CABINET CYNGOR GWYNEDD

Adroddiad i gyfarfod Cabinet Cyngor Gwynedd

Dyddiad y Cyfarfod: **25 Hydref 2022**

Aelod Cabinet: **Cynghorydd Menna Jones**

Swyddog Cyswllt: **Geraint Owen**

Rhif Ffôn Cyswllt: **01286 679335**

Teitl yr Eitem: **Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2021/22**

1. PWRPAS (PENDERFYNIAD A GEISIR)

Pwrpas yr adroddiad yw rhoi trosolwg o drefniadau a pherfformiad y Cyngor yng nghyswllt ymdrin a chwynion a gwella gwasanaethau yn ystod 2021/22 gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau.

Cyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol, sy'n fesur o berfformiad y Cyngor yn y cyd-destun hwn.

Gofynnir i'r Cabinet dderbyn yr adroddiad a chynnig unrhyw sylwadau neu awgrymiadau perthnasol.

2. RÔL Y CABINET

Mae gofyn ar i'r Cabinet sicrhau bod trefniadau effeithiol ar gyfer ymdrin a chwynion o fewn y Cyngor.

Gwahoddir y Cabinet i ystyried yr wybodaeth a gyflwynir, a chynnig unrhyw sylwadau neu awgrymiadau perthnasol.

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 yn ogystal a chaniatáu i swyddogion ymdrin yn gyflymach â chwynion.

Symudwyd perchnogaeth ymateb i gwynion i'r Adrannau unigol, ond gyda swyddogaeth cydgordio a chynnig arweiniad yn parhau dan arweiniad y Swyddog Monitro a gyda chymorth y Swyddog Gwella Gwasanaethau.

Diweddarwyd y Polisi Pryderon a Chwynion ar 1 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 wahân ar eu cyfer hwy. Mae'r 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. AMLDER YR ADRODDIAD

Oherwydd amgylchiadau unigryw y blynyddoedd diwethaf, mae'r cyfnod o adrodd i'r Cabinet wedi amrywio rhwng 6 mis a 12 mis. Mae'r Polisi Pryderon a Chwynion yn nodi cyflwyno adroddiad i'r Tim Uwch Arweinyddiaeth pob chwarter a'r Cabinet ddwy waith y flwyddyn a dyma yw'r bwriad i'r dyfodol.

Mae data 'byw' ar gael i Benaethiaid Adran, Tîm Uwch Arweinyddiaeth a'r Cabinet unrhyw adeg ar ofyn.

Mae'r adroddiad yma'n crynhoi'r datblygiadau ar gyfer y cyfnod 01.04.2021 - 31.03.2022, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

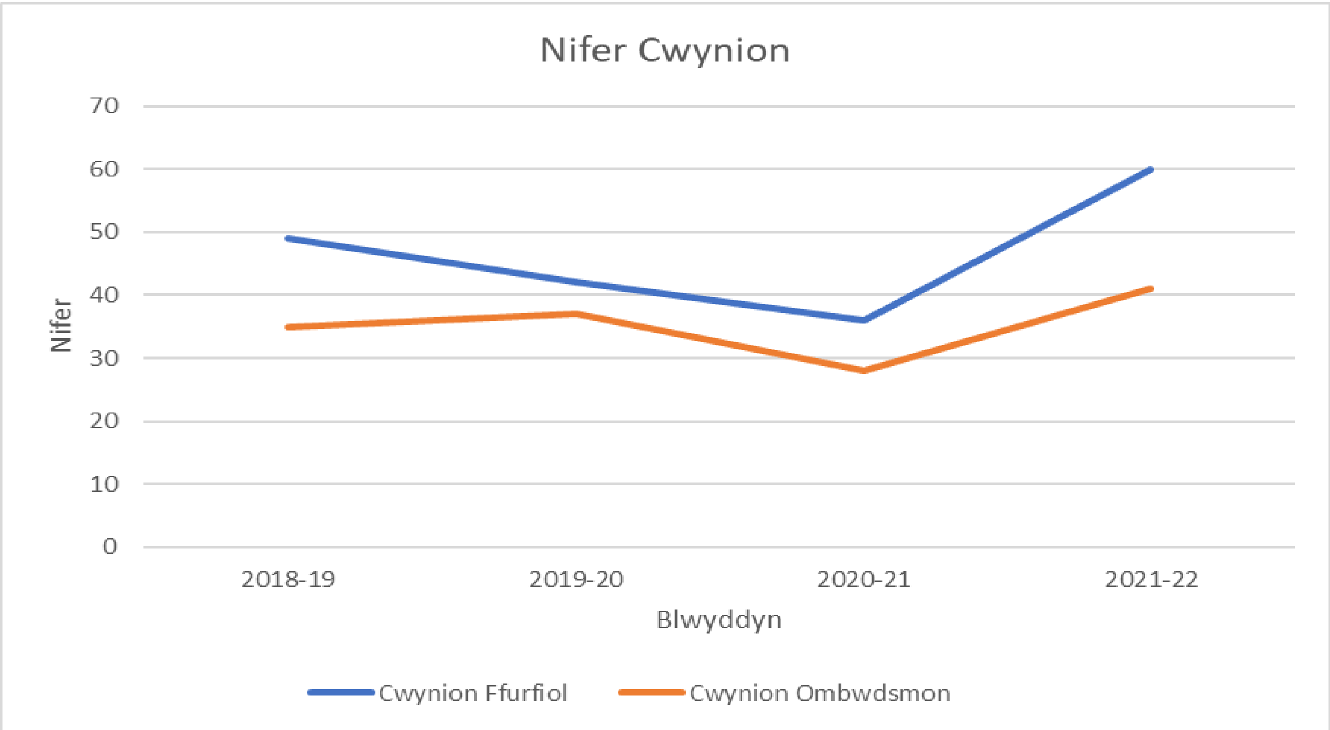
5. DATA MEINTIOL

5.1 Nifer Cwynion: Sefyllfa Bresennol

Math o Gwynion	Nifer 2020/21 (01/04/2020 - 31/03/2021)	Nifer 2021/22 (01/04/2021 - 31/03/2022)
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	36	60
Cwynion at yr Ombwdsmon	28: 15 Dim Ymchwiliad 5 Cynamserol 0 Heb gael ateb 6 Setliad 0 Ymholiad 1 Ymchwiliad wedi cau 1 Adroddiad 0 Cwyn wedi ei dynnu nol	41: 33 Dim Ymchwiliad 2 Cynamserol 0 Heb gael ateb 5 Setliad 0 Ymholiad 0 Ymchwiliad wedi cau 0 Adroddiad 1 Cwyn wedi ei dynnu nol

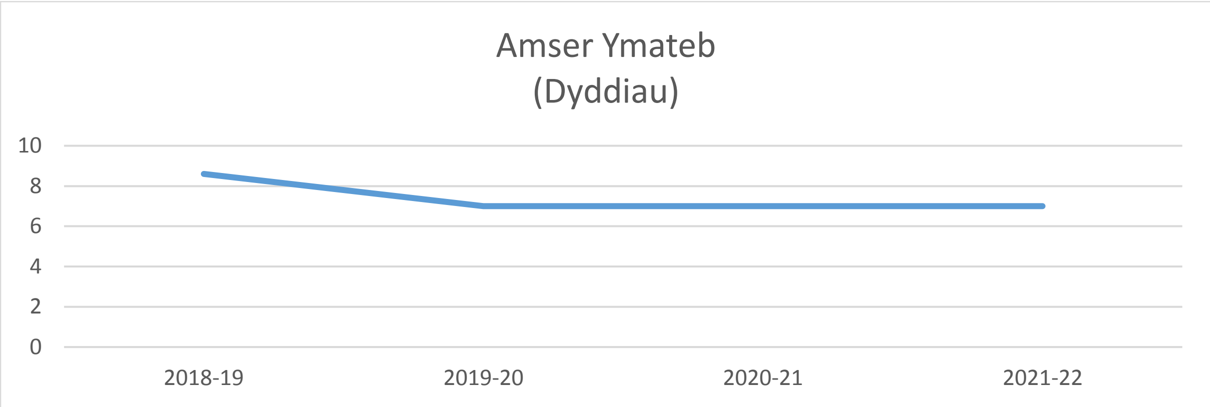
5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2018-19

Math o Gwynion	Nifer 2018-19	Nifer 2019-20	Nifer 2020-21	Nifer 2021-22
Cwynion Ffurfiol Dilys	*49*	*42*	*36*	60
Cwynion at yr Ombwdsmon	*35*	*37*	*28*	41



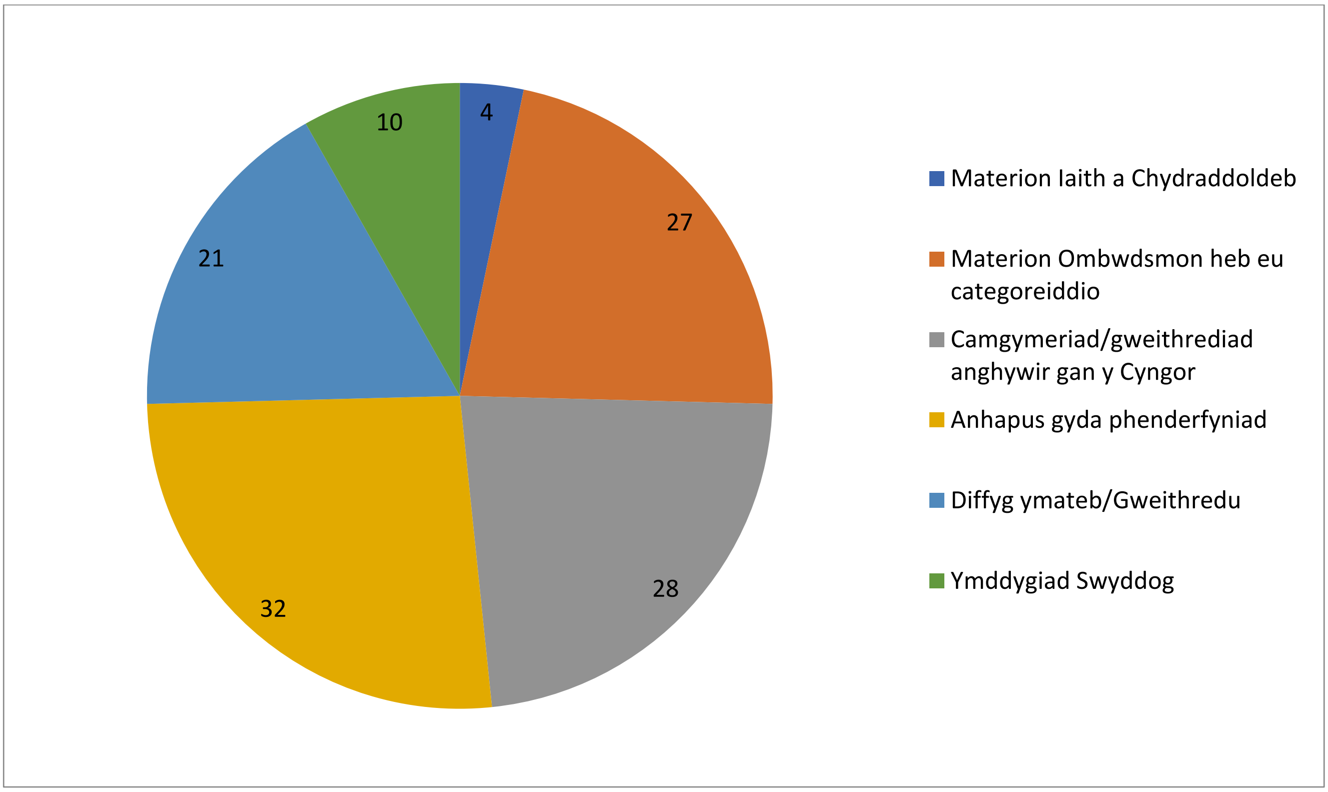
5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2018-19

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

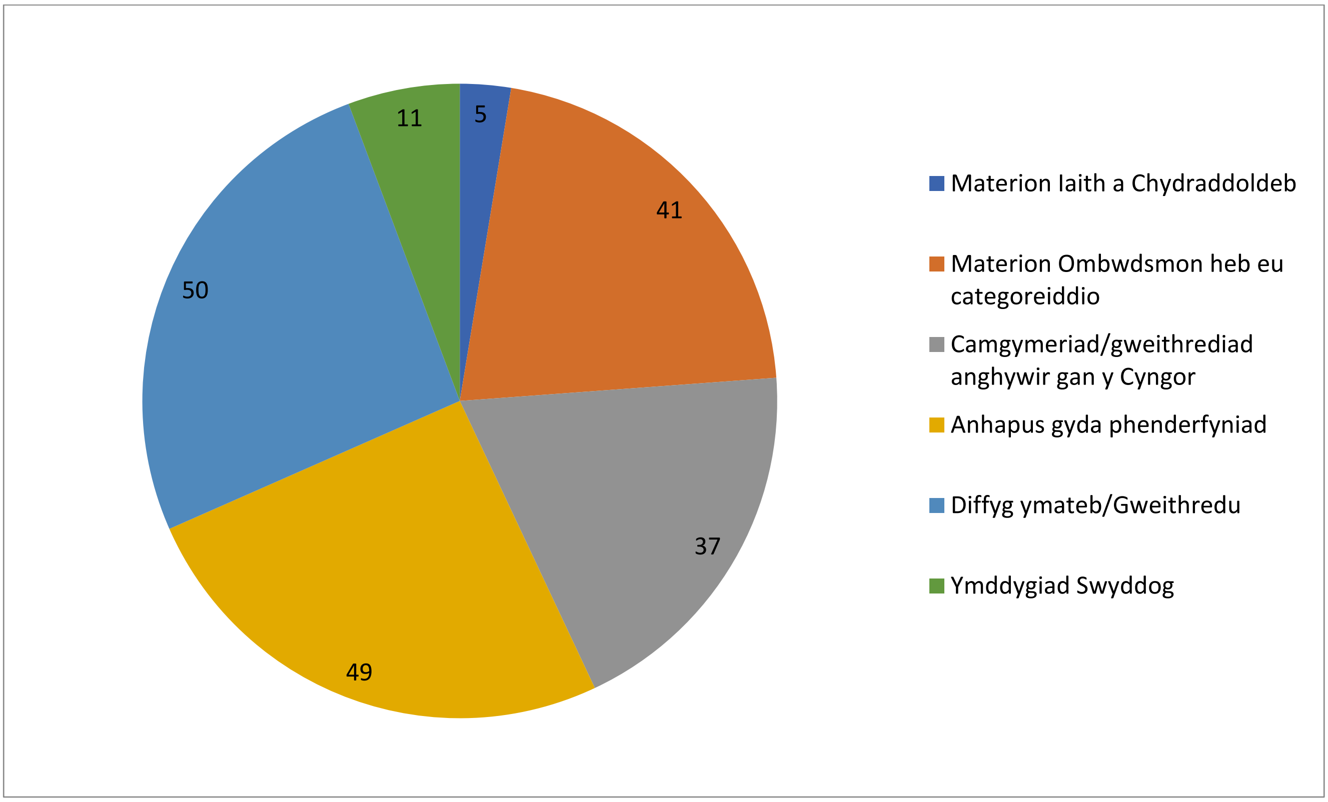


6. DADANSODDIAD O'R CWYNION (Cyffredinol)

Mesul Categori Blwyddyn 2020/21 Chwarter 1 – 4



Mesul Categori Blwyddyn 2021/22 Chwarter 1 – 4



Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. PRIF NEGESEUON

- Gwelwyd gostyngiad yn gyntaf, wedyn cynnydd sylweddol mewn Cwynion Ffurfiol yng nghyfnod y pandemig, ond mae'r nifer Cwynion i'r Ombwdsmon wedi aros yn gyson. SYLWAD: *Gwelir patrwm tebyg gan y mwyafrif o Awdurdodau (cadarnhad gan yr Ombwdsmon).*
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod nifer Cwynion Ffurfiol wedi gostwng yn raddol ers 2018-19, ond wedi cynyddu yn ddiweddar.
- Amser ymateb wedi aros yn gyson ar 7 diwrnod (8.6 diwrnod yn 2018-19).
- Gwelwyd newid mewn diwylliant gyda Gwasanaethau ar y cyfan yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif ac adeiladol er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb yn gostwng.

8. LLYTHYR BLYNYDDOL YR OMBWDSMON A DATA CENEDLAETHOL

Mae Llythyr Blynyddol (2021/22) yr Ombwdsmon i Gyngor Gwynedd newydd ei dderbyn (**Atodiad 2**).

Bwriedir i'r llythyr gynorthwyo aelodau i graffu ar berfformiad cwynion y Cyngor ac adnabod 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 30 Medi.

Gan nad oedd yn bosib adrodd i'r Cabinet cyn hyn mae neges eisoes wedi caei ei anfon at yr Ombwdsmon yn egluro'r sefyllfa. Nodi'r dyddiadau adrodd a hefyd ein camau gweithredu, er mwyn sicrhau ein bod yn cydymffurfio a gofynion y Llythyr Blynyddol.

Cyflwynir data Cenedlaethol gan Swyddfa'r Ombwdsmon fel atodiadau i'r Llythyr Blynyddol, sy'n crynhoi ffigyrau Cwynion a adroddwyd gan Awdurdodau Cymru.
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.
Nodwyd y canlynol (ar lafar):

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

9. EDRYCH I'R DYFODOL / CAMAU NESAF

Er gwybodaeth y sefyllfa hyd yma eleni ydi -.........

- 20 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/22 a 31/08/22
- 15 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/22 a 31/08/22

(11 Dim Ymchwiliad; 2 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 1 Setliad; 1 Ymchwiliad)

Oherwydd y ffordd mae Swyddfa'r Ombwdsmon yn cofnodi eu data, mae'r ffaith fod y Gwasanaeth Ailgylchu a Gwastraff yn trosglwyddo i'r Gwasanaeth Amgylchedd yn mynd i'w gwneud yn haws i gysoni ffigurau efo Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon o hyn allan. Yn flaenorol roedd cryn waith dadansoddi gan nad oeddem yn gallu eu cofnodi yn yr un modd yn anffodus.

Rydym wedi cydweithio'n agos efo Swyddog Hyfforddi, Swyddfa'r Ombwdsmon ar ddatblygu hyfforddiant 'Gofal Cwsmer' drwy ddefnyddio cwynion fel arf dysgu. Cafwyd adborth cadarnhaol iawn gan fynychwyr y cwrs peilot a'r sesiwn bellach a gafodd ei gynnal, ac mae rhaglen o sesiynau pellach wedi'i threfnu ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod.

Ein bwriad yw parhau i weithio gyda timau 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 gwaith yn mynd ymlaen ar hyn o bryd i greu Hyfforddiant newydd "Ateb Gohebiaeth" gan fod ymchwiliad diweddar i hyn wedi amlygu nad yw pawb yn gweld y pwysigrwydd o ymateb yn amserol.

Mae'r Wal Lwyddiannau yn dal i dyfu, a da iawn ydi gweld fod nifer helaeth o Ddiolchiadau/Canmoliaethau wedi'u derbyn gan y cyhoedd. Mae gweld gwerthfawrogiad y cyhoedd yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y 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.