



ADRODDIAD I'R CYD-BWYLLGOR

22 MEDI 2021

Adroddiad gan: Arwyn Thomas, Rheolwr Gyfarwyddwr GwE

Testun: Trefn ymdrîn â phryderon a chwynion GwE

1.0 Pwrpas yr Adroddiad

1.1 Derbyn a chymeradwyo'r drefn o ymdrîn â phryderon a chwynion GwE.

2.0 Cefndir

2.1 Mae GwE wedi ymrwymo i ddelio gydag unrhyw bryderon neu gwynion ynglŷn â'r gwasanaeth yn brydlon a thryloyw gan ddilyn polisiau a phrotocolau Cyngor Gwynedd fel yr awdurdod lletyol neu, lle'n briodol, bolisiau awdurdodau unigol.

2.2 Mae Atodiad 1 yn amlinellu'r drefn o drefn ymdrîn â phryderon a chwynion GwE. Amlinellir y gwahanol fathau o gwynion posib a phrotocolau delio gyda nhw.

3.0 Argymhellion

3.1 Gofynnir i'r Cydbwyllgor dderbyn a chymeradwyo'r drefn o ymdrîn â phryderon a chwynion GwE.

4.0 Goblygiadau Ariannol

4.1 Nid oes unrhyw oblygiadau ariannol yn codi o'r adroddiad hwn.

5.0 Effaith ar Gydraddoldeb

5.1 Nid oes unrhyw oblygiadau cydraddoldeb newydd yn codi o'r adroddiad hwn.

6.0 Goblygiadau Personél

6.1 Nid oes unrhyw oblygiadau personél newydd yn codi o'r adroddiad hwn.

7.0 Ymgynghori sydd wedi digwydd

7.1 Ymgynghori â'r Bwrdd Rheoli.

8.0 Atodiadau

8.1 Atodiad 1 - Trefn ymdrîn â Phryderon a Chwynion GwE

BARN Y SWYDDOGION STATUDOL

Swyddog Monitro:

Yn sgil Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019 mae gofyn statudol ar ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru i fabwysiadu trefniadau cwynion sy'n cyd-fynd gyda phroses enghreifftiol a gyhoeddir gan yr Ombwdsmon. Tra nad yw GwE ei hun yn dod o dan gofynion y Ddeddf bydd mabwysiadu'r trefniadau hyn yn sicrhau eglurder ynglŷn a sut i ymdrin ag unrhyw gŵyn a dderbynnir wrth aelod o'r cyhoedd tra bod materion eraill cael sylw o dan y gweithdrefnau priodol sydd mewn lle.

Swyddog Cyllid Statudol:

Nodaf fod rhan 4 o'r adroddiad blaen yn cadarnhau nad oes unrhyw ymhlygiadau ariannol yn codi o gymeradwyo'r drefn o ymdrîn â phryderon a chwynion. Felly, does gen i ddim i'w ychwanegu at yr adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol