

- X(Dyddiad)
- X (Dyddiad)
- Cwblhawyd gwaith X (Dyddiad)
- X (Dyddiad)

Ar (Dyddiad), cynhaliodd yr X ymweliad safle fel rhan o'r broses X a nododd y canlyniad canlynol fel rhan o'r ymweliad:

Derbyniwyd cais ôl-weithredol, gweler X cais X. Manylion yr ymgeisydd yw X – (Ffôn) Cwblhawyd ffenestri a drws newydd trwy ardystiad X, ac roedd y rendr allanol yn system rendro dros ben y wal bresennol. Mae teils y to wedi'u tynnu i fwrdd a'u hailosod gyda philen sy'n caniatáu i'r to anadlu ac estyll to. Mae deunydd inswleiddio ychwanegol wedi'i osod yn yr atig. Mae'r gwaith, lle gellir ei weld, yn ymddangos yn gyflawn ac yn foddhaol. Mae'r gwaith ail-weiro trydanol a'r system gwres canolog nwy newydd wedi'u cwblhau trwy ardystiad 3ydd parti. Mae'r holl X wedi'u derbyn a'u cadw yn y cais. Cwblhawyd gwaith atgyweirio i bibellau draenio budr allanol, oedd wedi'u blocio, gan gontractwr cymeradwy X. Mae'r wybodaeth wedi'i chadw ar ffeil. Gellir cyhoeddi X.

Yn dilyn yr ymweliad hwn, cwblhawyd yr X, a chyhoeddwyd yr X yr un diwrnod (Dyddiad).

Ar (Dyddiad) prynodd X yr achwynydd yr eiddo am X.

Ar (Dyddiad), cyflwynodd yr achwynydd gais i X am alwad yn ôl gan ofyn i swyddog o fewn X gysylltu ag ef. Natur yr ymholiad oedd ei fod am wybod pwy basiodd y rheoliadau adeiladu yn yr eiddo uchod gan fod llawer o broblemau. Ers i'r eiddo gael ei feddiannu, mae wedi bod yn destun X. Mae'r achwynydd wedi bod yn ceisio cael trafodaethau gydag X, ac yn benodol X i fynd i'r afael â'r materion mewn perthynas â gwaith a wnaed gan berchennog blaenorol X.

Ar (Dyddiad), anfonodd X yr achwynydd e-bost at X yn gofyn am X. Roedd ymateb gan X yr un diwrnod yn nodi bod y cais yn X ac felly ni roddwyd ffurflen gymeradwyo i'r perchennog blaenorol.

Ar (Dyddiad), ymwelodd yr achwynydd ag X gan ofyn am ffurflenni a oedd i fod i gael eu hanfon X wythnos yn ôl. Anfonwyd gohebiaeth yn nodi bod yr ymweliad hwn wedi'i symud ymlaen o X i X ac X. Ar y diwrnod canlynol, (Dyddiad) mae e-bost oddi wrth X at X yn nodi ei fod wedi bod mewn cysylltiad â'r achwynydd.

Cofrestrwyd cwyn ffurfiol cam 1 ar (Dyddiad) yn erbyn yr Awdurdod gan nad oedd yr achwynydd wedi gallu cysylltu ag unrhyw un yn X ac nad oedd X o help wrth ddarparu cyfeiriad X i X. Roedd ymateb y Cyngor gan X i'r achwynydd ar (Dyddiad) yn datgan y canlynol:

Wrth ymchwilio i'ch cwyn, rwyf wedi siarad ag X ac X gan gynnwys sgwrs ffôn ag X.

O'r cofnodion deallaf eich bod wedi siarad ag X ac yna ag X ar (Dyddiad) *yn dilyn eich ymholiad cychwynnol. Mae X yn dweud ei fod wedi esbonio i chi nad oes X ar gyfer yr eiddo yn cael ei ddal gan yr Awdurdod a bod X o'r fath fel arfer yn cael ei wneud gan drydydd parti megis X. Mae X yn dweud bod X wedi'i anfon at werthwr yr eiddo ac y byddai wedi bod ar gael i gyfreithiwr eich X ar adeg cyfnewid contractau. Anfonwyd copi ychwanegol wedyn at gyfeiriad e-bost eich X. Mae X yn credu ei fod wedi bod o gymaint o help ag oedd yn bosibl, o ystyried nad ydym yn gallu darparu'r wybodaeth rydych chi wedi gofyn amdani.*

Felly, nid wyf yn cadarnhau eich cwyn nad ydych wedi gallu cysylltu ag X a bod X heb fod o help i chi wrth fethu â darparu dogfen i chi nad ydyw ym meddiant yr Awdurdod. Rwy'n nodi hefyd fod X wedi ail-anfon X at eich perthynas.

Ar (Dyddiad), cofnodwyd galwad i swyddog gysylltu â'r achwynydd ynglŷn â'r materion parhaus yn yr eiddo. Derbyniwyd e-bost mewnol at X gan X yn nodi ei fod wedi gadael neges ffôn ateb gyda'r achwynydd ac yn dweud y byddai angen i'r holl ohebiaeth fynd trwy X.

Ar (Dyddiad), anfonodd X e-bost at X yn cyfeirio at ohebiaeth â'r achwynydd a'r cais am gopi o X. Anfonwyd y copi at yr achwynydd ar (Dyddiad).

O fewn y misoedd canlynol, mae'r cofnodion yn dangos bod sawl galwad wedi'i chofnodi gyda'r achwynydd. O fewn y cyfnod hwn, gwnaeth yr achwynydd geisiadau am fanylion am y ffeiliau ynglŷn ag X a gwaith arall sydd wedi'i wneud ar yr eiddo. Mae'r galwadau a gofnodwyd yn cynnwys:

(Dyddiad) gydag X

(Dyddiad) gydag X

(Dyddiad) gydag X

Yn ogystal, anfonodd X e-bost at X ar (Dyddiad) gydag ymholiadau ar ran yr achwynydd. Mae'r ymholiadau hyn yn ymwneud â'r X a dyddiad cyhoeddi X.

Mae X yn ymateb i X, X diwrnod yn ddiweddarach, ar (Dyddiad) gan nodi bod X a'r dyddiad cyhoeddi ar (Dyddiad) yn gywir. Mae X hefyd yn nodi bod yr Awdurdod wedi cynghori'r achwynydd ar sawl achlysur bod yr anghydfod

rhwng y partïon yn fater sifil rhwng y partïon ac na all yr Awdurdod ymyrryd ynddo gan nad oes ganddo unrhyw bwerau i allu ymyrryd.

Yn ogystal â'r alwad a gofnodwyd ar (Dyddiad), mae neges e-bost gan X yn ymateb i sawl cwestiwn a godwyd gan yr achwynydd. Anfonir y neges e-bost hon at X ac X. Mae cynnwys yr ymateb yn ymwneud ag X a'r dyddiadau ar X.

Ar (Dyddiad), ymwelodd yr achwynydd â'r X ac ysgrifennodd nodyn at X gyda nifer o ymholiadau a chwestiynau yn ymwneud ag X. Ymatebodd X i'r achwynydd ar (Dyddiad).

Yn dilyn hynny, cyflwynodd yr achwynydd gŵyn Lefel 2 a gofrestrwyd ar (Dyddiad).

Canfyddiadau

Ar ôl cwrdd â'r achwynydd a'i gynrychiolydd yn ystod y broses ymchwilio, a'r gyfres o dystiolaeth, cofnodion galwadau, negeseuon e-bost a nodiadau eraill, mae sawl elfen i'r gŵyn hon sy'n gofyn am esboniad.

- Mae elfen gyntaf y gŵyn yn cyfeirio at bwyntiau sy'n gysylltiedig ag X. Cymhwysedd X, cyhoeddi X o fewn 24 awr o X a bod yr achwynydd yn dal heb dderbyn ymateb digonol i'r materion sy'n ymwneud ag X ar gyfer yr eiddo X.

Wrth ystyried cefndir y pwynt hwn yn ymwneud â'r gŵyn, mae'r angen am X yn deillio o fod perchennog blaenorol yr eiddo yn ceisio'r ddogfennaeth ofynnol ar gyfer gwerthu'r eiddo yn (Dyddiad). Roedd angen hyn oherwydd y cofnod o waith anawdurdodedig yn erbyn yr eiddo. Mae rheoleiddio X wedi ceisio sefydlu'r ardaloedd hynny lle gwnaed gwaith i'r eiddo gan X.

Ymwelodd X â'r safle ar yr un diwrnod ag y cyflwynwyd X. Wrth ystyried y disgrifiad o'r datblygiad, sef *"To newydd, rendro, ailweirio trydanol llawn a system nwy newydd',* cynhaliodd X archwiliad manwl o X, gan gynnwys ymgymryd ag X sy'n arfer safonol gyda'r mathau hyn o geisiadau. Yr wyf o'r farn, yn seiliedig ar gynnwys adroddiad X, bod archwiliad priodol a digonol wedi cael ei gynnal o'r eiddo, gan gynnwys cydnabod X priodol a gofynnol gan drydydd parti.

Mae'r achwynydd wedi gofyn pam mai X a ymgymerodd â'r archwiliad yn lle X. Yn fy ymchwiliad nodir mai X oedd yr X yn ystod yr archwiliad o'r gwaith anawdurdodedig yn (Dyddiad) ac felly roedd yn gyfarwydd â hanes yr eiddo. Mewn perthynas â chyhoeddi X o fewn 24 awr, mae hyn yn arfer cyffredin, ac o ystyried bod yr holl waith wedi'i gwblhau, a bod pob X trydydd parti wedi'i dderbyn, yna nid oes unrhyw broblemau gyda'r arfer hwn.

Nododd yr achwynydd yn ein cyfweliad ar (Dyddiad) fod llifogydd dŵr wyneb yn cael ei briodoli i leithder a materion eraill o fewn yr eiddo; fodd bynnag, nid oedd hyn yn rhan o X ac felly nid oedd yn cael ei ystyried fel rhan o X. Nodir ar y ffeil bod X ar ran X wedi ymgymryd ag X yn yr eiddo, ond nid yw hyn yn rhan o X.

Mae'r achwynydd wedi gofyn am sefydlu gohebiaeth ag X ynglŷn â'r gwaith a wnaed; fodd bynnag, mae cwmpas y gŵyn yn cyfyngu arnaf i'r graddau mai fy nghylch gwaith yw ystyried gweithredoedd y Cyngor fel rhan o'r broses hon.

I gloi'r pwynt hwn, mae'r gŵyn Cam 2 hon yn dilyn y gŵyn Cam 1 o (Dyddiad) ynghylch X. Nododd y gŵyn Cam 1 fod X wedi'i anfon at X ac y byddai wedi bod ar gael i gyfreithiwr yr X ar y pryd X a ddylai / a fyddai fod wedi sylwi ar X. Er y gofynnwyd amdano yn ein Cyfarfod ar (Dyddiad), nid oes gennyf X trydydd parti o'm blaen a allai fod wedi nodi unrhyw faterion parhaus, neu anhysbys.

Wrth ystyried y dystiolaeth o'm blaen, fy marn i yw bod gweithdrefnau cywir y Cyngor wedi'u cynnal mewn perthynas ag X, a cheir tystiolaeth glir o hyn yn X.

Amseriadau'r gwahanol X.

Ceir X dogfen o fewn y gyfres o dystiolaeth y mae angen esboniad pellach arnynt. Y cyntaf yw X sy'n cyd-fynd ag X. Mae'r dyddiad yn nodi (Dyddiad). Fodd bynnag, mae'n ymddangos bod y rhifau X ar gyfer (Dyddiad) yn eisiau o'r maes. Ystyriwyd X sy'n ymwneud ag X a gyflwynwyd i X yn (Dyddiad) gyda dyddiad dechrau (Dyddiad) a dyddiad cwblhau (Dyddiad). Er bod anghysondebau gydag X, nodwch ddyddiad (Dyddiad). Nodir y pwynt hwn gyda'r ohebiaeth rhwng X ac X yn (Dyddiad). Mae X yn esbonio yn ei e-bost at X nad X oedd X ond X a oedd yn sail i X ac felly nid oedd yn annilysu X.

Mae X wedi'i ddyddio (Dyddiad) ac wedi'i awdurdodi gan X.

O ystyried yr uchod, fy marn i yw nad yw'r achwynydd wedi X, gyda thystiolaeth glir bod X wedi'i roi cyn prynu'r eiddo gan X yr achwynydd, a bod X ar gael i gyfreithiwr X cyn ei werthu.

Mae'r pwyntiau cwyno olaf yn cyfeirio at y canlynol:

- Diffyg ymateb i gŵyn a gyflwynwyd X wythnos yn ôl (Dyddiad)
- Diffyg ystyriaeth mewn amseriad cael gwybodaeth i'r achwynydd a'r diffyg ystyriaeth ac X
- Mae'r achwynydd yn dal heb dderbyn cydnabyddiaeth o gais i gyfarfod wyneb yn wyneb ag X ynghylch X

Gyda golwg ar X, mae'r achwynydd yn nodi diffyg ymateb i gŵyn gan (Dyddiad); fodd bynnag, nid oes gennyf unrhyw ddogfennaeth sy'n ymwneud â'r dyddiad hwnnw. Y gŵyn ddiweddaraf yw'r hyn a gofrestrwyd ar (Dyddiad), ac sy'n destun yr adroddiad hwn.

Cydnabyddir bod gohebiaeth rhwng X ac X wedi bod yn parhau ers dechrau (Dyddiad). Ceir cyfathrebu cyson trwy gydol y (Dyddiad), gan gynnwys ymateb i'r gŵyn Cam 1. Mae'r achwynydd yn gyson yn ei gais i X o fewn (Dyddiad); fodd bynnag, ni chytunir ar y cais hwnnw.

Wrth ystyried y rhan hon o'r gŵyn mae yna X safbwynt gwrthwynebol. 1) Gallai X fod wedi cwrdd ag X i glywed ei gŵynion a allai fod wedi arwain at ddefnyddio cryn dipyn yn llai o amser swyddogion, neu 2) Mae ymatebion X i'r achwynydd wedi bod yn ddigonol ac yn dynodi na all X ddarparu unrhyw wybodaeth neu gyngor yn fwy na'r hyn y mae eisoes wedi'i roi.

Yn sicr, gellid bod wedi ystyried opsiwn 1 ac o bosibl mynd i'r afael â phryderon yr achwynydd a fyddai wedi lleihau X; fodd bynnag, o fewn X nodir bod cyhoeddi X a gohebiaeth bellach yn mynd i'r afael yn glir â'r pwyntiau a godwyd mewn gwahanol gŵynion, galwadau ffôn a negeseuon e-bost. Ynglŷn â'r pwynt hwn, rwy'n fodlon bod X wedi darparu ymateb digonol ynghylch X.

Wrth ystyried pwynt y gŵyn ynglŷn ag X, nid wyf yn gweld unrhyw sail dros gredu bod hyn yn wir. Mae X, o ran cofnodion galwadau, yn dangos bod X wedi siarad â'r achwynydd ar sawl achlysur ynglŷn â'r materion yn yr eiddo. Ceir cofnod cyson o X yn dweud wrth yr achwynydd bod y materion yn fater sifil rhwng X ac X.	
<u>Casgliad</u> O ystyried y dystiolaeth gefndir, gan gynnwys yr archwiliad X, nid wyf yn cadarnhau unrhyw un o'r X o bwyntiau cwynion a gyflwynwyd gan yr achwynydd.	
Enw: X	**Llofnod:** X
Swydd: X	**Dyddiad:** (Dyddiad)