

## CABINET CYNGOR GWYNEDD



### Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

<b>Dyddiad y cyfarfod:</b>	<b>23 Gorffennaf 2019</b>
<b>Aelod Cabinet:</b>	<b>Y Cynghorwyr Nia Jeffreys, Dilwyn Morgan, Dafydd Meurig</b>
<b>Swyddog Cyswllt:</b>	<b>Iwan Evans, Swyddog Monitro Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Gorfforaethol Morwena Edwards, Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol</b>
<b>Rhif Ffôn Cyswllt:</b>	
<b>Teitl yr Eitem:</b>	<b>Adroddiadau ar drefniadau Cwynion a Gwella Gwasanaeth y Cyngor</b>

#### **1 Y PENDERFYNIAD A GEISIR**

Derbyn yr adroddiadau.

#### **2 CEFNDIR**

##### **Y Drefn Gwynion Gorfforaethol**

2.1 O dan Drefn Gwynion Gorfforaethol y Cyngor mae'n ofynnol cyflwyno adroddiad blynyddol i'r Cabinet, yn crisialu'r gwersi a ddysgwyd dros y cyfnod hwn ac yn dangos sut y maent wedi cyfrannu at wella'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu cyflwyno. Oherwydd ail strwythuro o fewn y Gwasanaeth ni chafwyd Adroddiad yn 2017/18 yn anffodus ond mae'r wybodaeth berthnasol yn cael ei gynnwys yn yr Adroddiad yma.

##### **Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol**

2.2 Mae gan y Cyngor hefyd drefn gwynion benodol i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol. O dan y drefn hon mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

## **Yr Ombwdsmon**

2.3 Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon, ar ôl dilyn trefniadau cwynion y Cyngor gall gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a all ymchwilio i'r gŵyn os yw'n teimlo bod hynny'n briodol. Yn ogystal â chyhoeddi Adroddiad Blynyddol bydd yr Ombwdsmon yn anfon Llythyr Blynyddol unigol at bob awdurdod.

2.4 Teimlir, drwy edrych ar y tair elfen yma gyda'i gilydd, y gellir cynnig darlun i aelodau o'r sefyllfa ar draws y Cyngor o'r modd yr ymdrinnir â chwynion a sut y dysgir gwersi wrthynt er mwyn gwella gwasanaethau. Penderfynwyd felly y byddai briodol eu cyflwyno gyda'i gilydd i'r Cabinet.

Cyflwynir y dogfennau canlynol at sylw'r Cabinet :

- **Adroddiad Blynyddol ar y Drefn Gwynion Gorfforaethol 2017-19**
- **Adroddiad Blynyddol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol 2018/19 (2 adroddiad Oedolion a Phlant)**
- **Llythyrau Blynyddol yr Ombwdsmon ar gyfer 2016/17 a 2017/18**

---

### **Barn yr aelod lleol**

Ddim yn fater lleol.

---

### **Barn y swyddogion statudol**

#### **Y Swyddog Monitro:**

Mae trefniadau eglur a chadarn ynglŷn ac ymdrin a cwynion yn rhan allweddol o sicrhau priodoldeb yn llywodraethiant y Cyngor. Mae'r ymroddiad corfforaethol i ddysgu a gwella yn hanfodol i osgoi honiadau o gamweinyddu a gwella gwasanaeth. Mae cyswllt agos rhwng y tîm yma a'r gyfundrefn gwynion Gorfforaethol a Gwasanaethau Cymdeithasol yn darparu arweiniad a chyngor. Mae'r adroddiad yn darparu sicrwydd i'r Cabinet fod y trefniadau cwynion statudol ac anstatudol yn cael eu gweithredu yn unol a'r gofynion.

#### **Y Pennaeth Cyllid:**

Disgwylir i wasanaethau'r Cyngor geisio datrys materion a dysgu gwersi o fewn adnoddau cyfredol yr adrannau perthnasol.

---

---