

<b>Pwyllgor :</b>	<b>Y Pwyllgor Iaith</b>
<b>Dyddiad :</b>	<b>4 Gorffennaf 2017</b>
<b>Teitl :</b>	<b>Y Drefn Gwynion Gorfforaethol</b>
<b>Awdur :</b>	<b>Swyddog Monitro</b>
<b>Pwrpas :</b>	<b>Cyflwyno gwybodaeth am y drefn gwynion a'r drefn o adrodd i'r Pwyllgor Iaith</b>

## **Cefndir**

1. Ers 1 Ebrill 2015 mae'r Cyngor yn gweithredu Trefn Gwynion Gorfforaethol sy'n cyd-fynd â'r Polisi Enghreifftiol ar Gwynion a Phryderon, a'r Canllawiau a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru, ac a luniwyd dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

2. Dyma'r drefn a ddefnyddir i ymdrin â chwynion ynglŷn â holl wasanaethau'r Cyngor, heblaw am gwynion gan ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol ac ynglŷn ag ysgolion, lle ceir trefniadau penodol eraill. Mae cwynion yn erbyn gwasanaethau'r Cyngor ac sy'n ymwneud â'u defnydd o'r iaith Gymraeg yn disgyn felly o fewn y Drefn Gwynion Gorfforaethol.

3. Mae dwy brif swyddogaeth i'r drefn sef:

(1) datrys cwynion unigol ac unioni unrhyw gam

(2) sicrhau y dysgir gwersi o'r cwynion a dderbynnir er mwyn gwella'r gwasanaeth a ddarperir i bobl Gwynedd

## **Y Drefn**

4. Yn gryno, ymatebir i gwynion mewn dwy ffordd, sef:

### Datrysiad Anffurfiol

Mae'r cam hwn yn cynnig y cyfle i achwynydd gysylltu'n anffurfiol yn y man lle caiff y gwasanaeth ei gyflwyno i geisio datrys cwynion un ai pan fydd y pryder yn codi neu'n fuan iawn wedyn.

### Ymchwiliad ffurfiol.

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r datrysiad anffurfiol i'r gŵyn gall ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol. Swyddog o'r adran dan sylw, ond sydd ar lefel ddigon uchel ac sy'n ddigon annibynnol o ffynhonnell y gŵyn fydd yn cynnal yr ymchwiliad fel rheol, a dyma fydd ymateb swyddogol a therfynol yr awdurdod.

## **Yr Ombwdsmon a Chomisiynydd y Gymraeg**

5. Os yw'r achwynydd yn parhau'n anfodlon yna gall gyfeirio'r gŵyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Bydd yr Ombwdsmon yn ymchwilio i honiadau o gamweinyddu.

6. Yn ogystal â hyn mae'n bosib cwyno i Gomisiynydd y Gymraeg:

- am fethiant sefydliad i gydymffurfio â safon iaith
- am fethiant sefydliad i weithredu ei bolisi iaith
- neu os yw'r achwynydd yn teimlo bod rhywun wedi ymyrryd a'i rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg

7. Bydd y ddau gorff yn ymgynghori mewn achosion lle ceir gorgyffwrdd rhwng eu hawdurdod, ac yn cytuno ar y modd mwyaf priodol i ymchwilio i'r gŵyn dan sylw.

## **Rôl Aelodau Etholedig**

8. Nid oes rôl i aelodau i ymchwilio i gwynion unigol. Os bydd etholwr yn cysylltu ag aelod gyda chwyn gall ei r(h)oi mewn cysylltiad â'r gwasanaeth perthnasol, a fydd wedyn yn mynd ati i ddelio â'r mater yn unol â'r drefn gwynion.

9. Mae gan aelodau hefyd wrth gwrs yr hawl i godi materion sydd o bryder iddynt yn uniongyrchol gydag adrannau'r Cyngor. Nid yw'r Drefn Gwynion yn newid y sefyllfa hynny o gwbl.

## **Y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion**

10. Pan fabwysiadwyd y drefn bresennol sefydlwyd y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion i'w chefnogi. Mae'r Tîm yn cynnwys y Rheolwr Datblygu'r Sefydliad a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth (Adran Cefnogaeth Gorfforaethol) ynghyd â'r Swyddog Monitro a'r Uwch Gyfreithiwr (Corfforaethol).

11. Yn ogystal â sicrhau gweithrediad Trefn Cwynion y Cyngor, sefydlwyd y Tîm er mwyn gwneud y mwyaf o'r data a gwybodaeth sy'n deillio o gwynion i sicrhau gwelliant yng ngwasanaethau'r Cyngor ac i yrru gwaith o greiddio'r diwylliant priodol ar draws y Cyngor. Mae gan y Tîm nifer o gyfrifoldebau wrth wireddu hyn:

- cynnig arweiniad a chyngor i adrannau ar sut i ddelio a chwynion unigol.
- cyflwyno ymyraethau addas er mwyn creiddio diwylliant priodol
- hyrwyddo ac ysgogi gwelliant ar sail cwynion neu dueddiadau
- adnabod meysydd ar gyfer gwelliant cyffredinol
- cyflwyno cyfleoedd datblygu perthnasol
- adolygu Trefn Cwynion y Cyngor
- codi ymwybyddiaeth o'r Drefn tu allan a thu fewn i'r Cyngor
- Adrodd ar berfformiad y Drefn

12. I gynorthwyo'r cyngor i ddysgu o gwynion sefydlwyd trefn lle bydd aelodau'r Tîm Cydlynu Cwynion yn trafod datrysiadau gyda'r gwasanaeth priodol os yw ymchwiliad

i gŵyn wedi adnabod lle i wella gweithdrefnau. Bydd hyn yn medru arwain at greu 'cynlluniau gwella gwasanaeth'.

### **Adroddiadau**

13. Mae'r Tîm yn adrodd yn rheolaidd i'r Aelod Cabinet a'r Tîm Arweinyddiaeth yn chwarterol ac i'r Cabinet yn flynyddol. Bydd adroddiad blynyddol cyhoeddus hefyd yn cael ei baratoi.

14. Pwrpas yr adroddiadau yma yw adrodd, nid yn unig ar berfformiad y drefn (niferoedd, amseroedd ymateb ayb) ond hefyd ar unrhyw batrymau a adnabyddir a sut y mae delio â chwynion wedi arwain at welliannau parhaol yn y gwasanaethau y mae pobl Gwynedd yn eu derbyn.

### **Rôl y Pwyllgor Iaith**

15. Nid oes gan y Pwyllgor Iaith rôl ffurfiol o fewn y Drefn Gwynion, ond yn hanesyddol mae wedi bod yn derbyn gwybodaeth yn rheolaidd am gwynion iaith, fel rhan o'i swyddogaeth o oruchwylio gweithrediad Cynllun Iaith Cyngor Gwynedd.

16. Credir y dylid addasu'r a diweddarau'r drefn o adrodd i'r Pwyllgor hwn fel ei bod yn cyd-fynd gyda swyddogaethau'r Pwyllgor a darpariaethau'r drefn gwynion ac yn manteisio ar y gyfundrefn sydd wedi eu sefydlu i adnabod y gwersi sydd i'w dysgu o gwynion a gwelliannau mewn gwasanaethau.

17. Bwriedir felly adrodd o hyn ymlaen ar:

- Y nifer a'r mathau o gwynion iaith sydd wedi eu derbyn.
- Unrhyw batrymau a adnabyddir o'r cwynion hynny.
- Unrhyw gynlluniau gwella gwasanaeth sydd wedi eu creu mewn ymateb i gwynion.

Bydd unrhyw ymchwiliadau gan y Comisiynydd Iaith ac unrhyw adroddiadau perthnasol gan yr Ombwdsmon hefyd yn cael eu hadrodd i'r Pwyllgor

18. Byddwn hefyd yn croesawu unrhyw awgrymiadau gan y Pwyllgor ynglŷn â'r math o wybodaeth a fyddai o fudd iddo wrth gyflawni ei ddyletswyddau

### **Argymhellion**

19. Gofynnir i'r Pwyllgor:

Nodi trefniadau uchod

Awgrymu unrhyw wybodaeth fyddai o fudd i'r Pwyllgor ei dderbyn ynglŷn â chwynion iaith.