CYFARFOD	**Pwyllgor Llywodraethu ac Archwilio**
DYDDIAD	**11 Medi 2025**
TEITL	**ADRODDIAD BLYNYDDOL CWYNION A GWELLA GWASANAETH**
PWRPAS	**Diweddaru'r Pwyllgor o gynnwys Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon a threfniadau'r Cyngor o safbwynt ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth**
AWDUR	**Ian Jones, Pennaeth Adran Gwasanaethau Corfforaethol**

1. Penderfyniad a Geisir

Llynedd cafwyd cais gan y Pwyllgor hwn am fwy o wybodaeth am y drefn gwynion gorfforaethol. Cyflwynir yr adroddiad hon felly fel ymateb i'r cais hwnnw yn amlinellu trefniadau cwynion y Cyngor. Gobeithir wrth roi y trosolwg yma y gellir arddangos fod trefniadau digonol mewn lle i ymdrin â chwynion corfforaethol am Wasanaethau'r Cyngor. I gyd fynd â'r adroddiad a gosod cyd-destun, cyflwynir hefyd fel atodiad Lythyr Blynyddol Ombwdsmon Cymru ar gyfer y flwyddyn 2024/25 sydd wedi ei dderbyn yn yr wythnosau diwethaf. Mae'r Ombwdsman wedi gofyn fod ei lythyr yn caei ei gyflwyno i'r Pwyllgor hwn.

Gofynnir fod y Pwyllgor yn derbyn yr adroddiad gan gyflwyno unrhyw sylwadau neu argymhellion ar y drefn gwynion wrth wneud hynny.

2. Cyflwyniad a Rhesymeg

Mae'r adroddiad hon yn rhoi trosolwg o drefniadau y Cyngor ar ymdrin â chwynion corfforaethol, gan hefyd gyflwyno sylwadau Ombwdsmon Cymru ar ein trefniadau a pherfformiad fel Cyngor yng nghyd-destun ymdrin â chwynion. Mae sylwadau'r Ombwdsman yn amlygu llwyddiannau, sialensau, a datblygiadau yn benodol ar gyfer y cyfnod 2024/25. Derbynnir sylwadau gan yr Ombwdsmon mewn trefn ffurfiol o Lythyr Blynyddol. Derbyniwyd y Llythyr Blynyddol diweddaraf ar gyfer y flwyddyn 2024/25 ar y 14/08/2025 eleni ac fe gyflwynir dadansoddiad o ddata meintiol ac ansoddol ynddo sy'n arddangos perfformiad y Cyngor. Mae'r Llythyr wedi atodi fel Atodiad 2 i'r adroddiad hon.

Yn unol â Chanllawiau 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 yn ei chyfanrwydd. O ganlyniad, nid oes cyfeiriad yn yr adroddiad at unrhyw gŵyn unigol neu berfformiad adrannol o fewn y Cyngor.

Cyflwynir yr adroddiad yma felly, fel sail i'r Pwyllgor ddod i gasgliad ar pa mor effeithiol yw'r trefniadau hynny. Er gwybodaeth, ni fu unrhyw newid yn y drefn na'r Polisi Pryderon a Chwynion yn ystod 2024/25 felly, mae cynnwys llythyr yr Ombwdsmon yn seiliedig ar y Polisi a fabwysiadwyd gan y Cyngor yn 2021. Mae cynllun Gofal Cwsmer newydd wedi ei fabwysiadu ddechrau Haf 2025 fel rhan o waith Cynllun Ffordd Gwynedd a hynny wedi proses ymgynghorol drwyadl. Bydd y gwaith o hyfforddi a chodi ymwybyddiaeth o'r Cynllun Gofal Cwsmer newydd nid yn unig yn ffordd o atgoffa swyddogion am y drefn gwynion ar draws y Cyngor, ond hefyd y gobaith wrth gwrs yw gwella y Gwasanaeth i drigolion a lleihau y nifer o gwynion.

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

Sut mae Trigolion Gwynedd yn ymwybodol o'r drefn Gwynion

Mae'r adroddiad isod yn rhoi trosolwg o'r drefn sydd mewn lle ar gyfer ymdrin, a phrosesu Cwynion Corfforaethol. Cyn dechrau manylu ar y drefn honno fodd bynnag dylid amlygu mai trefn Gwynion Gorfforaethol yw hon, ac mae rhai meysydd wedi eu heithrio o'r drefn honno. Mae pedwar maes yn benodol wedi eu heithrio sydd wedi eu rhestru isod, ac mae Atodiad 1 o'r adroddiad yn manylu ymhellach am bob un o'r eithriadau hynny :

- Gofal
- Addysg
- Cyflogaeth
- Byw'n Iach

Trefn gwynion Corfforaethol

Mae'n holl bwysig fod y cyhoedd yn ymwybodol o sut i gysylltu â'r Cyngor os ydynt yn dymuno codi cwyn neu gonsyrn. Mae'r drefn gwynion bresennol yn dyddio nôl i 2015 pan ei sefydlwyd a bryd hynny cyflwynwyd erthygl yn cyflwyno'r drefn o fewn Newyddion Gwynedd, oedd ar y pryd yn cael ei ddosbarthu i gartrefi trigolion Gwynedd.

Cafodd y Polisi Pryderon a Chwynion ei ysgrifennu o dan oruchwyliaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'n cyd-fynd â chanllawiau Llywodraeth Cymru, ac felly'n gyson gyda threfniadau cwynion cyrff cyhoeddus eraill.

Diweddarwyd y Polisi yn 2021 a throsglwyddwyd y cyfrifoldeb am weithredu'r drefn Cwynion a Gwella Gwasanaeth i'r Adran Gwasanaethau Corfforaethol dan ofal y Swyddog Gwella Gwasanaeth, oedd ar y pryd yn rhan o'r Tim Dysgu a Datblygu'r Sefydliad. Erbyn hyn mae'r Swyddog a'r Swyddogaeth wedi eu symud a bellach maent yn eistedd o fewn y Tim Cefnogol, Gwasanaethau Corfforaethol.

Gellir gweld manylion y drefn i gyd ar safle we y Cyngor, ac mae copïau o'r Polisi, sydd yn ddwyieithog ac yn cynnwys Ffurflen Canmol neu Gwyno hefyd ar gael yn Siopau Gwynedd y Cyngor, ac yn ein Llyfrgelloedd.

Mae modd anfon copi papur o'r Polisi allan i unrhyw un os ydynt angen copi papur unrhyw amser wrth gwrs.

https://www.gwynedd.llyw.cymru/cy/Cyngor/Dogfennau-Cyngor/Cysylltu-%C3%A2-ni/Polisi-Pryderon-Cymraeg-2023-Layout-1.pdf

Mae copi Hawdd i'w Ddarllen o'r Polisi hefyd ar gael.

https://www.gwynedd.llyw.cymru/cy/Cyngor/Dogfennau-Cyngor/Cysylltu-%C3%A2-ni/Hawdd-i-Darllen-Cymraeg.pdf

Pe byddai cwsmer angen copi mewn iaith wahanol neu angen cyfieithydd i gynorthwyo efo'u cwyn, gellid trefnu hynny ar gais.

Sut mae Trigolion Gwynedd yn gallu adrodd ar gŵyn neu bryder?

Gellir adrodd ar bryder neu gŵyn drwy fynd ar safle we y Cyngor www.gwynedd.llyw.cymru

Mae ffurflen ar gael sydd yn ffurflen aml bwrpas, y gellir ei defnyddio i Ganmol neu i Gwyno.
https://diogel.gwynedd.llyw.cymru/HunanwasanaethGweFfurflenni/cy/CwynCyffredinol/Index

Os yw cwsmer angen copi papur gall ofyn am gopi o'r ffurflen wrth yr unigolyn maent mewn cysylltiad ag ef/hi.

Gellir cysylltu â'n pwynt cyswllt cwynion canolog ar 01766 771000 os ydynt eisiau cwyno dros y ffôn.

Gellir anfon e-bost i cwynion@gwynedd.llyw.cymru

Gellir ysgrifennu at Swyddog Gwella Gwasanaeth, Gwasanaethau Corfforaethol, Cyngor Gwynedd, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd, LL55 1SH

Mae swyddogaeth y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn golygu bod yn Eiriolydd ar ran y cwsmer.

Trefniadau'r Cyngor o ran ymdrin â chwynion

Pan mae Cwyn yn cyrraedd, boed drwy'r ffurflen ar lein, drwy ebost, drwy lythyr neu dros y ffôn, anelir i'w chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith, a bydd y cwsmer yn cael gwybod pwy fydd yn trefnu ymchwiliad ac ymateb i'r gŵyn. Caiff linc i'r Polisi Pryderon a Chwynion ei anfon iddynt yn y neges cydnabod. Os mai drwy lythyr y mae'r gwyn wedi ei chyflwyno, yna anfonir llythyr

cydnabod i'r cwsmer gyda copi papur o’r Polisi. Os daeth y gŵyn dros y ffôn, fe ofynnir i’r cwsmer sut maent yn awyddus i gael cyswllt, boed drwy ebost, neu drwy lythyr ayyb.

Unwaith mae cwyn wedi ei derbyn, fe’i cofnodir ar y system Cwynion, a bydd yn cael ei throsglwyddo i'r Gwasanaeth/Swyddog perthnasol am sylw.

Mae dau gam i'r drefn sef Cam 1 (Cwyn Anffurfiol) a Cam 2 (Cwyn Ffurfiol). Fel arfer bydd cwyn Anffurfiol yn cael ei datrys mwy neu lai yn syth gan y Gwasanaethau. Wrth reswm mae ymchwiliad ac ymateb i gŵyn Ffurfiol yn mynd i gymryd mwy o amser.

Yn unol a’r Polisi, mae gan y Gwasanaeth hyd at 20 diwrnod gwaith i ymchwilio ac ymateb i unrhyw gŵyn. Os ydynt angen mwy o amser i ymchwilio ac ymateb yna mae angen iddynt fod yn hysbysu’r cwsmer a’r Swyddog Gwella Gwasanaeth o hynny ar eu cyfle cyntaf. Ar yr un pryd, disgwylir iddynt roi dyddiad pendant o pryd gall y cwsmer ddisgwyl ymateb llawn.

Os oes oediad hirach yn mynd i fod am ba bynnag reswm, dylid pob amser gadw’r cwsmer a’r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn ymwybodol o hynny.

Mae’r Swyddog Gwella Gwasanaeth yn cadw golwg ar yr amserlen ymateb, ac yn atgoffa Gwasanaethau am yr amserlen fel bo angen. Mae achosion yn codi weithiau ple fo’r Swyddog yn gorfod anfon sawl nodyn atgoffa at Wasanaeth gan fod cŵyn yn parhau ar agor am gyfnod hirach nac 20 diwrnod, a nad ydi’r Gwasanaeth wedi egluro eu bod angen mwy o amser ayyb.

Os yw Gwasanaeth wedi methu ateb o fewn yr 20 diwrnod gwaith a heb egluro eu bod angen mwy o amser wrth y cwsmer a’r Swyddog Gwella Gwasanaeth, yna mae gan y cwsmer yr hawl i fynd a’r mater ymlaen at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Trefniadau os nad yw’r achwynydd yn fodlon gyda’r ymateb

Mae disgwyl i Wasanaeth gynnwys paragraff safonol sy’n cynnwys manylion am sut i gysylltu â swyddfa’r Ombwdsmon yn eu hatebion i gwynion Ffurfiol bob amser. Os yw cwsmer yn anfodlon â’r ymateb maent wedi ei gael gan Wasanaeth, yna mae ganddynt yr hawl i fynd a'r mater ymhellach, sef at yr Ombwdsmon os ydynt yn dymuno.

Dysgu gwersi o’r cwynion a gwella gwasanaethau

Yn y mwyafrif o achosion mae’r Gwasanaethau yn gweld eu camgymeriadau ac yn cymryd y cyfle i ddysgu ac i geisio sicrhau nad oes cwyn o’r fath yn codi eto trwy wella eu gwasanaethau. Mae achosion yn codi, a hynny am amrywiol resymau ple nad yw’r Gwasanaethau mor agored i welliannau, a phle fo hynny yn wir, bydd y Swyddog Gwella Gwasanaeth yn ymyrryd gan annog a

dwyn perswâd. Gall hyn weithiau brofi yn dalcen galed, ac mewn rhai achosion mae'r Swyddog Gwella Gwasanaeth wedi annog cwsmer i fynd a'r gŵyn at yr Ombwdsmon, sydd yn eu tro yn dilyn ymchwiliad eu hunain, ac ambell waith wedi gofyn i'r Cyngor Setlo ar y gŵyn.

Y Swyddog Gwella Gwasanaeth yw pwynt cyswllt y Cyngor o ran swyddfa'r Ombwdsmon.

Bydd swyddogion yr Ombwdsmon yn cysylltu gyda Ymholiad, Cais am fwy o wybodaeth neu Ymateb. Yn ddibynnol ar bob achos, gall eu hymateb fod yn unai Dim Ymchwiliad, Dim Ymchwiliad Cynamserol, Ymchwiliad, neu Adroddiad.

Adroddir ar berfformiad Cwynion y Cyngor i'r Cabinet ddwy waith y flwyddyn a hynny yn benodol i adrodd ar Gwynion Ffurfiol – Dilys, a Chwynion yr Ombwdsmon. Caiff Llythyr yr Ombwdsman ei gyflwyno i'r Cabinet yn flynyddol, a bydd y Llythyr am eleni yn cael ei gynnwys yn yr Adroddiad nesaf i'r Cabinet yn hwyrach ymlaen yn y flwyddyn.

3. Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon

Fel a nodwyd yn flaenorol yn yr Adroddiad, daeth y Llythyr Blynyddol i law eleni ar 14/08/2025. Byddwn yn ystyried a chynnal trafodaethau mewnol tros yr wythnosau nesaf i ystyried yr ystadegau a gyflwynir yn y llythyr, ynghyd ac unrhyw addasiadau neu welliannau ellir ei wneud sy'n deillio o'r trafodaethau hynny fel rhan o ymdrechion i welliant parhaus.

Byddwn wrth gwrs 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 Ombwdsmon 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:	Manylion am feysydd sydd wedi eu heithrio o'r drefn gwynion gorfforaethol
Atodiad 2:	Llythyr Blynyddol yr Ombwdsmon am 2024/25

Atodiad 1

Manylion am feysydd sydd wedi eu heithrio o’r drefn gwynion gorfforaethol

Mae pedwar maes wedi eu heithrio o’r drefn Gwynion Gorfforaethol, a hynny am fod trefniadau a phrosesau amgen mewn lle. Manylir ar y trefniadau ar gyfer y pedwar maes isod.

1.1. **Gofal** - Oherwydd natur y maes gwaith, mae trefn Statudol mewn lle ar gyfer y Gwasanaeth Oedolion a’r Gwasanaeth Plant a mae linc i'r drefn honno i'w gael ar dudalen Cwynion Corfforaethol y Cyngor, ac wedi ei gynnwys isod er hwylustod.

Cwynion a chanmoliaeth (Gwasanaethau Cymdeithasol)

(Gweler isod ddetholiad o’r canllaw Cwynion yn y maes Gofal.)

Os nad ydych yn hapus gyda’ch Gwasanaethau Cymdeithasol, rhowch wybod i ni.

Rydym yn anelu tuag at safonau uchel ond weithiau nid yw pethau’n mynd fel y dylent. Os ydych yn cysylltu â ni, byddwn yn gallu gweithio gyda chi i unioni pethau cyn gynted â phosibl.

Gallwch wneud sylw neu gwyn drwy ddefnyddio'r manylion cyswllt isod:

Cwynion am y Gwasanaeth Oedolion, Iechyd a Llesiant

- Ffurflen ar-lein: Cwyn am wasanaethau oedolion Gwynedd
- 01286 679549
- gcgc@gwynedd.llyw.cymru
- Swyddog Gofal Cwsmer, Oedolion, Iechyd a Llesiant, Cyngor Gwynedd, Pencadlys, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd LL55 1SH

Cwynion am Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- Ffurflen ar-lein: Cwyn am adran plant Cyngor Gwynedd
- 01286 679151
- gcgc@gwynedd.llyw.cymru
- Swyddog Gofal Cwsmer, Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Pencadlys, Stryd y Jêl, Caernarfon, Gwynedd LL55 1SH

Neu, gallwch siarad ag unrhyw aelod o staff Gwasanaethau Cymdeithasol, a byddant yn pasio’ch pryder neu’ch sylw ymlaen i’r Swyddog Gofal Cwsmer priodol.

1.2. **Addysg -** Mae gan Ysgolion Drefn Gwyno eu hunain. Gweler y linc isod sydd ar safle Llywodraeth Cymru.

https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html#110594

1.3. **Cyflogaeth** - Nid yw materion cyflogaeth yn disgyn o dan y drefn Gwynion Gorfforaethol. Yn hytrach, maent yn cael eu pasio ymlaen i sylw Rheolwr Adnoddau Dynol.

Caiff Cwynion weithiau eu derbyn gan aelodau'r cyhoedd am ymddygiad staff wrth eu gwaith. Caiff cwynion o'r math hyn eu pasio i'r Rheolwr perthnasol am ymchwiliad ac ymateb. Pe byddai'r gŵyn yn un Ffurfiol, byddai'n cael ei chynnwys yn yr adroddiad i'r Cabinet.

1.4. **Byw'n Iach** - Mae Cwynion Byw'n Iach yn cael sylw gan y Rheolwyr perthnasol neu gan y Cyfarwyddwr yn ddibynnol ar sail y gŵyn, drwy gysylltu a Byw'n Iach yn uniongyrchol .cyswllt@bywniach.cymru