CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

Teitl yr eitem:	Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2022/23
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Menna Trenholme
Swyddog perthnasol:	Ian Jones
Dyddiad y cyfarfod:	19 Medi 2023

1. Penderfyniad a Geisir

Gofynnir i'r Cabinet gymeradwyo'r adroddiad a chynnig unrhyw sylwadau neu awgrymiadau perthnasol am berfformiad y Cyngor o ran ymdrin â chwynion yn briodol ac yn amserol.

2. Y rheswm pam fod angen i'r Cabinet wneud y penderfyniad

Pwrpas yr adroddiad yw rhoi trosolwg o berfformiad y Cyngor yng nghyswllt ymdrin â chwynion a gwella gwasanaethau gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau. Hynny er mwyn sicrhau bod y Cabinet yn fodlon gyda'r perfformiad dros y cyfnodau dan sylw.

Cyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol, sy'n fesur o berfformiad y Cyngor yn y cyd-destun hwn am y cyfnod 1 Ebrill – 31 Awst, 2023 ynghyd â gwybodaeth gymharol am y blynyddoedd blaenorol.

Cyflwynir hefyd gopi o Lythyr Blynyddol yr Ombwdsman sy'n nodi perfformiad y Cyngor am y flwyddyn 2022/2023.

3. Cyflwyniad a Rhesymeg

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

Achwynydd yn cyflwyno cŵyn ffurfiol drwy'r drefn gwynion. Cynhelir ymchwiliad gan swyddog o fewn yr Adran berthnasol, 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 01/04/2022 – 31/08/2023, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

Nodir isod y ffigurau hyd yma am eleni -

- 29 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/23 a 31/08/23
- 13 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/23 a 31/08/23

(8 Dim Ymchwiliad; 2 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 3 Setliad)

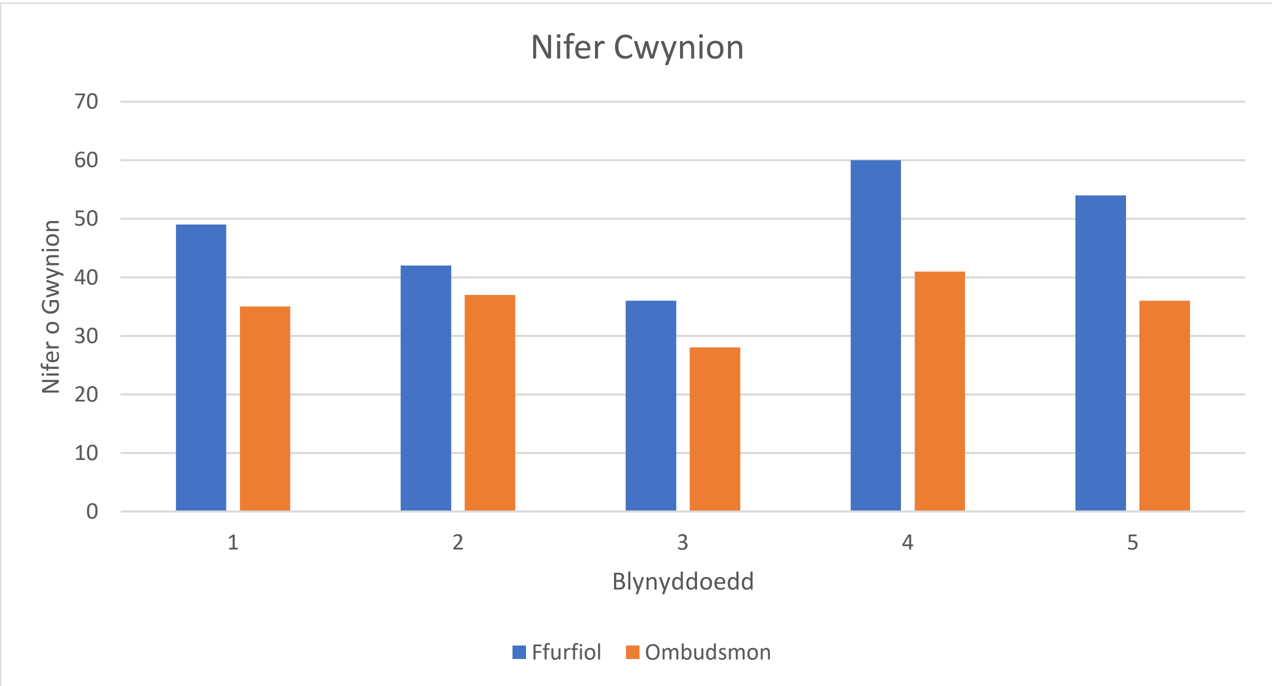
5. Data Meintiol

5.1 Nifer Cwynion: Sefyllfa Bresennol

Math o Gwynion	Nifer 2021/22 (01/04/2021 - 31/03/2022)	Nifer 2022/23 (01/04/2022 - 31/03/2023)
Cwynion Ffurfiol (Dilys)	60	54
Cwynion at yr Ombwdsmon	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	36 25 Dim Ymchwiliad 7 Cynamserol 0 Heb gael ateb 4 Setliad 0 Ymholiad 0 Ymchwiliad wedi cau 0 Adroddiad 0 Cwyn wedi ei dynnu nol

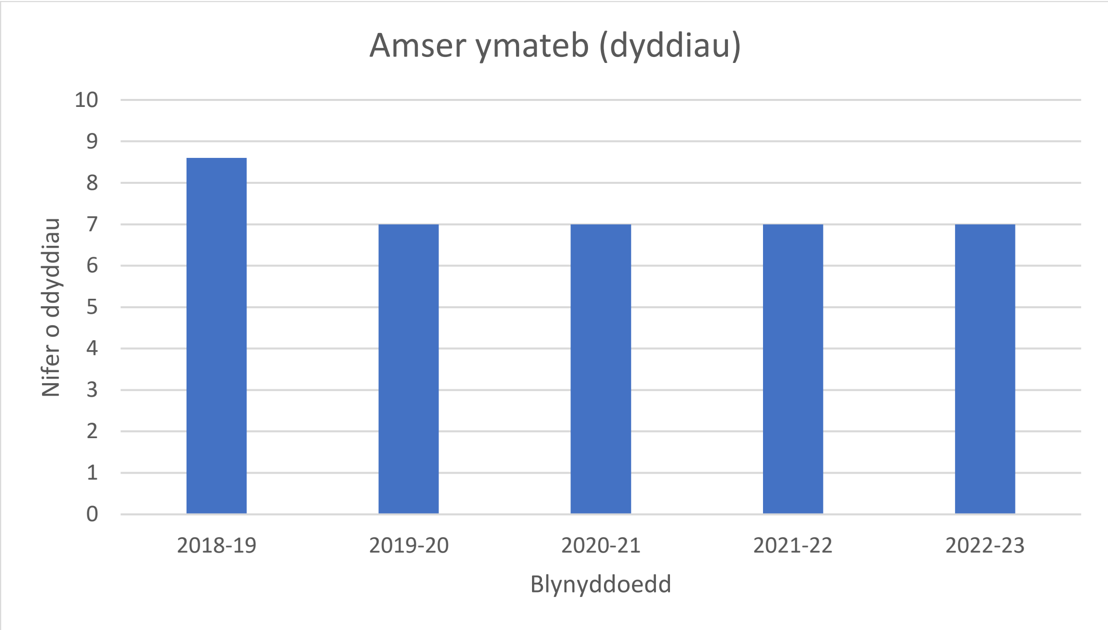
5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2018-19

Math o Gwynion	Nifer 2018-19	Nifer 2019-20	Nifer 2020-21	Nifer 2021-22	Nifer 2022-23
Cwynion Ffurfiol Dilys	*49*	*42*	*36*	60	54
Cwynion at yr Ombwdsmon	*35*	*37*	*28*	41	36



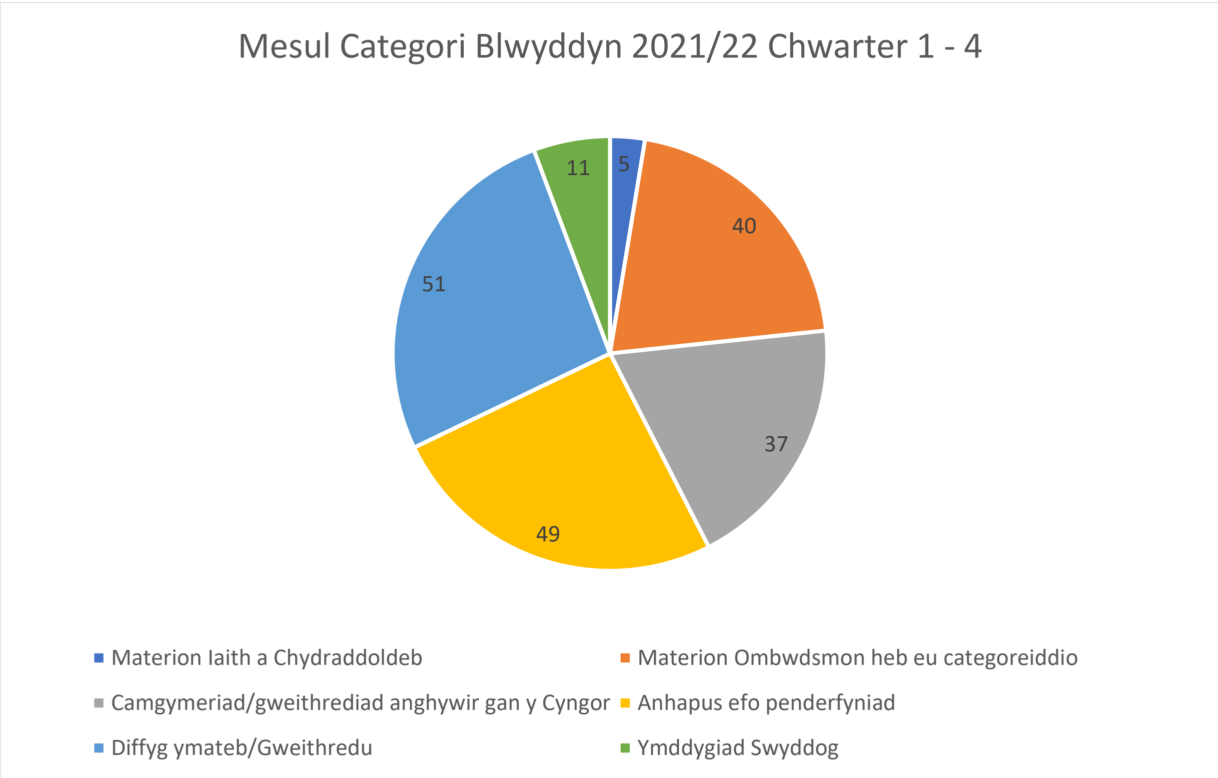
5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2018-19

2018-19	***2019-20***	***2020-21***	***2021-22***	***2022-23***
8.6 diwrnod	*7 diwrnod*	*7 diwrnod*	*7 diwrnod*	*7 diwrnod*

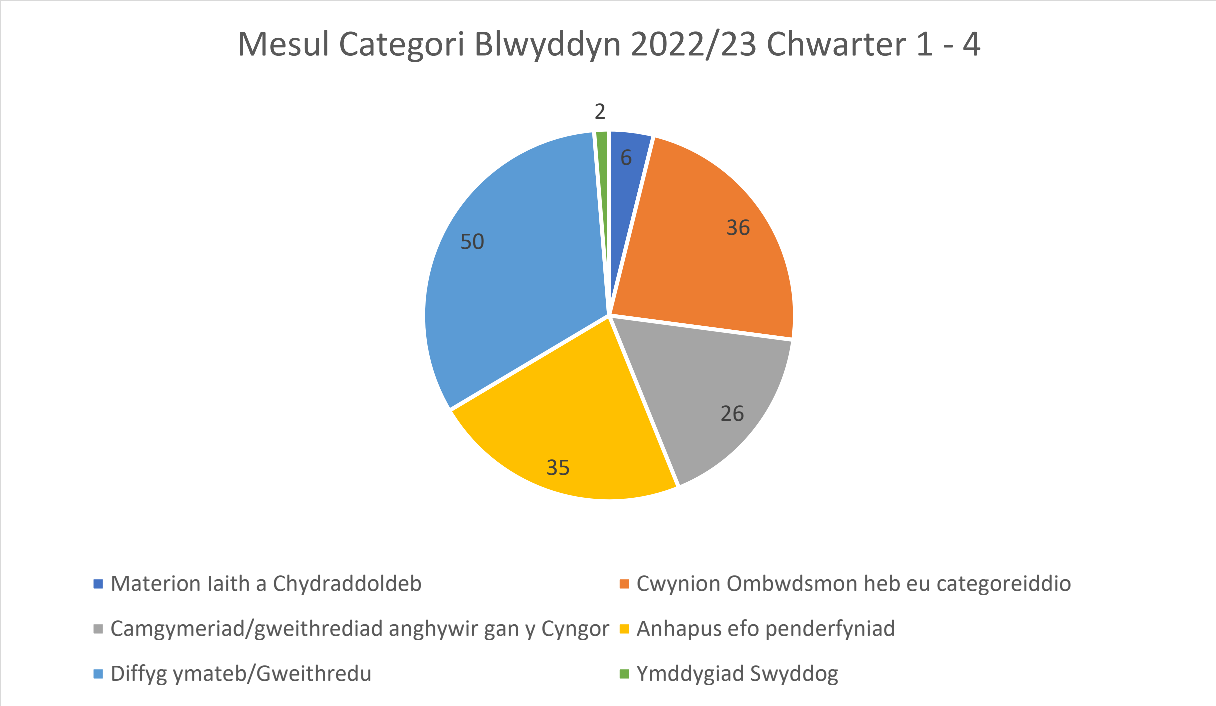


6. Dadansoddiad o’r Cwynion

Mesul Categori Blwyddyn 2021/22 Chwarter 1 – 4



Mesul Categori Blwyddyn 2022/23 Chwarter 1 – 4



Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. Prif Negeseuon

- Gwelwyd rhywfaint o ostyngiad yn y nifer Cwynion Ffurfiol a nifer Cwynion yr Ombwdsmon a dderbyniwyd yn 2022/23.
- Mae'r patrwm / tueddiad dros gyfnod hirach yn dangos bod nifer Cwynion Ffurfiol wedi gostwng yn raddol o 2018/19 tan 2021/22 pan fu cynnydd sylweddol. Mae'r niferoedd yn gostwng eto rŵan er ddim mor isel a 2018/19.
- 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 2022/23

Ni ddaeth y Llythyr Blynyddol i law eleni tan 17 o Awst. Mae'r llythyr wedi ei atodi i'ch sylw. Hoffwn amlygu rhai sylwadau ac argymhellion wnaethpwyd gan yr Ombwdsmon.

"Byddwn yn annog Cyngor Gwynedd, ac yn benodol, eich Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu, i ddefnyddio'r data hwn i ddeall eich perfformiad o ran cwynion yn well ac ystyried pa mor dda y mae dulliau ymdrin â chwynion yn dda wedi'i wreiddio ledled yr Awdurdod.

Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i'ch Cyngor gymryd y camau canlynol:

• Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Cabinet ac i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio yn ystod y cyfle nesaf sydd ar gael a rhoi gwybod i mi pryd y cynhelir y cyfarfodydd hyn.

• Parhau i ymgysylltu â'n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff, gweithredu'r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion cywir ac amserol.

• Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod cyn gynted â phosibl."

9 Camau Nesaf

Mi fyddwn yn adrodd yn ôl i'r Ombwdsmon bod y Llythyr Blynyddol wedi ei gyflwyno i'r Cabinet ac i'r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu a'u gwaith Safonau Cwynion, gweithredu'r polisi enghreifftiol yn llawn ac yn darparu data cwynion yn gywir ac amserol iddynt. A mae unrhyw Hyfforddiant sydd ar gynnig ganddynt yn cael ei gynnig a'i hybu gennym.

Fel nodwyd yn yr adroddiad diwethaf i'r Cabinet, 'rydym wedi cydweithio'n agos efo Swyddog Hyfforddi, Swyddfa'r Ombwdsmon ar ddatblygu hyfforddiant 'Gofal Cwsmer' drwy ddefnyddio cwynion fel arf dysgu. Mae'r Hyfforddiant yma bellach yn boblogaidd iawn efo'r staff, a mae rhaglen o sesiynau mewn lle 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 teitl Hyfforddiant newydd "Ateb Gohebiaeth" wedi ei ddatblygu. Mae hyn mewn ymateb i dystiolaeth sy'n cynnwys sylwadau gan nifer o Aelodau yn awgrymu nad yw pob swyddog yn ymateb i ymholiadau yn amserol. Cynhaliwyd digwyddiad peilot ar gyfer nifer gymharol fychan o staff, a derbyniwyd adborth cadarnhaol ac adeiladol. Ond gan bod yr adborth gan grwp cymharol gyfyng, penderfynwyd cynnal ail beilot i grwp mwy ac ehangach o ran meysydd gwaith, cyn cynnig y teitl yn ehangach. Roedd yr ail beilot wedi cael ei drefnu ar gyfer mis Mai, ond bu'n rhaid ei ohirio am i nifer o fynychwyr dynnu allan ar y funud olaf oherwydd ymrwymiadau eraill. Anelir i'w gynnal yn ystod Medi/Hydref yn ddibynnol ar argaeledd swyddogion.

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 Sylwadau y Swyddogion Statudol

Y Prif Swyddog Cyllid:

"Dim i'w ychwanegu i'r adroddiad o safbwynt priodoldeb ariannol".

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. Nodaf y bydd y Pwyllgor Lywodraethu ac Archwilio yn ystyried effeithlonrwydd y trefniadau yn unol a'u dyletswydd newydd. Byddaf hefyd yn adrodd i'r Pwyllgor Safonau ar yr ystadegau ynglŷn a'r fframwaith foesegol.

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 Tabl Cwynion

Atodiad 2 Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon 2022/23