

CYNGOR GWYNEDD – Adroddiad i Gabinet Cyngor Gwynedd

Teitl yr eitem:	Adroddiad Cwynion a Gwella Gwasanaeth Chwarter 1-2 2024/25
Aelod Cabinet:	Cynghorydd Llio E. Owen
Swyddog perthnasol:	Ian Jones, Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol
Dyddiad y cyfarfod:	17 Rhagfyr 2024

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 2024 – 30 Medi, 2024 ynghyd â gwybodaeth gymharol am y blynyddoedd blaenorol.

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 datrysiaid 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 Cwyn Anffurfiol

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

3.2.2 Ymchwiliad i Gwyn Ffurfiol

Achwynydd yn cyflwyno cwyn 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 gwyn.

3.2.3 Cwyn i'r Ombwdsmon

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

Wedi edrych ar y gwyn, 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. Amllder yr Adroddiad

Cyflwynwyd Adroddiad Blynyddol am 2023 – 24 i'r Cabinet fis Mai 2024. Yn anffodus ni chafwyd Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon tan 9fed o Fedi 2024 felly nid oedd yn bosib ei gynnwys efo'r Adroddiad Blynyddol am y cyfnod. Oherwydd hynny rydym nawr yn cyflwyno'r Llythyr Blynyddol efo'r Adroddiad yma.

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 01/04/2024 – 30/09/2024, gan ganolbwyntio ar Gwynion Ffurfiol Dilys yn ogystal a chwynion a gyflwynwyd i'r Ombwdsmon.

Nodir isod y ffigurau hyd yma eleni -

- 24 Cwyn Ffurfiol Dilys rhwng 01/04/24 a 30/09/24
- 19 Cwyn Ombwdsmon rhwng 01/04/24 a 30/09/24
(13 Dim Ymchwiliad; 4 Dim Ymchwiliad – Cynamserol; 2 - Ymholiad)

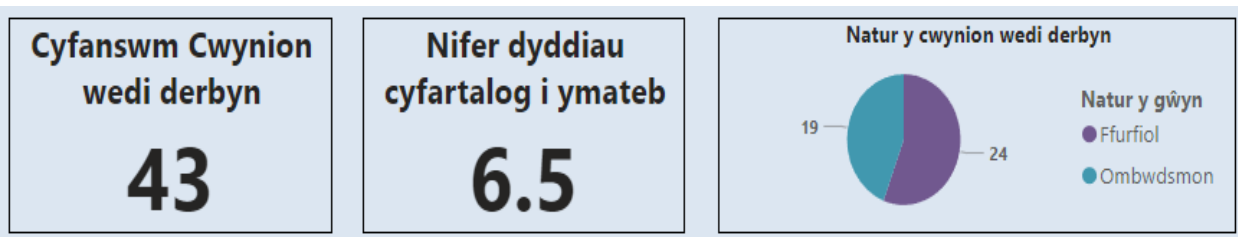
5. Data Meintiol

5.1 Nifer Cwynion:

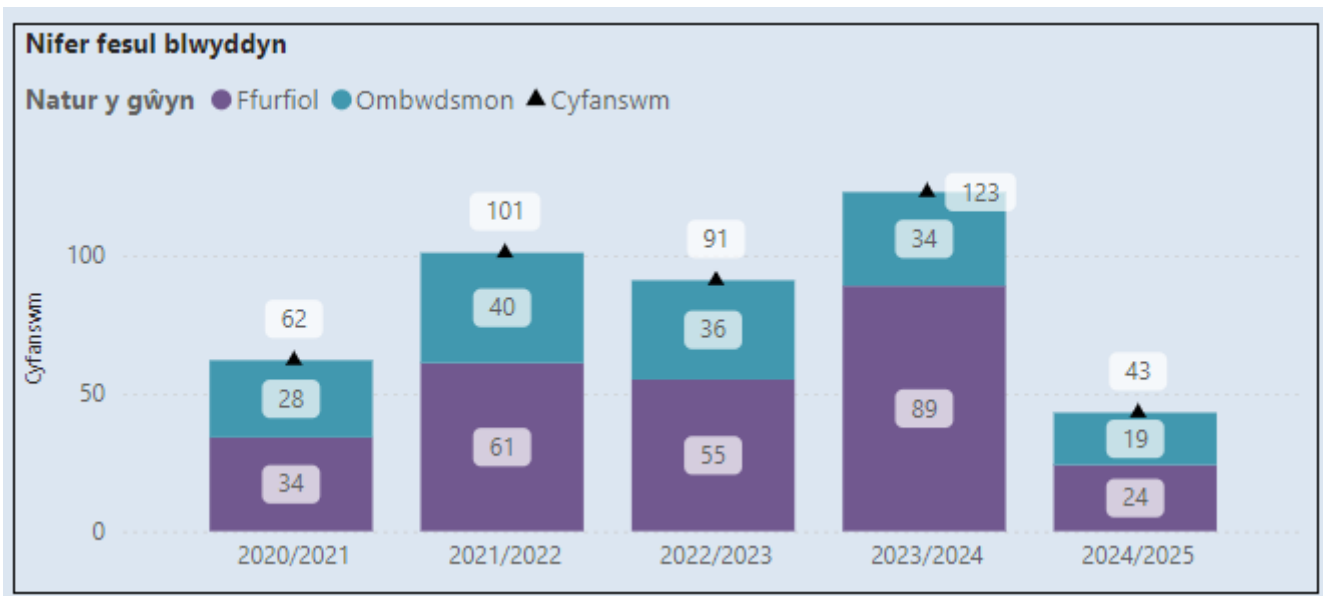
2023/24 Chwarter 1-2



2024/25 Chwarter 1-2

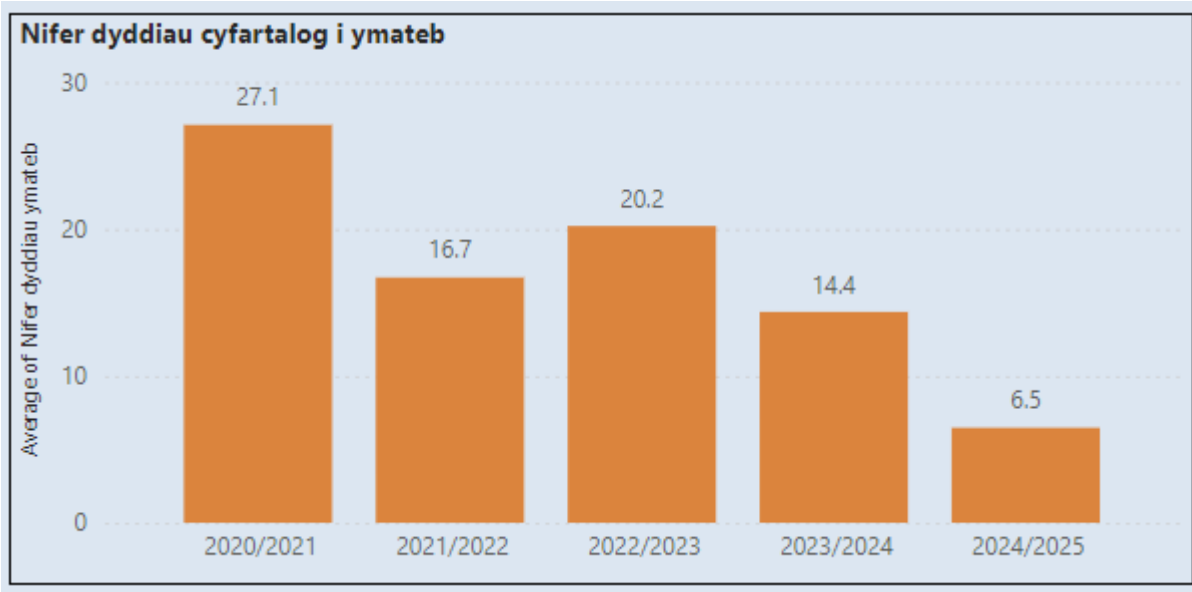


5.2 Nifer Cwynion: Sefyllfa Dros Gyfnod ers 2020-21



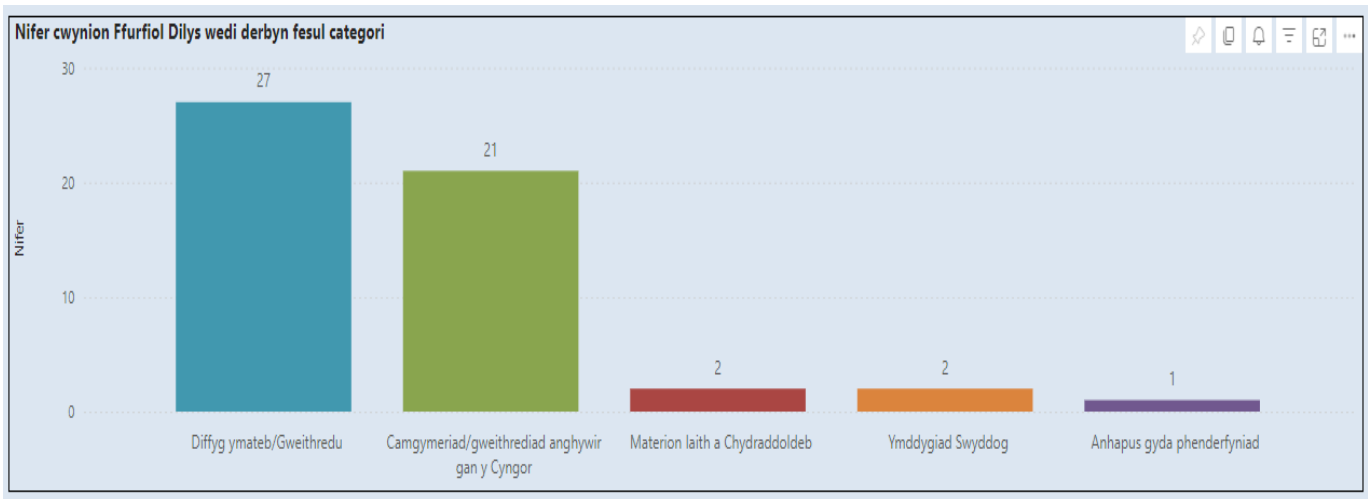
*Data Chw1 a Chw2 yn unig ar gyfer 2024/25

5.3 Amser Ymateb Dros Gyfnod ers 2020-21

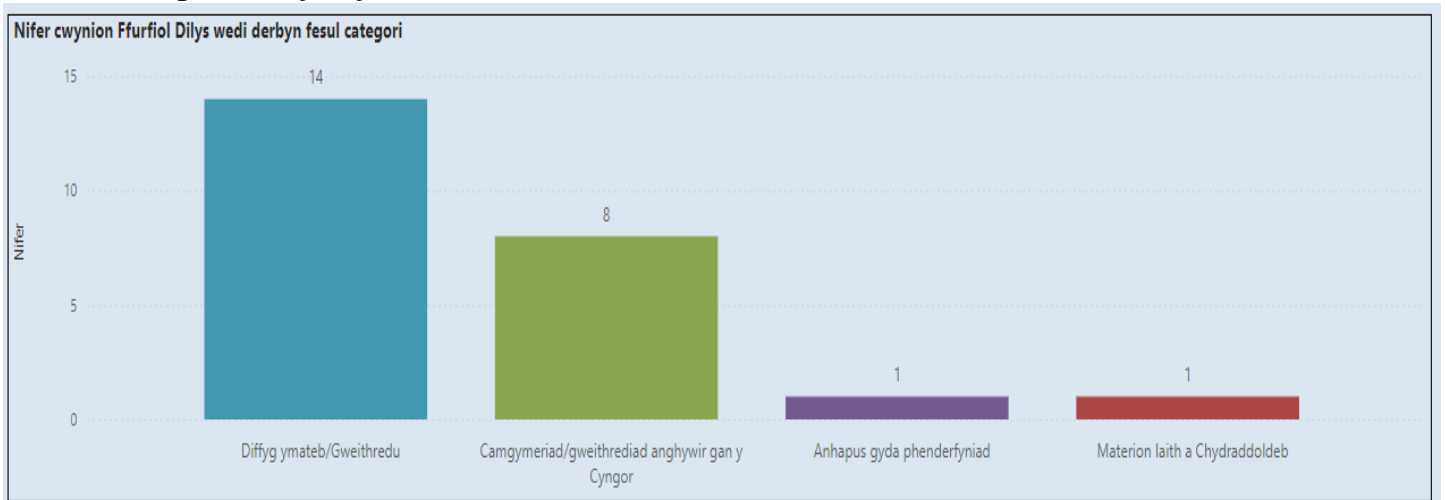


6. Dadansoddiad o'r Cwynion

Mesul Categori Blwyddyn 2023/24 Chwarter 1 – 2



Mesul Categori Blwyddyn 2024/25 Chwarter 1 – 2



Dadansoddiad fesul Adran – Gweler Atodiad 1

Gellir darparu gwybodaeth fanwl am Gwynion penodol pe dymunir.

7. Prif Negeseuon

- Gwelir fod y nifer o Gwynion Ffurfiol a'r rhai sydd wedi mynd at yr Ombwdsmon wedi gostwng yn Chwarter 1 a 2 eleni o'i gymharu ar un cyfnod y llynedd.
- 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, ond mae pethau i weld wedi sefydlogi rhywfaint yn ôl hyd yma eleni.
- Gwelwyd newid mewn diwylliant gyda'r mwyafrif o Wasanaethau yn derbyn cwynion mewn ffordd fwy positif ac adeiladol er mwyn dysgu ohonynt, gyda'r amser ymateb yn gostwng yn ôl yn raddol.

8 Camau Nesaf

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 Gwasanaethau.

Fel rhan o ffrwd gwaith Cyswllt a'r cwsmer yng Nghynllun Ffordd Gwynedd, mae gwaith ar ddatblygu Siarter Cwsmer newydd yn digwydd. Pan fydd y siarter newydd yn ei lle, bydd canllawiau wedi eu paratoi i staff fydd yn cynnwys gwybodaeth am gyfnodau ymateb gwahanol:- ymateb i Aelodau, ymateb i Ohebiaeth Cyffredinol, ac ymateb i Gwynion. Y gobaith yw y bydd hyn yn arbed nifer o gwynion am Ddiffyg Ymateb/Gweithredu i'r dyfodol, gan y bydd y staff wedi cael eu arfogi efo'r wybodaeth sydd eu angen arnynt i gadw at y gofynion ymateb.

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, gan Aelodau a gan Staff. Erbyn hyn mae 1338 o sylwadau wedi cael ei derbyn ar gyfer y Wal, ers iddi gael ei sefydlu yn 2015 Mae gweld gwerthfawrogiad tuag at eu gwaith, yn gymorth mawr i godi morâl staff, yn enwedig y rhai sydd ar y rheng flaen.

9 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 fod y Pwyllgor Lywodraethu ac Archwilio wedi ystyried effeithlonrwydd y trefniadau yn unol a'u dyletswydd newydd.

Rhestr Atodiadau

Atodiad 1 Tabl Cwynion