CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y Cyfarfod:	**12 Hydref 2021**
Aelod Cabinet:	**Cynghorydd Nia Jeffreys**
Swyddog Cyswllt:	**Geraint Owen**
Rhif Ffôn Cyswllt:	**01286 679335**
Teitl yr Eitem:	**Adroddiad 6 Mis Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2021/22**

1. Y PENDERFYNIAD A GEISIR

Pwrpas yr adroddiad yw rhoi trosolwg o'r sefyllfa *Cwynion a Gwella Gwasanaeth* dros gyfnod 6 mis, gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau. Gwahoddir y Cabinet i ystyried y wybodaeth a gyflwynir.

2. Y RHESWM DROS YR ANGEN AM BENDERFYNIAD

Sicrhau bod trefniadau *Cwynion a Gwella Gwasanaeth* effeithiol mewn lle ar gyfer pobl Gwynedd.

3. CYFLWYNIAD

3.1 Cefndir

Cyflwynwyd trefn *Cwynion* a *Gwella Gwasanaeth* y Cyngor yn 2015, wedi ei llunio dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'n cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cymru, ac felly'n gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill.

Mabwysiadwyd y drefn gan y Cabinet gyda'r amcan o ddod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses, a chaniatáu i Swyddogion ymdrin yn gyflymach â chwynion. Mae cyfartaledd yr amser y mae cwynion yn agored yn cael ei ddefnyddio fel un mesur o berfformiad y Cyngor.

Mae'r drefn hefyd yn cyd-fynd hefo diwylliant "Ffordd Gwynedd" o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni ar gyfer pobl Gwynedd.

Diweddarwyd *Polisi Pryderon a Chwynion* ar 1af o Ebrill 2021, a throsglwyddwyd y cyfrifoldeb am weithredu'r drefn *Cwynion* a *Gwella Gwasanaeth* i'r Adran Cefnogaeth Gorfforaethol dan ofal y *Swyddog Gwella Gwasanaeth* o fewn y tîm *Dysgu a Datblygu'r Sefydliad*.

Dylid nodi nad yw’r drefn hon yn berthnasol i ddefnyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, gan fod trefn statudol ar eu cyfer hwy. Mae Ysgolion hefyd yn gweithredu eu trefniadau cwynion eu hunain.

3.2 Ymateb i Gwynion- Eglurhad o’r termau a ddefnyddir

3.2.1 Datrys Cŵyn Anffurfiol

Achwynydd yn cysylltu'n anffurfiol gyda’r Swyddog Gwella Gwasanaeth neu’r Gwasanaeth perthnasol i ddatrys y pryder.

3.2.2 Ymchwiliad i Gŵyn Ffurfiol

Ymchwiliad yn cael ei gynnal o fewn yr Adran berthnasol i’r gŵyn, gan swyddog sydd ar lefel ddigon uchel ac sy’n annibynnol o ffynhonnell y gŵyn.

3.2.3 Cŵyn i’r Ombwdsmon

Gall achwynydd fynd â’r gŵyn at yr Ombwdsmon os yw’n anfodlon gydag ymateb ffurfiol y Cyngor.

Wedi edrych ar y gŵyn, gall yr Ombwdsmon benderfynu ar un o’r canlynol:

- *Dim Ymchwiliad* – ble mae’r Ombwdsmon yn fodlon gyda'r ffordd y mae’r awdurdod wedi ymdrin â’r mater, ac yn teimlo nad oes angen ymchwilio ymhellach. Gall hefyd fod yn fater sydd tu hwnt i’r awdurdodaeth.
- *Cynamserol* - os yw’r Ombwdsmon o’r farn nad yw’r awdurdod wedi cael cyfle i ystyried y mater.
- *Cynnal ymchwiliad pellach* - ble mae’r Ombwdsmon yn teimlo bod angen ymchwilio ymhellach, i asesu sut mae’r awdurdod wedi ymdrin â’r mater.
- *Setliad* – ble mae cytundeb gyda’r achwynydd, ac maent yn derbyn y datrysiad

4. PWRPAS YR ADRODDIAD

Yn unol â Pholisi Pryderon a Chwynion y Cyngor cyflwynir adroddiad pob 6 mis i’r Cabinet i grynhoi’r sefyllfa a datblygiadau o ran Cwynion a Gwella Gwasanaeth.

Mae’r Adroddiad yma’n crynhoi’r datblygiadau yn ystod y 5 mis Ebrill - Awst 2021, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys a Chwynion yr Ombwdsmon.

Mae’r adroddiad yn rhoi trosolwg lefel uchel, gan bwysleisio’r ymateb i Gwynion er mwyn Gwella Gwasanaeth. Mae hefyd yn nodi unrhyw batrymau neu ‘thueddiadau’ sy’n amlygu eu hunain.

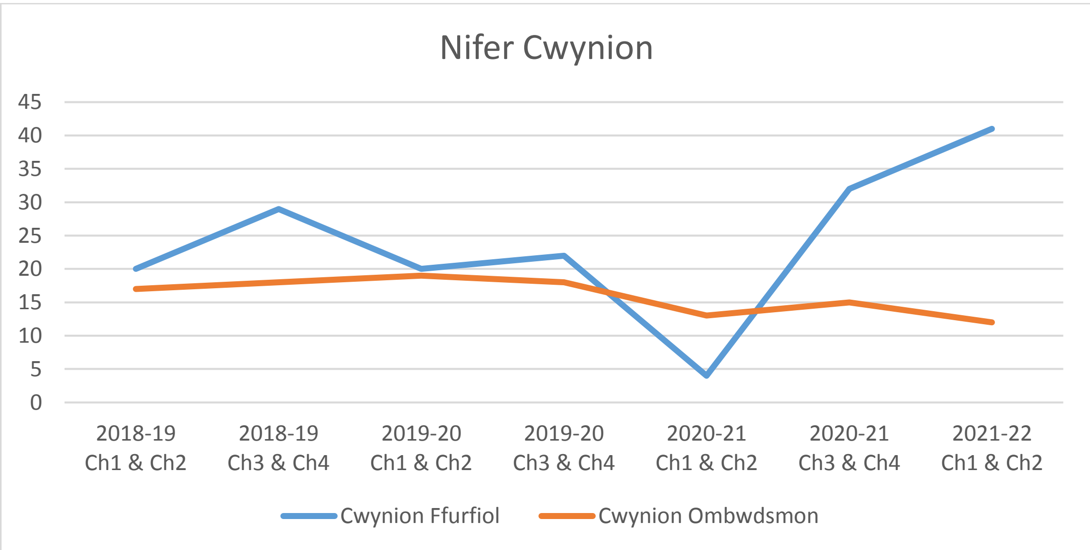
5. DATA MEINTIOL

5.1 Nifer Cwynion: Sefyllfa Bresennol

Math o Gwynion	**Nifer 2020/21**		**Nifer 2021/22**	
	1 Ebrill – 31 Awst 2020		**1 Ebrill – 31 Awst 2021**	
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	**4**		**41**	
Cwynion at yr Ombwdsmon	**12** 11 Dim Ymchwiliad 1 Cynamserol 0 Heb gael ateb 0 Setliad 0 Ymholiad 0 Ymchwiliad 0 Adroddiad 0 Cŵyn wedi ei dynnu nol		**12** 9 Dim Ymchwiliad 1 Cynamserol 0 Heb gael ateb 2 Setliad 0 Ymholiad 0 Ymchwiliad 0 Adroddiad 0 Cŵyn wedi ei dynnu nol	

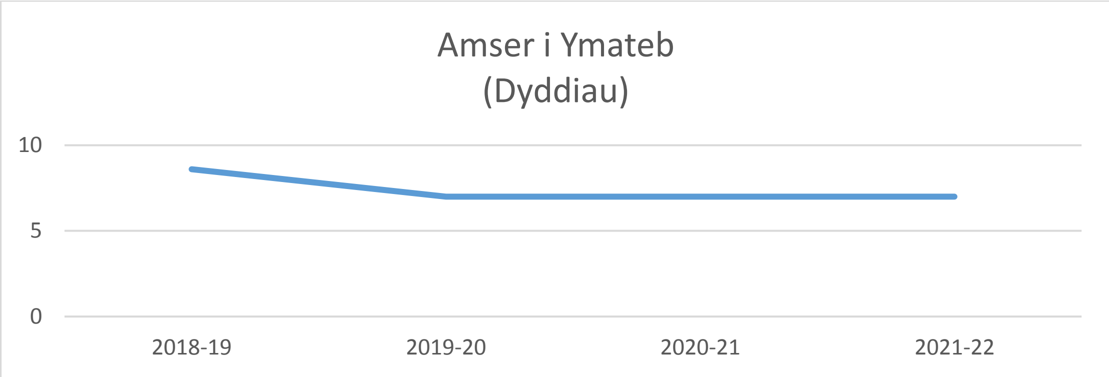
5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2018-19

Math o Gwynion	**Nifer 2018-19**		**Nifer 2019-20**		**Nifer 2020-21**		**Nifer 2021-22**	
	CH1 & CH2	CH3 & CH4	CH1 & CH2	CH3 & CH4	CH1 & CH2	CH3 & CH4	CH1 & CH2	CH3 & CH4
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	20	29	20	22	4	32	41	
	Cyfanswm 49		*Cyfanswm 42*		*Cyfanswm 36*			
Cwynion at yr Ombwdsmon	17	18	19	18	13	15	12	
	Cyfanswm 35		Cyfanswm 37		*Cyfanswm 28*			

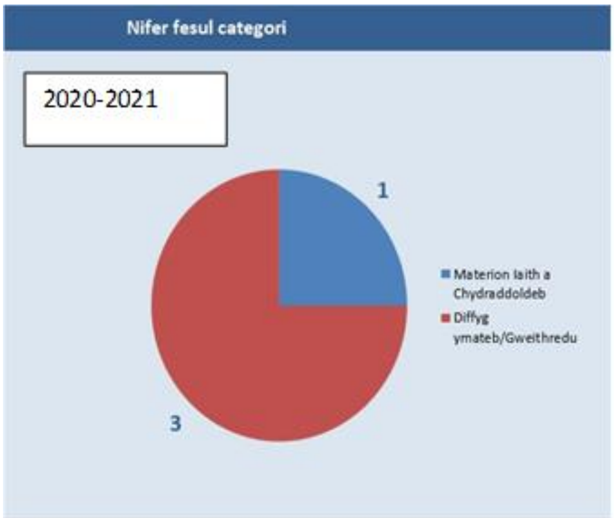


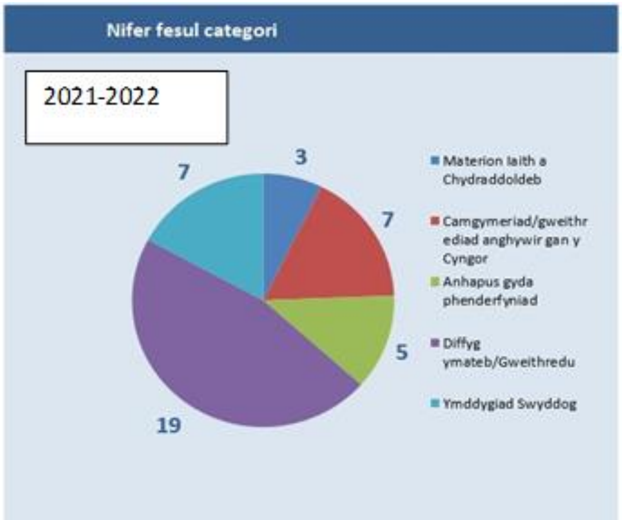
5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2018-19

2018-19	*2019-20*	*2020-21*	*2021-22*
8.6 diwrnod	*7 diwrnod*	*7 diwrnod*	*7 diwrnod*



6. DADANSODDIAD O'R CWYNION (Cyffredinol)





Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. PRIF NEGESEUON

- Gwelwyd gostyngiad wedyn cynnydd sylweddol mewn Cwynion Ffurfiol yng nghyfnod y pandemic, ond mae nifer Cwynion i'r Ombwdsmon wedi aros yn gyson.
  SYLWAD: *Ymddengys bod y patrwm yma i'w weld yn Genedlaethol gan y mwyafrif o Awdurdodau (cadarnhad gan yr Ombwdsmon).*
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod niferoedd o gwynion Ffurfiol wedi bod yn gostwng yn raddol ers 2018-19 er eu bod wedi cynyddu yn ddiweddar.

- O ran amser ymateb, gwelir bod y ffigwr wedi aros yn gyson ar 7 diwrnod (8.6 diwrnod yn 2018-19).
- Ar y cyfan gwelwyd newid mewn diwylliant gyda Gwasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb yn gostwng.

8. DATA CENEDLAETHOL

Cyhoeddwyd data Cenedlaethol gan Swyddfa'r Ombwdsmon yn crynhoi ffigyrau Cwynion a adroddwyd gan Awdurdodau Cymru. **Gweler Atodiad 2.** Cysylltwyd efo Swyddog Ombwdsmon i ofyn am ddehongliad o'r ffigyrau. Croesawyd ein ymholiad gan nodi y bysent yn dymuno i bob Awdurdod ystyried y data yn ofalus fel ni. Nododd y canlynol (ar lafar):

- Ni ddylir ystyried y tabl fel "*league table*"
- Nid yw niferoedd isel yn golygu fod Cynghorau yn well na rhai efo lefelau uchel, ac o bosib nad oedd Cynghorau wedi cofnodi eu cwynion yn yr un modd
- Mae ffigurau Gwynedd yn ymddangos i fod yn realistig
- Mae trefn Gwynedd yn amlwg i fod yn gweithio, ac ein bod yn barod i ddysgu gwersi o Gwynion

9. EDRYCH I'R DYFODOL / CAMAU NESAF

Mae Llythyr Blynyddol (2020/21) yr Ombwdsmon i Gyngor Gwynedd newydd ei dderbyn (**Atodiad 3**). '*Mae'r llythyr yn trafod gwybodaeth o flwyddyn a fu'n wahanol i unrhyw un arall yn y cof diweddar, ac felly efallai na fydd yn ddefnyddiol ar gyfer sefydlu tueddiadau neu batrymau. Fodd bynnag, bydd gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ryfeddol hon yn dod â mewnwelediadau ar sut ymatebodd gwasanaethau cyhoeddus i alw digynsail a'r amgylchiadau anoddaf a fu*.'

Bwriedir i'r llythyr gynorthwyo aelodau i graffu ar berfformiad cwynion y Cyngor ac unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad.

Fel a ofynnir yn y llythyr byddwn yn:

- Ymgysylltu â gwaith Safonau Cwynion yr Ombwdsmon
- Rhoi hyfforddiant i staff
- Darparu data cwynion
- Rhoi gwybod i'r Ombwdsmon am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn 15 Tachwedd.

Rydym eisoes yn datblygu hyfforddiant yn y maes Gofal Cwsmer ar y cyd hefo Swyddfa'r Ombwdsmon drwy ddefnyddio cwynion fel arf dysgu. Bwriedir cynnal peilot yn yr Hydref.

Ein bwriad yw parhau i weithio gyda thimau rheoli Adrannol a swyddogion o fewn y Gwasanaethau i sicrhau dealltwriaeth o'r drefn Gwynion a chael ymrwymiad i'w gweithredu. Yn sgil hyn, gobeithiwn leihau'r amser ymateb i Gwynion, a pharhau i Wella Gwasanaeth.

Mae'r Wal Lwyddiannau bellach yn fyw, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi dod i mewn gan y cyhoedd. Mae gweld gwerthfawrogiad y cyhoedd yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig rhai rheng flaen.

10. BARN Y SWYDDOGION STATUDOL

Y Swyddog Monitro:

Mae'n rhan o'r drefn gwynion fod y Cabinet yn derbyn adroddiad ar drefniadau cwynion y Cyngor o safbwynt cynnal gwasanaethau o ansawdd. Wrth i Deddf Lywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021 – Adran 115 osod swyddogaeth yn nwylo y Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu i adolygu ac asesu gallu'r awdurdod i ymdrin â chwynion mewn modd effeithiol bydd angen adolygu y drefn adrodd er cyfarch hyn.

Y Pennaeth Cyllid:

Dim i'w ychwanegu at yr adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol.