

Pwyllgor :	PWYLLGOR CRAFFU CORFFORAETHOL
Dyddiad :	14 Ebrill 2016
Teitl :	Trefn Gwynion y Cyngor
Awdur :	Cyng. Ioan Thomas
Swyddogion Cyswllt	Iwan Evans, Swyddog Monitro Geraint Owen Pennaeth Cefnogaeth Corfforaethol

1. Cefndir

1.1 Mabwysiadwyd Trefn Gwynion y Cyngor gan y Cabinet ar 10 Mehefin 2014. Bu'n weithredol yn swyddogol ers 1 Ebrill 2015. Mae'r drefn newydd 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.

1.2 Amcanion y broses oedd:

- Dod â buddiant penodol i'r dinesydd drwy ganolbwyntio ar y datrysiad yn hytrach na'r broses. Bydd yn caniatáu ymdrin yn gyflymach 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.
- Rhagwelir y bydd y drefn yn cyd-fynd yn well hefo diwylliant newydd y Cyngor o rymuso staff i wneud penderfyniadau a chyflawni un o ffrydiau gwaith prosiect "Ffordd Gwynedd"

1.3 Nid 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.

Ystyriaethau

2. Nodweddion y drefn

2.1 Rhoddir pwyslais ar ddatrys cwynion a gwneud hynny yn gyflym. I hybu hyn dau gam sydd i'r drefn newydd, sef **datrys anffurfiol** ac **ymchwiliad ffurfiol**. Gall achwynydd fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon os yw'n anfodlon gydag ymateb

ffurfiol y Cyngor. Yn flaenorol roedd cam ychwanegol i'r drefn, sef ystyriaeth gan banel annibynnol o uwch swyddogion.

2.2 Datrys Anffurfiol - y syniad creiddiol yma yw bod ymdrin â chwynion yn rhan annatod o ddarparu gwasanaeth. Anogir staff i ystyried bob tro os gellir datrys y gwyn 'yn y fan a'r lle'. Mae sgiliau gofal cwsmer yn bwysig yn y cyd-destun yma e.e. rhoi eich hun yn sgidiau'r achwynydd, peidio bod yn amddiffynnol, bod yn barod i gydnabod bod rhywbeth wedi mynd o'i le a chynnig ymddiheuriad. Nid oes rheidrwydd i wasanaethau gofnodi datrysiadau anffurfiol. Serch hynny, bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn cofnodi pob cwyn a ddaw i'w sylw hi (anffurfiol a ffurfiol).

2.3 Ymchwiliad Ffurfiol - Os nad yw'n bosib datrys y gwyn yn anffurfiol gall yr achwynydd 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, yn hytrach nag ar amryw o ymchwiliadau ar wahanol lefelau yn y sefydliad. Fodd bynnag, mae'r elfen yma o'r broses gwyno wedi'i bwriadu i fod yn hyblyg i ymateb yn briodol i'r gwyn. Mae 'ymchwilio'n dda' hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn ffordd sy'n gymesur â natur y gwyn a pha mor ddifrifol yw. Mae cymesur yn golygu na fydd angen, efallai, i'r ymchwiliad i'r cwynion hynny nad ydynt mor ddifrifol eu natur fod mor fanwl. Yr ymateb yma fydd ymateb terfynol y Cyngor i'r gwyn ac yn sail ymateb petai'r mater yn mynd gerbron yr Ombwdsmon. Fel rheol cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr adran sydd ar lefel ddigon uchel, ac sy'n annibynnol o ffynhonnell y gwyn. 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. Cofnodir pob cwyn ffurfiol.

2.4 Y Tîm Cydlynu Cwynion - Sefydlwyd tîm cydlynu cwynion gyda chyfrifoldeb am weinyddu'r drefn. Mae'r Tîm yn cynnwys 2 swydd benodol sef Swyddog Gwella Gwasanaeth yn y gwasanaeth Gofal Cwsmer (bellach yn yr Adran Cefnogaeth Gorfforaethol) ac Uwch Gyfreithiwr.(Corfforaethol) Yn y Gwasanaeth Cyfreithiol. Y Swyddog Monitro sydd yn gyfrifol am y Drefn Gwynion a sicrhau ei bod yn cael ei gweithredu'n briodol.

2.5 Mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth gyda'r cyfrifoldeb o roi cymorth i'r achwynydd, graddio'r gwyn, ceisio datrysiad cyflym iddi a monitro cynnydd ar ymchwiliadau ffurfiol ac unrhyw wersi a ddysgir fel canlyniad i gwyn. Mae'r tîm hefyd yn cynnwys Uwch Gyfreithiwr sydd â'r cyfrifoldeb o gynghori ar y broses, goruchwylio ymchwiliadau mwy cymhleth eu natur, gweithio gyda'r Swyddog Gwella Gwasanaeth i gynhyrchu adroddiadau rheolaidd i'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r Aelod Cabinet.

2.6 Y Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yw'r pwynt cyswllt gyda swyddfa'r Ombwdsmon ac mae'r Tîm yn gyfrifol am sicrhau y bydd y Cyngor yn ymateb i cwynion a dderbynnir ganddo, gan adrodd i'r Swyddog Monitro lle bo angen.

2.7 Cyfeirir cwynion gan Galw Gwynedd at bwyntiau cyswllt dynodedig o fewn pob adran fydd yn eu cyfeirio at y swyddogion priodol am sylw. Bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth hefyd yn derbyn cwynion dros y ffôn a thrwy wefan y Cyngor.

Bydd hi hefyd yn eu cyfeirio'r at y pwyntiau cyswllt. Bydd y rhain yn cael sylw yn anffurfiol neu'n ffurfiol fel sy'n briodol.

2.8 Nid oes rôl i aelodau i ymchwilio i gwynion unigol ond bydd etholwr yn cysylltu gyda chwyn gallant gyfeirio'r mater am sylw at y gwasanaeth perthnasol am sylw. Gallant hefyd ofyn am gel eu diweddarau a'u hysbysu o ganlyniad cwyn. Nid yw'r drefn yn effeithio ar hawl aelodau i godi materion sydd o bryder iddynt yn uniongyrchol gydag adrannau'r cyngor.

2.9 **Dysgu Gwersi** - mae'r drefn wedi cyflwyno'r gallu i ddysgu gwersi oddi wrth gwynion drwy adroddiadau trosolwg fydd yn cael eu cyflwyno i'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r Aelod Cabinet er mwyn sicrhau gwelliant parhaus.

2.10 Drwy sefydlu bas-data canolog, cynhwysfawr, mae modd cymryd trosolwg o'r patrwm cwynion a dysgu gwersi fel sefydliad. Yn flaenorol roedd y wybodaeth werthfawr sydd ynghlwm mewn cwynion yn tueddu i gael ei cholli. Dylid nodi mai cwynion ffurfiol a nodir. Nid oes rheidrwydd i gofnodi datrysiadau anffurfiol ac ni fyddai'n ymarferol gwneud hynny. Serch hynny cofnodir y datrysiadau anffurfiol y mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn ymwybodol ohonynt.

3. Y Drefn ar Waith

3.1 Mae'r broses o sefydlu a gwella'r drefn yn parhau ond ar ôl blwyddyn o weithredu'r drefn newydd, dyma'r prif ddatblygiadau a welwyd:

Y Swyddog Gwella Gwasanaeth

Nid oedd y swyddogaeth yma yn bodoli yn flaenorol. Mae'r ffaith bod swyddog penodol 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 wedi profi'n fuddiol iawn.

Cynlluniau Gwella Gwasanaeth

I gynorthwyo'r cyngor i ddysgu o gwynion sefydlwyd trefn lle bydd y SGG yn darparu Ffurflen Gwella Gwasanaeth i adran os yw o'r farn fod ymchwiliad i gwyn wedi adnabod lle i wella gweithdrefnau er mwyn darparu gwell gwasanaeth. Bydd hi hefyd yn monitro cynnydd i sicrhau bod y camau'n cael eu gweithredu.

Arweiniad a chyngor i adrannau

Hyd yn hyn, yn ogystal â'r cyngor a roddir ar achosion unigol, mae'r canlynol wedi ei gyflawni:

- Ymwelodd y Tîm a phob tîm rheoli adrannol i gyflwyno'r drefn newydd
- Cyfarfod o bwyntiau cyswllt adrannol.
- Rhoddwyd cyflwyniad i'r Grŵp Uwch Reolwyr
- Cynhyrwyd canllawiau ac arweiniad i staff - taflen ar ymarfer da wrth ymdrin ag achwynwyr, templedi ymateb enghreifftiol, arweiniad ar safon ymatebion

Adroddiadau

Cynhyrchir adroddiad chwarterol a gyflwynir i'r Tîm Rheoli Corfforaethol a'r Aelod Cabinet. Bydd y Tîm Cydlynw Cwynion yn cyfarfod gyda'r Tîm Rheoli Corfforaethol yn chwarterol i drafod cynnwys yr adroddiad ynghyd â sut i ledaenu unrhyw wersi sydd wedi eu dysgu. Mae'r adroddiad yn cynnwys:

- Nifer y cwynion ffurfiol a ymatebwyd iddynt, fesul gwasanaeth
- Manylion cynlluniau gwella gwasanaeth
- Nifer y cwynion Ombwdsmon
- Crynodeb o adroddiadau a gyhoeddwyd gan yr Ombwdsmon
- Ystadegau datrysiadau anffurfiol y mae'r SGG yn ymwybodol ohonynt
- Unrhyw batrymau neu wersi a ddysgwyd a allai fod o arwyddocâd ar draws yr awdurdod gyda chrynodeb o gwynion perthnasol.

Bydd Adroddiad Blynyddol hefyd yn cael ei gynhyrchu.

Cwynion Ombwdsmon

Mae perthynas weithio dda yn bodoli gyda swyddogion yr Ombwdsmon. Bydd y SGG yn sicrhau ymatebion prydlon a digonol gan yr adrannau. Mae'r Tîm hefyd yn edrych ar wersi a ellir eu dysgu, e.e. a gyfeiriodd yr achwynydd y gŵyn at yr Ombwdsmon oherwydd diffygion yn y ffordd yr ydym yn ymdrin â chwynion o fewn y Cyngor, ac oes gwersi i'w dysgu o hynny? Bydd y rhain yn cael eu cynnwys yn yr adroddiadau chwarterol.

Asesu safon ymatebion ffurfiol

Ar gais y Tîm Rheoli Corfforaethol, mae proses yn cael ei sefydlu i asesu safon ymatebion ffurfiol er mwyn gwella'r gwasanaeth a dderbynia achwynwyr o dan y drefn gwynion. Drwy'r drefn yma rhoddir ystyriaeth i'r modd y cyflwynir ymatebion i gwynion er mwyn ceisio rhannu ymarfer da a gwella ymatebion i'r cwynwyr.

4. Tystiolaeth ystadegol

4.1 Dyma'r ffigyrau ar gyfer y **niferoedd** o gwynion yn ystod y flwyddyn gyntaf o weithredu'r drefn newydd. Nid oes ffigyrau cyffelyb ar gael ar gyfer y drefn flaenorol.

Ymchwiliadau Ffurfiol 2015/16

Chwarter 1	28
Chwarter 2	22
Chwarter 3	15
Chwarter 4	16

Cyfanswm = 81

Datrysiadau Anffurfiol 2015/16*

Chwarter 1	42
Chwarter 2	34

Chwarter 3 33
Chwarter 4 25

Cyfanswm = 134

(* sy'n wybyddus i'r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn unig)

Achosion Ombwdsmon wedi cau 2015/16

Setliad 4
Adroddiad 2
Dim Ymchwiliad 22

Cyfanswm 28

Dal ar agor

Ymchwiliad 2
Ymholiad 1

Cyfanswm 3

Achosion Ombwdsmon 2014/15

(Ffigyrau o Adroddiad Blynyddol yr Ombwdsmon 2014/15)

Setliad 3
Adroddiad 1
Dim Ymchwiliad 29

Cyfanswm 33

4.3 O dan y drefn newydd 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.

Chwarter 1 21 o dan 20 diwrnod, 7 dros 20 diwrnod (28 ymchwiliad ffurfiol)
Chwarter 2 18 o dan 20 diwrnod, 4 dros 20 diwrnod (22 ymchwiliad ffurfiol)
Chwarter 3 12 o dan 20 diwrnod, 3 dros 20 diwrnod (15 ymchwiliad ffurfiol)
Chwarter 4 14 o dan 20 diwrnod, 2 dros 20 diwrnod (16 ymchwiliad ffurfiol)

Cyfansymiau

65 o dan 20 diwrnod
16 dros 20 diwrnod
(81 ymchwiliad ffurfiol)

Gwelir felly bod 80% o ymchwiladau wedi eu cwblhau o fewn yr amser targed dros y flwyddyn a bod y tuedd gyffredinol yn dangos gwella.