

ADRODDIAD I'R CABINET

10, Mehefin, 2014.

Aelod Cabinet : Cyngorydd Ioan Thomas (Gofal Cwsmer)

Pwnc : Trefn Gwynion

Swyddogion cyswllt : Dilys Phillips a Gwenan Parry.

Y penderfyniad a geisir

Mabwysiadu trefn gwynion newydd i'r Cyngor yn unol â'r Atodiad.

Barn yr aelod lleol

Dim yn fater lleol.

Cyflwyniad

1. Gofynnir i'r Cabinet fabwysiadu Trefn Gwynion newydd yn unol â'r polisi sydd yn yr Atodiad.
2. Nodweddion y drefn newydd ydi :-
 - 2.1. Pwyslais ar ddatrys cwynion a gwneud hynny yn gyflym. I hybu hyn dau gam sydd i'r drefn newydd, sef datrys anffurfiol ac ymchwiliad ffurfiol.
 - 2.2. Defnyddio Galw Gwynedd fel pwynt cyswllt canolog ar gyfer pob cwyn ffurfiol. Bydd hyn yn caniatáu cysondeb wrth dderbyn a chofnodi cwynion, cynorthwyo cwynwyr a monitro atebion.
 - 2.3. Sefydlu fîm cydlynu cwynion gyda chyfrifoldeb am weinyddu'r drefn. Bydd y fîm yn cynnwys swydd benodol yn Galw Gwynedd gyda'r cyfrifoldeb o roi cymorth i'r cwynydd, graddio'r gŵyn, ceisio datrysiaid cyflym iddi a monitro cynnydd ar ymchwiliadau ffurfiol. Bydd y fîm hefyd yn cynnwys un o'r Cyfreithwyr fydd a'r cyfrifoldeb i oruchwyllo ymchwiliadau mwy cymhleth eu natur.
 - 2.4. Y gallu i ddysgu gwersi oddi wrth gwynion drwy adroddiadau trosolwg fydd yn cael eu cyflwyno i'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r Aelod Cabinet, ac yn achlysurol yn ôl yr angen, i'r Cabinet, er mwyn sicrhau gwelliant parhaus.

Rhesymau dros argymell y penderfyniad

3. Bydd mabwysiadu'r drefn newydd yn dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach â chwynion, gan ddiddymu un cam o'r drefn bresennol sydd yn eithaf llafurus a hir wyntog.
4. Bydd y drefn newydd yn caniatáu cydlynu cwynion sydd yn cwmpasu mwy nag un adran yn well, ac hefyd cydlynu cwynion sy'n cynnwys asiantaethau neu bartneriaid allanol.
5. Drwy sefydlu bas-data canolog, cynhwysfawr, bydd modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad. Ar hyn o bryd mae'r wybodaeth werthfawr sydd ynghlwm mewn cwynion yn tueddu i gael ei cholli.
6. Rhagwelir y bydd y drefn yn cyd-fynd yn well hefo diwylliant newydd y Cyngor o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni un o ffrydiau gwaith prosiect "Ffordd Gwynedd"

Ystyriaethau perthnasol

7. Bydd cost cychwynnol un tro o oddeutu £90,000 er mwyn sefydlu'r drefn newydd. Mae'r gost yma yn deillio o gyflogi swyddog penodol yng Ngalgw Gwynedd am gyfnod o hyd at dair blynedd er mwyn caniatáu i'r trefniadau newydd ymsefydlu. Disgwylir ar ôl y cyfnod cychwynnol hwn y bydd y trefniadau ymdrin â chwynion newydd wedi eu hymgorffori yng ngwaith dydd i ddydd yr adrannau. Pe byddai'r Cabinet yn mabwysiadu'r drefn newydd gellir cwrdd â'r gost un-tro o £90000 drwy ddefnyddio elfen o danwariant 2013/14 ar gyllidebau corfforaethol.
8. Mae'r drefn newydd yn cyd-fynd â'r polisi enghreifftiol ar gwynion a phryderon a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ac a luniwyd dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae i hyn y fantais ei fod yn gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill gan wneud cyflwyno cwyn yn haws i'r cyhoedd ar draws sefydliadau cyhoeddus.
9. Ac eithrio derbyn adroddiadau am wersi i'w dysgu, nid oes rôl benodol i gynghorwyr, ac yn arbennig aelodau Cabinet wrth ymdrin â chwynion. Barn yr Ombwdsmon yw nad yw yn briodol i'r Cabinet fod yn rhan o ymchwiliad i gwynion unigol. Mae trefniadau mewnol y Cyngor yn caniatáu i unrhyw gynghorydd sydd yn anfodlon â gweithrediad adran benodol i ddwyn ei bryder i sylw yr aelod Cabinet perthnasol. Mae'n fwriad parhau gyda'r trefniant yma ar gyfer datrys pryderon gan gynghorwyr, ond bydd raid cymryd gofal nad yw aelod Cabinet yn camu i mewn i'r rôl o ymchwilio i gwynion penodol gan aelodau o'r cyhoedd.

Camau nesaf ac amserlen

10. Os bydd y Cabinet yn mabwysiadu y drefn newydd, rhagwelir cyfnod o hyfforddi a chyflwyno'r drefn i staff cyn rhoi cyhoeddusrwydd mwy eang i'r trefniadau newydd fydd yn dod i rym yn yr hydref.
11. Serch hynny, os oes modd dod â rhai agweddau i rym yn syth e.e. dileu'r trydydd cam o Banel Cwynion, fe wneir hynny lle bynnag bo'n ymarferol bosibl.

Barn y swyddogion statudol :

Y Prif Weithredwr:

Mae cael trefn gwynion effeithiol yn gwbl allweddol i unrhyw gorff cyhoeddus ac mae'r cynigion yn yr adroddiad hwn, sydd wedi eu cytuno'n fewnol, yn cynnig gwelliant amlwg ar y trefniadau cyfredol. Mae'n amlwg bod angen buddsoddiad tymor byr i weithredu ar hyn ac mae modd sicrhau'r buddsoddiad hynny. Awgrymaf felly bod y Cabinet yn derbyn yr argymhellion

Y Swyddog Monitro:

Rwyf wedi cael mewnbwn i lunio'r trefniadau newydd ac yn fodlon â hwy o safbwynt priodoldeb

Y Pennaeth Cyllid:

Cadarnhaf gywirdeb cynnwys paragraff 7 o'r adroddiad 'Trefn Gwynion', sef byddai £90,000 yn gyllideb ddigonol er mwyn sefydlu swydd benodol yn Galw Gwynedd i weinyddu'r drefn gwynion newydd am gyfnod o 3 blynedd (ac i sefydlu'r bas-data canolog, cynhwysfawr, fydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach â chwynion er budd i'r dinesydd).

Ymhellach, cadarnhaf pe byddai'r Cabinet yn penderfynu mabwysiadu'r drefn a argymhellir yma, gellir cwrdd â'r gost un-tro yma drwy neilltuo elfen o danwariant ar gyllidebau corfforaethol wrth gau'r cyfrifon (sylwer fod argymhelliad perthnasol yn yr adroddiad 'Alldro 2013/14' sydd hefyd ar raglen y cyfarfod hwn o'r Cabinet).

Atodiadau :

Polisi Pryderon a Chwynion Cyngor Gwynedd..