

<b>Pwyllgor :</b>	<b>CABINET</b>
<b>Dyddiad :</b>	<b>18 Gorffennaf 2017</b>
<b>Teitl :</b>	<b>Adroddiad Blynyddol 2016/17 ar Weithrediad Trefn Gwynion y Cyngor a'r Gyfundrefn Gwella Gwasanaethau</b>
<b>Awdur :</b>	<b>Cyng. Mair Rowlands</b>
<b>Swyddogion Cyswllt</b>	<b>Iwan Evans, Swyddog Monitro Geraint Owen, Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol</b>

## **Cefndir**

- 1.1 Dyma'r adroddiad blynyddol ar y gyfundrefn i wella gwasanaethau'r Cyngor am y cyfnod 1 Ebrill 2016 hyd at 31 Mawrth 2017. Sylfaen y gyfundrefn hon yw Trefn Gwynion y Cyngor ddaeth yn weithredol ar 1 Ebrill 2015 (gweler Atodiad 1) ac mae'r adroddiad hwn yn ymhelaethu ar weithrediad a pherfformiad y Drefn Gwynion, a sut mae delio a chwynion wedi arwain at welliannau parhaol yn y gwasanaethau mae pobl Gwynedd yn eu derbyn.
- 1.2 Mae gan nifer o swyddogion ar draws y Cyngor rôl i chwarae mewn gweithredu'r gyfundrefn gwella gwasanaeth a chwynion gan gychwyn gyda'r rôl sydd gan bob swyddog yn y Cyngor i sicrhau'r gwasanaethau gorau i bobl Gwynedd a delio gydag ymholiadau a chwynion ynglŷn â hwy. Mae'r rhain yn cael eu cefnogi gan swyddog o fewn bob adran sydd wedi'i ddynodi fel pwynt cyswllt a chyfeirir cwynion gan Galw Gwynedd a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth atynt er mwyn sicrhau eu bod yn derbyn sylw'r swyddogion priodol o fewn yr adran.
- 1.3 Cefnogir y Drefn a'r swyddogion sydd ynghlwm gan y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion. Mae'r Tîm yn cynnwys y Swyddog Monitro, y Rheolwr Datblygu'r Sefydliad, Swyddog Gwella Gwasanaeth a'r Uwch Gyfreithiwr ( Corfforaethol).

Mae'r Rheolwr Datblygu'r Sefydliad a'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn arwain ar hyrwyddo gwella gwasanaethau ar draws y Cyngor trwy ganolbwyntio ar sicrhau'r budd mwyaf o'r cyfleoedd mae cwynion yn eu cynnig i wasanaethau adnabod y gwelliannau gall deillio ohonynt a'r gwersi i'w dysgu. Mae'r Swyddog Monitro a'r Uwch Gyfreithiwr yn gyfrifol am sicrhau bod y Drefn Gwynion yn cael ei gweithredu'n briodol ac am benderfynu ar ymchwiliadau yn yr achosion mwyaf cymhleth. Maent hefyd yn rhoi cefnogaeth arbenigol i'r Swyddog Gwella Gwasanaeth.

Mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yn eirioli ar ran achwynwyr i sicrhau ateb i'r cwynion a geir. Mae ganddi'r cyfrifoldeb dros gydlynu ymateb i bob cwyn na chaiff ei datrys yn anffurfiol (gweler paragraff 2.2 isod), derbyn cwynion dros y ffôn a thrwy wefan y Cyngor a rhoi cymorth i achwynwyr a gwasanaethau.

## **2.0. Perfformiad Trefn Cwynion y Cyngor 2016/17**

- 2.1 Mae'r drefn a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn 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.

## **2.2 Nifer o Gwynion Derbyniwyd**

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.

#### **Datrysiad neu Ymchwiliad ffurfiol**

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r datrysiad anffurfiol gall ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol.

**Yn y flwyddyn 2016/17 cofnodwyd 67 cwyn ffurfiol. Mae hwn yn cymharu â 81 yn 2015/16.**

### **2.3 Rhesymau am Gwynion**

Er mwyn medru dadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir ac er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon mae'r cwynion yn cael eu categorio a chofnodi i bum pennawd penodol sef:-

	<b>Canran o gwynion 2016/17</b>
Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	19%
Anhapus gyda phenderfyniad	27%
Diffyg ymateb/Gweithrediad	48%
Ymddygiad Swyddog	3%
Materion iaith a chydraddoldeb	3%

### **2.4 Amser Ymateb i Gwynion**

O dan y drefn gellir monitro amseroedd ymchwilio ac ymateb i gwynion ffurfiol. Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith. **Yn 2016/17 ymatebodd 84% o gwynion ffurfiol o fewn yr 20 diwrnod gwaith gyda chyfartaledd o 11.6 diwrnod.** Mae hwn yn cymharu â 81% yn 2015/16 a chyfartaledd o 16 diwrnod gwaith

Os na fydd yn ymarferol ymateb o fewn y cyfnod targed, e.e. os yw'n gŵyn yn arbennig o gymhleth, eglurir y sefyllfa wrth yr achwynydd.

### **2.5 Trefnau Cwynion Eraill o fewn y Cyngor**

Am resymau statudol mae trefn cwynion ar wahân i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol - ac mae'r adroddiadau ar y drefn yma yn cael eu cyflwyno ar y cyd. . Mae gan Gyrrff Llywodraethu Ysgolion unigol drefniadau cwynion eu hunain sydd yn seiliedig ar arweiniad statudol.

### **2.6 Cwynion a Gyfeiriwyd at Yr Ombwdsman**

Os ydi'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon yn dilyn ymchwiliad ffurfiol neu ar ôl dilyn trefnau gwasanaethau cymdeithasol neu addysg, gall fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsman.

**Yn 2016/17 cyfeiriodd achwynwyr 29 o gwynion i'r Ombwdsman** Allan o'r rhain ym marn yr Ombwdsman **nid oedd achos i ateb mewn 26 o achosion gyda 3 yn arwain at setliad** Ni chyhoeddodd adroddiad yn erbyn y cyngor yn ystod y flwyddyn. Yn 2015/16 cyfeiriodd

achwynwyr 25 o gwynion at yr Ombwdsman – penderfynodd nad oedd achos i ateb mewn 19 achos gyda 3 achos yn arwain at setliad a 3 yn denu adroddiad.

## 2.7 Cewch fanylion llawn o berfformiad 2016/17 yn Atodiad 2

### 3. Gwella Gwasanaeth

3.1 Yn ogystal â sicrhau gweithrediad Trefn Cwynion y Cyngor, sefydlwyd y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion 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 chynghor 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

Cewch mwy o fanylion ynglŷn â'r gwaith a gwblhawyd gan y Tîm yn ystod 2016/17 yn Atodiad 3

### 4.0 Casgliadau

4.1 Mae gwelliant perfformiad o ran niferoedd a chyfnod ymateb yn 2016/17 yn galonogol ac yn dangos bod y drefn yn cyfrannu at effaith positif ar ein gwasanaethau. Mae'n debygol bod nifer o ffactorau'n cyfrannu at hyn

- trefniadau adrannol a'r pwyslais ar ymdrin â chwynion yn y lle gyntaf yn unol ag egwyddor y drefn o geisio datrysiad anffurfiol
- Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion yn hyrwyddo'r egwyddor o ddatrys cwynion fel rhan bwysig o ddarparu gwasanaeth o ansawdd i'r dinesydd a chreiddio diwylliant sydd yn cynnal hyn.
- Yr egwyddor o 'ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda'
- swyddog penodol – Swyddog Gwella Gwasanaeth - mewn lle sy'n sicrhau bod adrannau yn ymateb yn brydlon i gwynion, sy'n medru cynghori aelodau o'r cyhoedd a swyddogion ar weithrediad y drefn, ac adnabod cyfleoedd i ddatrys cwynion yn brydlon ac anffurfiol
- gwelliant yn y dulliau o gasglu a dadansoddi gwybodaeth ynglŷn â chwynion

4.2 Ond mae'n bwysig bod y gwaith yma'n parhau. Mae'r ffigyrau perfformiad wedi amlygu meysydd penodol fydd yn derbyn sylw dros y misoedd nesaf. Bydd y gwaith yma'n debygol o gynnwys hyfforddiant a thrafodaethau gydag adrannau perthnasol ar y rhwystrau sydd ganddynt a'r datrysiadau priodol.

4.3 Hefyd mae'r gwaith o gynnig arweiniad a chymorth i wasanaethau wedi profi i fod yn allweddol i roi pwyslais ar staff i gael eu grymuso i ddatrys cwynion a chymryd cyfrifoldeb amdanynt ac, fel canlyniad, i helpu creiddio'r diwylliant priodol.

- 4.4 Bydd y gwaith allweddol o ddatblygu dulliau o gasglu a dadansoddi gwybodaeth i alluogi'r cyngor i ddysgu gwersi oddi wrth gwynion yn parhau. Bydd hwn yn cynnwys casglu enghreifftiau o arferion da o fewn y cyngor a'u cyfathrebu ar draws y Cyngor.

## Atodiad 1

### Trefn Gwynion y Cyngor

Mae'r drefn a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn 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. 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.

Fe fabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcanion canlynol:

- Dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiaid yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn brydlon â chwynion, gan ddiddymu un cam o'r drefn bresennol sydd yn eithaf llafurus a hir wyntog.
- Caniatáu cydlynu cwynion sydd yn cwmpasu mwy nag un adran yn well, a hefyd cydlynu cwynion sy'n cynnwys asiantaethau neu bartneriaid allanol.
- Drwy sefydlu bas-data canolog, cynhwysfawr, bydd modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad.
- Sicrhau cysondeb gyda diwylliant y Cyngor ac egwyddorion Ffordd Gwynedd

### Y Drefn

Diffinnir cwyn fel:

- mynegiad o anfodlonrwydd neu bryder
- naill ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu
- fe'i gwneir gan un neu ragor o'r cyhoedd
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae'r Cyngor wedi gweithredu neu heb weithredu
- neu mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd
- ac mae angen ymateb iddi.

Nid cwyn yw:

- cais cychwynnol am wasanaeth megis rhoi gwybod am olau stryd ddiffygiol
- apêl yn erbyn penderfyniad sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'
- ffordd i grwpiau/mudiadau llobio geisio hyrwyddo achos.

Yr egwyddorion creiddiol tu ôl i'r Drefn yw:

- bod ymdrin â chwynion yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth
- anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gŵyn 'yn y fan a'r lle'
- rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau
- caniatáu delio mewn ffordd ragweithiol drwy ganolbwyntio ar anghenion pobl, sef datrys y broblem ac nid ar y broses gwyno ei hun

Mae dau gam mewnol i'r drefn newydd, 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. Nid oes rhaid cofnodi pob cwyn neu broblem sy'n cael ei datrys yn anffurfiol, ac ni fyddai'n ymarferol gwneud hynny heb greu sustem adrodd benodol. Felly ni ellir adrodd ar y niferoedd.

### **Datrysiad neu Ymchwiliad ffurfiol**

Os nad yw'r achwynydd yn fodlon gyda'r datrysiad anffurfiol gall ei chyfeirio am ymchwiliad ffurfiol. "Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda" yw egwyddor y cam hwn o'r broses. Mae'r pwyslais yn cael ei roi ar un ymchwiliad i ddelio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd. Fel rheol cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr adran sydd ar lefel ddigon uchel, ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn. O bryd i'w gilydd ni fydd hyn yn briodol ac ymchwilir i'r gwyn gan swyddog sy'n annibynnol o'r adran dan sylw. Yn wahanol i ddatrysiadau anffurfiol fe gofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog.

Er mwyn medru dadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir ac er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon ynglŷn â safon mae'r cwynion yn cael eu categoreiddio i bum pennawd penodol sef:-

- Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor
- Anhapus gyda phenderfyniad
- Diffyg ymateb/Gweithrediad
- Ymddygiad Swyddog
- Iaith a chydraddoldeb

O dan y drefn gellir monitro amseroedd ymchwilio ac ymateb i gwynion ffurfiol. Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith.

Os na fydd hyn yn ymarferol, e.e. os yw'n gŵyn yn arbennig o gymhleth, eglurir y sefyllfa wrth yr achwynydd.

Am resymau statudol mae trefnau cwynion ar wahân i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol ac ysgolion.

## Atodiad 2

### Perfformiad 2016/17

#### Ymchwiliadau Ffurfiol 2016/17 (2015/16)

Cofnodir pob cwyn ffurfiol yn ganolog ac isod ceir y ffigyrau ar gyfer y niferoedd o ymchwiliadau ffurfiol i gwynion yn ystod y flwyddyn.

**Cyfanswm 67 (81)**

Gellir dadansoddi'r nifer o gwynion ffurfiol fesul gwasanaeth fel a ganlyn:

Gwasanaeth	Nifer y Cwynion ffurfiol
Cynllunio	11
Priffyrdd	6
Gwastraff	14
Bwrdeistrefol	2
Hamdden	1
Gwasanaethau Cymdeithasol ( <i>tu allan i'r drefn statudol gwasanaethau cymdeithasol</i> )	3
Ymgynghoriaeth	3
Refeniw	1
Tai	4
Parcio	1
Trafnidiaeth	2
Eiddo	0
Trwyddedu	5
Etholiadau	1
Addysg	2
Budd-daliadau	1
Archwilio	0
Cefnffyrdd	0
Gwarchod y Cyhoedd	2
Datblygu'r Economi	0
Cofrestru	2
Cyswllt Cwsmer	0
Iaith	1
Incwm	1
Cyfreithiol	1
Morwrol	0
Cefnogaeth Gorfforaethol	1
Safonau Masnach	1
Pwyllgorau	1
<b>Cyfanswm</b>	<b>67</b>

Dylid nodi nad yw'r nifer o gwynion y mae gwasanaeth yn ei dderbyn yn angenrheidiol yn arwydd o safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu, ac na ellir ystyried y canlyniadau hyn ar ben eu hunain. Mae natur y gwasanaethau a ddarperir yn dylanwadu'n drwm ar y canlyniadau. Ymysg y ffactorau a all gael effaith ar y ffigyrau yw'r nifer o gysylltiadau uniongyrchol a geir gyda chwsmeriaid, proffil

cyhoeddus y gwasanaeth neu os oes gan unigolyn ffyrdd ffurfiol eraill i unioni cam neu gyflwyno apêl. Fel sylw cyffredinol i osod cyd-destun rhaid dwyn mewn cof y nifer o gysylltiadau darparu gwasanaeth sydd rhwng y Gwasanaethau'r Cyngor a'r cyhoedd yn ddyddiol o'u cymharu â nifer cwynion.

### Datrysiadau Anffurfiol

Anogir achwynwyr i gysylltu'n uniongyrchol gyda'r darparwr gwasanaeth yn y gyntaf i geisio cael datrysiad anffurfiol. Ni ellir felly adrodd yn gynhwysfawr ar y niferoedd.

### Amser Ymateb i Gwynion

O dan y drefn gellir monitro amseroedd ymchwilio ac ymateb i gwynion ffurfiol. Y targed i ymateb yn ffurfiol yw 20 diwrnod gwaith.

#### 2016/17 (2015/16)

	Dan 20 diwrnod gwaith	Dros 20 diwrnod gwaith	Heb ymateb eto ond o fewn yr 20 diwrnod gwaith
<b>Cyfanswm</b>	<b>56 (66)</b>	<b>10 (15)</b>	<b>1 (0)</b>

84% o ymchwiliadau wedi eu cwblhau o fewn yr amser targed dros y flwyddyn. Yn 2015/16 ymatebodd i 81% o gwynion o fewn y cyfnod targed

Ar gyfartaledd ymatebodd i gwynion ffurfiol mewn 11.6 diwrnod gwaith. Yn 2015/16 ymatebodd mewn 16 diwrnod gwaith ar gyfartaledd.

### Rhesymau am Gwynion

Er mwyn medru dadansoddi ymhellach natur y cwynion a dderbynnir ac er mwyn cael gwybodaeth fwy ystyrlon ynglŷn â safon mae'r cwynion yn cael eu categorio i bum pennawd penodol sef:-

	Canran o gwynion 2016/17
Camgymeriad/gweithrediad anghywir gan y Cyngor	19%
Anhapus gyda phenderfyniad	27%
Diffyg ymateb/gweithrediad	48%
Ymddygiad Swyddog	3%
Materion iaith a chydraddoldeb	3%

Nid yw dadansoddiad ar gael ar gyfer 2015/16

## 5. Achosion Ombwdsmon

5.1 Gall achwynydd gyfeirio'r gŵyn at yr Ombwdsmon os nad yw'n fodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor. Ceir crynodeb o'r ystadegau o adroddiadau blynyddol yr Ombwdsmon isod:

	2016/17 (2015/16)
<b>Dim Ymchwiliad</b>	<b>26 (19)</b>
<b>Setliadau (Ile cynigir datrysiad i'r gŵyn gan yr Ombwdsmon)</b>	<b>3 (3)</b>
<b>Adroddiadau (yn dilyn ymchwiliad llawn)</b>	<b>0 (3)</b>
<b>Cyfanswm</b>	<b>29 (25)</b>



## Atodiad 3

### Gwella Gwasanaeth

Rhan allweddol o gyfundrefn gwella gwasanaeth yw'r rôl a gymerir gan y Tîm Gwella Gwasanaeth a Chydlynu Cwynion. Sefydlwyd y Tîm ochr yn ochr â'r Drefn Cwynion y Cyngor er mwyn sicrhau'r budd mwyaf o'r Drefn. Mae'r Tîm wedi arwain nifer o ymyraethau dros y flwyddyn er mwyn gwneud hyn.

### Cyngor ac Arweiniad

Prif gyfrifoldeb y Tîm yw cynnig arweiniad a chyngor i adrannau ac arweinyddiaeth y Cyngor. Yn ystod y flwyddyn, yn ogystal â'r cyngor a roddir ar achosion unigol, mae'r canlynol wedi ei gyflawni:

- Ymwelodd y Tîm Cydlynu Cwynion â phob tîm rheoli adrannol i gyflwyno'r drefn newydd llynedd. Erbyn hyn mae'r gwasanaethau yn hapus a bodlon i godi'r ffon am arweiniad a chyngor lle bo angen.
- Cynhelir cyfarfod o bwyntiau cyswllt adrannol yn flynyddol.
- Rhoddwyd cyflwyniad i'r Grŵp Uwch Reolwyr.
- Cynhyrwyd canllawiau ac arweiniad i staff - taflen ar ymarfer da wrth ymdrin ag achwynwyr, esiamplau o ymatebion enghreifftiol, arweiniad ar safon ymatebion. Mae'r rhain i gyd i'w gweld ar safle Gwella Gwasanaeth a Chwynion ar y Mewnrwyd.
- Trefnwyd i gael copïau papur Braille a disgiau Llais Synthetic i fod ar gael yn ein Siopau Un Stop er mwyn cydymffurfio a Disgwyliadau Cydraddoldeb.

Mae'r gweithgareddau canlynol eisoes ar y gweill:

- Adnabod lle mae angen datblygu sgiliau gofal cwsmer a threfnu hyfforddiant priodol
- Codi ymwybyddiaeth o'r drefn a'i hybu ymysg staff drwy ddefnyddio mewnrwyd y Cyngor Tudalen Mewnrwyd newydd yn ei lle.
- Codi ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r drefn drwy'r Safle We a Newyddion Gwynedd
- Hyrwyddo adrannau i gysylltu â Galw Gwynedd i drafod gwelliannau i'w gwasanaethau o ran ymateb i gwynion ac adnabod tueddiadau.

### Cynlluniau Gwella

I gynorthwyo'r cyngor i ddysgu o gwynion sefydlwyd trefn lle bydd aelodau'r Tîm Cydlynu Cwynion yn drafod datrysiadau os o'r farn fod ymchwiliad i gwyn wedi adnabod lle i wella gweithdrefnau er mwyn darparu gwell gwasanaeth.

Dyma enghreifftiau o'r Cynlluniau a weithredwyd eleni.

- **Gwasanaethau Cymdeithasol** Enw anghywir wedi ei roi ar lythyr a chamgymeriadau wedi eu gwneud mewn dogfennau cyfreithiol i un unigolyn. *Gweithrediad - Yr Adran berthnasol i ddiweddarau ac atgyfnerthu eu trefniadau gweinyddol/rheoli mewnol*
- **Cofrestru** Diffyg ymateb prydlon. *Gweithrediad - Yr Adran perthnasol wedi sefydlu trefn rhag i hyn ddigwydd eto.*

Mae'r rhain yn ychwanegol i'r gwelliannau mae bob adran yn cyflwyno mewn ymateb i gwynion deliwyd o dan y drefn anffurfiol.

### **Adolygiad o'r Drefn**

Yn ystod y flwyddyn cynhaliwyd cyfarfodydd adolygu efo'r gwasanaethau i weld os oeddynt angen cymorth neu hyfforddiant parthed unrhyw agwedd o ddelio a chwynion, ac i dderbyn adborth ynglŷn ag effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd y broses. Cafwyd adborth cadarnhaol iawn fod y gwasanaethau yn gweld y drefn o gymorth.

### **Codi Ymwybyddiaeth**

Er mwyn codi ymwybyddiaeth y cyhoedd a hybu'r drefn ymhellach:

- cynhwyswyd erthygl yn Newyddion Gwynedd yn ystod y flwyddyn ynglŷn â'r Drefn Cwynion a'i amcanion
- newidiwyd y Ffurflen Gwyno i alluogi hynny er mwyn i'r cyhoedd gael cyfle i gynnig canmoliaeth i'r Cyngor.
- gosodwyd tudalen Gwella Gwasanaeth a Chwynion ar fewnrwyd y Cyngor erbyn hyn r mwyn sicrhau gwell ymwybyddiaeth o'r Drefn ymysg staff y Cyngor.
- trefnwyd i nifer o swyddogion ymweld â Chanolfan Galw Gwynedd ym Mhenrhyndeudraeth er mwyn gweld sut mae'r Canolfan yn gweithio a chael cyfle i drafod gwelliannau i'w gwasanaethau yng ngoleuni profiadau'r staff Galw Gwynedd.

## **Atodiad 4**

### **Adborth gan achwynwyr**

Yn ogystal â derbyn sylwadau gan achwynwyr am safon y gwasanaeth a dderbyniwyd neu'r ffordd a ddeliwyd â'u cwynion, bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yn cysylltu â sampl o achwynwyr i'w holi am eu profiad o ddefnyddio'r drefn.

Dyma enghreifftiau o'r ymatebion a gafwyd:

"Diolch yn fawr am eich ymateb buan." (Hamdden)

"Diolch am eich ymateb buan bore heddiw, 'rwyf yn gwerthfawrogi yn fawr y sylw buan roddwyd i ymchwilio i'r mater." (Gwastraff a Swyddog Gwella Gwasanaeth)

Mae fy sylwadau am sut y deliwyd am gŵyn yn ffafriol iawn. Cafodd fy ngwyn ei gydnabod yn syth a chefais ymateb sylweddol o fewn amser rhesymol. 'Roedd hyn yn wasanaeth da. Ni does gennyf unrhyw gwyn o safbwynt sut y bu i'ch Cyngor ddelio a'm cwyn." (Cefnogaeth Gorfforaethol)

"Diolch i chi am eich ymateb, 'rwyf yn fodlon iawn efo'r datrysiad." (Morwrol)

"Diolch am ymateb mor sydyn, ac am ymddiheuro. Mae'r datrysiad cynigwyd yn dderbyniol." (Gwasanaeth Hamdden)

"Dwi'n teimlo eich bod wedi cymryd fy nghwyn o ddifri ac wedi delio efo'r mater yn gwrtais a phroffesiynol iawn." (Gofal Cwsmer a Swyddog Gwella Gwasanaeth)

"Diolch am eich ymateb. Mi adawaf i chi wybod os nad yw'r sefyllfa yn gwella." (Gwastraff)

Diolch yn fawr am eich holl gymorth, mae'n cael ei werthfawrogi. 'Rwyf yn erbyn hyn wedi gweld yr arwyddion newydd, maent yn dda iawn. (Bwrdeistrefol a Swyddog Gwella Gwasanaeth)

"'Rwyf yn fwy na hapus efo'r ymateb buan a'r ffordd y bu i chi ymdrin â'm cwyn." (Bwrdeistrefol)

### **Cynnig Canmoliaeth**

Eleni cafodd y Ffurflen Pryderon a Chwynion ei diwygio, er mwyn rhoi cyfle i'r Cyhoedd gynnig canmoliaeth am staff y Cyngor a'r gwasanaethau. Mae'r newid yma wedi bod yn un cadarnhaol iawn, gweler rhai o'r sylwadau sydd wedi eu derbyn isod. Pan dderbynnir sylwadau o'r fath byddant yn cael eu pasio i'r gwasanaeth perthnasol gyda'r gofyn iddynt gael eu pasio ymlaen i'r staff. Mae trefniadau ar y gweill i greu lle ar y Mewnrwyd i ddathlu llwyddiannau o'r fath.

"Mae'r staff rheng flaen yn casglu ein Hailgylchu ymhob tywydd ac ymhob tymheredd. 'Rwy'n gwerthfawrogi eu gwaith". (Gwastraff ac Ailgylchu)

"Bu i Geraint a'i gydweithiwr ar y Scarab, lanhau'r ffordd ar balmant yn effeithiol iawn yn Ger y Mynydd Bangor heddiw. Mae'n bleser camu allan drwy'r drws ffrynt rŵan." (Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

“Diolch mawr am lanhau'r ffordd rhwng Corris ac Aberllefenni.” (Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

“Gwasanaeth Llyfrgell wych. ‘Rydym wedi dechrau darllen mwy o ddilyniant” (Gwasanaeth Llyfrgelloedd)

“Mae ein ffordd yn cael ei chadw'n lan, ac os oes gwteri wedi blocio, ond i ni gysylltu â maent yn cael eu llnau yn syth”. (Priffyrdd a Bwrdeistrefol)

“Mae'r gwasanaeth cwsmer yn Llyfrgell Bangor yn wych. Mae pawb mor frwdfrydig a chymwynasgar.” (Gwasanaeth Llyfrgelloedd)

“Fe anghofiais roi fy min gwyrdd allan heddiw, fe ddaru'r casglwr Gwastraff fynd i'r drafferth i edrych mewn i'r bin a'i wagio. Gwasanaeth Ardderchog.” (Gwastraff ac Ail-gylchu)

“Mae'r goleuadau yn ardal Tai Cynhaeaf wedi cael eu newid yn ddiweddar i rai “LED”. Deallaf fod rhai fel hyn yn defnyddio llai o ynni a thrwy hynny yn creu arbediad i'r Cyngor ac i'r amgylchedd. ‘Rwyf hefyd wedi sylwi fod y goleuadau yma yn goleuo'r ffordd yn well.” (Goleuo Strydoedd)

“Offer codi pwysau newydd gwych yn Nolgellau. Rhaglenni gwyliau i blant gwych yn Nhywyn. Mae angen cymeradwyo'r staff. “ (Gwasanaeth Hamdden)

“Gwasanaeth gwych, gan un o'ch staff mi aeth allan o'i ffordd i fy helpu. (Gwastraff ac Ail-gylchu)

# GWELLA EIN GWASANAETHAU TRWY DDYSGU O GWYNION 2016-17



67

o gwynion ffurfiol  
yn ystod y flwyddyn

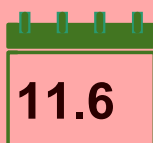
84%

wedi derbyn  
ymateb prydlon



Cyfnod ymateb o fewn 20 diwrnod

gyda chyfartaledd  
ymateb yn



diwrnod

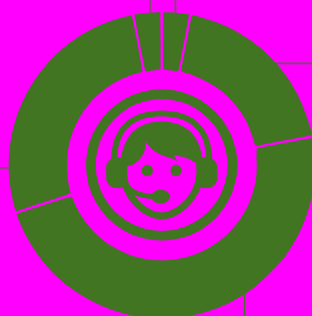
Materion Iaith a  
Chydraddoldeb  
3%

Ymddygiad Swyddog  
3%

19%  
Camgymeriadau/  
gweithrediad anghywir

27%  
Anhapus gyda phenderfyniad

48%  
Diffyg ymateb/gweithredu



Diolch i chi am eich ymateb, 'rwyf yn fodlon iawn  
efo'r datrysiad.

"Diolch yn fawr am eich holl gymorth,  
mae'n cael ei werthfawrogi "



"Rwyf yn hapus efo'r ymateb buan ar  
ffordd y bu i chi ymdrin a'm cwyn.

Plis dywedwch wrthon ni os oes  
rhywbeth wedi mynd oi le, rydan ni  
yma i helpu.

[cwynion@gwynedd.llyw.cymru](mailto:cwynion@gwynedd.llyw.cymru)

