CYFARFOD	**Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio**
DYDDIAD	**28 Tachwedd 2024**
TEITL	**Adroddiad Blynyddol Cwynion a Gwella Gwasanaeth 2023-24**
PWRPAS	**Diweddaru'r Pwyllgor o gynnwys Llythyr Blynyddol yr Ombwdsman a threfniadau'r Cyngor o safbwynt ymdrin â chwynion**
AWDUR	**Ian Jones, Pennaeth Adran Gwasanaethau Corfforaethol**

1. Penderfyniad a Geisir

Derbyn yr adroddiad a darparu unrhyw sylwadau neu argymhellion ynglŷn a'r gyfundrefn gwynion sydd yn deillio o dderbyn Llythyr Blynyddol Ombwdsman Cymru ar gyfer y flwyddyn 2023/2024.

2. Cyflwyniad a Rhesymeg

Pwrpas yr adroddiad yw cyflwyno sylwadau'r Ombwdsman Cymru ar drefniadau a pherfformiad y Cyngor yng nghyswllt ymdrin a chwynion a gwella gwasanaethau yn ystod 2023/24 gan amlygu llwyddiannau, sialensiau a datblygiadau.

Cyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol yn y llythyr er gwybodaeth ac sy'n arddangos perfformiad y Cyngor yn y cyd-destun hwn.

Yn unol â Canllawiau Statudol ac Anstatudol ar gyfer Prif Gynghorau yng Nghymru – darpariaethau ategol yn Neddf Llywodraeth Leol 2000, Mesur Llywodraeth Leol (Cymru) 2011 a Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021 a gyhoeddwyd ym mis Mehefin, 2023 mae gofyn i'r Pwyllgor sicrhau bod trefniadau effeithiol ar gyfer ymdrin a chwynion o fewn y Cyngor.

Dylid nodi mai nid rôl y Pwyllgor yw ystyried a ddeliwyd â chwynion unigol yn briodol, ond yn hytrach ystyried effeithiolrwydd y broses gwyno. O ganlyniad, nid oes cyfeiriad yn yr adroddiad at unrhyw gwyn unigol neu berfformiad adrannol o fewn y Cyngor.

Cyflwynir yr adroddiad hwn felly, fel sail i'r Pwyllgor ddod i gasgliad ar pa mor effeithiol ydi'r trefniadau hynny.

Er gwybodaeth i'r Pwyllgor, ni fu unrhyw newid yn y drefn na'r Polisi Pryderon a Chwynion yn ystod 2023/2024 felly, mae cynnwys llythyr yr Ombwdsman yn seiliedig ar y Polisi a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn 2021.

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

3. Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon

Ni ddaeth y Llythyr Blynyddol i law eleni 9fed o Fedi. 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.
- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ynghyd â’ch data eich hunain, i ddeall mwy am eich perfformiad ar gwynion, gan gynnwys unrhyw batrymau neu dueddiadau a chydymffurfiaeth eich sefydliad ag argymhellion a wnaed gan fy swyddfa.
- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod cyn gynted â phosibl.”

Mi fyddwn yn adrodd yn ôl i’r Ombwdsmon ar pryd bydd y Llythyr wedi cael ei gyflwyno i’r Cabinet ac i’r Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio.

Byddwn yn parhau i ymgysylltu gyda’r Ombwdsman a’u gwaith Safonau Cwynion, gweithredu eu polisi enghreifftiol yn llawn ac yn darparu data cwynion yn gywir ac amserol iddynt. Bydd unrhyw hyfforddiant sydd ar gynnig ganddynt yn cael ei gynnig a’i hybu gennym.

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 - Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon am 2023/24